

Message de Paul House

À tous les employé(e)s :

Au cœur même de Tim Hortons, nous retrouvons un engagement de qualité et de réelle fiabilité sur lesquels nos millions de clients comptent. Notre réputation de qualité découle en partie de la façon dont nous menons nos affaires. Tous nos employés devraient être reconnus comme des gens qui font preuve de justesse et d'éthique en tout temps.

Nous faisons preuve d'équité et d'éthique

Nous traitons avec honnêteté nos collègues de travail, les propriétaires de restaurant, nos clients et nos fournisseurs. Nous les traitons avec le plus grand respect et avec équité, compassion et loyauté.

Notre réputation de Société juste et équitable est un atout précieux, tout comme notre réputation d'entreprise offrant des produits et des services de qualité supérieure. Nous sommes tous responsables de la protection et du renforcement de cette réputation.

Nos *normes de pratiques commerciales*, conjointement avec les valeurs de notre Société, forment les lignes directrices dont nous pouvons nous servir pour évaluer et diriger nos activités commerciales dans le monde entier. Nous voulons que nos employés soient bien au fait de ces normes afin de veiller à notre réputation en matière de justesse et d'éthique.

Notre but en fournissant ces ressources est de réduire le risque qu'un problème d'éthique survienne. Dès qu'un employé apprend l'existence d'un problème d'éthique, même s'il met en cause ses collègues de travail ou superviseurs, nous l'encourageons à communiquer ses inquiétudes à la Société.

S'il survient des problèmes, nous voulons en être avisés rapidement afin de pouvoir les corriger avant qu'ils n'entraînent des conséquences sérieuses.

Si vous êtes préoccupés par quelque chose en particulier ou si vous avez besoin d'un conseil en matière d'éthique, veuillez contacter immédiatement l'une des personnes ou des ressources suivantes :

- votre supérieur immédiat;
- votre représentant du service des Ressources humaines;

- la ligne d'assistance sans frais du bureau d'information en déontologie au 1-866-897-9770, ou par la poste : Bureau d'information en déontologie de Tim Hortons, 874, chemin Sinclair, Oakville, Ontario, Canada, L6K 2Y1.

Conformément à notre philosophie de « communication ouverte », la Société reconnaît le besoin de respecter la confidentialité. Tim Hortons s'est également engagée à s'assurer qu'aucune personne soulevant une question de bonne foi ne sera pénalisée par la suite pour avoir rapporté un problème d'éthique.

En travaillant ensemble, nous préserverons la qualité supérieure qu'offre Tim Hortons en matière d'éthique tout en favorisant nos succès à venir.

Paul House

Président exécutif du conseil et président-directeur général

Introduction

Les présentes normes de pratiques commerciales (les « normes » ou les « normes de pratiques commerciales ») ont été élaborées dans le cadre du programme de déontologie et de conformité de Tim Hortons.

Ces normes visent les objectifs suivants :

- Prévenir les comportements contraires à la déontologie ou illégaux;
- Détecter et arrêter tous comportements éventuels contraires à la déontologie ou illégaux;
- Communiquer les attentes de la Société à tous les administrateurs, dirigeants, superviseurs et autres employés en ce qui a trait au comportement qu'elle attend d'eux en matière de déontologie;
- Offrir aux employés des moyens efficaces pour signaler les infractions sans craindre de représailles;
- Fournir une supervision supplémentaire quant au respect par la Société des lois, des règlements et des conditions particulières qui lui sont imposées par les autorités de réglementation ou de délivrance de permis ou de licences;
- Aider la direction à signaler des domaines de risques éventuels susceptibles d'entacher la bonne réputation de la Société et d'entraver sa participation aux affaires nationales et internationales;
- Aider la Société à éviter les irrégularités sur le plan des paiements et les opérations inappropriées; et,
- Mettre en œuvre tous les changements en matière de politiques et de procédures qui sont nécessaires pour empêcher la répétition d'une violation.

Les problèmes ou les préoccupations en milieu de travail peuvent appartenir à l'une ou plusieurs des catégories suivantes :

- Problèmes de conformité avec une loi, un règlement ou une politique;
- Problèmes d'éthique relatifs à ce qui est « bien » ou « mal », même s'ils ne sont pas précisément régis par une loi, un règlement ou une politique;

- Problèmes relatifs aux modalités d'emploi, aux conditions de travail et aux interactions entre employés.

Les présentes normes sont destinées à fournir des lignes directrices générales concernant des pratiques commerciales conformes à la déontologie et visent à compléter, et non à remplacer, les politiques et les procédures plus précises de la Société déjà en vigueur qui traitent certaines des questions abordées dans les présentes. Les présentes normes ne sont pas destinées à conférer des droits ou des avantages, et elles n'en confèrent aucun. Elles ne constituent pas un contrat de travail ni une garantie d'emploi continu. La Société conserve le droit, à son entière appréciation, de modifier au besoin toute politique, procédure, modalité ou condition de travail dans la mesure permise par la loi.

Qui doit respecter les présentes normes

Employé(e)s de Tim Hortons

Les présentes normes de pratiques commerciales s'appliquent à tous les employé(e)s de Tim Hortons Inc. et d'autres commerces et entreprises qu'elle contrôle (la « Société » ou « Tim Hortons ») à l'échelle internationale, y compris tous les cadres, les superviseurs et les dirigeants. En outre, ces normes constituent le code de conduite applicable à notre chef de la direction, notre chef des finances et notre directeur de la comptabilité ou contrôleur principal, ou toute personne exécutant des fonctions similaires en vertu des règles des Autorités canadiennes en valeurs mobilières, de la *Securities and Exchange Commission* des États-Unis et de la Bourse de New York .

Filiales et autres sociétés affiliées contrôlées

Nos filiales et les autres sociétés affiliées que nous contrôlons dans le monde entier doivent adopter et suivre des politiques comparables aux présentes normes. Un affilié contrôlé est une filiale ou une autre entité dont Tim Hortons détient, directement ou indirectement, plus de 50 % des droits de vote, ou dont le pouvoir de contrôler l'entité appartient à Tim Hortons Inc. ou à une autre entité pour le compte de Tim Hortons.

Sociétés affiliées non contrôlées

Les employés agissant comme administrateurs (ou qui occupent des postes équivalents) de sociétés affiliées non contrôlées par Tim Hortons doivent, dans la mesure du possible, encourager leur société respective à adopter et à suivre des politiques comparables aux présentes normes.

Tierces parties

Toutes les entreprises contrôlées par Tim Hortons doivent encourager les tierces parties telles que des experts-conseils, des mandataires, des représentants, des distributeurs et des entrepreneurs indépendants – à respecter les présentes normes lorsqu'ils font affaire avec la Société.

Les dirigeants, les cadres et les employés doivent faire ce qui suit :

- Identifier les personnes et les sociétés autres que Tim Hortons qui doivent appliquer les présentes normes;
- Exiger de ces personnes et de ces sociétés qu'elles s'engagent à respecter les présentes normes;
- Fournir à ces personnes et à ces sociétés une formation appropriée sur les exigences des présentes normes; et
- Prendre les mesures nécessaires pour assurer le respect desdites normes, y compris la résiliation d'un contrat conclu avec toute personne qui représente la Société, après avoir été informés que la personne en cause avait manqué à son obligation de respecter les présentes normes.

Savoir et faire ce qui est juste et équitable

Le monde des affaires est un milieu où des problèmes complexes en matière de déontologie peuvent se poser. Parfois, il est difficile de faire la distinction entre un comportement qui respecte l'éthique professionnelle et celui qui l'enfreint.

Voici une liste de questions simples susceptibles d'aider dans de tels cas.

1. Mes gestes sont-ils légaux?

2. En l'occurrence, suis-je juste et honnête?
3. Mes gestes peuvent-ils être considérés comme bons à long terme et non comme de simples solutions à court terme?
4. Pourrai-je être fier de ces gestes dans l'avenir?
5. Serais-je à l'aise si mes gestes figuraient à la une du journal de ma localité?
6. Ai-je la certitude que mes gestes n'embarrasseront ni la Société ni d'autres personnes, et qu'ils ne leur porteront pas préjudice?
7. Ai-je évité de faire des gestes qui, même s'ils sont honnêtes, sont susceptibles d'être perçus comme malhonnêtes?

Si vous répondez par l'affirmative à chacune de ces questions, votre comportement est probablement adéquat.

Dans la négative, vous devez, avant d'agir, réévaluer vos gestes et obtenir des conseils de votre superviseur, du chef de service concerné, de votre service des Ressources humaines ou du Bureau d'information en déontologie.

Table des matières

Produits	10
Qualité des produits	10
Salubrité alimentaire	10
Relations avec les employés et les clients	11
Harcèlement	12
Déontologie d'une culture axée sur le rendement	13
1. La clé : le rendement	13
2. Investir dans nos employés	13
3. Établissement d'objectifs ambitieux mais réalistes	14
4. Formation en matière de conformité en fonction des postes occupés	14
5. Soutien de la communication ouverte	14
Relations sociales et embauche d'un membre de la famille	14
Participation financière dans les activités commerciales personnelles d'un autre employé	15
Sécurité au travail	15
Violence en milieu de travail	16
Vol ou conduite similaire	16
Écoute téléphonique et écoute clandestine	16
Obligations des superviseurs et des cadres	17
Culture de conformité	17
Réaction aux cas de non-conformité signalés	17
Prudence dans la délégation de pouvoirs	17
Conflit d'intérêts	18
Intérêt financier personnel	19
Faire des affaires avec des membres de la famille	20
Travailler pour des fournisseurs	20
Travailler pour un concurrent ou avoir un intérêt financier dans un concurrent	21
Travailler pour un franchisé ou avoir un intérêt financier dans leur franchise	21
Utilisation des locaux de la Société pour des activités commerciales personnelles	22
Acceptation et offre de cadeaux et d'activités de divertissement	23
1. Cadeaux	23
2. Repas et activités de divertissement	25
Emploi à l'extérieur – Généralités	27

Fiabilité des livres et des registres	27
Comptabilité et contrôles internes	28
Conservation des dossiers	29
Utilisation appropriée des actifs de la Société.....	29
Utilisation des ordinateurs de la Société	30
Utilisation inappropriée d'Internet et « blogage »	32
Protection des renseignements confidentiels de la Société	33
Exemples de renseignements confidentiels d'une entreprise	33
Sujets de préoccupation	35
1. Nos obligations en tant que société ouverte.....	35
2. Protection des renseignements exclusifs contre les entreprises rivales	36
3. Protection des renseignements sur les employés	36
4. Pratiques de protection des renseignements personnels en matière d'assurance collective	37
Logiciels sous licence	37
Demandes de renseignements	37
Philanthropie	38
Relations avec les franchisés	38
Relations avec les fournisseurs	39
Établissement de relations à long terme avec les fournisseurs	39
Fréquentation de partenaires commerciaux	40
Recours à des mandataires, à des représentants et à des experts-conseils	40
Relations avec les concurrents	41
Obtention de renseignements sur des entreprises rivales	41
Relations avec les autorités gouvernementales et les représentants du gouvernement.....	42
Le droit.....	42
Influence politique.....	42
Droits politiques des employés.....	43
Lois antitrust	44
Lois antitrust et relations avec nos franchisés	45
Lois antitrust et relations avec nos fournisseurs	46
Conformité aux lois sur les droits d'auteur et autres lois.....	46
Propriété intellectuelle	46

Respect des droits d’auteur	47
Protection des marques de commerce.....	47
Protection des brevets et des dessins industriels	47
Protection de l’environnement.....	47
FausseS déclarations et fraude	48
Actionnaires	49
Renseignements confidentiels ou informations privilégiés	49
Activités internationales	50
Pratiques commerciales internationales.....	50
Respect de la législation américaine et canadienne contre la corruption à l’étranger	51
Respect des embargos commerciaux	52
Mesures disciplinaires	53
Cas de violations	53
Signalement de vos propres erreurs	54
Signalement	54
Protection contre les représailles	55
Questions et problèmes : personnes-ressources.....	56
Processus de résolution des problèmes d’ordre déontologique.....	58
Franchisés, fournisseurs et autres associés.....	58
Dérogation aux présentes normes de pratiques commerciale	59

Le présent document est destiné à fournir des lignes directrices générales en matière de pratiques commerciales conformes à la déontologie et vise à compléter, et non à remplacer, des politiques plus précises de la Société. Des renseignements plus détaillés sur plusieurs des éléments sont déjà abordés dans d'autres publications de la Société.

Produits

Qualité des produits

Nos clients méritent des produits et des services de la plus grande qualité dans des environnements propres, attrayants et confortables. Nous visons à dépasser les attentes de nos clients chaque jour dans chaque restaurant.

En tant que Société, nous surveillons continuellement nos produits et services et nous déployons beaucoup d'efforts pour les améliorer. Nous nous attendons à ce que tous nos employés nous apportent leur aide à cet égard en signalant tout ce qui est susceptible de compromettre la qualité de ces produits et services.

Cet engagement envers la qualité de la part de chaque employé et de chaque personne avec laquelle nous faisons affaire nous permet de respecter notre promesse de qualité.

Salubrité alimentaire

La salubrité alimentaire est une responsabilité fondamentale de la Société, et rien, y compris les coûts, ne saurait nous empêcher de nous acquitter de cette responsabilité.

Afin de nous assurer de servir à nos clients des aliments sains et sans danger, nous devons faire ce qui suit :

- Maintenir pour les produits bruts des spécifications rigoureuses qui respectent ou surpassent les exigences des autorités gouvernementales;
- Adopter un programme rigoureux de vérification de la salubrité alimentaire;
- Suivre des procédures rigoureuses de manipulation et de préparation des aliments dans les restaurants;

- Former les cadres et les employés quant à la procédure de manipulation des aliments et aux pratiques d'hygiène personnelle qui doivent être respectées; et
- Surveiller et améliorer continuellement les procédures et les pratiques afin de maintenir la salubrité alimentaire.

La responsabilité de la salubrité alimentaire est partagée par tous les intervenants de notre système :

- On s'attend à ce que tous, y compris les employés, les franchisés et les fournisseurs, signalent immédiatement tout problème de salubrité alimentaire à leur superviseur ou à l'échelon supérieur de la hiérarchie; et
- Tout produit que l'on soupçonne être dangereux doit immédiatement être retiré de la distribution jusqu'à ce qu'un contrôle de la salubrité alimentaire puisse être effectué.

Si, à quelque moment que ce soit, votre propre état de santé ou celui de toute personne qui assure le service dans le restaurant risque de compromettre la salubrité alimentaire, vous devriez immédiatement en aviser votre superviseur et prendre les mesures qui s'imposent.

Nos clients s'attendent à retrouver la même qualité que celle à laquelle vous vous attendez lorsque vous êtes vous-même client!

Relations avec les employés et les clients

Nous nous sommes engagés à traiter nos employés et nos clients de façon équitable et à offrir à nos employés et à nos clients un milieu exempt de discrimination et de harcèlement fondés sur la race, la couleur, le sexe, la religion, la citoyenneté, le lieu d'origine, l'origine ethnique, l'âge, l'invalidité, l'orientation sexuelle, la situation maritale, la situation familiale, l'ascendance, l'identité sexuelle ou tout autre facteur protégé par les lois. La présente politique s'applique à tous les gestes des employés et à leur participation aux activités de la Société.

Il est important de connaître non seulement ce que la loi interdit, mais aussi ce qu'elle permet. Par exemple, nous pouvons faire ce qui suit :

- Ne choisir que des candidats qualifiés à un poste, indépendamment de la race, de la couleur, du sexe, de la religion, de l'origine nationale, de l'âge, de toute invalidité, de l'orientation sexuelle, de l'identité sexuelle ou autres facteurs protégés par les lois. La Société doit pouvoir justifier sa décision;
- Établir une différence dans le salaire et les promotions en fonction du mérite;
- Payer différents montants en fonction de la durée de service auprès de la Société ou à un poste donné; et
- Payer des montants différents pour des postes différents.

Le traitement différentiel est autorisé dans la mesure où il n'est pas fondé sur l'un ou l'autre des motifs interdits susmentionnés. En plus d'engager éventuellement la responsabilité de la Société, les employés qui se livrent à tout type de discrimination ou à du harcèlement et les autres personnes qui tolèrent ou permettent cette discrimination ou ce harcèlement pourraient également engager leur responsabilité personnelle.

Harcèlement

Outre le fait qu'ils sont illégaux, le harcèlement et la discrimination sont très perturbateurs et contraires à notre mission et à notre culture. La Société prend des mesures pour s'assurer qu'il n'y a pas de harcèlement et de discrimination. Toute violation des politiques de la Société à cet égard peut entraîner des mesures disciplinaires, y compris le congédiement au besoin.

Le harcèlement sexuel, sous quelque forme que ce soit est strictement interdit. Le harcèlement sexuel comprend le flirt, les avances ou les propositions sexuelles importunes, la violence verbale de nature sexuelle, les pressions ou les demandes subtiles d'activités sexuelles, les attouchements, les commentaires verbaux ou gestuels au sujet du corps d'une personne, l'emploi de mots dégradants sur le plan sexuel pour décrire une personne, l'affichage ou la présentation d'images ou d'objets sexuellement suggestifs sur les lieux de travail, les blagues sexuellement explicites ou choquantes ou l'agression physique.

Dans le même ordre d'idées, le harcèlement racial et les autres formes de harcèlement, y compris le langage ou les gestes dérogatoires sur le plan racial, sont susceptibles de créer un milieu de travail hostile ou déplaisant et ne sont pas tolérés.

Déontologie d'une culture axée sur le rendement

Nous apprécions le rôle de chaque employé pour satisfaire nos clients. Nous voulons être l'« employeur de choix » de notre industrie et, pour cette raison, nous créons une culture qui nous permet de recruter, de former et de conserver les employés les plus compétents sur le marché.

La clé : le rendement

Certains aspects du processus d'emploi, qu'il s'agisse de l'embauche, des promotions ou de la procédure disciplinaire, sont fondés exclusivement et objectivement sur le rendement ou sur le comportement de la personne en cause. Nous cherchons à offrir un milieu de travail qui permet à chaque employé de donner son plein rendement. Des conditions de travail « offrant l'égalité des chances » et « exemptes de harcèlement » sont essentielles à ce milieu de travail.

Investir dans nos employés

Une autre part essentielle de notre culture axée sur le rendement est l'investissement dans nos employés. Nous nous engageons à offrir des salaires et des avantages concurrentiels. Nous élaborons nos programmes de rémunération pour récompenser l'atteinte d'objectifs de rendement. De plus, nos programmes de formation visent à procurer à nos employés les compétences et les connaissances nécessaires à l'exercice de leur emploi et au développement de leur potentiel.

Notre engagement de permettre à nos employés de s'épanouir professionnellement et de leur offrir des possibilités d'avancement est une dimension importante de l'« Employeur de choix » que nous voulons être. Le maintien de la Société sur la voie de la rentabilité et de la croissance nous soutient dans cet engagement.

Établissement d'objectifs ambitieux mais réalistes

Nous fixons pour nos employés des objectifs audacieux et stimulants, mais toujours réalistes et atteignables. Les cadres et les superviseurs de la Société doivent fixer des attentes claires à leurs employés, les conseiller en vue d'améliorer leur rendement et leur fournir régulièrement des commentaires en plus des évaluations périodiques du rendement.

Formation en matière de conformité en fonction des postes occupés

Nous voulons nous assurer que tous nos employés comprennent et respectent rigoureusement les politiques énoncées dans les présentes normes de pratiques commerciales et l'ensemble des lois et des règlements applicables. À cette fin, la Société exige que ses employés suivent une formation en matière de conformité, en fonction de leur poste. Cette formation sera mise à jour au besoin. La Société offrira une formation plus spécialisée à certains employés, en fonction des responsabilités propres à leur poste. Les nouveaux employés recevront, dans le cadre de leur orientation d'emploi, une formation en matière de conformité en fonction du poste qu'ils occupent.

Soutien de la communication ouverte

Nous favorisons une communication franche et bidirectionnelle dans tout notre système. Tous les employés sont encouragés à porter des questions à l'attention de la Société. Pour ce faire, il existe différentes façons de procéder.

Nous suggérons toujours de chercher d'abord des réponses à vos questions auprès de votre supérieur immédiat ou auprès du personnel de votre service des Ressources humaines. Toutefois, si cela vous met mal à l'aise, vous pouvez vous adresser au bureau d'information en déontologie.

Relations sociales et embauche d'un membre de la famille

Nous accordons beaucoup d'importance au travail d'équipe. Pour bâtir une équipe solide, il faut que tous estiment qu'ils sont traités de la même façon et équitablement. Autrement, le moral de l'équipe en souffre.

Lorsqu'il existe une relation personnelle ou familiale entre des employés – particulièrement lorsqu'il y a un lien hiérarchique – cette situation peut créer l'impression qu'un employé jouit d'un traitement préférentiel ou de favoritisme. C'est pourquoi nous interdisons entre les employés les relations personnelles qui ont une influence indue sur la prise de décisions objectives sur les plans professionnel et personnel. Si une telle relation existe ou se développe, elle doit être révélée à votre représentant des ressources humaines qui travaillera avec votre équipe de gestion pour déterminer s'il faut modifier le lien hiérarchique ou prendre une autre mesure.

Personne ne devrait être engagé ou promu à un poste, ni se voir attribuer un poste, où il exerce un pouvoir décisionnel direct sur un autre membre de sa famille. Nous décourageons ces relations d'emploi même si le lien hiérarchique entre les membres d'une même famille est indirect. Avant de prendre une telle décision d'embauche, de promotion ou d'attribution de poste, une autorisation du service des Ressources humaines doit être obtenue.

Participation financière dans les activités commerciales personnelles d'un autre employé

Des rapports financiers directs ou même indirects entre un employé et les activités commerciales personnelles d'un autre employé (particulièrement lorsqu'il y a également un lien hiérarchique) pourraient créer l'impression qu'un employé jouit d'un traitement préférentiel ou de favoritisme. Par conséquent, un employé qui a un lien hiérarchique avec un autre employé ne doit pas investir directement ou indirectement dans les activités commerciales personnelles de cet employé, et on ne doit pas promouvoir un employé à un poste si cette promotion était susceptible de créer un lien hiérarchique avec un autre employé avec lequel l'employé promu a des rapports financiers interdits, ni lui attribuer un tel poste. Si un tel lien hiérarchique existe ou se développe, il doit être révélé à votre représentant des ressources humaines, qui travaillera avec votre équipe de gestion afin d'établir s'il faut modifier le lien hiérarchique ou prendre d'autres mesures.

Sécurité au travail

Nous voulons promouvoir et maintenir un environnement sain, sûr et sans danger pour nos employés et nos clients. Il s'agit d'une responsabilité essentielle. Afin de permettre à la Société de s'acquitter de cette responsabilité, tous les employés doivent faire ce qui suit :

- Suivre des règles de travail sécuritaires, ce qui comprend le respect des consignes de sécurité affichées ou inscrites, l'utilisation du matériel de sécurité et de protection prescrit pour leur emploi et la prévention active des accidents pour eux-mêmes et pour les autres;
- Respecter toutes les règles de sécurité du restaurant et utiliser tout le matériel de sécurité approprié;
- Signaler immédiatement tout risque ou problème lié à l'environnement, à la santé ou à la sécurité à leur superviseur ou à l'échelon supérieur de la hiérarchie;
- Examiner des possibilités d'amélioration des programmes en matière d'environnement, de santé et de sécurité;
- Être prêt à suivre les plans d'intervention en cas d'urgence, au besoin.

Les armes à feu et autres armes sont strictement interdites dans les locaux de la Société.

Violence en milieu de travail

Tous les comportements violents et toutes les menaces verbales de violence sont inacceptables et devraient être signalés au superviseur ou au service des Ressources humaines. Chaque signalement de menace ou de comportement agressif fera l'objet d'une enquête. Les employés qui se livrent à de la violence ou qui profèrent des menaces de violence se verront imposer des mesures disciplinaires, allant jusqu'au congédiement, et sont passibles de poursuites criminelles.

Vol ou conduite similaire

Le vol, la fraude, le détournement, l'appropriation frauduleuse ou illégale de biens, y compris ceux de la Société, sont interdits, peu importe si un tel geste est passible ou non d'une poursuite criminelle, ce qui comprend l'utilisation non autorisée des actifs et des services de la Société, y compris les renseignements exclusifs, les secrets commerciaux ainsi que les systèmes informatiques et de communication.

Écoute téléphonique et écoute clandestine

Nous avons comme politique de respecter intégralement l'ensemble des lois régissant l'écoute téléphonique, l'enregistrement vidéo, l'écoute clandestine et les autres formes

de surveillance électronique. Sans permission préalable expresse du service juridique, aucun employé ne peut utiliser quelque type d'appareil que ce soit pour prendre connaissance d'une communication téléphonique, verbale ou électronique, pour enregistrer secrètement sur support audio ou vidéo d'autres personnes ou pour effectuer de la surveillance électronique clandestine de quelque type que ce soit.

Obligations des superviseurs et des cadres

Culture de conformité

La conformité aux présentes normes et à l'ensemble des lois, des règlements et des règles boursières fait partie de notre culture. Tous les superviseurs et les cadres (collectivement, les « superviseurs ») devraient donner l'exemple aux autres employés en exerçant leurs fonctions conformément aux présentes normes de pratiques commerciales. Il incombe à tous les superviseurs de s'assurer que tous les employés comprennent et respectent les présentes normes. À cette fin, les employés sont encouragés à consulter leurs superviseurs s'ils ont des questions concernant les présentes normes. En outre, nous organisons de façon périodique des séances de formation portant sur ces normes, et nous nous attendons à ce que tous les employés y participent.

Réaction aux cas de non-conformité signalés

Les superviseurs devraient répondre sans délai aux demandes de renseignements concernant les présentes normes ou aux problèmes de conformité. Le superviseur qui ne connaît pas la réponse appropriée ou qui n'en est pas certain doit transmettre la question à l'avocat compétent du service juridique. De plus, comme pour tous les autres employés, il incombe aux superviseurs de signaler immédiatement les violations, réelles ou soupçonnées, de la manière prévue dans les présentes normes. Les superviseurs doivent consulter l'avocat compétent du service juridique au sujet des questions concernant l'interprétation des présentes normes.

Prudence dans la délégation de pouvoirs

Les employés autorisés à agir pour le compte de la Société doivent connaître les présentes normes de pratiques commerciales.

Les superviseurs ne doivent pas déléguer une responsabilité ou un pouvoir important d'agir pour le compte de la Société à une tierce partie susceptible d'avoir un comportement illégal ou incompatible avec les présentes normes, de tolérer un tel comportement ou d'autoriser d'autres personnes à se livrer à un tel comportement.

Avant de déléguer à une tierce partie une responsabilité ou un pouvoir important, les superviseurs sont tenus d'examiner les antécédents d'éthique et de comportement professionnel de cette tierce partie.

Conflit d'intérêts

En tant qu'employé de la Société, vous prenez quotidiennement des décisions d'affaires. Il est important que chaque décision, et toute action qui en découlera, soit fondée sur les besoins de la Société et soit prise de façon éclairée, et non sur des relations ou des intérêts personnels. Même une apparence de conflit d'intérêt pourrait avoir une incidence négative sur la Société. Par conséquent, vous devriez éviter les situations où vos intérêts personnels sont, ou paraissent être, en conflit avec ceux de la Société.

Il existe de nombreuses situations où un cas de conflit d'intérêt peut se produire et bon nombre de facteurs doivent être pris en compte afin d'établir si des mesures sont nécessaires afin d'éviter toute conséquence pouvant découler d'un conflit d'intérêt. Ces situations surviennent habituellement lorsqu'un employé, selon le poste qu'il occupe, est en mesure d'exercer une influence sur un collègue ou sur un fournisseur externe de façon à privilégier cet employé ou un membre de la famille ou un ami du collègue en question. Il existe également un risque de conflit d'intérêts lorsque le poste qu'occupe une personne auprès de la Société offre une occasion de gain personnel en plus des avantages normaux afférents à l'emploi et découlant de la rémunération. Il existe aussi un tel risque lorsque les intérêts personnels d'un employé sont ou semblent être incompatibles avec ceux de la Société (p. ex. l'employé fait concurrence ou semble faire concurrence à la Société ou utilise une occasion offerte par la Société à son propre avantage). Ces conflits peuvent faire en sorte qu'en réalité ou en apparence un employé privilégie ses intérêts personnels alors que ses responsabilités envers la Société devraient avoir préséance. Toute personne faisant face à un conflit d'intérêt devrait communiquer avec le Bureau d'information en déontologie afin que les mesures appropriées soient prises.

Les conflits d'intérêts peuvent prendre plusieurs formes, dont les suivantes.

Intérêt financier personnel

Un employé ne devrait pas participer à une activité ni tenter d'influencer une telle activité lorsque ses propres intérêts risquent d'être en conflit avec ceux de la Société.

Par exemple :

- L'employé a un intérêt important ou une relation importante avec une tierce partie (tel qu'un fournisseur, un entrepreneur indépendant, un mandataire, un expert-conseil ou un concurrent) ou avec une personne qui se trouve dans une situation qui lui permet d'influencer cette tierce partie, lequel intérêt ou laquelle relation est contraire à la déontologie ou est susceptible d'entraîner l'une ou l'autre des conséquences suivantes :
 - Rendre possible une faveur ou un gain personnel pour l'employé ou sa famille en raison du pouvoir que détient cet employé d'influencer les relations entre la Société et la tierce partie;
 - Rendre l'employé partial envers la tierce partie pour des raisons personnelles ou influencer le jugement de l'employé lorsqu'il prend des décisions d'affaires pour la Société; ou
 - Mettre l'employé ou la Société dans une situation gênante ou douteuse sur le plan déontologique aux yeux du public ou porter atteinte à l'intégrité de l'employé ou de la Société.
- Un intérêt externe (y compris un emploi) empêche l'employé de consacrer tout son temps à l'exécution des fonctions liées à son emploi ou de s'acquitter pour toute autre raison de ses responsabilités envers la Société.

Les situations qui engendreront habituellement un conflit d'intérêts comprennent notamment le cas de l'employé qui touche une rémunération ou reçoit d'autres avantages financiers de la part d'un fournisseur, d'un entrepreneur indépendant, d'un mandataire, d'un expert-conseil, d'un client ou d'un rival.

En outre, les employés ne peuvent utiliser à des fins personnelles de l'information non publique sur d'autres sociétés, comme des clients ou des fournisseurs de la Société,

obtenue dans le cadre de leur emploi auprès de la Société, notamment en révélant des renseignements à des tiers en échange d'honoraires.

Faire des affaires avec des membres de la famille

Il y a de plus en plus de familles où les deux conjoints travaillent. Les employés peuvent donc se retrouver dans des situations où leur conjoint ou un autre membre de leur famille est un fournisseur de la Société, ou est à l'emploi de l'un d'eux. Tout le monde a le droit de choisir et de poursuivre une carrière. Toutefois, de telles situations exigent une plus grande attention en raison des conflits d'intérêt réels, potentiels ou perçus. De nombreux facteurs entrent en ligne de compte dans l'évaluation d'une telle situation, notamment le lien entre la Société et le fournisseur ainsi que la nature des responsabilités de la personne à titre d'employé de la Société. Faire des affaires pour la Société avec un membre immédiat de sa famille ou avec des parents engendre un risque de conflit d'intérêts réel ou perçu et devrait être évité, si possible. S'il est déterminé que faire des affaires avec un parent est dans le meilleur intérêt de la Société, il faut alors suivre les étapes appropriées pour minimiser tout conflit d'intérêt réel ou perçu.

Si, pour quelque motif que ce soit, l'employé prévoit faire des affaires au nom de la Société avec un membre de sa famille immédiate ou un autre parent, ou avec une personne morale dans laquelle un membre immédiat de sa famille ou un parent possède un intérêt ou avec laquelle il a un lien, y compris un lien d'emploi, il doit le signaler au Bureau d'information en déontologie, qui jugera si l'activité est appropriée ou non.

Travailler pour des fournisseurs

L'employé doit éviter de commettre tout acte susceptible d'engendrer un conflit d'intérêts réel ou perçu à l'égard d'un fournisseur, d'un vendeur, d'un entrepreneur ou d'un distributeur (chacun, un « fournisseur ») qui traite avec la Société ou ses franchisés. Cela signifie qu'il ne serait pas convenable que lui-même ou un membre de sa famille soit employé par ce fournisseur ou une entité reliée ou qu'il ait un intérêt financier dans ceux-ci. Si vous avez des doutes quant à l'incidence de votre situation personnelle sur vos obligations envers la Société, il faut le signaler au Bureau d'information en déontologie, qui jugera si l'activité est appropriée ou non.

Travailler pour un concurrent ou avoir un intérêt financier dans un concurrent

Le fait pour un employé de la Société de travailler pour un concurrent direct ou d'avoir un intérêt financier important dans celui-ci crée une situation de conflit d'intérêt. Cela comprend le fait d'être associé, locataire ou locateur ou fournisseur d'une entreprise rivale. Par conséquent, un employé ne doit pas investir dans un concurrent si cet investissement peut créer ou être perçu comme créant un conflit d'intérêt avec la Société. Un tel conflit d'intérêt éventuel doit être signalé au Bureau d'information en déontologie.

On n'interdit pas aux employés de détenir des actions cotées en bourse de nos concurrents d'une valeur peu élevée. Dans le même ordre d'idées, aucune disposition des présentes normes n'interdit à un employé du personnel d'un restaurant de travailler pour le restaurant d'un concurrent. On doit adresser les questions concernant le caractère convenable de telles relations ou de tels placements aux membres du Bureau d'information en déontologie.

Travailler pour un franchisé ou avoir un intérêt financier dans leur franchise

Chez Tim Hortons, nous jouissons d'une relation spéciale avec nos franchisés, qui font partie intégrante de notre famille commerciale. Les franchisés sont sélectionnés en fonction d'un certain nombre de critères, notamment leur entrepreneurship, leurs compétences en gestion, leur situation financière et leur dévouement. Nous sommes fiers du fait que certains des membres de la famille de nos employés aient choisi de devenir des franchisés et que certains de nos anciens employés soient eux-mêmes des franchisés. Toutefois, il est important que tous les échanges avec les franchisés, lorsqu'il existe un lien personnel (qu'il s'agisse de membres de la famille ou d'anciens employés), soient effectués avec honnêteté et éthique. De telles relations doivent être gérées dans le respect de la présente politique et dans les meilleurs intérêts de la Société afin d'éviter tout conflit d'intérêt réel ou perçu.

Entretenir des rapports ou faire des affaires avec un franchisé avec lequel un employé a un lien personnel tel qu'il est décrit ci-dessus (que ce soit un membre de la famille ou un ancien confrère de travail), doit être fait dans le respect de ces lignes directrices. Les employés risquent de se retrouver en situation de conflit d'intérêts s'ils bénéficient d'une participation directe ou même indirecte dans une franchise ou ont des liens avec celle-ci.

Pour éviter de tels conflits, il est interdit aux employés d'être des franchisés, de travailler pour des franchisés ou des fournisseurs de franchisés ou encore d'effectuer d'autres opérations financières avec des franchisés (p. ex. accorder un prêt à un franchisé) alors qu'ils sont à l'emploi de la Société. De même, il est interdit aux employés de la Société d'être propriétaires d'actions ou de toute autre titre de participation d'un franchisé.

Cela n'empêche pas un employé de détenir un nombre peu élevé d'actions cotées en bourse d'un franchisé. On doit adresser les questions concernant le caractère convenable de telles participations ou de tels placements aux membres du Bureau d'information en déontologie.

Utilisation des locaux de la Société pour des activités commerciales personnelles

La Société offre un salaire et un programme d'avantages sociaux ainsi que d'autres infrastructures et ressources dont ses employés ont besoin pour travailler efficacement pour la Société. En échange, la Société s'attend à ce que ses employés se consacrent entièrement aux affaires de la Société pendant qu'ils sont au travail.

Le fait d'effectuer des activités commerciales personnelles au travail crée un conflit d'intérêts parce qu'elle divise la loyauté de l'employé entre ses intérêts personnels et ceux de la Société.

Pour éviter une telle situation, il est interdit aux employés de faire ce qui suit :

1. Se servir du matériel, des employés, des installations ou des fournitures de la Société pour exercer des activités commerciales personnelles ou à d'autres fins personnelles;
2. Profiter personnellement d'une possibilité commerciale découverte par l'entremise de l'utilisation d'un bien ou de renseignements de la Société, ou grâce au poste que l'employé occupe au sein de la Société;
3. Effectuer au travail des activités commerciales nuisibles à la capacité de l'employé ou de ses collègues de s'acquitter de leur travail au sein de la Société;
4. Se servir de leur poste au sein de la Société pour favoriser leurs intérêts personnels ou financiers;

5. Travailler pour son propre compte en tant que fournisseur auprès de la Société ou de ses franchisés.

Acceptation et offre de cadeaux et d'activités de divertissement

Nous reconnaissons l'importance d'établir et de maintenir des relations avec les fournisseurs, conseillers professionnels, clients et autres de la Société. Toutefois, les cadeaux ou les activités de divertissement, même offerts de bonne foi, peuvent être mal interprétés. Ces gestes peuvent être perçus comme des tentatives d'influencer un employé pour diriger des mandats vers un fournisseur, un client ou un concurrent déterminé. Pour éviter les conflits d'intérêts réels ou apparents, les employés doivent respecter les règles suivantes :

Cadeaux

Il est important que les cadeaux ou articles promotionnels échangés durant le cours normal des affaires de la Société, soient appropriés. Tout cadeau ou article promotionnel, qu'il soit donné ou reçu, doit être légal et ne doit pas obliger ou sembler obliger la personne de quelque façon que ce soit, ou encore chercher à influencer ses décisions d'affaires. À cet égard, il est interdit aux employés de solliciter, pour leur propre compte ou pour celui de membres de leur famille, d'amis ou de collègues de travail (y compris des services et d'autres groupes de travail), un cadeau, une gratification, un escompte ou une autre faveur ou un autre avantage personnel de quelque nature que ce soit de la part d'un fournisseur, d'un entrepreneur indépendant, d'un mandataire, d'un expert-conseil, d'un client ou d'un rival actuel ou éventuel de la Société.

Il est strictement interdit aux employés d'accepter ou d'offrir des montants d'argent.

Lorsque les circonstances ne créent pas une apparence de pratique répréhensible, les employés peuvent donner et accepter des dons non sollicités autres qu'en argent mais uniquement si toutes les conditions suivantes sont réunies :

- Le cadeau, compte tenu (i) du poste qu'occupe le récipiendaire dans la Société et des coutumes et pratiques déontologiques reconnues; et (ii) de sa forme et de sa nature, ne peut être raisonnablement interprété comme un pot-de-vin ou une tentative de corruption;

- La divulgation publique du cadeau ne mettrait pas la Société dans l'embarras.

La valeur d'un cadeau ne doit pas soulever de questions quant aux obligations de l'employé qui le reçoit ou qui le donne. Si la valeur du cadeau est supérieure à 50 \$, l'employé qui reçoit ou souhaite donner un tel cadeau devrait communiquer avec son supérieur immédiat ou encore avec un membre du Bureau d'information en déontologie afin d'établir s'il est approprié ou non pour l'employé de donner ou d'accepter le cadeau.

Les employés et les membres de leur famille ne doivent ni donner, ni accepter quelque forme de paiement « sous la table » ou secret, de commission illicite, de pot-de-vin, d'escompte, de rabais ou d'autres paiements irréguliers relativement à l'achat ou à la vente de biens ou de services.

Voici quelques exemples de cadeaux et de façons d'éviter les problèmes éventuels :

On vous offre de l'argent, des obligations, des valeurs négociables, etc.	N'acceptez pas. C'est clairement inacceptable. Une telle offre doit être immédiatement signalée à votre superviseur.
Un fournisseur offre de payer vos dépenses, y compris le transport, pour une foire commerciale ou pour aller voir un produit.	Vous devez obtenir l'autorisation du Bureau d'information en déontologie.
Un panier-cadeau vous est livré, au travail ou à la maison.	Le panier devrait être partagé avec les autres employés de la Société ou donné à une œuvre de bienfaisance.
Un fournisseur de la Société est prêt à offrir des cadeaux ou des fournitures pour appuyer soit (a) un événement de la Société ou (b) la Fondation Tim Horton pour les enfants.	Dans les deux cas, vous devez obtenir l'autorisation du Bureau d'information en déontologie avant d'accepter le cadeau ou les fournitures.

On vous demande d'utiliser votre poste à la Société pour solliciter de l'appui ou parrainer une équipe de sports locale ou un événement local.	Vous ne devriez pas utiliser votre position à la Société pour influencer les autres. Toute demande d'appui ou de parrainage devrait être traitée selon les procédures établies par le service de marketing.
Un fournisseur vous offre des articles promotionnels (p. ex. une casquette).	Vous pouvez accepter des articles promotionnels ayant une valeur de 50 \$ ou moins. L'acceptation d'articles promotionnels plus dispendieux devrait être approuvée par votre superviseur occupant un poste de directeur ou un poste supérieur.

Repas et activités de divertissement

L'acceptation et l'offre d'invitations à des activités sportives, sociales ou professionnelles sont autorisées. Toutefois, l'employé doit être au fait du potentiel de conflits d'intérêts que présentent ces invitations. Pour savoir comment faire le bon choix dans de telles situations, il faut faire preuve de bon sens et exercer son bon jugement. Il faudrait éviter les situations qui peuvent soulever des questions ou donner une impression de conflit d'intérêts.

Il importe de comprendre la différence entre les cadeaux et les activités de divertissement. Pour qu'une activité soit considérée comme une activité de divertissement, il faut que la personne qui lance l'invitation et celle qui l'accepte assistent toutes les deux à ladite activité. Si tel est le cas, il est entendu qu'il s'agit d'une décision d'affaires ou de la poursuite d'une relation d'affaires. Le simple fait de recevoir des billets pour une activité de la part d'un fournisseur serait un cadeau et non une invitation à une activité de divertissement et serait assujetti aux règles applicables à la réception de cadeaux.

Les employés peuvent accepter des invitations à des activités professionnelles non sollicitées, telles que des repas ou des activités sociales occasionnels, mais uniquement si toutes les conditions suivantes sont réunies :

- L'activité de divertissement survient dans le cours normal des affaires.

- La valeur de l'activité de divertissement est raisonnable compte tenu du poste qu'occupe le récipiendaire dans la Société et est conforme aux habitudes et pratiques déontologiques reconnues.
- L'activité a lieu dans un cadre convenable compte tenu de son objectif commercial.
- La divulgation publique de l'activité de divertissement ne mettrait pas la Société dans l'embarras.
- L'activité de divertissement se produit irrégulièrement ou rarement.
- Si la valeur de l'activité de divertissement est supérieure à 50 \$, il faut que l'autorisation appropriée soit accordée.

Voici quelques exemples d'activités de divertissement et de façons d'éviter les problèmes :

<p>Un fournisseur vous offre des billets pour un événement culturel ou sportif.</p>	<p>Si le fournisseur assiste à l'événement avec vous et qu'il s'agit de nouer ou de poursuivre une relation d'affaires, et non de vous obliger envers lui, vous pouvez accepter l'invitation pour autant que, si la valeur du billet est supérieure à 50 \$, vous obtenez l'autorisation de votre supérieur immédiat. Si le fournisseur n'assiste pas à la partie avec vous, ces billets constituent un cadeau. Vous devriez communiquer avec votre supérieur immédiat ou avec le Bureau d'information en déontologie pour déterminer s'il est approprié ou non d'accepter les billets.</p>
<p>Un représentant d'un fournisseur de l'extérieur de la ville vous téléphone et vous invite, vous et votre conjoint, à un repas de luxe pour discuter de leurs nouveaux produits.</p>	<p>Vous devez obtenir l'autorisation de votre superviseur immédiat, ou du Bureau d'information en déontologie pour déterminer s'il est approprié ou non d'accepter l'invitation.</p>
<p>On vous invite à un tournoi de golf où la personne qui vous invite paie</p>	<p>Vous devez obtenir l'autorisation de votre superviseur.</p>

les frais d'entrée.	
---------------------	--

Emploi à l'extérieur – Généralités

L'employé peut occuper un autre emploi à condition que cet emploi n'empêche pas l'employé de s'acquitter de ses responsabilités envers la Société et ses clients. Un tel emploi doit être déclaré au supérieur immédiat de l'employé, qui doit ensuite décider s'il convient d'obtenir une approbation à un échelon supérieur de la hiérarchie. Tout emploi à l'extérieur est assujéti aux règles régissant les conflits d'intérêts figurant dans les présentes normes.

Fiabilité des livres et des registres

Des registres complets, exacts et à jour sont essentiels à la gestion efficace de la Société. La loi exige que nos livres et registres comptabilisent fidèlement les opérations effectuées par la Société.

Chaque employé a un rôle à jouer pour assurer l'exactitude de tous les registres dans son propre domaine de responsabilité, y compris des éléments tels que les suivants :

- Relevés de dépenses;
- Rapports sur des projets;
- Feuilles de présence;
- Demandes d'emploi;
- États des profits et des pertes;
- Rapports de recherche en marketing.

Par conséquent, les employés doivent :

- tenir des livres, des registres et des comptes qui comptabilisent fidèlement et exactement toutes les opérations et les aliénations d'actifs. Les livres, les registres et les comptes doivent indiquer fidèlement et exactement, conformément à notre système normal de comptabilité, toutes les opérations

et toutes les autres activités qui font l'objet d'obligations spécifiques de tenue de registres imposées par des autorités de réglementation;

- n'exécuter des opérations que lorsqu'ils possèdent l'autorité de le faire;
- enregistrer toutes les opérations selon ce qui est nécessaire à l'établissement d'états financiers conformément aux principes comptables généralement reconnus et à d'autres règles applicables et veiller à ce qu'il soit rendu compte de tous les actifs et de toutes les activités de la Société. Tous les éléments d'actif et les éléments de passif doivent être convenablement inscrits;
- documenter toutes les opérations au moyen de factures, de reçus, d'états de dépenses ou de documents connexes pertinents. Tous les encaissements et les décaissements doivent être complètement et exactement décrits dans nos livres et registres, étayés par des documents convenables exposant précisément leurs fins.

Les employés ne doivent pas :

- faire sciemment des inscriptions fausses, trompeuses, inexactes ou irrégulières de toute autre façon dans des livres officiels de la Société;
- maintenir des fonds ou des actifs secrets, « hors livre » ou non inscrits à quelque fin que ce soit;
- faire un paiement en voulant qu'il serve à une autre fin que celle qui est mentionnée dans les documents justificatifs, ou encore en comprenant ou en sachant qu'il servira à une telle autre fin;
- signer des documents qu'ils savent inexacts, faux ou trompeurs, ou demander à un autre employé de le faire.

Comptabilité et contrôles internes

Les employés qui ont des plaintes à faire au sujet de la comptabilité, des contrôles comptables internes ou des questions liées aux vérifications, ou qui souhaitent poser des questions au sujet de pratiques comptables douteuses, peuvent le faire anonymement et en toute confidentialité en communiquant avec le Bureau d'information en déontologie.

Conservation des dossiers

De temps à autre, la Société établit des politiques ou des échéanciers de conservation ou de destruction de certains types de dossiers afin d'assurer la conformité aux lois et de réaliser d'autres objectifs, tels que la préservation de la propriété intellectuelle et la gestion des coûts. Tous les employés sont tenus de se conformer intégralement à toutes ces politiques et à tous ces échéanciers de conservation ou de destruction des dossiers; toutefois, il est prévu que les documents qui sont, ou peuvent être, pertinents à tout litige, à toute enquête ou à toute vérification en instance, imminente ou prévue, ne doivent pour aucun motif être détruits tant que le représentant responsable du service juridique n'a pas donné son autorisation expresse par écrit.

Utilisation appropriée des actifs de la Société

Du fait qu'elle est une société ouverte, la Société a la responsabilité de maximiser le rendement de tous ses actifs.

Les actifs de la Société, tels que les renseignements, les documents, les fournitures, le temps, la propriété intellectuelle, les logiciels, le matériel et les installations, entre autres biens, constituent des ressources précieuses dont la Société est propriétaire, qu'elle peut utiliser en vertu d'une licence ou qui lui appartiennent autrement. La protection des actifs de la Société incombe à tous les administrateurs, les dirigeants et les employés.

Les actifs de la Société ne devraient pas être utilisés à des fins qui restreignent leur pleine utilisation pour les besoins commerciaux de la Société. Il est interdit d'utiliser les actifs de la Société à des fins personnelles. Dans le même ordre d'idées, la Société s'attend à ce que ses employés concentrent toute leur attention aux activités de la Société lorsqu'ils sont au travail.

Voici quelques lignes directrices :

- Il est strictement interdit de voler de l'argent, de la nourriture ou d'autres biens de la Société et un tel vol constitue un motif de congédiement immédiat.
- Tout employé qui a connaissance d'un vol doit en aviser son superviseur ou un représentant du service des Ressources humaines.

- Les employés ne doivent pas, sans l'approbation préalable de leur superviseur, utiliser le matériel, les fournitures, les produits, les installations ou le personnel de la Société pour des activités qui ne se rapportent pas à celles de la Société.
- Dans la plupart des cas, étant donné que cela peut créer une utilisation inappropriée des services d'un employé, nous déconseillons l'embauche par un employé de la Société d'un autre employé de celle-ci pour faire du travail non lié à la Société. Toutefois, si vous estimez vous retrouver dans une situation exceptionnelle, vous pouvez demander l'approbation préalable du Bureau d'information en déontologie par l'intermédiaire de votre superviseur.
- Il est interdit aux employés de vendre, de négocier, de prêter ou de donner des biens de la Société – indépendamment de leur état ou de leur valeur – sans l'autorisation écrite de leur superviseur.
- Les produits, le matériel, les procédures ou les éléments de propriété intellectuelle élaborés ou utilisés par un employé, ou qui sont en sa possession pour les fins commerciales de la Société deviennent et demeurent la propriété de la Société, et ce, même si l'employé quitte ultérieurement son emploi auprès de la Société.

Utilisation des ordinateurs de la Société

La Société veut fournir un environnement qui encourage l'utilisation des ordinateurs et de l'information électronique comme outils essentiels de soutien à ses activités. Toutes les ressources de la Société, y compris les ordinateurs, les applications et les programmes fournis par la Société, sont des biens de la Société et les employés sont responsables de l'usage qu'ils en font. Chaque employé doit utiliser cette technologie, y compris Internet, le courriel et les services en ligne, uniquement à des fins commerciales (à l'exception des usages personnels d'urgence) et d'une manière qui ne compromet pas la confidentialité des renseignements exclusifs ou d'autres renseignements confidentiels.

- Les employés ne peuvent pas utiliser Internet, le courriel et des services en ligne pour transmettre des documents protégés par droit d'auteur dont la reproduction n'est pas autorisée ou, sans permission, transmettre des secrets commerciaux ou tout autre renseignement confidentiel appartenant à la Société.

- Toute communication ou utilisation des ordinateurs ou des logiciels de la Société qui identifie l'expéditeur en tant qu'employé de la Société est susceptible d'être interprétée par des tiers comme ayant une importance particulière qu'elle ne mérite pas. Par conséquent, il vous incombe de faire preuve de la prudence qui s'impose et de faire preuve de jugement dans l'utilisation de l'ordinateur fourni par la Société.
- La Société surveille l'utilisation de son système de courriel et d'Internet dans le cours normal de ses affaires. Les communications perturbatrices, telles que des chaînes de lettre ou des messages qui dévalorisent la Société en général ou qui peuvent être offensants pour tout employé, sont interdites.
- Il est interdit de copier des logiciels ou d'installer des logiciels sans autorisation. La Société a le droit d'enlever tout logiciel qui n'est pas utilisé en vertu d'une licence d'un ordinateur fourni par la Société.
- Votre ordinateur de la Société vous est fourni afin de vous aider à travailler. Vous devez vous reporter et vous conformer aux politiques de la Société en matière d'utilisation de la technologie, qui précisent les restrictions quant à l'utilisation des technologies par les employés à des fins de réseautage personnel ou d'utilisation de médias sociaux.
- Tout employé qui apprend qu'un autre employé utilise à mauvais escient son ordinateur ou d'autres ressources fournies par la Société doit immédiatement porter ce fait à l'attention de son superviseur ou du Bureau d'information en déontologie.
- Vos ordinateurs de la Société ont été configurés par le service de technologie de l'information et comportent des protections contre les virus, les menaces de codes malveillants et les pages Web dangereuses. Vous êtes également responsable de protéger les ordinateurs de la Société contre ces menaces. Vous êtes prié de ne pas ouvrir les pièces jointes aux courriels, exécuter les programmes informatiques, insérer des CD, des DVD ou des clés USB ni accéder à des sites Web provenant de sources inconnues. Si vous avez des doutes, vous pouvez communiquer en tout temps avec le centre de soutien technique informatique (1-800-TIMBITS) pour obtenir des directives. Si votre appareil est contaminé par un virus ou un code malveillant, cessez de l'utiliser

et communiquez immédiatement avec le centre de soutien technique informatique. Si vous recevez un avis par courriel concernant un virus ou une menace de code malveillant présumé, vous devez alerter le centre de soutien technique informatique. Vous ne devez pas envoyer ni transmettre par courriel à d'autres employés les avis portant sur les mises en garde relatives aux virus ou aux codes malveillants.

N'oubliez pas ce qui suit :

- Lorsque vous transférez des courriels, ayez recours au bon sens. Ne transférez pas un courriel que vous ne transféreriez pas sur support papier sous forme de note de service.
- Le courriel est un registre écrit durable et récupérable. Il peut facilement être reproduit et diffusé dans le monde entier à votre insu et sans votre consentement. Par conséquent, à l'instar de toutes les communications de la Société, le courriel devrait être utilisé avec discrétion et uniquement à des fins légitimes.
- Chacun de nous a accès à des renseignements qui sont exclusifs et sensibles pour la Société.

Des renseignements plus détaillés concernant l'utilisation des ordinateurs fournis par la Société et du courriel sont disponibles par l'intermédiaire de votre groupe de technologie de l'information.

Utilisation inappropriée d'Internet et « blogage »

L'utilisation inappropriée d'Internet peut entraîner la divulgation involontaire de renseignements confidentiels de la Société. Le « blogage » constitue un exemple d'utilisation d'Internet qui pourrait exposer de tels renseignements à un risque. Les employés ne devraient pas oublier que leur obligation de maintenir la confidentialité de tous les renseignements de la Société s'étend au-delà de leur lieu de travail. Les pages de « blogage » sur Internet, ainsi que les sites de réseautage tels que « Facebook » ou « MySpace » ou « Twitter », rendent possible la diffusion publique de renseignements qui pourraient être confidentiels, illégaux ou inappropriés pour quelque raison que ce soit dans un forum de ce genre. Les employés doivent faire preuve de prudence lorsqu'ils

utilisent de tels sites Internet et doivent, en tout temps, agir de manière légale et conformément aux stipulations des présentes normes de pratiques commerciales.

Protection des renseignements confidentiels de la Société

Dans le monde commercial d'aujourd'hui, les renseignements constituent l'un des actifs les plus précieux d'une société. Souvent, ce sont les renseignements – les données, les stratégies, les nouvelles idées, le choix du moment – qui procurent à une société son avantage sur le plan de la concurrence.

La divulgation de renseignements confidentiels de l'entreprise peut être préjudiciable et fonder une action en justice contre la Société ou l'employé responsable de la divulgation. De plus, la divulgation de renseignements importants non publics de la Société pourrait constituer une violation des lois sur les valeurs mobilières et entraîner de graves conséquences pour vous et la Société, tel qu'il est présenté en détail à la rubrique « Informations confidentielles ou privilégiées ».

Exemples de renseignements confidentiels d'une entreprise

Les renseignements confidentiels d'une entreprise peuvent comprendre divers types de renseignements, mais comprennent certainement des renseignements internes, confidentiels, exclusifs ou autres renseignements non publics liés à nos activités qui, s'ils sont divulgués, pourraient être utiles à nos concurrents ou nuisibles pour nous, nos clients ou nos franchisés. Voici des exemples de renseignements confidentiels d'une entreprise :

- Dossiers d'employés;
- Traitement, salaire et autres renseignements sur les employés;
- Listes et répertoires téléphoniques internes;
- Mots de passe;
- Organigrammes;
- Données techniques;
- Données financières;
- Chiffres d'affaires;

- Nouveaux produits prévus;
- Programmes et activités de publicité ou de marketing;
- Listes de fournisseurs ou de franchisés actuels ou éventuels;
- Programmes de dépenses en immobilisations;
- Bénéfices projetés;
- Changements dans la direction ou les politiques;
- Données d'essai;
- Prix des fournisseurs;
- Modalités des contrats;
- Budget;
- Données sur la rémunération.

Dans le cours normal de ses activités, la Société reçoit parfois des renseignements confidentiels d'autres sociétés ou personnes. Les employés ne doivent pas divulguer ces renseignements à des personnes de l'extérieur de la Société sans autorisation expresse.

Pour empêcher le mauvais usage ou la divulgation par inadvertance de renseignements confidentiels, il est essentiel de respecter les procédures suivantes en tout temps :

- a) on ne doit pas discuter de sujets confidentiels dans des endroits où d'autres personnes pourraient entendre la conversation, comme les ascenseurs, les corridors, les restaurants, les avions ou les taxis;
- b) on ne doit pas lire de documents confidentiels dans des lieux publics, pas plus qu'on ne doit les laisser sans surveillance dans des salles de conférence ou les y laisser une fois la réunion terminée, et on ne doit pas les jeter aux rebuts si d'autres personnes pourraient les récupérer. Dans le même ordre d'idées, les employés ne doivent pas laisser de documents confidentiels à la maison si d'autres personnes peuvent y accéder;

- c) la transmission de documents par voie électronique, comme par télécopieur ou directement d'un ordinateur à un autre, ne doit être faite que lorsqu'on peut croire de façon raisonnable que la transmission est protégée;
- d) l'accès à des données électroniques confidentielles doit être protégé par un mot de passe;
- e) on doit éviter de faire des copies superflues de documents confidentiels et, le cas échéant, de telles copies doivent être déchetées ou détruites d'une autre façon;
- f) tous les renseignements exclusifs, notamment les programmes d'ordinateur et autres documents, appartiennent à la Société. Il est interdit de les supprimer, de les divulguer, de les copier ou de les utiliser d'une autre façon, sauf dans le cadre du travail de l'employé;
- g) les documents et les fichiers qui renferment des renseignements confidentiels doivent être conservés dans un lieu sûr auquel seul le personnel autorisé peut accéder.

Sujets de préoccupation

Il existe quatre principaux sujets de préoccupation :

Nos obligations en tant que société ouverte

Comme nous sommes une société ouverte, nous devons suivre des lignes directrices rigoureuses en matière de déclaration de renseignements. Les renseignements financiers ou les autres renseignements importants ne doivent pas être transmis à une personne ou à une organisation de l'extérieur, à moins d'avoir été officiellement révélés dans un rapport ou autre document que nous avons soumis à la *Securities and Exchange Commission* des États-Unis, la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario et toute autre autorité en valeurs mobilières pertinente, ou d'avoir été rendus publics au moyen d'un communiqué de presse officiel ou autre communication autorisée de la Société. Le respect de la Politique de divulgation de la Société est obligatoire et vous devriez consulter cette politique pour en savoir davantage à ce sujet.

La Société a pour politique de faire une déclaration complète, juste, exacte et dans les délais requis dans les rapports et autres documents que la Société soumet à la *Securities and Exchange Commission* des États Unis, la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario et tout autre organisme de réglementation des valeurs mobilières pertinent, et dans les autres communications publiques. Tous les employés sont responsables de rapporter tout renseignement important dont ils connaissent l'existence à leur superviseur afin que les renseignements soient à la disposition des cadres supérieurs responsables des décisions en matière de déclarations. La conformité à la politique des contrôles et procédures de divulgation de la Société est obligatoire et vous devriez consulter cette politique pour en savoir davantage à ce sujet.

Protection des renseignements exclusifs contre les entreprises rivales

Les employés sont fréquemment au courant de renseignements sur la Société tels que des plans de marketing, le rendement de nouveaux produits, les chiffres d'affaires de restaurants et les transactions immobilières en cours qui seraient très utiles à nos rivaux. Protéger ces renseignements nous aide à préserver notre avantage en matière de concurrence.

Les employés ne doivent pas discuter de ces renseignements avec quiconque – que ce soit à l'intérieur ou à l'extérieur de la Société – n'ayant pas un besoin évident de les connaître. Il est particulièrement important de protéger ces renseignements confidentiels contre les médias, qui pourraient les diffuser au grand public.

Ces renseignements en matière de concurrence, qui sont exclusifs, ne peuvent être divulgués que conformément à une entente de confidentialité qui a été approuvée par le service juridique.

Protection des renseignements sur les employés

Nous sommes également tenus de protéger les renseignements confidentiels au sujet de nos employés et d'en limiter la diffusion en ne les transmettant qu'aux personnes qui doivent les connaître.

Cette règle s'applique à tous les renseignements au sujet des employés, entre autres :

- Le salaire;

- Les motifs de congédiement;
- Les évaluations de rendement;
- Les questions d'ordre disciplinaire;
- Les données médicales;
- Les vérifications en matière d'emploi;
- Les plaintes.

Pratiques de protection des renseignements personnels en matière d'assurance collective

Nous respectons la vie privée de nos employés et nous protégerons les renseignements au sujet de leur santé de façon responsable et professionnelle. Les renseignements protégés sont les renseignements sur la santé qui identifient les employés, qui concernent leur histoire médicale et qui sont créés ou obtenus par le régime de santé de la Société, ce qui pourrait comprendre les soins médicaux, dentaires et de la vue, les médicaments d'ordonnance ainsi que le compte de dépenses flexibles en soins de santé.

Logiciels sous licence

La loi impose des restrictions à la reproduction et la diffusion de certains types d'éléments, tels que des logiciels sous licence. Il est interdit aux employés de reproduire des logiciels dont la Société est propriétaire ou qu'elle utilise sous licence à des fins personnelles ou professionnelles.

Demandes de renseignements

Si on vous pose des questions sur la Société, directement ou par l'intermédiaire d'une autre personne, ne tentez pas d'y répondre, à moins d'être certain que vous êtes autorisé à le faire. S'il existe un porte-parole désigné ou une démarche spécifique pour traiter de ces renseignements, dirigez l'auteur de la demande à la source convenable. Toutes les demandes de renseignements provenant d'analystes financiers et de valeurs mobilières ou d'investisseurs devraient toutes être transmises au service des relations avec les investisseurs. Les demandes de renseignements provenant des médias devraient être transmises au personnel du service des communications ou du marketing. Les demandes

de la part d'un avocat en vue d'obtenir des renseignements ou d'interroger un employé, un dirigeant ou un administrateur devraient être adressées au service juridique.

Philanthropie

Nous voulons maintenir notre capital de sympathie et assumer nos responsabilités sociales. Les administrateurs, les dirigeants et les employés sont encouragés à siéger au conseil d'administration d'organismes sans but lucratif ou encore à faire du bénévolat. Toutefois, si un administrateur, un dirigeant ou un employé agit en quelque qualité que ce soit pour une organisation sans but lucratif, cette personne ne peut représenter la Société ou l'organisation dans le cadre d'opérations entre ces entités. Avant de siéger au conseil d'une organisation sans but lucratif, ou d'en devenir dirigeant, l'employé doit obtenir la permission écrite du service des Ressources humaines de la Société, après avoir consulté son superviseur immédiat afin de confirmer qu'il est en mesure de le faire.

La Société peut aussi offrir à des employés la possibilité d'aider à parrainer des programmes caritatifs qu'elle soutient ou d'y participer. Tous les dons ou autre soutien qui en résultent doivent être strictement volontaires. Nul n'exercera d'influence indue sur nos employés ou nos fournisseurs pour qu'ils contribuent à une œuvre de bienfaisance. De plus, aucun employé ni fournisseur ne fera l'objet de critiques ou de mesures disciplinaires s'il refuse de participer à un programme parrainé par la Société.

La Société pourrait adopter à l'occasion des politiques en matière de dons à des organismes caritatifs qui complémenteraient ces normes. On attend des employés qu'ils se conforment à ces normes.

Relations avec les franchisés

Un partenariat positif et stratégique avec nos franchisés est un élément essentiel et très précieux de notre succès. Nous comptons sur chaque employé pour entretenir ces relations importantes.

Ces relations se caractérisent par ce qui suit :

- Équité et honnêteté dans nos relations avec les franchisés existants et éventuels;

- Communication ouverte entre la Société et ses franchisés;
- Évaluation objective du rendement des franchisés;
- Engagement à faire ce qui est le mieux pour tout le système.

Dans le cadre de l'obtention et du développement de leur franchise, les franchisés actuels et éventuels doivent déclarer à la Société des renseignements personnels et financiers qui sont confidentiels.

La confidentialité de ces renseignements devrait être préservée rigoureusement et ces renseignements ne devraient être utilisés qu'à des fins commerciales légitimes. Même à l'intérieur de la Société, ces renseignements ne devraient être diffusés qu'à des personnes qui doivent les connaître.

Relations avec les fournisseurs

Établissement de relations à long terme avec les fournisseurs

Tout comme l'établissement de solides relations avec les franchisés, un noyau de fournisseurs fidèles est un élément essentiel d'une entreprise solide. Nous déployons beaucoup d'efforts pour que les fournisseurs avec lesquels nous faisons affaire sentent qu'ils appartiennent à une famille.

Nous visons à développer des relations durables et mutuellement avantageuses avec nos fournisseurs. Ces relations reposent sur des échanges francs, justes et directs.

Les employés qui achètent des biens ou des services pour la Société ou qui pourraient influencer ces achats, doivent respecter les lignes directrices suivantes :

- Nous traitons tous les fournisseurs également et nous fondons nos décisions d'achat uniquement sur des critères objectifs tels que le prix, la qualité, la disponibilité de fournitures convenables ainsi que le service compétent fourni en temps requis.
- Nous respectons et préservons la confidentialité de tous les renseignements exclusifs des fournisseurs, y compris les prix ainsi que les modalités et conditions figurant dans les offres et les contrats.

- Nous n'achetons pas de biens d'un fournisseur en vue d'un usage personnel ni ne tirons profit, à titre personnel, de rabais du fournisseur, à moins que ces biens ou ces rabais soient généralement offerts à tous les employés.
- Peu importe leur appellation, nous n'acceptons pas ni n'offrons de pots-de-vin ou de paiements illicites sous quelque forme que ce soit.
- Nous ne nous livrons pas à des pratiques commerciales trompeuses ou inéquitables et nous corrigeons immédiatement toute erreur ou tout malentendu susceptible d'avoir une incidence sur une négociation ou une relation avec un fournisseur.

Fréquentation de partenaires commerciaux

Dans certains cas, les employés participeront avec des partenaires commerciaux à des activités sociales qui sont susceptibles de se prolonger au-delà des heures normales de bureau. Dans ces circonstances, la Société s'attend toujours à ce que l'employé agisse de façon à ne pas nuire à l'image et à la réputation de la Société. Les politiques qui figurent dans les présentes normes et qui concernent l'acceptation et l'offre de cadeaux et d'activités de divertissement s'appliquent à toutes les activités sociales auxquelles participe l'employé avec nos partenaires commerciaux.

Recours à des mandataires, à des représentants et à des experts-conseils

À l'occasion, la Société aura recours à des mandataires ou à des experts-conseils pour la représenter.

Dans la plupart des cas, la Société peut être tenue responsable des gestes que posent ses mandataires. Pour cette raison, nous insistons pour que les personnes qui nous représentent respectent les normes les plus rigoureuses de conduite et d'intégrité commerciale. Les experts-conseils ou les mandataires ne doivent jamais se livrer à des activités qui violent la loi ou les pratiques commerciales reconnues. Autrement dit, les mandataires ne peuvent servir à faire indirectement ce que la Société ne peut pas ou ne devrait pas faire.

Aucun employé ou mandataire de la Société ne peut effectuer des paiements pour des services s'il sait que ceux-ci visent d'autres fins que celles qui sont déclarées.

Dans le même ordre d'idées, la Société ne dissimulera pas des paiements en les faisant inscrire aux livres et comptes de tiers mandataires ou experts-conseils.

Relations avec les concurrents

La Société affronte la concurrence dans l'industrie de la restauration de façon dynamique, mais juste. Une concurrence juste signifie que nous évitons les pratiques commerciales inéquitables, notamment les suivantes :

- Faire des déclarations fausses ou trompeuses au sujet des produits, des pratiques commerciales, de la situation financière ou de la solvabilité d'un rival;
- Faire des remarques désobligeantes au sujet d'une autre entreprise dans le but de lui porter atteinte;
- Recruter des employés clés d'un concurrent pour le pousser à la faillite;
- Recourir à des tactiques de coercition, d'intimidation ou de peur;
- Encourager une violation de contrat entre une société rivale et ses fournisseurs;
- Produire ou diffuser de la publicité fausse ou trompeuse.

Obtention de renseignements sur des entreprises rivales

En tant que chef de file dans l'industrie très concurrentielle de la restauration, nous avons l'obligation de suivre l'évolution de notre industrie et nous examinons minutieusement tous les renseignements publics concernant les produits, les stratégies et la situation financière des autres entreprises. Toutefois, nous ne recourons pas à des moyens malhonnêtes pour obtenir les renseignements confidentiels ou exclusifs de nos rivaux ou leurs secrets commerciaux et jamais nous n'encourageons ni ne tolérons le recours par nos employés à de tels moyens.

Ces moyens malhonnêtes comprennent l'espionnage industriel, le cambriolage, le vol et l'écoute électronique – gestes dont tous conviennent qu'ils sont condamnables. Mais il serait aussi malhonnête d'obtenir des renseignements confidentiels sur nos rivaux par des moyens plus subtils tels que :

- Des relations avec les fournisseurs de nos rivaux;

- Des discussions avec des employés actuels ou anciens d'un rival;
- En nous présentant sous une fausse identité, par exemple en prétendant être un journaliste ou un étudiant qui cherche des renseignements pour rédiger un article.

En règle générale, les employés devraient refuser de recevoir des renseignements confidentiels ou exclusifs qui ne sont pas publiés par des moyens normaux et accessibles au public. La déontologie et le droit sont en cause et ont préséance sur notre avantage concurrentiel.

De plus, chacun de nous est tenu de respecter la confidentialité des gens avec lesquels nous avons déjà travaillé. Tout comme chaque employé est tenu de protéger nos renseignements, et ce, même après avoir quitté son emploi auprès de la Société, nous nous attendons à ce que nos employés protègent les renseignements confidentiels de leurs anciens employeurs.

Si vous avez des questions au sujet du caractère convenable d'un élément de renseignements confidentiels, vous devriez vous adresser à votre superviseur ou appeler le Bureau d'information en déontologie.

Relations avec les autorités gouvernementales et les représentants du gouvernement

Comme toute grande société, nous sommes en communication avec des agences gouvernementales et des représentants du gouvernement de façon régulière, notamment en ce qui a trait aux questions suivantes :

Le droit

Nous exigeons que toutes les relations d'affaires de la Société respectent l'ensemble des lois et des règlements applicables partout où nous exerçons nos activités.

Influence politique

À l'occasion, la Société a des contacts d'affaires et de réglementation avec des organismes et des représentants des gouvernements fédéraux, provinciaux, étatiques, locaux et étrangers. Des interdictions particulières s'appliquent à l'offre de tout objet de valeur à des employés, des agents ou d'autres représentants d'entités gouvernementales.

- Il est interdit aux employés d'offrir, de donner ou de céder un bien de valeur à un fonctionnaire, un employé ou un agent d'une entité gouvernementale avec laquelle la Société fait affaire, cherche à faire affaire ou entretient une relation d'ordre réglementaire, ou d'accepter un tel bien d'une telle personne. À ces fins, les biens de valeur comprennent les avantages tangibles et intangibles, y compris l'argent, les objets, les services, les activités de divertissement ou les promesses de traitement avantageux qui sont donnés ou offerts pour inciter à conclure un contrat ou pour obtenir un résultat déterminé. À cet égard, les interdictions précisées dans certaines lois sur la corruption canadiennes et américaines s'appliquent à nos activités, tel qu'il est indiqué à la rubrique « Activités internationales - Respect de la législation américaine et canadienne contre la corruption à l'étranger ». Si l'on sollicite de vous de telles faveurs, ou si vous avez des questions, communiquez avec le Bureau d'information en déontologie.
- La Société ne fera pas de contributions politiques illégales et ne remboursera pas à ses employés, mandataires ou représentants les contributions politiques qu'ils font à titre personnel.

Droits politiques des employés

Nous appuyons les droits de nos employés de participer au processus politique et de s'engager dans des activités politiques qu'ils jugent appropriées. La décision de nos employés à savoir s'ils doivent contribuer ou non leur propre temps, leur propre argent ou leurs propres ressources à une activité politique est une décision entièrement personnelle et volontaire. Cependant, ce faisant, les employés doivent indiquer clairement que leurs opinions et leurs gestes sont uniquement les leurs et ne lient aucunement la Société. Par exemple, un employé ne peut écrire une lettre à un représentant du gouvernement sur du papier à en-tête de la Société afin d'exprimer des opinions politiques strictement personnelles.

Nous ne faisons pas ce qui suit :

- Contraindre nos employés de quelque manière que ce soit à verser une contribution à un candidat ou à un titulaire de charge ou à l'égard d'une proposition ou à donner un appui;

- Compromettre ou affecter de quelque façon le statut d'employé d'une personne parce qu'elle a ou qu'elle n'a pas participé à des activités politiques légitimes.

Afin de protéger nos employés de pressions politiques indues, nous ne leur permettons pas de faire campagne active en faveur de candidats ou de questions non liées à nos activités dans les locaux de la Société ou durant les heures de travail. Occasionnellement, si la Société a un intérêt commercial à l'égard d'une question politique – telle qu'un projet de loi susceptible d'avoir une incidence sur nos restaurants – il se peut que nous demandions à des employés qui partagent notre point de vue d'exprimer leur opinion pour le compte de la Société.

Lois antitrust

La concurrence libre et loyale est essentielle à une économie de marché libre. Le terme « lois antitrust » est une expression générale qualifiant les diverses lois qui aident à garder les marchés libres et à protéger les entreprises et les personnes contre les pratiques commerciales déloyales et abusives.

En règle générale, les lois antitrust interdisent à une personne ou à une société de faire quoi que ce soit qui est susceptible de limiter la liberté de commerce. Par exemple, des rivaux qui collaborent (forment une coalition) pour fixer les prix entraveraient le commerce et violeraient les lois antitrust.

Les contrevenants – tant les sociétés que leurs employés – s'exposent à de lourdes sanctions, y compris des amendes et des restrictions applicables à la Société ainsi que des peines pécuniaires directes et l'emprisonnement des employés fautifs. Les lois antitrust et leur degré d'application varient selon les pays où nous exerçons nos activités.

La Société s'engage à respecter intégralement à la fois l'esprit et la lettre de toutes les lois antitrust applicables. Si vous estimez que la Société a violé des lois antitrust, vous devez communiquer avec le service juridique.

Voici quelques lignes directrices que nous suivons afin de nous conformer aux lois antitrust :

- Nous faisons face à la concurrence énergiquement, mais de façon indépendante.

- Nous évitons les contacts avec des concurrents et leurs employés susceptibles d'aboutir à la conclusion d'ententes illégales ou même à l'apparence de conclusion de telles ententes. Il importe particulièrement d'éviter de discuter avec un concurrent des prix, des coûts, des fournisseurs, de la commercialisation et d'autres sujets délicats.
- Aucun employé ne doit conclure avec un concurrent quelque type de convention, d'entente ou d'arrangement que ce soit sans le consentement écrit préalable du service juridique.
- Nous évitons les remarques ou les commentaires désobligeants susceptibles de tromper le public au sujet d'un rival.
- Nous rivalisons énergiquement contre tous nos concurrents mais nous évitons de nous concentrer sur un seul d'entre eux. Le fait de viser directement un seul concurrent pourrait être interprété par les autorités antitrust ou un concurrent de la Société comme une stratégie visant à éliminer la concurrence.
- Nous évitons de fixer des prix à un niveau visant à éliminer un rival.

Lois antitrust et relations avec nos franchisés

Comme elle octroie par licence son concept et ses marques de commerce, la Société doit surmonter des obstacles découlant des lois antitrust. Nous voulons être considérés comme une grande famille, mais les lois antitrust exigent que nous traitions toujours nos franchisés comme des gens d'affaires indépendants qui doivent être libres d'exercer leur propre jugement relativement aux questions touchant leur entreprise.

Même si la Société peut et doit respecter rigoureusement les normes établies dans nos contrats de licence, nos franchisés doivent être libres d'exercer indépendamment leur jugement en matière commerciale dans tous les aspects qui ne relèvent pas de ces contrats.

La Société peut communiquer à ses franchisés des renseignements sur les coûts prévus et les stratégies de prix recommandées. Toutefois, les franchisés sont libres de fixer leurs propres prix en fonction des besoins de leur propre entreprise, mais ils doivent le faire en respectant les modalités de leur contrat de licence et conformément aux lois.

Lois antitrust et relations avec nos fournisseurs

Afin de protéger sa réputation et ses marques de commerce, la Société est tenue d'adopter et d'appliquer des normes en matière de produits et de services, et nous n'approuvons que les fournisseurs qui peuvent respecter ces normes.

- Nos décisions quant au choix des fournisseurs sont fondées exclusivement et objectivement sur la capacité de ceux-ci à répondre à nos besoins commerciaux courants. Nous ne discutons pas de notre choix de fournisseurs avec des concurrents.
- Notre politique est de disposer, dans la mesure du possible, de nombreux fournisseurs approuvés pour chaque article acheté par le système, ce qui favorise la constance de l'approvisionnement en articles clés et des prix avantageux pour nos franchisés.
- Nous ne concluons pas d'ententes illégales avec des fournisseurs selon lesquelles la Société accordera son approbation à condition que ceux-ci paient, même indirectement, des frais, une allocation, une commission ou un autre élément de valeur pour le privilège de vendre à notre système.

Conformité aux lois sur les droits d'auteur et autres lois

Propriété intellectuelle

Diverses lois régissent l'utilisation de documents ou de renseignements susceptibles de faire l'objet d'une marque de commerce, d'un brevet, d'un dessin industriel ou d'une protection du droit d'auteur ou d'être traités comme un secret commercial. Nous jouissons de droits à l'égard de beaucoup de marques de commerce, de brevets, de dessins industriels, de droits d'auteur et de secrets commerciaux qui sont essentiels à notre succès. Afin de protéger nos droits, l'utilisation de tous ces éléments de propriété intellectuelle par des employés ou des tierces parties autorisées doit être conforme aux lois applicables et à nos politiques. Les règles d'utilisation de certains de ces éléments de propriété intellectuelle sont exposées ci-dessous. Pour de plus amples renseignements concernant tous les aspects des exigences en matière de propriété intellectuelle, veuillez communiquer avec le service juridique.

Respect des droits d'auteur

Les documents écrits, tels que les livres, les articles, les revues, les dessins, les logiciels, les photographies et la publicité sont visés par les lois sur le droit d'auteur. Le fait de tirer des copies non autorisées de ces documents, même si la Société ou la tierce partie en est propriétaire, constitue une violation de la loi et de notre politique. Les violations peuvent exposer à la fois l'employé et la Société à de lourdes sanctions. La loi sur le droit d'auteur et notre politique interdisent la reproduction de logiciels. Toutefois, la loi sur le droit d'auteur permet, dans certains cas précis, de reproduire des documents protégés par le droit d'auteur. Pour toute question, veuillez communiquer avec le service juridique.

Protection des marques de commerce

Une marque de commerce est un mot, un symbole, un nom, un logo, un dispositif ou une combinaison de ces éléments qui sert à distinguer un produit ou une gamme de produits ou de services de la Société et à les distinguer de ceux d'autres sociétés. Nous utilisons un certain nombre de marques de commerce qui sont reconnues par le public et qui ont une très grande valeur pour la Société. Il est interdit aux employés d'utiliser nos marques de commerce, une imitation trompeuse de nos marques de commerce, ou les marques de commerce d'une tierce partie, sans la permission du service juridique. Les employés doivent faire autoriser par le service juridique l'utilisation de nouvelles marques de commerce de la Société à des fins commerciales avant de les utiliser et devraient aviser ce service de tout emploi non autorisé de nos marques de commerce.

Protection des brevets et des dessins industriels

Un brevet peut protéger des inventions nouvelles et utiles visant un objet ou un procédé. Un dessin industriel peut protéger l'aspect visuel, la forme, le motif ou l'ornementation d'un objet. Nous respectons les brevets valides de nos concurrents et des tiers. Aucun employé ne doit contrefaire intentionnellement la technologie brevetée ou les dessins industriels enregistrés de tiers.

Protection de l'environnement

La Société veut préserver et protéger notre environnement naturel et promouvoir et maintenir la sécurité en milieu de travail. À cet égard, tous les aspects de ses activités

doivent être exercés conformément à l'ensemble des lois et des règlements provinciaux, étatiques et fédéraux applicables, ainsi que des présentes normes et de toutes les autres politiques et procédures de la Société en matière de protection de l'environnement.

Si vous avez connaissance a) d'une violation réelle ou éventuelle d'une loi, d'un règlement ou d'un permis environnemental; b) de l'utilisation de données ou de renseignements erronés, inexacts ou trompeurs à l'égard de questions relatives à l'environnement ou à la sécurité; c) de l'usage abusif, du mauvais fonctionnement ou de l'absence de mesure de contrôle environnemental ou de dispositif de surveillance ou d'équipement de protection individuel, ou d) d'un incident ou d'une situation, survenu ou qui est susceptible de survenir, néfaste pour l'environnement, la santé ou la sécurité, vous devez signaler cette information immédiatement à votre superviseur et, s'il ne peut remédier à cette situation dans un délai raisonnable, au service juridique.

Fausse déclarations et fraude

Le fait de faire sciemment et délibérément ou d'inciter quelqu'un à faire une fausse déclaration, verbale ou écrite, à un représentant du gouvernement, ou qu'une telle déclaration soit faite dans un rapport, une demande ou tout autre document déposé auprès d'un organisme gouvernemental, constitue une violation de notre politique et, dans certains cas, un acte criminel. De plus, il pourrait être illégal d'omettre de mentionner un fait important dans un rapport du gouvernement, dans le cadre d'une demande auprès de celui-ci ou dans le cadre d'une demande de renseignements de la part de celui-ci. Vous pouvez être tenu responsables même si ce n'est pas vous personnellement qui avez fait la fausse déclaration ou caché des faits. Par exemple, vous ne pouvez fournir des faux renseignements à un autre employé sachant que ces renseignements seront transmis au gouvernement ou dans des circonstances telles qu'ils sont susceptibles de l'être. Ces interdictions s'étendent à toutes les communications avec des organismes gouvernementaux fédéraux, étatiques, locaux ou étrangers. Si vous avez des questions à ce sujet, communiquez avec le service juridique.

De plus, tout stratagème visant à tromper qui que ce soit, y compris les clients, les fournisseurs ou la Société elle-même pour obtenir de l'argent, des biens ou des services honnêtes est illégal et interdit.

Les opérations doivent être convenablement documentées et il est interdit de créer des documents faux ou trompeurs ou de déclarer des opérations fausses, trompeuses ou inexistantes.

Actionnaires

L'une de nos principales obligations est de procurer une certaine valeur à nos actionnaires en protégeant et augmentant la valeur de leur placement dans la Société.

Nous sommes tenus de gérer la Société dans l'intérêt à long terme de nos actionnaires et des autres parties intéressées.

Nous tenons nos actionnaires informés au sujet de la Société et nous nous efforçons d'être ouverts à leurs questions, commentaires et suggestions.

Des politiques plus détaillées sur les relations avec nos actionnaires figurent dans des politiques relatives aux lois sur les valeurs mobilières, telles que notre politique en matière de déclaration de renseignements.

Renseignements confidentiels ou informations privilégiés

Les employés ont souvent accès à des informations qui ne sont pas généralement connues du public et qui sont susceptibles d'avoir une incidence sur la valeur des actions de la Société.

Afin de protéger ses actionnaires, la Société interdit à tout employé ou directeur d'acheter ou de vendre des actions de la Société alors qu'il possède des informations importantes non publiques (un sous-ensemble de renseignements confidentiels, également appelés « informations privilégiées ») au sujet de la Société, ou de divulguer de telles informations à un tiers (y compris des parents et des amis) sauf si cette divulgation est licite et contribue à la réalisation d'un objectif commercial de la Société.

Les directeurs et les autres employés disposant de renseignements qui sont ou pourraient devenir des informations privilégiées sont généralement autorisés à effectuer des opérations sur les titres de la Société seulement après avoir obtenu une autorisation relativement à cette activité de négociation par un avocat en valeurs mobilières du service juridique et, pour les directeurs et certains employés, seulement durant une

certaine période « fenêtre » qui suit la publication des résultats financiers trimestriels et annuels de la Société.

Il se peut que les employés qui négocient des titres de la Société ou qui exercent des options d'achat d'actions en se fiant à des renseignements importants ou à des informations privilégiées qui n'ont pas été rendus publics, même durant la période « fenêtre », contreviennent aux lois sur les opérations d'initiés. Dans le même ordre d'idées, un employé risque d'engager sa responsabilité personnelle s'il fournit ces informations privilégiées à d'autres personnes qui négocient ensuite des titres de la Société. Les pénalités pour délit d'initié sont sévères, tant pour la Société que pour la personne fautive. Des sanctions en matière civile et pénale peuvent être imposées, y compris des dommages-intérêts importants et l'emprisonnement.

L'interdiction des opérations d'initiés ne vise pas seulement les titres de la Société. Elle vise également les opérations sur les titres d'autres sociétés, par exemple des clients ou des fournisseurs de la Société et des sociétés avec lesquelles la Société pourrait envisager une opération d'envergure, comme une acquisition, un placement ou une vente. Les renseignements qui ne revêtent pas d'importance particulière pour la Société pourraient néanmoins être importants pour ces autres sociétés. Il est interdit aux employés de négocier les titres d'une autre société si, dans le cadre de leur emploi auprès de la Société, ils ont obtenu des renseignements importants non publics au sujet de cette société.

Tout employé qui estime pouvoir avoir accès à de telles informations privilégiées devrait consulter un avocat en valeurs mobilières du service juridique avant de négocier des titres de la Société. Des politiques plus détaillées concernant l'utilisation de ces informations privilégiées, et les restrictions applicables à leur utilisation, figurent dans la politique de la Société sur les transactions d'initiés et les politiques sur les transactions durant la période « fenêtre » et la politique relative au régime de négociation automatique.

Activités internationales

Pratiques commerciales internationales

Comme nous sommes présents dans le monde entier, nous devons exercer nos activités dans divers cadres juridiques, déontologiques et culturels.

La Société s'attend à ce que ses employés connaissent les présentes normes de pratiques commerciales ainsi que les exigences juridiques et déontologiques de chaque pays dans lequel elle exerce ses activités, et qu'ils s'y conforment. Nous devons également tenir compte des différentes pratiques culturelles de ces pays. Ces différences créent souvent des situations particulières.

Même si nous pouvons faire preuve de discernement, nous devons maintenir nos principes d'éthique lorsque nous nous trouvons outre-mer. Ainsi, il est interdit de faire des paiements qui pourraient être considérés comme de la corruption, de violer les lois d'un pays ou de se livrer en affaires à une conduite contraire à la déontologie afin de servir la Société. De plus, le fait d'approuver ou de tolérer, dans le cadre d'une relation d'affaires, une conduite contraire à la déontologie de la part de franchisés ou de mandataires de la Société est incompatible avec les présentes normes.

Respect de la législation contre la corruption

La loi des États-Unis intitulée *Foreign Corrupt Practices Act* et la *Loi sur la corruption d'agents publics étrangers* du Canada interdisent de donner, d'offrir ou de promettre de l'argent, des cadeaux ou quoi que ce soit de valeur à un représentant d'un gouvernement étranger (y compris les dirigeants d'une entreprise d'État et les représentants d'organismes quasi gouvernementaux), à un parti politique étranger, à un représentant d'un parti politique étranger ou à un candidat à un poste au sein d'un parti politique étranger, dans le but (i) d'influencer un geste ou une décision de sa part; (ii) de les persuader de faire ou de permettre de faire un geste qui contrevient à leurs fonctions officielles; (iii) de se procurer un avantage indu; ou (iv) d'inciter cette personne à utiliser son influence afin de modifier un geste ou décision officiel, dans le but d'obtenir ou de maintenir des affaires ou d'orienter des affaires vers une personne en particulier.

Les paiements en argent ou sous toute autre forme sont interdits même s'ils sont indirects. Un paiement indirect est un paiement qui est fait par l'intermédiaire d'un tiers (comme un agent, un expert-conseil, un entrepreneur, un franchisé ou un coentrepreneur) lorsqu'on croit raisonnablement que le paiement sera fait à un représentant étranger ou sur l'ordre de celui-ci.

Le fait de faire des soi-disant « paiements facilitants » (soit des paiements effectués à des représentants étrangers de niveau inférieur qui effectuent des « mesures gouvernementales de routine », comme le traitement des permis, des brevets, etc.) est autorisé, dans des cas exceptionnels, par la *Foreign Corrupt Practices Act* et par la *Loi sur la corruption d'agents publics étrangers*. Toutefois, il s'agit d'un domaine très complexe susceptible d'interprétations diverses. Pour cette raison et parce que les sanctions en cas de violation de la *Foreign Corrupt Practices Act* et de la *Loi sur la corruption d'agents publics étrangers* sont lourdes, les « paiements facilitants » sont interdits dans la plupart des cas. Toutefois, si un tel paiement est nécessaire pour assurer notre sécurité dans des cas exceptionnels, (i.e. des questions mettant en cause la santé, la sécurité ou le bien-être physique d'un employé), un tel paiement ne pourra être fait qu'avec l'approbation préalable du chef du contentieux ou du chef de la direction.

Par exemple, dans certains pays, les bonnes habitudes d'affaires obligent les hauts dirigeants des sociétés à échanger des cadeaux de valeur. L'omission de donner ou d'accepter un tel cadeau pourrait contrevenir aux normes culturelles de ce pays et avoir des conséquences négatives sur le plan des affaires et sur le plan social. Dans ces circonstances, l'échange de cadeaux serait permis, sous réserve d'une déclaration complète au service juridique de la Société et de l'approbation écrite de celui-ci.

La Société a l'intention de se conformer rigoureusement à la *Foreign Corrupt Practices Act*, à la *Loi sur la corruption d'agents publics étrangers* ainsi qu'à toutes les autres lois et tous les autres règlements anti-corruption et la Société interdit tout comportement qui contrevient à ces lois et à ces règlements. De plus, la Société pourrait adopter à l'occasion des politiques en matière de lutte contre la corruption qui complémenteraient ces normes. On attend des employés qu'ils se conforment à ces politiques.

Respect des embargos commerciaux

Nos activités sont assujetties à diverses politiques gouvernementales concernant le commerce international, la sécurité nationale et l'application des lois. Par exemple, les lois fédérales américaines interdisent aux citoyens et aux entreprises des États-Unis d'effectuer quelque type d'opération que ce soit avec certains pays, avec les fonctionnaires de ces pays ou des entreprises et des personnes situées dans ces pays. Les lois fédérales

américaines interdisent aussi quelque type d'opération que ce soit avec certaines personnes (et avec les entités qu'elles possèdent ou qu'elles contrôlent) s'il est établi qu'elles se sont livrées au trafic de stupéfiants, à des activités terroristes et à d'autres activités illégales. La violation de ces lois et embargos pourrait exposer tant la Société que les personnes concernées à des sanctions sévères en matière civile ou pénale.

Les parties visées sont habituellement énumérées dans des listes tenues par les ministères d'État, du Commerce et du Trésor des États-Unis. Ces listes peuvent être modifiées à tout moment et changent effectivement fréquemment, ce qui peut avoir une incidence sur les importations, les exportations, les ventes, les contrats de franchisage, les déplacements, les actifs et les comptes, particulièrement ceux qui concernent des activités exercées à l'extérieur des États-Unis.

Notre politique consiste à nous conformer rigoureusement à tous ces embargos économiques ainsi qu'aux lois et aux règlements connexes. À l'occasion, il se peut que la Société établisse des lignes directrices précises pour appliquer la présente politique avec diligence, particulièrement dans le cadre de l'exercice d'activités à l'extérieur des États-Unis. Tous les employés sont tenus de se conformer intégralement à tous ces embargos et à notre politique s'y rapportant, et à faire preuve de diligence raisonnable pour empêcher que de telles opérations interdites se produisent.

Pour toute question au sujet de ces embargos ou de leur application à nos activités commerciales, il faut communiquer avec le service juridique.

Mesures disciplinaires

Cas de violations

Nous espérons que des violations graves des présentes normes ne surviendront jamais. Par la communication et la sensibilisation, la Société veut éviter les problèmes plutôt qu'en subir les conséquences.

Le défaut de se conformer aux présentes normes pourrait avoir des conséquences graves tant pour la Société que pour les personnes concernées. En plus de ternir notre réputation, une conduite qui viole les présentes normes risque aussi de violer la loi, ce qui peut exposer les personnes fautives à des poursuites civiles ou pénales.

Les employés qui ne respectent pas les présentes normes (y compris les administrateurs et les superviseurs qui tolèrent une conduite inacceptable) s'exposent aux mesures disciplinaires qui s'imposent, y compris le congédiement.

Pour certaines violations, il se peut que nous signalions la mauvaise conduite d'une personne à des autorités gouvernementales et que nous demandions à l'employé responsable de nous rembourser les pertes que nous avons subies.

Il incombe au service des Ressources humaines de veiller à ce que le processus et les sanctions disciplinaires soient appliqués de manière juste et uniforme. L'intégrité et la conformité professionnelles des employés seront évaluées dans le cadre des évaluations annuelles du rendement. Même si les présentes normes constituent un élément important de ce processus d'évaluation, ni celles-ci ni les autres politiques et procédures de conformité de la Société ne sont destinées à conférer des droits formels ou procéduraux aux employés pour les besoins de toute mesure ou de toute autre procédure visant le personnel.

Signalement de vos propres erreurs

Nous encourageons fortement les employés à signaler volontairement leurs propres erreurs. Le signalement volontaire illustre le type d'intégrité et de force de caractère que nous voulons favoriser. Si un employé participe à une violation, le fait qu'il la signale, son degré de collaboration et le caractère délibéré ou involontaire de la violation seront pris en considération dans le cadre de toute mesure disciplinaire qui en résulte. Une erreur involontaire commise de bonne foi et qui est signalée volontairement et dans les plus brefs délais peut ou non être punissable et le fait de l'avoir signalé rapidement peut aider l'employé à éviter des problèmes plus graves.

Signalement

L'objectif primordial du programme de déontologie de la Société est de s'assurer que nous exerçons nos activités en tant qu'entreprise respectueuse de l'éthique commerciale et de la déontologie.

Le Bureau d'information en déontologie est une ressource destinée aux employés, aux franchisés, aux fournisseurs et aux autres personnes avec lesquelles nous faisons affaire. Il offre des conseils et des éclaircissements au sujet des présentes normes.

Pour encourager les employés à demander des conseils avant d'adopter un comportement incompatible avec les présentes normes et à signaler les violations présumées, les principes suivants s'appliquent :

- Anonymat : Les employés qui signalent des violations ont le choix de rester anonymes. Si un employé demande l'anonymat, aucune mesure ne sera prise pour l'identifier. Toutefois, les employés doivent savoir que lorsqu'ils insistent sur l'anonymat, il se peut qu'il soit plus difficile (voire impossible) pour la Société d'assurer le suivi et de faire enquête au sujet d'éventuels actes répréhensibles de façon aussi minutieuse que ce qu'elle ferait normalement.
- Confidentialité : Toutes les mesures possibles seront prises pour protéger la confidentialité. Toutefois, il se peut qu'il ne soit pas possible d'assurer cette confidentialité, par exemple, dans le cadre du signalement de cas de harcèlement ou de certaines violations de la loi.
- Exhaustivité et équité : Les signalements d'actes répréhensibles doivent faire l'objet d'une enquête exhaustive, convenable et équitable. Tous les efforts seront déployés pour assurer l'uniformité et l'équité tant dans le mode d'enquête que dans l'issue de celle-ci, y compris toutes les mesures disciplinaires imposées. Si un signalement n'est pas anonyme, les résultats de l'enquête seront communiqués à l'employé qui est l'auteur du signalement.

Les demandes de renseignements seront traitées sans délai.

Tous les dossiers d'enquête faisant suite à des signalements de non-conformité porteront la mention « Confidentiel » et leur confidentialité sera préservée.

Protection contre les représailles

La Société protégera contre toutes représailles les employés qui, de bonne foi, signalent des comportements pouvant être contraires aux présentes normes ou à toute autre politique de la Société ou qui fournissent à la Société des renseignements qui font en

sorte que des renseignements soient fournis à la Société ou qui contribuent d'une autre façon aux enquêtes permises par la Société à l'égard de tout comportement passé, présent ou futur dont ils ont des raisons de croire qu'il constitue un manquement aux lois ou aux règlements.

Le Bureau d'information en déontologie fera rapidement enquête sur les signalements, par des employés, de manquements présumés aux lois ou aux règlements. Dans la mesure du possible, sous réserve de questions de confidentialité et d'autres préoccupations pertinentes, nous tiendrons les employés au courant de la progression de toute enquête visant les renseignements qu'ils ont fournis, ainsi que de toute mesure corrective que nous décidons de prendre, notamment si nous avons décidé de signaler un manquement aux lois ou aux règlements à l'organisme de réglementation compétent. Si, toutefois, un employé signale le manquement présumé de façon anonyme (ce qui est permis), il nous sera manifestement impossible de l'informer.

La Société ne tolérera aucunes représailles contre une personne qui a pris l'une ou l'autre des mesures susmentionnées. La personne qui croit faire l'objet de représailles ou de menace de représailles doit signaler cette situation à son superviseur ou encore aux ressources humaines. La Société fera rapidement enquête sur toute plainte relative à des représailles ou à d'autres comportements inappropriés. Les plaintes seront reçues et les enquêtes seront menées de façon confidentielle, conformément à toute mesure corrective entreprise par la Société.

Questions et problèmes : personnes-ressources

Si vous êtes un employé et que vous avez des doutes quant à la conduite qu'il convient d'adopter dans une situation donnée ou si vous avez des questions au sujet de ces normes de pratiques commerciales ou de nos autres politiques, ou si vous avez des raisons de croire ou apprenez qu'un collègue a violé ces normes ou toute loi, règle ou règlement applicable à nous ou à nos activités, il est de votre devoir de communiquer avec l'une des personnes ou entités suivantes :

- Votre superviseur immédiat;
- Votre représentant des Ressources humaines;

- Le Bureau d'information en déontologie, par la poste à l'adresse suivante : Bureau d'information en déontologie de Tim Hortons, 874, chemin Sinclair, Oakville, Ontario, Canada, L6K 2Y1, ou par téléphone au 905-339-6268. Il est possible d'adresser un signalement anonyme au Bureau d'information en déontologie.

Toutefois, si vous ne voulez pas faire des déclarations relatives à des violations présumées de ces normes ou de toute politique de la Société par les voies de communication normales de la Société, vous pouvez communiquer avec la ligne d'assistance en éthique, qui est exploitée par EthicsPoint Inc., tierce partie indépendante qui aide des entreprises comme la nôtre à maintenir des normes de déontologie élevées. EthicsPoint vous permet de signaler vos préoccupations à la Société de manière anonyme ou confidentielle, 24 heures par jour, sept jours par semaine, et offre un service en français et en anglais. Vous pouvez déposer un rapport par l'entremise des services Internet d'EthicsPoint ou parler à l'un de leurs représentants en composant un numéro sans frais. Pour communiquer avec la ligne d'assistance en éthique, exploitée par EthicsPoint, veuillez suivre les étapes suivantes :

1. accédez au site www.ethicspoint.com
2. choisissez *Soumettre un nouveau rapport*
3. entrez *Groupe TDL* ou choisissez le nom de la société dans l'annuaire
4. suivez les étapes pour remplir le dossier que vous souhaitez déposer
5. vous pouvez également surveiller le statut de votre rapport sur le site Web, en choisissant *Faire suite à un rapport actuel* OU composer le **1-866-897-9770** afin de parler à un représentant EthicsPoint.

Si vous avez besoin de communiquer avec le service juridique au sujet d'une question de conformité, veuillez composer le 905-339-6268.

Si vous recevez une demande de renseignements de la part d'un analyste financier, d'un analyste en valeurs mobilières ou d'épargnants, veuillez les diriger vers le service des relations avec les investisseurs au 905-339-6186.

Si vous recevez une demande de renseignements de la part des médias, veuillez leur demander de composer le 905-339-6176.

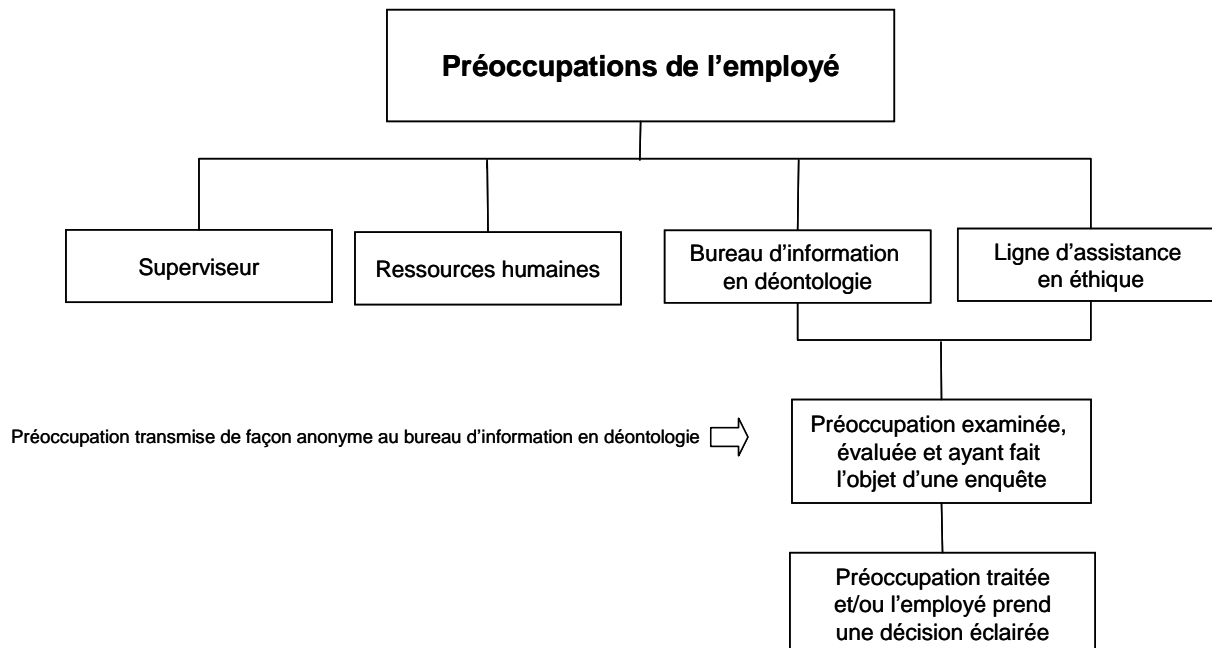
Processus de résolution des problèmes d'ordre déontologique

Normes de pratiques commerciales

Si vous souhaitez :

- Obtenir une interprétation des normes
- Des éclaircissements au sujet des normes
- Signaler un problème
- Poser une question

Choisissez le cheminement qui vous convient le mieux :



Franchisés, fournisseurs et autres associés

S'ils ont besoin d'éclaircissements au sujet de ces normes de pratiques commerciales ou s'ils sont informés d'un problème ou d'une violation en matière éthique, nous encourageons les franchisés, les fournisseurs et les autres associés à communiquer avec la ligne d'assistance ou avec le Bureau d'information en déontologie.

Votre aide permet à la direction de réagir rapidement à tout problème et de réduire ainsi le risque d'incidence négative sur la Société, ses employés et toutes les personnes avec lesquelles elle fait affaire.

Dérogation aux présentes normes de pratiques commerciale

Une dérogation aux présentes normes ne peut être accordée aux hauts dirigeants que par le conseil d'administration ou par un comité du conseil et sera déclarée sans délai aux actionnaires conformément aux lois applicables et aux règles de toute bourse à laquelle les titres de la Société sont négociés.

NORMES DE PRATIQUES COMMERCIALES

Accusé de réception et déclaration

J'ai lu et je comprends les normes de pratiques commerciales (les « normes »). Je conviens que je suis responsable de connaître et de respecter les principes des présentes normes tout au long de la durée de mon emploi. Toute question concernant les présentes normes doit être transmise à mon superviseur, à mon représentant en Ressources humaines, au Bureau d'information en déontologie ou à la ligne d'assistance en éthique.

Je m'engage à respecter les présentes normes et j'accepte d'agir conformément.

Je déclare avoir demandé expressément que le présent document me soit remis en langue française.

DÉCLARATION

Je suis au courant des questions ou des situations suivantes qui pourraient représenter un conflit en ce qui a trait aux normes :

Nom en lettres moulées :

Nom du service :

Signature de l'employé(e) :

Date :

VEUILLEZ RETOURNER CE FORMULAIRE DÛMENT REMPLI ET SIGNÉ À VOTRE REPRÉSENTANT DES RESSOURCES HUMAINES.