

ALEXANDRE HOTELS

GUIDE DE L'UTILISATEUR DU CANAL DE SIGNALEMENT DE L'UTILISATEUR

2- OBJET

Le présent document a été préparé dans le but de fournir à tous les sujets relevant du champ d'application du Système d'Information Interne ou du Canal de Lancement d'Alerte mis en œuvre dans cette entité, toutes les informations nécessaires sur son utilisation et son utilisation, le tout conformément aux dispositions de la loi 2/2023, du 20 février, la réglementation de la protection des personnes qui dénoncent des infractions réglementaires et la lutte contre la corruption.

3- COMMENT ACCÉDER AU SYSTÈME D'INFORMATION INTERNE OU AU CANAL D'ALERTE

Le Système d'Information Interne ou Canal d'Alerte permet l'accès aux sujets qui souhaitent déposer une plainte, ci-après dénommés « utilisateurs », par le biais du site web de l'entité et par le biais du lien suivant : <https://www.alexandrehotels.com/canal-denuncias>

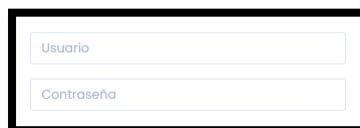
4- COMMENT FAIRE UN RAPPORT

Le canal de dénonciation permet aux utilisateurs de déposer des plaintes de deux manières :

1. Dépôt de plaintes en identifiant les sujets qui font les communications.
2. Déposer des plaintes anonymes.

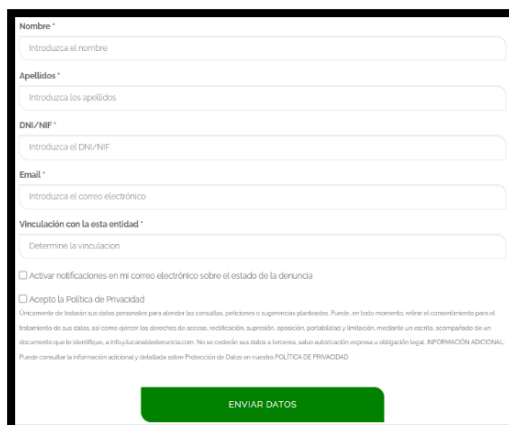
A. DÉPOSER UNE PLAINTE EN IDENTIFIANT LE PLAIGNANT

Par le biais du site web de l'entité, les utilisateurs pourront accéder au canal de dénonciation en saisissant les identifiants suivants : « *Nom d'utilisateur* » et « *Mot de passe* ».

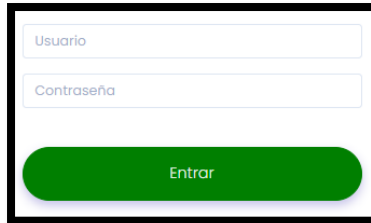


Les identifiants d'accès seront à la disposition de l'Utilisateur, et seront envoyés à son adresse e-mail, une fois qu'il s'est inscrit sur la page d'accès au Canal de Réclamations. Pour ce faire, vous devez accéder via l' *option* « *Enregistrement d'un nouvel utilisateur* » et remplir chacun des champs.

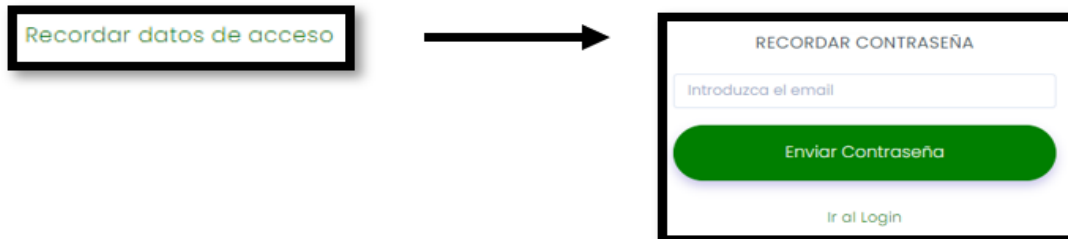
Registro nuevo usuario



Une fois que l'utilisateur dispose de ses identifiants, il doit les saisir et cliquer sur l'option « ENTRER ».



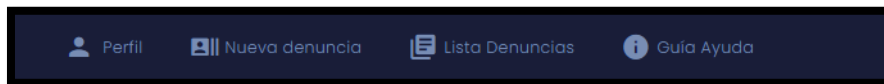
Si l'utilisateur s'est déjà inscrit et ne se souvient pas de son mot de passe, il peut cliquer sur l'option « *Mémoriser les données d'accès* » et suivre les étapes de récupération de son mot de passe.



De même, et avant d'accéder, l'utilisateur pourra changer la langue du canal de plaintes en cliquant sur chacun des différents drapeaux disponibles.



Une fois à l'intérieur du canal de signalement, le nom et le prénom de l'utilisateur seront affichés, ainsi qu'un menu horizontal en dessous.



En cliquant sur chacune des options du menu, vous y accédez. Les options affichées dans le menu sont les suivantes :

- 3.A.1 - Profil
- 3.A.2 - Nouvelle plainte
- 3.A.3 - Liste des plaintes
- 3.A.4 - Guide d'aide

3.A.1 - Profil :

L'utilisateur peut modifier les données suivantes :

- Téléphone
- MESSAGERIE ÉLECTRONIQUE
- Mot de passe

Une fois les données modifiées, chaque fois que les nouvelles données saisies doivent être enregistrées, l'utilisateur doit cliquer sur le bouton « *Modifier les données* ».

De même, l'utilisateur est autorisé à activer l'option (*) « *Recevoir des notifications* » à tout moment.

(*) L'option « *Recevoir des notifications* » permet à l'utilisateur de décider à tout moment s'il souhaite recevoir des notifications d'accusés de réception de l'état de la plainte qui lui sont envoyés par le responsable du système de l'entité dans son courrier électronique.

3.A.2 - Nouvelle plainte :

Cette section permet à l'utilisateur de détailler et d'exposer la communication qu'il souhaite transférer à l'entité par ce canal.

Les champs suivants doivent être remplis :

- Présentation détaillée
- Zone touchée
- Personnes impliquées
- Lieu de l'incident
- Date/heure de l'incident

Vous devez cliquer sur le champ du format de date jj/mm/aaaa pour pouvoir indiquer le jour souhaité, ainsi que cliquer sur le champ du format de l'heure --:-- et entrer l'heure et la minute.

- Joindre la documentation

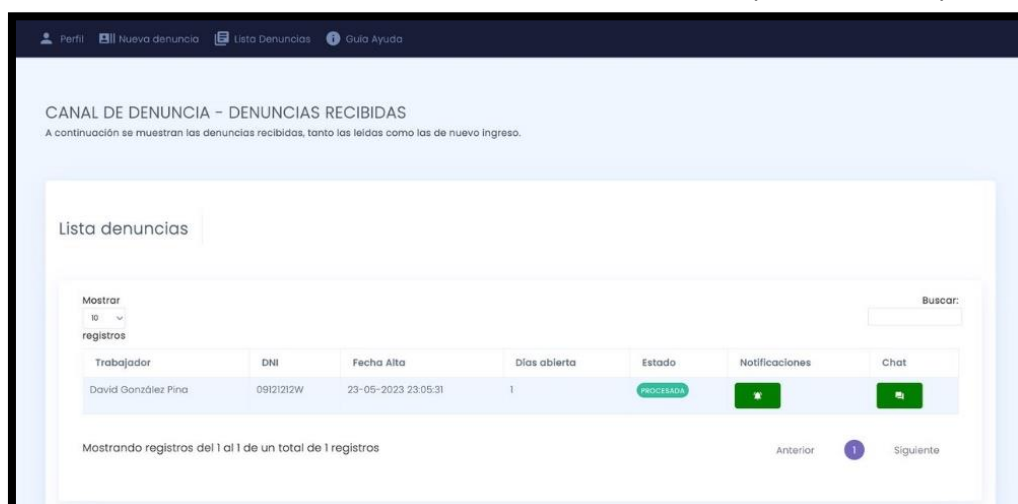
Si vous souhaitez inclure un document avec la communication, vous devez cliquer sur le champ vide fourni sous Joindre un document et sélectionner l'emplacement du fichier dans le navigateur de fichiers de votre ordinateur.

Pour envoyer le rapport, l'utilisateur doit remplir chacun des champs prévus à cet effet, à l'exception de la rubrique « Joindre la documentation » (facultatif), et cliquer sur le bouton « Envoyer le rapport ».



3.A.3 - Liste des plaintes :

Dans cette option, l'utilisateur verra une liste des communications effectuées par le biais du système.



Trabajador	DNI	Fecha Alta	Días abierta	Estado	Notificaciones	Chat
David González Pina	09121212W	23-05-2023 23:05:31	1	PROCESADA	★	✉

Cette liste de communications leur permet de répertorier les communications effectuées, en affichant sur la même page jusqu'à 10, jusqu'à 25, jusqu'à 50 ou jusqu'à 100. Vous pouvez choisir comment afficher en cliquant sur la flèche sous l'option « Afficher ».

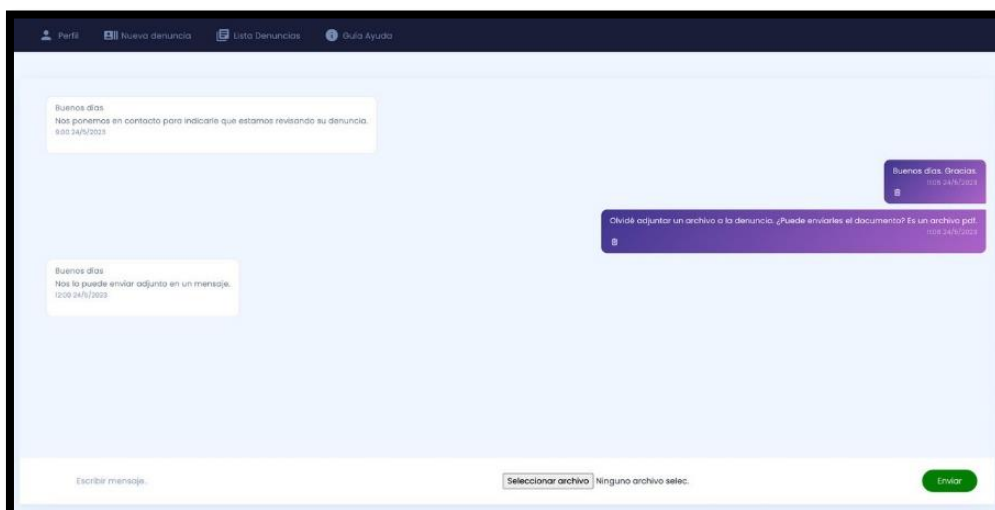
De même, l'utilisateur pourra rechercher individuellement une communication spécifique en saisissant la date d'inscription ou d'envoi de celle-ci dans le champ vide prévu à cet effet sur le côté droit de l'écran sous le texte « Rechercher : ».

La liste des communications indiquera dans chacune d'elles le nom et le prénom de l'utilisateur, sa carte d'identité, la date d'inscription ou d'envoi, l'état de la communication et les jours pendant lesquels la plainte a été ouverte depuis l'envoi jusqu'à la résolution de celle-ci.

À partir de la section Notifications, l'Utilisateur pourra consulter les différents accusés de réception de l'état de ses réclamations et qui lui seront envoyés par l'entité.

- Reçu - La communication a été envoyée, mais on n'a pas accusé réception et l'entité n'a pas lancé le processus de gestion.
- En cours - La réception de la communication a été confirmée et le processus de gestion a été amorcé par l'entité.
- Traité - La procédure de gestion et d'enquête de l'entité est terminée.

Les statuts de la liste des communications envoyées par l'Utilisateur à l'entité seront modifiés au fur et à mesure de l'avancement du processus d'information. Cependant, par le biais de l'e-mail fourni par l'utilisateur dans l'onglet « Profil », l'entité l'informera de chacun des changements de statut dont subissent les communications effectuées.



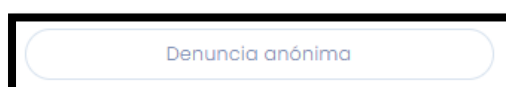
Par le biais du bouton « Messages », l'Utilisateur et le Gestionnaire d'Entité peuvent initier une communication relative à chaque réclamation formulée, ainsi qu'échanger de la documentation à cet égard.

3.A.4 - Guide d'aide :

Cette section permettra à l'utilisateur de visionner un guide vidéo sur l'utilisation du système.

B. DÉPÔT D'UNE PLAINTE ANONYME

Une fois que l'Utilisateur accède au lien fourni sur le site web de l'entité, il peut déposer une Plainte de manière anonyme, en cliquant sur l'option « Plainte anonyme ».



Cette section permet à l'utilisateur de détailler et d'exposer la communication qu'il souhaite transférer à l'entité par ce canal.

Les champs suivants doivent être remplis :

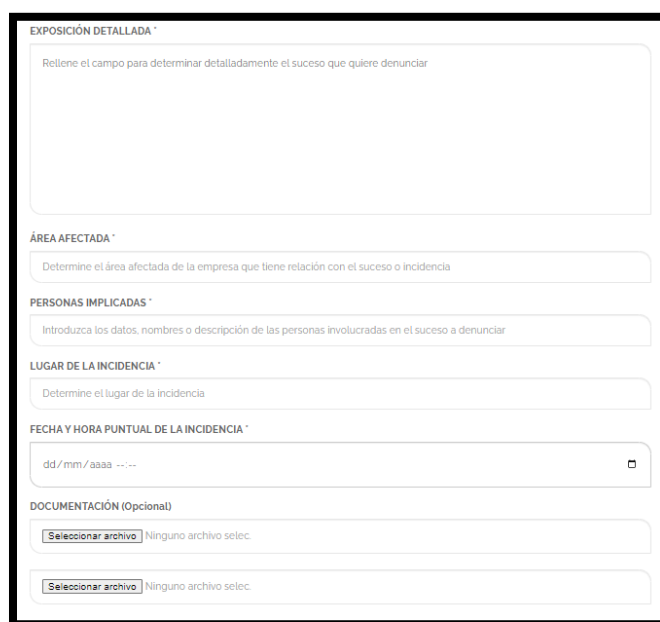
- Présentation détaillée
- Zone touchée
- Personnes impliquées
- Lieu de l'incident
- Date/heure de l'incident

Vous devez cliquer sur le champ du format de date jj/mm/aaaa pour pouvoir indiquer le jour souhaité, ainsi que cliquer sur le champ du format de l'heure -- :-- et entrer l'heure et la minute.

- Joindre la documentation

Si vous souhaitez inclure un document avec la communication, vous devez cliquer sur le champ vide fourni sous Joindre un document et sélectionner l'emplacement du fichier dans le navigateur de fichiers de votre ordinateur.

Pour envoyer le rapport, l'utilisateur doit remplir chacun des champs prévus à cet effet, à l'exception de la rubrique « Joindre la documentation » (facultatif), et cliquer sur le bouton « Envoyer le rapport ».



Une fois que l'utilisateur a soumis le rapport, un code de suivi du rapport s'affichera à l'écran. Ce code est unique et doit être noté et conservé par le plaignant anonyme au moment du dépôt de la plainte.

Compte tenu de la confidentialité de ce Canal d'alerte, si le lanceur d'alerte anonyme perd ce code, il ne pourra être fourni par aucun autre moyen, et il sera impossible d'y donner suite.

3.B.1 – Suivi des plaintes anonymes :

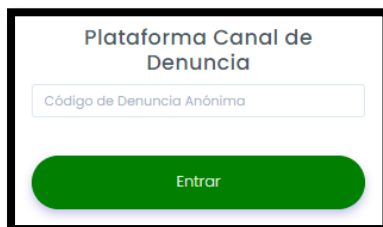
Grâce au bouton « *Accès anonyme aux plaintes* », l'utilisateur pourra accéder à un panneau de suivi des plaintes.



Afin d'accéder au suivi, l'Utilisateur doit saisir le code d'identification du rapport qui a été fourni au moment de l'envoi du rapport.

Une fois que l'utilisateur a accédé, les informations de sa plainte seront affichées avec la date d'inscription ou d'envoi, l'état de la communication et les jours pendant lesquels la plainte a été ouverte depuis l'envoi jusqu'à la résolution de celle-ci.

À partir de la section Notifications, l'Utilisateur pourra consulter les différents accusés de réception de l'état de ses



réclamations et qui lui seront envoyés par l'entité.

- Reçu - La communication a été envoyée, mais on n'a pas accusé réception et l'entité n'a pas lancé le processus de gestion.
- En cours - La réception de la communication a été confirmée et le processus de gestion a été amorcé par l'entité.
- Traité - La procédure de gestion et d'enquête de l'entité est terminée.

Les statuts de la liste des communications envoyées par l'Utilisateur à l'entité seront modifiés au fur et à mesure de l'avancement du processus d'information.

Par le biais du bouton « Messages », l'Utilisateur et le Gestionnaire d'Entité peuvent initier une communication relative à chaque réclamation formulée, ainsi qu'échanger de la documentation à cet égard.

