

NORMES DE CONDUITE DANS LES AFFAIRES





Chers collègues/employés,

Nous tous qui faisons partie d'Arcos Dorados nous sommes engagés à nous régir par des principes de comportement éthique, ainsi qu'à respecter les réglementations de chaque pays et/ou territoire où nous intervenons.

Les Normes de Conduite dans les Affaires réunies dans ce manuel/document s'appliquent à nous tous qui travaillons dans la Compagnie, aussi bien comme organisation que comme individus. Ce guide réunit nos responsabilités légales et notre engagement éthique qui constituent aussi les principes clés de conduite qui représentent les politiques de l'entreprise. En plus, elles nous orientent afin de prendre les décisions correctes dans chacun de nos postes de travail/positions et de travailler en conséquence.

Les Normes sont encadrées dans les principes corporatifs d'intégrité, d'honnêteté, de diversité et de durabilité et reflètent les valeurs que nous avons adoptées à Arcos Dorados.

Leur respect nous aide non seulement à faire croître les affaires et la Compagnie de manière responsable, mais aussi comme des professionnels en respectant et en accomplissant notre Mission.

Voilà un engagement partagé qui exige de nous de continuer dans la même lignée et de maintenir la bonne réputation d'Arcos Dorados face à nos Clients, Fournisseurs, Opérateurs et aux Communautés dans lesquelles nous intervenons. Ceci renforce également notre but d'être le premier choix de Compagnie dans la recherche d'emploi.

Nous représentons tous le nom d'Arcos Dorados à travers nos actions quotidiennes et dans tous les marchés qui constituent les quatre Divisions en Amérique Latine et aux Caraïbes. J'espère que ces Normes orienteront de manière proactive vos actions et vous guideront dans vos décisions. J'espère également qu'elles contribueront à ce que vous puissiez déceler les comportements qui s'éloignent de ces paramètres.

Si nous travaillons de pair avec le Comité d'Éthique nous aurons la responsabilité de superviser leur mise en marche et leur respect.

Le succès que nous aurons tout au long du chemin sera le résultat d'un défi quotidien, ce qui nous conduira à être toujours la Compagnie dont nous pourrions nous sentir fiers.

Cordialement,



Woods Staton
Président & CEO
Arcos Dorados

TABLE DES MATIÈRES

PORTÉE	06
INTRODUCTION	
Les normes de conduite dans les affaires	07
Engagement de la direction – Comité d'éthique	07
Conserver les intérêts d'Arcos Dorados	07
Responsabilités des employés occupant des postes de supervision	07
Responsabilité personnelle	08
Respect des Normes de Conduite, Communication ouverte et Ligne éthique	09
Information confidentielle	09
Données personnelles	10
NOS CLIENTS	
Qualité et sécurité des produits	11
Marketing	11
NOS EMPLOYÉS	
Expérience d'emploi	12
Protection contre les actes de vengeance	12
Les droits humains et la loi	12
Respect et dignité	12
Inclusion et diversité	13
Lieu de travail sûr	13
Alcool et drogues	13
ARCOS DORADOS, NOTRE COMPAGNIE	
Nous agissons en faveur des intérêts d'Arcos Dorados	15
Relations avec les franchisés	15
Relations avec les fournisseurs	15

ÉTHIQUE

Protection des actifs de la Compagnie	17
Conflits d'intérêts	18
Utilisation des communications électroniques	21
Utilisation de l'identification d'utilisateur et des mots de passe	21
Registres et communications d'affaires	22
La lettre et l'esprit de la loi	23
Affaires internationales	23
Dispositions anti-corruption	24

NOS COMMUNAUTÉS

La communauté et la rétribution	25
Activités politiques	25
Citoyenneté corporative et durabilité	26
Relations avec les actionnaires	27

CROISSANCE RENTABLE

Concurrence loyale et politique anti-monopole	28
Pratiques commerciales	28
Information privilégiée et négociation	29
Communication avec le public externe et secteurs sociaux	29
Demandes d'information de la part du gouvernement	30

AMÉLIORATION PERMANENTE

Direction corporative et contrôles internes	31
Modifications des Normes	31
Recherches internes	31

RESSOURCES

ANNEXE I

Cadeaux, services et récréations liés aux affaires	34
--	----

ACTION DE PROBLÈMES

ACCUSÉ DE RÉCEPTION ET CONFORMITÉ DE LECTURE

PORTÉE

Ces Normes de conduite dans les affaires (les « Normes ») ont été approuvées et adoptées par le Conseil de Direction d’Arcos Dorados Holdings Inc. (de pair avec ses filiales, ci-après dénommées « Arcos Dorados » ou « la Compagnie ») et viennent résumer les standards qui doivent guider nos actions.

Les Normes sont appliquées à tous les employés (y compris les temporaires) d’Arcos Dorados et aux membres du Conseil de direction de la Compagnie. Sauf indication contraire, toutes les fois que les Normes feront référence à l’employé ou aux employés, on comprendra qu’elles incluent non seulement le ou les employés mais aussi le ou les directeurs.

Les Normes ne sont applicables ni à nos franchisés, ni à nos fournisseurs, ni à leurs employés. Cependant, ils devront être au courant de ces Normes de conduite dans les affaires et par conséquent nous espérons qu’ils établiront leurs propres politiques et leurs propres procédures en respectant l’esprit de ces normes et qu’ils offriront toute leur collaboration à nos employés afin que ceux-ci puissent les respecter. Nous éviterons également de développer des activités commerciales avec des tierces parties qui de manière intentionnelle et à répétition porteront atteinte à la loi et les standards de ces Normes. Cet engagement partagé aidera à assurer la réputation d’Arcos Dorados en tant que compagnie qui fait preuve d’honnêteté.

INTRODUCTION

La relation qui existe entre Arcos Dorados et chacun de ses employés est régie par la loi nationale de la juridiction à laquelle appartient l'employé. Assujetti à la loi nationale applicable, rien en ce qui concerne les Normes change la nature de cette relation. La version actuelle des Normes ainsi que les corrections, seront publiées et apparaîtront dans le site internet d'Arcos Dorados, d'après les lois applicables, et seront communiquées aux employés.

LES NORMES DE CONDUITE DANS LES AFFAIRES

Ces Normes de conduite dans les affaires constituent un guide pour les responsabilités éthiques et légales que nous partageons en tant que membres de la famille de travail d'Arcos Dorados. Elles ne constituent pas un livre de normes complet traitant de tous les thèmes éthiques qui pourraient survenir. Elles ne sont pas un résumé de toutes les lois et les politiques applicables aux aspects commerciaux d'Arcos Dorados. Elles ne sont pas un contrat. Elles ne remplacent pas non plus le bon sens. Les Normes constituent des principes de conduite clés qui représentent les politiques de la Compagnie, elles nous orientent et nous signalent les ressources qui nous aideront à prendre les décisions correctes.

ENGAGEMENT DE LA DIRECTION – COMITÉ D'ÉTHIQUE

La Direction d'Arcos Dorados est engagée à faire honneur aux hauts principes de

comportement éthique. Le Conseil de direction d'Arcos Dorados Holdings Inc. supervise l'adhésion de la Compagnie à l'éthique ainsi qu'au respect des normes légales.

Afin d'aider nos employés à se comporter conformément à nos Normes, Arcos Dorados a créé le Comité d'éthique. Ce Comité a la responsabilité de superviser la mise en application et le respect de ces Normes et comptera sur le soutien du Secteur corporatif Organisation et Contrôle de l'Audit interne (AI) ainsi que du Département juridique, qui rempliront une fonction de conseil dans tous les cas où il y aurait affaire à ces Normes.

CONSERVER LES INTERETS D'ARCOS DORADOS

Aucune politique, aucun dépliant, aucun comité ou secteur de contrôle ne peut garantir le bon comportement éthique. Seul chacun de nous peut le faire. Chaque personne qui fait partie d'Arcos Dorados se doit de conserver l'éclat de notre réputation, et ce, en faisant tout ce que chacun a à faire de manière correcte.

RESPONSABILITÉS DES EMPLOYÉS OCCUPANT DES POSTES DE SUPERVISION

Tous les employés ayant comme fonction la supervision des autres, occupent des postes de confiance et de pouvoir. Ils ont en conséquence une responsabilité spéciale



INTRODUCTION

en vertu des Normes de conduite dans les affaires en ce qui concerne la préservation d'une ambiance de travail où règnent l'éthique et le bon exemple. Ils doivent assurer que les employés sous leur direction comprennent et suivent les Normes et qu'ils assistent à toute formation requise sur le respect des normes et sur l'éthique. De plus, ils doivent communiquer aux employés les politiques importantes d'Arcos Dorados et les aider à les comprendre.

Les superviseurs doivent maintenir une communication bilatérale ouverte et honnête avec les employés. Cela veut dire qu'ils doivent encourager les employés à ce qu'ils posent des questions, à ce qu'ils puissent apporter des suggestions et à informer sur toute action jugée incorrecte.

Enfin, les superviseurs devront donner suite aux dénonciations sur des éventuelles actions incorrectes qui leur seraient soumises et adopter l'action corrective ou disciplinaire correspondante. Dans tous les cas ils doivent notifier par écrit le Secteur corporatif Organisation et Contrôle.

RESPONSABILITÉ PERSONNELLE

Chacune de nos actions représente Arcos Dorados et nous devons faire de notre mieux pour maintenir la bonne réputation de notre Compagnie.

Les employés doivent observer un comportement convenable, soit dans le lieu de travail, soit dans des situations où ils représentent la Compagnie.

Chacun de nous accepte la responsabilité personnelle d'agir correctement, c'est ce dont dépend notre succès. Nous acceptons l'obligation d'arrêter ou d'éviter des actions qui pourraient porter préjudice aux clients, à la Compagnie ou qui pourraient nuire à notre réputation. Nous acceptons également d'informer immédiatement de ces actions, si elles survenaient.

Nous devons nous efforcer d'encourager une culture d'honnêteté et de responsabilité. Notre engagement envers le plus haut niveau de conduite éthique doit se voir reflété dans toutes les activités commerciales de la Compagnie, y compris –sans pour cela les limiter– dans les relations avec les employés, les clients, les fournisseurs, les concurrents, les organismes gouvernementaux et le public en général, dont nos actionnaires. Tous nos employés doivent agir selon le langage et l'esprit de ces Normes et doivent éviter tout comportement indu ou apparemment indu.

L'un des actifs les plus précieux de la Compagnie est notre réputation, et ce, à l'égard de l'honnêteté, du professionnalisme et de la justice. Nous devons tous reconnaître que nos actions constituent les bases de notre réputation. Il s'avère donc impératif de respecter ces Normes ainsi que les lois applicables.

Les employés qui violeraient les lois, les Normes de conduite dans les affaires ou les politiques applicables pourront faire l'objet de sanctions disciplinaires pouvant aller jusqu'à la rupture du contrat de travail.

RESPECT DES NORMES DE CONDUITE, COMMUNICATION OUVERTE ET LIGNE ÉTHIQUE

Au sein d’Arcos Dorados, nous communiquons ouvertement et de manière honnête. Nous écoutons afin de comprendre. Nous posons des questions et nous présentons des problèmes, même s’ils sont difficiles.

Si vous appreniez qu’une violation des Normes ou de toute loi ou politique applicable était en train de se produire, vous avez la responsabilité de la dénoncer immédiatement.

Il y a toute une série de manières de présenter les problèmes :

- Si vous croyez qu’il y a eu violation d’une loi, d’une norme éthique, des réglementations ou de ces Normes, consultez immédiatement le Département juridique ou le Secteur corporatif Organisation et Contrôle.
- Pour d’autres sujets, vous pouvez parler avec votre superviseur direct ou avec un membre de la direction, vous pouvez aussi prendre contact avec le secteur des Ressources humaines ou avec le secteur corporatif Organisation et Contrôle.
- Vous pouvez aussi appeler la Ligne éthique d’Arcos Dorados. Il s’agit d’une ligne gratuite réservée spécifiquement aux employés afin qu’ils puissent faire des appels sur des sujets liés à l’éthique ou au respect des normes.

Le personnel qui répond aux appels faits sur la Ligne éthique d’Arcos Dorados, appartient à une compagnie externe ayant de l’expérience dans le domaine des appels sur des thèmes délicats. Si vous apprenez qu’il y a eu violation des Normes ou de toute loi ou politique applicable, vous devez en informer immédiatement la Ligne éthique d’Arcos Dorados ou le secteur corporatif Organisation et Contrôle.

Les appels peuvent être anonymes et on ne fera rien pour essayer d’identifier la personne qui fait l’appel. Tout appel anonyme devra contenir l’information suffisante sur l’incident ou la situation survenue afin de permettre à la Compagnie de faire les recherches qui s’avéreront nécessaires.

Arcos Dorados, et tout le personnel de supervision, ne permettra aucune punition contre un employé qui présenterait un problème ou qui poserait une question de bonne foi. Si jamais une punition était infligée, ces personnes seront soumises à des mesures disciplinaires qui pourraient entraîner le licenciement.

La Compagnie reconnaît la nécessité que ces Normes soient appliquées de façon équitable à tous ceux qui y sont soumis. Le Comité d’éthique aura l’autorité primaire et la responsabilité du respect des Normes, sous la supervision du Comité d’audit.

INFORMATION CONFIDENTIELLE

L’information est un actif précieux. Protéger l’information générée dans notre activité est



INTRODUCTION

d'une grande importance dans notre développement permanent et dans notre capacité d'être compétitifs. Il faut donc que cette information soit strictement confidentielle, à l'exception des cas où la Compagnie autoriserait sa diffusion ou qu'elle soit requise par la loi.

L'information confidentielle ne doit être révélée à aucune personne étrangère à Arcos Dorados. Elle ne doit pas non plus être révélée à des employés d'Arcos Dorados qui n'en auraient pas un besoin spécifique. L'information confidentielle peut contenir, par exemple, de l'information sur les ventes et financière non publiée, des changements importants au sein de la Compagnie, des formules et des méthodes opérationnelles ou concernant les produits, des campagnes marketing, des informations sur l'immobilier, des résultats de recherches, de l'information sur la propriété intellectuelle (tel que secrets commerciaux, brevets, marques, etc.), des données des employés, de l'information sur les salaires et les bénéfices, des informations sur les fournisseurs, les franchisés et autres. Prenez toute information comme confidentielle si vous croyez qu'elle pourrait servir à nos concurrents, si elle envahissait la vie privée des employés, des franchisés, des clients, ou si elle pouvait causer des dommages à Arcos Dorados, de par sa diffusion publique.

L'utilisation ou la distribution non autorisée de l'information confidentielle constitue une violation des politiques de la Compagnie et peut être illégale. Cette utilisation ou cette distribution non autorisée peut entraîner des

conséquences négatives aussi bien pour la Compagnie que pour les individus impliqués qui pourraient être soumis à des actions légales et disciplinaires. La Compagnie est respectueuse de l'information confidentielle des autres compagnies et exige aux employés un traitement pareil. Prenez des précautions afin de ne diffuser de manière accidentelle l'information confidentielle. Par exemple, marquez-la de manière appropriée, n'en discutez pas dans des endroits publics et prenez soin de votre ordinateur personnel.

L'obligation de protéger l'information confidentielle de la Compagnie reste toujours valable même après la fin du contrat avec tout employé et ce, pour quelque motif que ce soit. L'information confidentielle dont il disposerait au moment de quitter la Compagnie, devra être remise et ne pourra être révélée à des tiers.

DONNÉES PERSONNELLES

Nous respectons et nous apprécions la vie privée de nos employés, de nos clients et de nos franchisés. Nous respectons la confidentialité lorsque nous avons affaire à leur information personnelle. Cela veut dire que vous devez traiter les données personnelles de tous les employés, de tous les clients et de tous les franchisés avec soin et respect tout en les sauvegardant de l'accès inapproprié ou de la diffusion indue. Vous ne devez jamais utiliser ces données pour en tirer un profit personnel ou pour tout autre manœuvre inappropriée.

NOS CLIENTS

Au sein d' Arcos Dorados nous offrirons une expérience exceptionnelle et nous nous engagerons à offrir Qualité, Service et Propreté. Nous servons des repas de qualité incontestable, tout en mettant à la disposition des clients une expérience extraordinaire. Nous renforçons notre proposition de valeur et nous sommes présents là où sont nos clients afin de leur offrir une expérience importante et moderne dans le domaine des repas.

QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES PRODUITS

Des restaurants propres. Des repas délicieux, nutritifs et sûrs. Des jouets appropriés pour les enfants avec « la Petite Boîte Heureuse ». Voilà depuis longtemps les caractéristiques remarquables de notre firme.

Arcos Dorados s'est engagée à assurer que les aliments et les boissons que nous servons à nos clients soient sûrs et inoffensifs. De plus, nous avons un large programme qui garantit la sécurité de tous les jouets et des articles promotionnels. Nos standards d'innocuité et de qualité pour les aliments, les boissons, les jouets et les articles promotionnels satisfont ou dépassent toutes les exigences pertinentes dans chaque pays où nous sommes présents. Nous appuyons des mesures supplémentaires afin d'aider à protéger les consommateurs et à garantir la sécurité des aliments dans les locaux de la Compagnie. Nous voyons cela comme une partie de notre responsabilité en tant

que citoyen corporatif et nous savons que c'est essentiel pour la croissance et la rentabilité permanente de notre activité. Nous opérons notre entreprise en respectant l'environnement et en cherchant à minimiser les impacts générés.

Chaque employé d'Arcos Dorados est responsable de suivre toutes les politiques et les procédures applicables sur la sécurité et l'hygiène. Informez immédiatement votre superviseur si vous apprenez qu'il y a un problème quelconque concernant la sécurité de nos produits.

MARKETING

La promesse implicite au sein de notre service commence avant que nos clients entrent dans nos restaurants, par des campagnes publicitaires et de marketing honnêtes, de bon goût et digne d'un des établissements le plus connus du monde entier.

La publicité doit répondre à des principes clairs de légalité, d'honnêteté, de décence, de véracité, de dignité, de concurrence juste, de santé et de bien-être, et de protection à l'enfance et à l'adolescence. Nos campagnes seront toujours vraies et transparentes et éviteront de tromper nos clients.



NOS EMPLOYÉS

Nous sommes sérieusement engagés envers nos employés. Nous apprécions leur développement et leurs contributions. Nous appuyons et nous encourageons un mode de travail quotidien passionné et qui pousse à l'innovation, en vue d'une amélioration ininterrompue.

EXPÉRIENCE D'EMPLOI

Nous fournissons des opportunités, nous promovons le talent, nous développons des leaders et nous récompensons les réussites. Nous croyons qu'une équipe d'individus ayant des expériences et des carrières professionnelles différentes, travaillant ensemble dans une ambiance qui encourage le respect et qui stimule les hauts niveaux de participation, est essentielle à notre réussite commerciale soutenue.

La sélection et la promotion de nos employés se fait à partir de procédures transparentes qui tiennent compte du talent, de l'aptitude, des compétences, de la vocation, des antécédents, de l'évaluation continue, du comportement éthique et de l'engagement à l'égard des intérêts de la Compagnie.

PROTECTION CONTRE LES ACTES DE VENGEANCE

Arcos Dorados protège ses employés contre les punitions. Arcos Dorados ne permettra pas des punitions contre les employés qui dénoncent une mauvaise

conduite, qui présentent un problème ou qui aident à une investigation, s'ils ont agi en toute bonne foi et dans la presque certitude que l'information fournie est vraie. Toute personne qui de ce fait infligerait une punition à un employé sera soumise à une action disciplinaire qui peut entraîner le licenciement. Si vous pensez que vous avez été l'objet d'une punition, contactez le secteur des Ressources humaines ou le secteur corporatif Organisation et Contrôle.

LES DROITS HUMAINS ET LA LOI

Nous appuyons les droits humains fondamentaux de toutes les personnes. Nous n'engagerons pas d'enfants, nous n'engagerons pas non plus de travailleurs n'ayant pas l'âge légale pour travailler, conforme aux lois du pays en question. Nous interdisons le châtement physique et le harcèlement. Nous respectons les lois de travail dans tous les pays où nous opérons.

RESPECT ET DIGNITÉ

Chacun de nos employés mérite d'être traité avec équité, respect et dignité. Nous fournissons à nos employés et aux personnes qui nous demandent un emploi l'égalité des opportunités.

Les employés d'Arcos Dorados ont le droit de travailler dans un lieu libre de harcèlement, d'intimidation ou d'abus, soit sexuel, soit de tout autre type, ou de

toute action ou menace de violence physique. Nous ne tolérons pas la conduite verbale ou physique qui pourrait dégrader l'autre, ou interférer de manière irraisonnée avec le travail de l'autre ou encore, créer une ambiance de travail intimidante, hostile ou offensive.

Aux fins de cette politique, le harcèlement comprend des insultes, des commentaires offensifs, des communications électroniques et toute autre conduite visuelle, verbale ou physique qui pourrait créer une ambiance de travail intimidante, hostile ou offensive. Par ailleurs, « le harcèlement sexuel » comprend des insinuations sexuelles inopportunes, des demandes de faveurs sexuelles et toute autre conduite de nature sexuelle inappropriée.

INCLUSION ET DIVERSITÉ

Arcos Dorados est engagée avec la diversité et l'égalité des opportunités pour tous. Nous respectons les attributs uniques et les perspectives de chaque employé et nous nous appuyons sur ces perspectives afin de développer et d'améliorer nos relations avec les clients et les partenaires de la compagnie. Nous promouvons la diversité de nos employés, de nos franchisés, de nos clients et de nos partenaires et nous travaillons de manière soutenue afin d'avoir la certitude que tout le monde soit le bienvenu à Arcos Dorados.

Arcos Dorados promeut le traitement égalitaire et l'égalité d'opportunités

d'emploi, sans distinction de race, ethnie, couleur, religion, sexe, âge, origine nationale, orientation sexuelle, situation militaire ou toute autre situation protégée par la loi. Cette politique s'applique à nos employés, aux candidats, aux entrepreneurs indépendants, aux franchisés et aux fournisseurs. Il en va de même pour tous les aspects liés à l'interaction entre Arcos Dorados et les clients ainsi que pour toutes nos décisions d'emploi y compris le recrutement, l'embauche, le transfert, le développement, la promotion, la formation, les bénéfices, la compensation et le licenciement.

LIEU DE TRAVAIL SÛR

Nous nous sommes engagés à fournir une ambiance de travail sûre et saine à nos employés. Nous exigeons que tous les employés respectent les normes et les pratiques de sécurité et qui prennent les précautions nécessaires pour se protéger eux-mêmes et leurs camarades de travail. Pour la sécurité de tous, les employés doivent communiquer immédiatement à leurs superviseurs immédiats tout accident ou toute pratique qui ne soit pas sécuritaire.

ALCOOL ET DROGUES

La Compagnie s'est engagée à assurer à tous les employés, un lieu de travail sûr, sain et productif.

La détention et la consommation d'alcool et de drogues illégales est interdite dans



NOS EMPLOYÉS

le lieu de travail et lors de toute activité liée au travail. Vous ne devez pas travailler sous les effets de l'alcool, des drogues illégales ou de toute autre substance qui vous empêcherait de travailler de manière sûre et effective. La distribution de drogue ou d'alcool dans le milieu de travail est interdite.

La détention et la consommation d'alcool dans les installations de la Compagnie est interdite, à l'exception des cas où l'on participerait à des réunions sociales organisées par Arcos Dorados où la consommation d'alcool est spécifiquement autorisée.

ARCOS DORADOS, NOTRE COMPAGNIE

Nous sommes engagés envers les franchisés et les fournisseurs en ce sens que nous partageons avec eux les meilleures pratiques de notre Compagnie. Nos franchisés, nos employés et nos fournisseurs doivent travailler ensemble afin de fournir la meilleure expérience de service dans les restaurants de service rapide de repas, et afin qu'Arcos puisse conserver tout son éclat.

NOUS AGISSONS EN FAVEUR DES INTÉRÊTS D'ARCOS DORADOS

Notre action est toujours dirigée à bénéficier Arcos Dorados à long terme. Il ne s'agit jamais de travailler en vue d'un bénéfice personnel ou pour aider des parents ou des amis.

RELATIONS AVEC LES FRANCHISÉS

Nous construisons notre Compagnie tout en aidant les franchisés à gagner sur le plan économique dans une relation commerciale positive avec Arcos Dorados. Nous leur réservons un traitement d'équité et d'honnêteté aussi bien lors des périodes positives que négatives. Traiter correctement nos franchisés reste l'un des facteurs clés pour notre réussite et tous nos employés en sont responsables.

Ces Normes ne s'appliquent pas aux franchisés, qui sont des entrepreneurs

indépendants. Cependant, nous espérons qu'ils s'engageront à des hauts standards d'honnêteté et qu'ils respecteront toutes les lois et les règlements applicables, y compris les lois concernant les droits humains, la sécurité dans le lieu de travail, la compensation et le traitement du travailleur.

RELATIONS AVEC LES FOURNISSEURS

Comme fournisseur du premier McDonald's, Ray Kroc a reconnu l'importance de développer des relations solides avec les fournisseurs. À Arcos Dorados nous reconnaissons cette importance. Nous traitons nos fournisseurs avec honnêteté et de manière équitable et nous espérons que nos fournisseurs nous traiteront pareillement.

Arcos Dorados fonde ses relations avec les fournisseurs sur des pratiques légales, efficaces et justes. Bien que ces Normes de Conduite dans les Affaires ne soient pas applicables à nos fournisseurs, nous espérons qu'ils vont adhérer aux exigences légales pertinentes dans leurs relations commerciales, y compris celles qu'ils ont avec leurs employés, leurs communautés et Arcos Dorados.

Arcos Dorados fait des affaires avec des fournisseurs de plusieurs pays ayant des réalités culturelles, sociales et économiques distinctes. Arcos Dorados



ARCOS DORADOS, NOTRE COMPAGNIE

est engagée à une politique qui prévoit des pratiques d'emploi justes et s'efforce d'offrir une ambiance de travail sûre, saine et productive à ses employés. En plus, nous cherchons à travailler avec des fournisseurs qui acceptent de partager nos valeurs. Cela veut dire que l'on attend de nos fournisseurs qu'ils partagent notre appui aux droits humains fondamentaux pour toutes les personnes : qu'ils traitent leurs employés avec justice, respect et dignité et qu'ils soient pour des pratiques qui promeuvent la santé et la sécurité.

Nous révisons et nous mettons à jour régulièrement notre activité concernant l'obtention de ressources et de soutien afin de garantir que nos standards soient systématiquement satisfaits. Nous cherchons à travailler avec des fournisseurs qui soient engagés à nos principes universels de mener notre compagnie de manière responsable et éthique.

ÉTHIQUE

Nous opérons dans un cadre éthique et responsable. Nous articulons nos actions et nos conduites sous un cadre éthique et juste tout en respectant les lois et les règlements de chaque marché où nous opérons.

Notre Compagnie donne à l'éthique la priorité qu'elle mérite comme une compétence essentielle dont doivent faire preuve tous les directeurs et tous les employés. Notre Compagnie apprécie l'éthique comme l'un des principaux facteurs pour le développement et la consolidation d'Arcos Dorados.

Arcos Dorados a comme politique de respecter toutes les lois, les normes et tous les règlements gouvernementaux applicables à la Compagnie. Elle ne s'intéresse pas seulement à obtenir des résultats mais surtout elle fait attention à la manière dont on les obtient. Les directeurs, les fonctionnaires et les employés doivent se conduire de manière juste entre eux ainsi qu'avec les fournisseurs, les clients, les concurrents et d'autres tierces personnes liées à la Compagnie.

La Compagnie attend qu'on respecte sa norme d'intégrité tout au long de l'organisation et ne permettra pas que les employés atteignent des résultats en violant les lois ou à partir d'affaires louches. C'est une politique de la Compagnie que toutes les opérations commerciales se voient reflétées de manière précise dans ses livres et ses registres.

La Compagnie espère de la part de ses employés qu'ils seront francs à tous les niveaux et qu'ils adhéreront à ses politiques et à ses contrôles internes.

PROTECTION DES ACTIFS DE LA COMPAGNIE

Tous les employés d'Arcos Dorados doivent sauvegarder les actifs de la Compagnie. En tant que Master Franchisé dans les opérations de l'Amérique Latine, et assujetti au cadre légal et contractuel applicable, Arcos Dorados est titulaire du droit non exclusif d'utilisation de la marque McDonald's, et en ce sens, elle devra coopérer afin de protéger, assurer et préserver cette marque. L'une des manières de la protéger est d'éviter l'utilisation inappropriée de son nom.

Vous êtes responsable de l'utilisation appropriée et de la protection des actifs de la Compagnie et vous devrez les utiliser seulement à des fins commerciales légitimes. Les employés ne peuvent pas utiliser la propriété, l'information ou la position dans la Compagnie pour son bénéfice personnel. Toute action qui implique un vol, une fraude, une escroquerie ou l'appropriation indue de toute propriété de la Compagnie est interdite.

Exercez votre critère et votre responsabilité lorsque vous utiliserez les actifs de la Compagnie et n'abusez d'aucun privilège que vous pourriez recevoir dans votre poste chez Arcos



Dorados. Les actifs de la compagnie comprennent les actifs financiers, les voitures, les fournitures de bureau, les équipements, les ordinateurs, les réseaux, les logiciels, les services téléphoniques et d'internet, courrier vocal et courriel, etc.

- N'utilisez jamais les ordinateurs de la Compagnie de façon à engager la sécurité ou l'intégrité de l'information ou du logiciel de la Compagnie.
- N'utilisez jamais les ordinateurs ou les réseaux de la Compagnie afin d'accéder à du matériel inapproprié, illégal ou qui pourrait violer notre politique de confidentialité. Ne les utilisez pas non plus pour recevoir ou transmettre ce type de matériel.
- Quant aux biens de la Compagnie, vous ne pourrez ni les prêter, ni les emprunter, ni les donner, ni les vendre, ni en disposer, à moins que vous ayez été autorisé spécifiquement par le directeur responsable.
- N'utilisez jamais les biens, l'information ou votre poste dans la Compagnie pour votre bénéfice personnel.
- Ne participez jamais à aucune action qui entraîne vol, fraude, détournement de fonds, extorsion ou malversation de biens.

CONFLITS D'INTÉRÊTS

Chacun de nous doit éviter toute situation où nos intérêts personnels ou financiers pourraient faire en sorte que notre loyauté se voie divisée. Un conflit d'intérêt a lieu lorsque les intérêts personnels d'un

employé (ou de son conjoint et parents) interfèrent, ou même lorsqu'ils semblent interférer, de quelque manière que ce soit, avec les intérêts de la Compagnie, avec son but et avec l'accomplissement effectif du travail pour la Compagnie. Un conflit d'intérêt peut apparaître lorsqu'un employé mène une action ou a un intérêt qui pourrait lui poser des difficultés pour accomplir son travail de manière objective et efficace. Un conflit d'intérêt peut aussi apparaître lorsqu'un employé reçoit des bénéfices personnels induits comme résultat de son poste dans la Compagnie.

Les employés devront s'abstenir de profiter des opportunités qu'ils pourraient découvrir à travers l'utilisation des actifs de la Compagnie ou par le biais des postes qu'ils occupent dans la Compagnie. Les employés devront éviter de faire des transactions de valeurs de la Compagnie basées sur toute information matérielle, non publique, connue du fait de leurs postes. Les employés devront s'abstenir de concurrencer avec la Compagnie.

Nous devons éviter la simple apparence d'un conflit d'intérêt qui pourrait causer que d'autres personnes doutent de notre justice ou de notre honnêteté. Vous avez la responsabilité de dénoncer toute situation de conflit d'intérêt réelle ou potentielle au secteur corporatif Organisation et Contrôle, et de suivre toutes les conditions qui vous sont imposées afin de contrôler ou d'éliminer le conflit. De telles conditions pourraient par exemple aller jusqu'à vous déplacer de la

prise de décisions en représentation d'Arcos Dorados ou vous exiger de vous débarrasser de l'intérêt externe qui crée le conflit.

Bien qu'il ne soit pas possible de décrire et de prévoir les situations dans lesquelles il peut y avoir un conflit d'intérêt, nous détaillons ci-après certains exemples de situations qui peuvent constituer un conflit d'intérêt :

Emploi à l'extérieur de la Compagnie et autres accords commerciaux

Les employés ont l'obligation principale de promouvoir les intérêts d'Arcos Dorados et tout accord commercial personnel ne doit pas interférer sur cette obligation. En tant qu'employé d'Arcos Dorados, vous ne pourrez accepter ni recevoir une compensation d'un concurrent, d'un fournisseur ou d'un commerce avec qui vous avez un lien commercial en représentation d'Arcos Dorados.

Des affaires commerciales avec des parents et des amis

Un conflit d'intérêt peut apparaître lorsque vous avez une relation commerciale avec des parents ou des amis personnels très proches.

Vous devrez dénoncer tout conflit d'intérêt potentiel soit à votre Superviseur, soit au secteur corporatif Organisation et Contrôle.

Vous devrez également être prudent sur l'information que vous partagez avec des parents ou des amis qui travailleraient

pour une firme concurrente ou qui auraient des intérêts commerciaux dans des firmes concurrentes. Ceci est également valable dans le cas où vous auriez des parents ou des amis qui travailleraient pour des fournisseurs, des prestataires de services, des franchisés ou pour des personnes qui auraient des intérêts commerciaux dans ces compagnies.

Conflit d'intérêt entre des employés d'Arcos Dorados

Tout employé qui aurait pris connaissance d'un éventuel conflit d'intérêt de par le poste qu'occupe son conjoint, un parent ou autre dans la compagnie, devra le communiquer au secteur corporatif Organisation et Contrôle. Ceci comprend aussi les relations sentimentales.

Cadeaux, services et récréations liés aux affaires commerciales

Nous n'offrirons ni paierons de pots-de-vin. Nous ne fournissons pas non plus d'objets de valeur afin d'influer ou faire semblant d'influer sur le jugement ou les actions d'autrui. Nous ne chercherons ni accepterons de pots-de-vin, de commissions, ni tout autre type de paiement inapproprié.

Nous appliquons le bon sens et la modération à l'heure de faire des cadeaux ou d'offrir des récréations comme partie de l'affaire commerciale. Le but des cadeaux ou des récréations comme faisant partie de l'affaire dans un contexte commercial est de créer la bonne foi et d'établir des relations de travail satisfaisantes.



Ce qui suit s'applique aux employés de la Compagnie, aux parents immédiats des employés de la Compagnie et aux agents ou tierces personnes travaillant au nom de la Compagnie :

Vous ne devez ni offrir, ni donner ni accepter des cadeaux, des remises, des distractions ou tout autre bénéfice personnel qui serait en rapport avec le poste que vous occupez dans la Compagnie, et ce, dans vos relations avec tout concurrent, tout client ou tout fournisseur, si ce bénéfice :

- Ne rentre pas dans les pratiques habituelles de l'activité commerciale ; ou
- Il s'agit de l'argent liquide ou d'un équivalent de l'argent liquide, des commissions, des prêts, des crédits ou des remises, des valeurs, des biens ou des services; ou
- Il s'agit d'une valeur excessive (voir Annexe I) ; ou
- Cela pourrait faire penser à un pot-de-vin ou à une récompense ; ou
- Cela viole toute loi, politique ou règlement.

Les situations qui présentent des conflits d'intérêt peuvent ne pas être toujours évidentes ou faciles à résoudre. Si vous n'êtes pas sûr si un cadeau, un cadeau proposé ou tout autre bénéfice personnel est approprié, vous devrez consulter votre superviseur et le secteur corporatif d'Organisation et Contrôle avant de prendre toute décision.

Voir l'Annexe 1 qui retrace les approbations spécifiques requises en fonction des montants des cadeaux et des exceptions.

Refus de cadeaux et de récréations

Si un employé reçoit un cadeau ou l'invitation à une récréation qui excéderait les limites prévues dans les Normes, il devra les refuser avec classe en expliquant à son interlocuteur les normes de la Compagnie à ce sujet. Si retourner un cadeau offensait le client ou le fournisseur, ou si les circonstances dans lesquelles il l'aurait reçu empêchaient de le retourner, l'employé pourra accepter le cadeau, mais il devra le communiquer au secteur corporatif Organisation et Contrôle.

Le Comité d'éthique donnera le cadeau à une institution de bienfaisance ou bien il pourrait en faire un tirage au sort parmi les employés de la Compagnie.

Investissements externes

Ne profitez pas pour votre bénéfice personnel des opportunités commerciales ou d'investissement qui se présenteraient par le biais de l'utilisation des biens ou de l'information de la Compagnie, ou encore, par le biais du poste que vous y occupez. Ceci inclut directement ou indirectement acheter, louer ou tout autre moyen d'acquérir des droits sur toute propriété ou tous matériels si Arcos Dorados était aussi intéressée à concrétiser une telle opportunité.

Finalement, ne faites pas un investissement personnel auprès d'une

institution d'investissement qui pourrait affecter ou même qui semblerait pouvoir affecter votre considération dans les décisions commerciales liées avec cette institution. Faites attention aux éventuels conflits qui pourraient survenir dans des compagnies privées ou publiques et agissez avec précaution en tout ce qui a trait aux situations d'abus de l'information privilégiée qui pourraient être associées aux investissements dans des compagnies publiques.

UTILISATION DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

Tout ce qui a trait aux systèmes de courrier électronique et de communication électronique en général, y compris toutes les communications et l'information créée, reçue, sauvegardée ou envoyée via les systèmes d'Arcos Dorados est la propriété de la Compagnie.

Les courriers électroniques de l'employé et les recherches qu'il fait sur Internet à travers les ordinateurs de la Compagnie sont soumis à une supervision avec ou sans préavis, et ce, indépendamment que l'on accède à partir des bureaux de la Compagnie ou d'ailleurs, ou que les communications passent à travers un serveur de la Compagnie.

La Compagnie fera périodiquement et au hasard la supervision de l'utilisation des systèmes que chaque employé fait individuellement. De ce fait, les employés n'ont pas le droit à la protection des

documents personnels, et ne peuvent pas non plus attendre qu'il y ait protection sur tout matériel créé, reçu, sauvegardé ou envoyé à partir du courrier électronique ou à partir des systèmes informatiques de la Compagnie, y compris les fournisseurs d'internet externes. La Compagnie prendra les actions nécessaires pour mettre en place de manière claire et précise les situations décrites afin de garantir à tout moment la finalité de l'utilisation des outils fournis pour travailler ainsi que la protection des droits des personnes impliquées, et ce, d'après les réglementations applicables.

UTILISATION DE L'IDENTIFICATION DE L'USAGER ET DES MOTS DE PASSE

Les systèmes sont préparés pour que les identifications des usagers et les mots de passe soient personnels. Chaque employé doit utiliser son usager et son mot de passe personnels pour avoir accès aux systèmes d'Arcos Dorados. Ceux-ci ne doivent nullement être partagés. Le non respect entraînera des actions disciplinaires qui pourraient entraîner le licenciement.

Les employés sont responsables de la sécurité de leurs identifications d'utilisateur et de leurs mots de passe. Elles ne pourront jamais être informés ni partagés.

Si quelqu'un vous demande votre mot de passe ou l'identification de l'utilisateur, ne les dévoilez pas et avertissez immédiatement le secteur corporatif Organisation et



Contrôle. Si vous soupçonnez, pour quelque motif que ce soit, que votre mot de passe et votre identification de l'utilisateur ont été dévoilés, changez-les immédiatement et avertissez le secteur corporatif Organisation et Contrôle.

REGISTRES ET COMMUNICATIONS D'AFFAIRES

Arcos Dorados a la responsabilité d'informer de manière efficace ses actionnaires et ses détenteurs de bons de tous les aspects matériels de la Compagnie. Les actionnaires devront recevoir de l'information honnête, précise et vraie leur permettant de prendre des décisions commerciales responsables sur la base de registres fiables.

Nous garantissons les plus hauts standards dans toutes les questions ayant trait à notre comptabilité, les contrôles financiers, les rapports internes et la réglementation fiscale. Tous les livres financiers, les registres et les comptes doivent refléter avec précision les transactions et les événements. Tout cela doit également se conformer aussi bien aux principes comptables généralement acceptés qu'au système de contrôles internes d'Arcos Dorados.

Tous les rapports et documents publics présentés aux autorités de contrôle des pays où opère Arcos Dorados, ainsi que toute communication officielle que la Compagnie ferait, devront être précis, complets, clairs et compréhensibles.

Afin de garantir l'exactitude de tous les registres et des présentations réalisées par Arcos Dorados, vous ne devez jamais :

- Faire des faux registres ou altérer des reçus lorsque vous informez des frais ;
- Donner une information fausse sur les feuillets des heures travaillées ;
- Altérer ou falsifier les résultats de qualité ou de sécurité ;
- Atténuer ou exagérer les actifs ou passifs connus ;
- Conserver des actifs, des fonds ou des actifs non révélés ou non enregistrés, ou « en dehors des livres » ;
- Enregistrer de manière incorrecte ou cesser d'enregistrer des postes qui devraient être considérés comme des frais ; ou
- Faire des enregistrements qui cacheraient ou masqueraient intentionnellement la vraie nature de la transaction.

Il est souhaité que les employés enregistrent dans les livres et les registres de la Compagnie toutes les opérations commerciales avec précision. On espère aussi qu'ils seront honnêtes et communicatifs avec les audits internes et indépendants de la Compagnie.

Durant des litiges ou des recherches gouvernementales, la plupart des registres commerciaux, y compris les registres électroniques et informatisés peuvent être mis à la disposition du public. Fréquemment les médias et autres organisations obtiennent les registres. Par conséquent, les employés doivent être

clairs et concis, sincères et précis à l'heure d'enregistrer toute information. Il faut qu'ils évitent les exagérations, le langage fleuri, les conjectures ou les suppositions, ainsi que tirer des conclusions de type légal ou faire des caractérisations péjoratives des personnes et de ses motivations.

Il faut que les documents soient conservés selon les dispositions réglementaires et légales de chaque pays. Entrez en contact avec le Département juridique si vous aviez des doutes sur la pertinence de conserver ou de détruire un document.

LA LETTRE ET L'ESPRIT DE LA LOI

Notre première et plus importante obligation dans tous les pays et toutes les communautés où nous opérons est de mener à bien nos activités avec honnêteté en toute conformité de la lettre et de l'esprit de la loi et des réglementations applicables.

Tout employé de la Compagnie ne doit aucunement commettre des actions illégales ou contraires aux normes éthiques, ni pousser les autres à le faire. Ceci s'applique aussi bien aux employés d'Arcos Dorados qu'à des tierces personnes qui agissent au nom de notre Compagnie. Si la légalité d'une affaire vous inquiète, vous avez la responsabilité de consulter le Département juridique avant que ne survienne un acte potentiellement illégal.

AFFAIRES INTERNATIONALES

Arcos Dorados respecte toutes les lois et tous les règlements applicables là où elle lance des affaires commerciales. La plupart des pays interdisent de faire tout paiement ou offre de tout objet de valeur à des fonctionnaires gouvernementaux, aux partis politiques ou aux candidats, pour obtenir ou conserver des affaires commerciales. Il est interdit de payer des commissions ou des honoraires à des intermédiaires, distributeurs, agents, courtiers ou conseils qui pourraient être pris comme des pots-de-vin ou des actes de corruption.

Le terme fonctionnaire gouvernemental comprend l'employé de tout gouvernement, de toute agence gouvernementale ou de toute organisation publique internationale, tout parti politique ou fonctionnaire appartenant à un parti, ou toute personne agissant à titre officiel pour représenter ou en représentation de tout gouvernement ou en tant que candidat pour un poste public. Il est aussi interdit de faire de paiements de manière indirecte par l'entremise d'une tierce personne si l'on sait ou s'il est probable que le paiement ou l'offre de paiement est faite à un fonctionnaire gouvernemental dans le but d'influer dans ses actions ou ses décisions. Parmi ces lois, il y en a qui :

- Exigent que les transactions ne soient pas utilisées pour le blanchiment de l'argent ;
- Assurent que les compagnies ne coopèrent pas de quelque manière que



ce soit avec des boycotts non sanctionnés ;

- Restreignent l'échange commerciale avec certains pays ; et
- Interdisent les transactions pouvant aider des terroristes ou des organisations qui appuient des terroristes.

Tout employé ayant une curiosité sur toute affaire juridique a la responsabilité de consulter le Département juridique avant que tout acte potentiellement illégal n'ait lieu.

DISPOSITIONS ANTI-CORRUPTION

Arcos Dorados et ses employés, ses agents et ses représentants doivent respecter la loi étatsunienne sur les Pratiques de corruption à l'étranger (Foreign Corrupt Practices Act, "FCPA") et les conventions internationales applicables interdisant la corruption. En général, ces lois interdisent les compagnies et ses employés, ses agents ou ses représentants à offrir, promettre, donner ou autoriser l'offre, promettre ou donner quelque chose de valeur, directement ou à travers une tierce personne, à tout fonctionnaire gouvernemental afin d'influer sur une action officielle ou toute autre forme d'obtenir un avantage commercial indu.

La FCPA (1) interdit à des personnes et à des compagnies étatsuniennes de faire des paiements corrompus à un fonctionnaire public en dehors des Etats-

Unis, et (2) rend obligatoires des normes de conservation de registres pour les entreprises qui cotent en bourse et qui sont enregistrées sous le Securities Exchange Act of 1934. Sous la FCPA, des compagnies et des émetteurs étatsuniens peuvent être exposés à responsabilité légale pour les actions de leurs filiales et des employés non étatsuniens. On a imposé des sanctions significatives même dans des cas où les montants des paiements indus n'étaient pas considérés matériels à d'autres fins. Donc, toute violation de la FCPA, toute petite qu'elle soit, peut soumettre l'individu et la Compagnie à responsabilité légale significative, voire à des sanctions pénales.

Interpréter la FCPA n'est pas une tâche simple. Des fois les situations retombent sur des « domaines diffus » des FCPA. Si vous avez des questions à poser sur la FCPA ou une demande de paiement, contactez le Département juridique ou le secteur corporatif Organisation et Contrôle.

NOS COMMUNAUTÉS

Nous avons un profond engagement envers les communautés dans lesquelles nous opérons et envers leur développement. Notre principe de relations avec la communauté assume la responsabilité corporative que nous avons et la fait passer au niveau suivant. Nous jouons un rôle actif en ce qui concerne le bien-être de nos employés, de nos clients et de nos voisins.

LA COMMUNAUTÉ ET LA RÉTRIBUTION

Arcos Dorados est fière de sa longue tradition de rétribution aux communautés locales. Nous sentons que c'est ce que nous devons faire et que les gens sont l'un des plus importants de nos points fort. En tant que leaders, nous exerçons une puissante influence sur les communautés où nous opérons, sur les gens et sur l'environnement. Nous encourageons nos employés à jouer un rôle positif dans la communauté.

Notre Compagnie, nos employés et nos franchisés donnent des centaines de milliers de dollars et d'innombrables heures de volontariat à des organisations sociales de l'Amérique Latine, tout particulièrement à celles qui subviennent aux nécessités des enfants. Nous tendons nos mains aussi en cas de désastres naturels, en travaillant avec nos employés, nos franchisés, nos fournisseurs et des organisations de secours afin d'aider les victimes et les secouristes.

La Fondation Ronald McDonald House Charities (« RMCH ») et ses chapitres locaux ont une place spéciale dans nos initiatives de responsabilité sociale. Chaque année, les restaurants McDonald's en Amérique Latine réunissent des millions de dollars pour RMHC et pour des causes liées à la santé infantile.

ACTIVITÉS POLITIQUES

Comme entreprise nous croyons à un système politique démocratique où l'économie de marché et la liberté d'entreprise et sécurité juridique pour la gestion privée est substantielle, où l'état de droit garantit des règles de jeu transparentes, éthiques et impartiales pour tous les citoyens et toutes les organisations et dont l'une des fins essentielles est l'amélioration de la qualité de vie de tous les citoyens. Comme entreprise nous agissons en tant que citoyen corporatif qui pense et agit également pour les intérêts généraux de la société et pour une meilleure qualité de vie pour tous les citoyens, sans pour cela laisser de côté la défense légitime des intérêts spéciaux de notre entreprise et de ses actionnaires. Nous considérons comme gestion de responsabilité sociale d'entreprise toutes les décisions visant à renforcer les institutions qui sont à la base du système démocratique et de ses partis politiques.

Dans cette philosophie de responsabilité sociale patronale, notre entreprise pourra faire des contributions économiques aux partis politiques sous



les directrices suivantes :

- La contribution économique, le don, l'apport se fera en respectant strictement les lois et les réglementations de chaque pays ainsi que les dispositions ayant trait à la loi de Pratiques de corruption à l'étranger (FCPA) des Etats-Unis. De plus, nos relations avec les partis politiques et ses représentants se feront de manière éthique et transparente et en respectant rigoureusement les lois de lobby de chaque pays.
- Seulement l'entreprise fera des dons ou des apports aux partis politiques s'ils promeuvent des valeurs et des principes démocratiques, s'ils défendent les droits humains et les politiques d'économie de marché et de libre entreprise.
- Toute initiative d'appui à l'activité politique devra être présentée au département de Relations gouvernementales corporatif afin d'être endossée et présentée au Chief Executive Officer (CEO).
- La décision de l'entreprise de financer des campagnes électorales ou des activités permanentes des partis politiques correspond au Chief Executive Officer (CEO).
- Les employés peuvent participer à des activités politiques personnelles et ont le droit protégé constitutionnellement d'appuyer les candidats politiques et des thèmes de leur intérêt. Cependant, toute participation à une telle activité devra se dérouler pendant leur temps libre et à leurs frais. Ils devront laisser comprendre qu'ils défendent leurs points de vue et leurs actions personnelles et non pas ceux d'Arcos Dorados.

- Les employés de l'entreprise ne pourront être contraints ou subir des pressions pour appuyer ou promouvoir certaines campagnes électorales ou candidat ou pour donner des contributions économiques.

CITOYENNETÉ CORPORATIVE ET DURABILITÉ

Nous prenons au sérieux les responsabilités que nous avons du fait de notre position de leadership. Nous utilisons au maximum notre capacité, notre potentiel et nos ressources afin de construire un monde meilleur et un meilleur endroit pour vivre.

Responsabilité Environnementale

Arcos Dorados est engagée envers la responsabilité environnementale, et chacun, dans le système, a un rôle à jouer pour faire réalité cet engagement. Nous poussons nos efforts vers des domaines où nous pouvons exercer un impact positif et responsable sur des thèmes environnementaux critiques.

Tout moment est propice pour apprendre et pour investir en innovations qui peuvent diminuer l'impact que nous laissons sur l'environnement.

Nous nous engageons à respecter les lois et les réglementations pour la défense de l'environnement ainsi qu'à utiliser des technologies adéquates afin de minimiser l'impact environnemental de notre activité. Nous travaillons avec nos fournisseurs afin de promouvoir des pratiques de gestion

environnementales responsables dans leurs opérations et nous les encourageons à assumer les mêmes politiques environnementales et de bien-être animal que promeut Arcos Dorados.

Durabilité

À Arcos Dorados, nous croyons que l'engagement envers le développement durable signifie équilibrer des actions économiquement possibles, socialement justes et du point de vue environnemental, correctes. Notre préoccupation pour l'avenir est avant tout un engagement envers les actions que nous menons à bien aujourd'hui. La durabilité ne veut dire seulement mener à bien des programmes isolés au sein de l'organisation, mais la façon stratégique que nous avons d'opérer et de faire des affaires.

Cet engagement se matérialise, par exemple, à travers la construction de restaurants écologiques, des programmes de gestion des ordures ou d'épargne et de conservation de l'énergie et de l'eau. Nous appliquons également les dernières technologies pour minimiser l'impact environnemental de notre opération, tout en utilisant des sources d'énergie propres tel que des panneaux solaires, des générateurs éoliens et des programmes de récupération de l'huile utilisé dans nos cuisines afin de le rendre biodiesel, ce qui fait marcher par la suite, les camions de notre chaîne logistique.

Cette manière de travailler fournira dans l'avenir des bénéfices économiques et assurera une construction plus solide de la

perception que différents groupes d'intérêt auront de notre marque.

Nutrition et bien-être

Nous nous sommes engagés à appuyer le bien-être de nos clients. Nous offrons une gamme d'options de menus qui satisfont les différentes nécessités et préférences de nos clients. Nous fournissons de l'information sur la valeur nutritionnelle des aliments que nous offrons pour que nos clients puissent choisir les produits qui répondent à leurs nécessités nutritionnelles et celles de leurs familles.

Chaîne d'approvisionnement durable

Nous développons nos opérations de fourniture vers une chaîne d'approvisionnement qui donne de manière rentable des produits sûrs de haute qualité, sans interrompre l'approvisionnement, à la fois que nous profitons de notre position de leadership pour créer un bénéfice net en améliorant les résultats éthiques, environnementaux et économiques.

RELATIONS AVEC LES ACTIONNAIRES

Nos relations avec les actionnaires s'orientent à protéger leurs intérêts patrimoniaux et à favoriser le retour le plus positif de leur investissement. Nous mettons à leur disposition l'information adéquate de l'entreprise afin qu'ils puissent prendre les meilleures décisions. C'est notre devoir d'agir avec une transparence absolue face aux meilleurs intérêts des actionnaires.



CROISSANCE RENTABLE

Nous faisons croître notre affaire de manière rentable. Nous maximisons la rentabilité de nos opérations.

CONCURRENCE LOYALE ET POLITIQUE ANTI-MONOPOLE

La plupart des pays où nous opérons en Amérique Latine ont des lois de concurrence loyale ou anti-monopole afin de sauvegarder le droit qu'ont les consommateurs d'obtenir les meilleurs produits aux meilleurs prix. Arcos Dorados soutient et respecte ces lois. Entre autres, en général, ces lois interdisent :

- De signer un contrat ou un accord, formellement ou informellement, avec la concurrence où l'on fixe, l'on contrôle ou l'on affecte des prix, des produits, des termes de vente, des coûts, des utilités, des marges d'utilité, des parts de marchés ou des pratiques de distribution.
- Les contrats ou accords avec la concurrence, soit pour s'assigner des clients ou des produits, soit pour boycotter des fournisseurs ou des personnes avec qui ils feraient autrement des affaires, soit pour enchérir ou ne pas enchérir dans des affaires en général.

Les lois de la concurrence gèrent aussi nos relations avec les fournisseurs et les franchisés. Les employés qui travaillent avec des conseils de fournisseurs, des coopératives publicitaires locales ou avec

le Fond national des opérateurs de publicité, doivent consulter le Département juridique, sur les thèmes liés aux lois et aux pratiques anti-monopole. Tout individu qui aurait des questions là-dessus, ou toute autre discussion, décision ou action qui pourraient avoir des implications anti-monopole est prié de s'adresser au Département légal avant de prendre une telle action.

PRATIQUES COMMERCIALES

L'information sur la concurrence et les fournisseurs est un actif précieux. Nous respectons les droits de la concurrence et des fournisseurs et nous agissons toujours de manière loyale avec eux, au sein du marché. Nous nous efforçons pour atteindre des avantages concurrentiels à travers la recherche, le marketing, l'exécution, la qualité et le service, mais jamais à travers des pratiques commerciales qui manquent d'éthique ou qui soient discutables. Nous ne participons pas aux pratiques commerciales déloyales ou illégales.

Les normes suivantes sont applicables lorsqu'Arcos Dorados ou tout autre personne travaillant en notre nom recueille ou utilise l'information ayant trait à la concurrence ou aux fournisseurs :

- Respecter les droits de la propriété intellectuelle d'autrui. Ce qui comprend, les brevets, les droits d'auteur et les marques commerciales.

- Ne pas accepter, diffuser ni utiliser l'information qui vous a été dévoilée en contrevenant un accord de confidentialité.
- Ne pas diffuser ni utiliser l'information qui pourrait être de propriété intellectuelle ou confidentielle sans consulter le Département juridique.
- Ne pas utiliser des méthodes qui manquent d'éthique ou illégales pour obtenir de l'information sur des compagnies.
- Ne pas voler de l'information qui constitue un secret commercial, ou persuader à des ex-employés ou à des employés actuels d'autres compagnies à diffuser des secrets commerciaux ; et
- Ne pas agir de sorte de créer l'apparence d'un accord inapproprié avec la concurrence.

INFORMATION PRIVILÉGIÉE ET NÉGOCIATION

L'information qui n'est pas disponible au public et qu'une personne sensée croirait interne ou importante aux effets de prendre des décisions sur les investissements s'appelle habituellement information privilégiée. L'information privilégiée comprend aussi l'information liée à des actions d'autres compagnies qui cotent en bourse. Des exemples d'information privilégiée seraient les révisions significatives, aussi bien ascendantes que descendantes, des projections d'utilités, les processus de restructuration considérables, les changements dans la direction et

d'importants développements en produits ou en litiges.

Il est illégal d'acheter ou de vendre des valeurs de toute compagnie, y compris d'Arcos Doados, sur la base de l'information privilégiée. Il est aussi illégal de révéler à des tierces personnes de l'information privilégiée ou faire des recommandations d'achat ou de vente d'actions à des tierces personnes sur la base de cette information. Toute question ou consultation concernant votre capacité d'acheter ou de vendre des titres-valeurs doit être adressée au Département juridique.

COMMUNICATION AVEC LE PUBLIC EXTERNE ET LES SECTEURS SOCIAUX

Lorsqu'Arcos Dorados fournit de l'information aux médias, aux investisseurs et / ou aux actionnaires, elle a l'obligation de communiquer les faits de manière précise et intégrale. Pour assurer la précision et l'intégrité, les employés qui recevraient des demandes d'information doivent remettre la demande immédiatement au Département des communications corporatif afin que le suivi soit fait et que l'on donne une réponse.

Tous les contacts avec la presse doivent être entamés sous la supervision du Département des communications corporatif qui est le seul responsable de la détermination du porte-parole correspondant pour chaque cas.



CROISSANCE RENTABLE

Ceci est applicable à toutes les déclarations faites directement à des journalistes, aux médias, lors des présentations publiques, sur des bulletins électroniques, par l'entremise de réseaux sociaux et dans des forums de conversation sur Internet.

DEMANDES D'INFORMATION DE LA PART DU GOUVERNEMENT

Arcos Dorados coopère avec des agences et des autorités gouvernementales. Toutes les demandes d'information qui ne soient pas celles fournies habituellement devront être envoyées immédiatement au Département juridique afin qu'elles soient répondues.

Toute information fournie devra être honnête, exacte et vraie. On ne pourra jamais tromper un investigateur ni altérer ou détruire des documents ou des registres objet d'une investigation.

AMÉLIORATION PERMANENTE

DIRECTION CORPORATIVE ET CONTRÔLES INTERNES

Nous comptons sur un système de contrôles internes et de mécanismes d'élaboration de rapports conçus pour protéger les actifs et les opérations de la Compagnie et fournir de l'information exacte, honnête et opportune à la direction, au Conseil d'administration et aux actionnaires. Le Comité d'Audit d'Arcos Dorados et son Audit externe fournissent une supervision indépendante en ce qui concerne la préparation des états financiers de la Compagnie et les systèmes de contrôle interne. Les employés sont priés de se conduire conforme à la lettre et à l'esprit de notre système de contrôles internes et de coopérer avec tout audit ou investigation.

MODIFICATIONS DES NORMES

Toute modification des Normes devra être approuvée par le Conseil de Direction d'Arcos Dorados Holdings Inc., qui aura reçu au préalable une formulation du Comité d'éthique, et elle devra être publiée sur le « site internet » d'Arcos Dorados dans les cinq jours après son approbation.

RECHERCHES INTERNES

Arcos Dorados encourage les employés à poser des questions, ses inquiétudes personnelles et à fournir de suggestions adéquates en ce qui a trait aux pratiques commerciales de la Compagnie. On espère que les employés informeront immédiatement la direction sur d'éventuelles violations de la loi, des politiques de la Compagnie et des contrôles internes de sorte que la direction puisse prendre les actions correctives adéquates. La direction devra rejoindre le Secteur Corporatif de l'organisation et du contrôle.

Le secteur corporatif Organisation et Contrôle a la responsabilité d'investiguer les violations des contrôles internes de la Compagnie.

Les dénonciations sur d'éventuelles conduites incorrectes sont prises très au sérieux par Arcos Dorados. Si vous apprenez qu'il y a une investigation interne en cours, ou si on vous demande de fournir de l'information ou d'aider pour une investigation interne, il faut appliquer les normes suivantes :

- Vous ne pourrez rien discuter avec personne sur l'investigation, soit à l'intérieur ou à l'extérieur d'Arcos Dorados, sans compter avec le consentement exprès des personnes autorisées pour mener à bien



AMÉLIORATION PERMANENTE

- l'investigation ;
- Vous devez fournir toute l'information importante de manière complète et vraie et coopérer pleinement avec l'équipe de recherche autorisée pendant l'investigation.

Si vous interférez avec l'investigation et que vous fournissez une information fausse, vous pourrez être soumis à des actions disciplinaires qui peuvent aller jusqu'au licenciement.

RESSOURCES

Chacun de nous représente personnellement ces valeurs, mais de toute façon, nous devenons plus forts lorsque nous agissons ensemble en vue de les défendre. Obtenez l'appui nécessaire si vous en avez besoin. Vous pouvez compter sur les ressources suivantes :

SECTEUR CORPORATIF ORGANISATION ET CONTRÔLE

Le secteur corporatif Organisation et Contrôle est disponible pour répondre à toute consultation sur les Normes de conduite dans les affaires, ou pour analyser d'éventuelles violations de ces normes.

Afin de contacter le secteur corporatif Organisation et Contrôle :

- Téléphonnez au : +5411 4711 2520
- E-mail : auditoriainterna.denuncias@ar.mcd.com
- Fax : +5411 4711 2098 interno 2520

LIGNE ÉTHIQUE

Ligne éthique : www.resguarda.com ou le numéro pour accès direct correspondant à votre pays, disponible sur le site internet

Vous pouvez obtenir des copies de ces politiques sur le site « McDoc – Normes et procédures » ou auprès des départements / secteurs suivants :

- Département des Ressources humaines
- Département juridique
- Comité d'Éthique
- Secteur corporatif Organisation et Contrôle

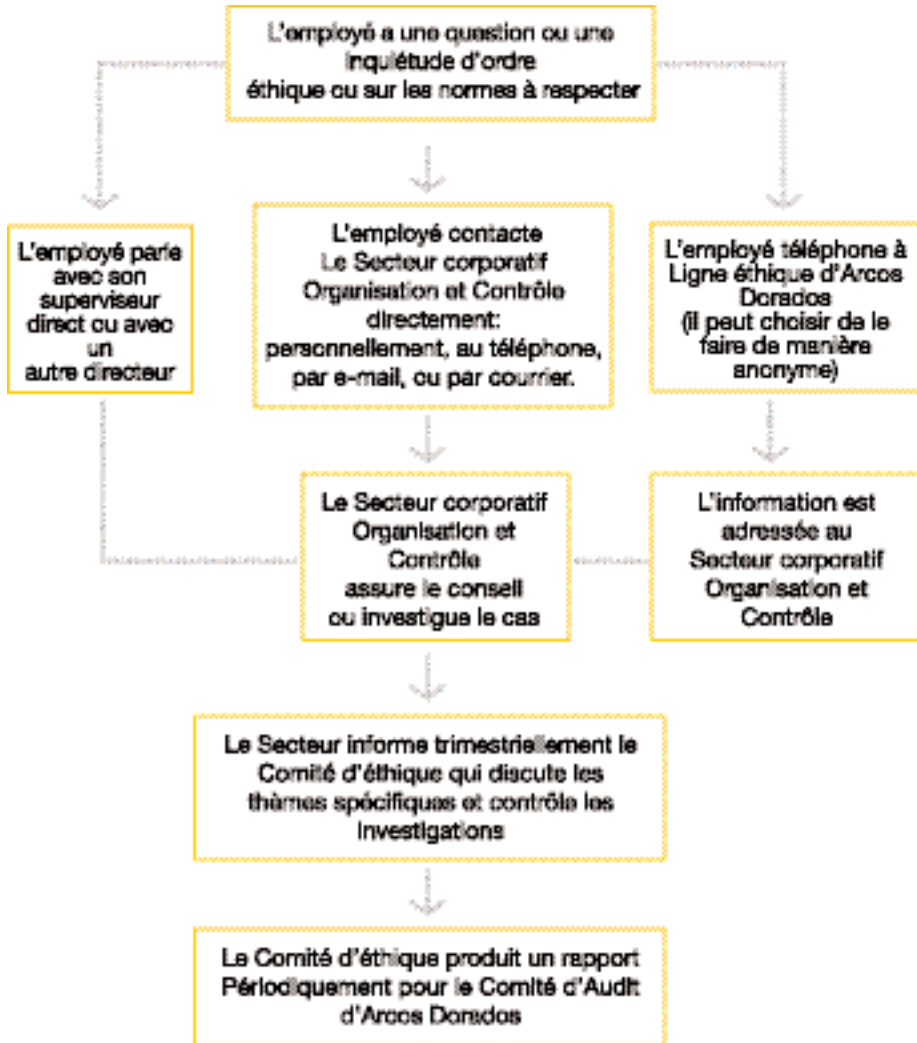
Une fois lue cette norme, l'employé devra compléter et signer le document « Accusé de réception et conformité de lecture » ci-joint. Puis il devra présenter ce document au département des Ressources humaines.

ANNEXE I

ANNEXE I – CADEAUX, SERVICES ET RÉCRÉATIONS LIÉS AUX AFFAIRES

MONTANTS	APPROBATION
Jusqu'à USD 100	L'approbation n'est pas requise
Entre USD 101 et USD 500	C'est le Directeur ou le Vice-président du secteur fonctionnel qui l'approuve
Supérieur à USD 500	CEO avec endossement du Directeur de l'Audit interne

ACTION DE PROBLÈMES





ACCUSÉ DE RÉCEPTION ET CONFORMITÉ DE LECTURE

_____ en tant
qu'employé d'Arcos Dorados en/au _____ - *inclure le pays* -
déclare avoir lu et compris le document dit "Normes de conduite dans les affaires", et
je m'engage à le respecter tant dans sa philosophie que dans ses restrictions.

Prénom et Nom : _____

Document d'identité : _____

Pays : _____

Signature

Date









