

ALEXANDRE HOTELS

PROCÉDURE DE GESTION DE L'INFORMATION

1- OBJET

Le présent document a été préparé dans le but d'établir la procédure de gestion des informations reçues, correspondant au système d'information interne ou au canal de plainte de cette entité.

Cette procédure de gestion respecte et se conforme dans tous les cas aux exigences minimales établies par la loi 2/2023, du 20 février, réglementant la protection des personnes qui dénoncent des infractions réglementaires et la lutte contre la corruption.

2- PORTÉE

Cette procédure s'applique à toutes les notifications reçues par l'intermédiaire du système d'information interne ou du canal de plainte de cette entité.

3- RESPONSABILITÉS

3.1 - De l'organe d'administration/organe de direction de cette entité/organe

- Désigner une personne responsable (ci-après « Responsable du Système ») de la gestion et du traitement des notifications reçues par le biais du Système d'Information Interne, ainsi que de leur licenciement ou licenciement.
- La nomination et la révocation de la personne physique désignée individuellement, ainsi que des membres de l'organe collégial, doivent être notifiées à l'Autorité indépendante de protection des lanceurs d'alerte, A.A.I., ou, le cas échéant, aux autorités ou organes compétents des Communautés autonomes, dans le cadre de leurs compétences respectives, dans les dix jours ouvrables suivants, en précisant, en cas de licenciement, les motifs qui l'ont justifié.
- De même, et à titre exceptionnel, elle désignera un remplaçant pour le responsable du dispositif en cas d'absence de ce dernier.
- Établir des garanties pour la protection des lanceurs d'alerte dans le cadre de l'entité ou de l'organisme lui-même.
- Disposer d'une politique ou d'une stratégie qui énonce les principes généraux en matière de systèmes d'information internes et de défense des lanceurs d'alerte et qui fait l'objet d'une publicité en bonne et due forme au sein de l'entité ou de l'organisme.
- D'approuver cette procédure.
- Gardez cette procédure à jour

3.2 - Depuis le gestionnaire du système :

- Pour exercer leurs fonctions de manière indépendante et autonome par rapport au reste des organes de l'entité ou de l'organisme, ils ne peuvent recevoir d'instructions d'aucune sorte dans leur exercice, et doivent disposer de tous les moyens personnels et matériels nécessaires à leur réalisation.
- Le gestionnaire de système sera responsable du traitement diligent des notifications reçues par le biais du système d'information interne ou du canal de dénonciation.
- Respecter et faire respecter cette procédure.

4- DROITS ET GARANTIES DES PARTIES

Toute communication/plainte envoyée par les canaux établis dans cette procédure bénéficiera d'une confidentialité totale et absolue.

Dans tous les cas, cette entité privilégiera et respectera le droit à la présomption d'innocence et à l'honneur de l'une des parties impliquées dans une communication/plainte, en veillant à ce que les droits de toute partie impliquée ne soient pas violés.

Tout au long de l'enquête sur une communication/plainte, le droit de la personne concernée d'être informée des actions ou omissions qui lui sont imputées sera garanti. Toutefois, l'exercice de ce droit sera limité dans le temps jusqu'au moment opportun afin d'assurer le succès de l'enquête.

Le respect des dispositions relatives à la protection des données à caractère personnel sera garanti conformément aux dispositions du titre V de la loi 2/2023, du 20 février, réglementant la protection des personnes qui signalent des infractions réglementaires et la lutte contre la corruption.

Cette entité informera les utilisateurs du système de manière claire et accessible sur les canaux d'information externes auprès des autorités compétentes et, le cas échéant, auprès des institutions, organes ou organismes de l'Union européenne.

En particulier, le plaignant est informé que :

Le plaignant dispose des canaux d'information externes suivants et peut les utiliser de la même manière qu'il utilise ce canal interne :

- Canal d'information externe de l'Autorité indépendante pour la protection des lanceurs d'alerte, A.A.I. : « En développement »
- Canal d'information externe de la Communauté autonome : « Inclure l'accès au canal de plaintes de la Communauté autonome en particulier »
- Canal Externo de Denuncia Derecho de la UE : https://commission.europa.eu/about-european-commission/contact/problems-and-complaints/complaints-about-breaches-eu-law-member-states/how-make-complaint-eu-level_es
- Informations sur la protection Droit de l'UE : https://commission.europa.eu/aid-development-cooperation-fundamental-rights/your-rights-eu_en

5- CANAL D'INFORMATION INTERNE/CANAL D'ALERTE

Cette entité a adopté comme Canal d'Information Interne, appelé « Canal d'Alerte », un système de gestion de la dénonciation en ligne accessible depuis :

Le site web de l'entité elle-même via le lien :

<https://tucanalegal.canaldedenuncia.org/>

5.1 - Procédure d'introduction des réclamations

Le Canal d'alerte offre deux voies aux sujets qui le souhaitent pour déposer des plaintes, ci-après dénommés utilisateurs :

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

a. Envoi d'une plainte en identifiant le plaignant.

Les utilisateurs peuvent effectuer une communication/plainte en accédant via le lien fourni sur le site Web de l'entreprise.

Pour y accéder, les utilisateurs devront utiliser les identifiants de connexion « Utilisateur » et « Mot de passe ». Ces identifiants d'accès peuvent être fournis aux utilisateurs de deux manières :

- Communiquées par le Gestionnaire du système aux Utilisateurs individuellement, dans le cas où ils les ont préalablement enregistrés via leur panneau d'accès au Canal de Plaintes
- Identifiants reçus par l'utilisateur dans son e-mail une fois qu'il s'est inscrit à partir du panneau d'accès web du canal de dénonciation.

b. Envoi 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 ».

L'envoi de la plainte anonyme nécessitera de remplir correctement le champ « Nom de l'entreprise (Nom de l'entreprise) » et avec les indications données dans le MANUEL D'UTILISATION DU CANAL DES PLAINTES DES UTILISATEURS.

5.2 - Réception de la plainte, accusés de réception de la situation du plaignant et échange d'informations entre le plaignant et le gestionnaire du système

Le gestionnaire du système peut gérer et recevoir chacune des plaintes formulées en y accédant par l'intermédiaire de la section Plaintes du Système Web de gestion des plaintes, accessible par le biais du lien fourni sur le site Web de l'entité. Afin d'accéder à ce Panel, le Gestionnaire du Système aura besoin d'une identification de son Nom d'utilisateur et de son Mot de passe, fournis par l'entité.

Au sein de votre zone de travail de réception et de gestion des plaintes, vous serez en mesure de faire la distinction entre les plaintes en cours de traitement et celles qui ont déjà été examinées et gérées.

Dans la section « En cours », le gestionnaire du système aura à sa disposition toutes les plaintes reçues à gérer, en pouvant différencier s'il s'agit de plaintes d'utilisateurs identifiés par leur nom et prénom ainsi que celles anonymes, la date de réception ou d'enregistrement de chaque plainte, les jours d'ouverture, ainsi que l'état de celle-ci.

Les différents États qui peuvent avoir des plaintes en cours sont les suivants :

- Reçu : La plainte est arrivée, mais elle n'a pas été traitée.
- En cours : La procédure de travail sur la plainte est en cours.

Une fois qu'une plainte a été reçue par le gestionnaire du système, l'accusé de réception obligatoire sera communiqué au plaignant dans les plus brefs délais, et en tout état de cause dans un délai maximum de 7 jours calendaires à compter de sa réception, sauf dans les cas où cela peut compromettre la confidentialité de la communication.

Une fois que le gestionnaire du système aura communiqué l'accusé de réception au plaignant, celui-ci recevra un avis l'informant qu'il l'a reçu par le biais du courriel fourni dans son profil d'utilisateur dans le système.

Dans le cas d'une plainte non anonyme, le plaignant pourra voir l'état du traitement de sa plainte, à partir de la section « Accès anonyme aux plaintes » et grâce au code de suivi fourni aux utilisateurs anonymes au moment de l'introduction de leurs plaintes.

Les étapes de la procédure dans lesquelles une plainte peut être trouvée sont les suivantes :

- Reçu : La plainte est arrivée, mais elle n'a pas été traitée.
- En cours : La procédure de travail sur la plainte est en cours.
- Traitement : La plainte a été traitée avec succès.

Tout changement dans l'état des signalements effectués par le gestionnaire du système sera notifié au lanceur d'alerte qui s'est identifié lors de l'envoi des signalements par e-mail. Tout cela à condition que l'utilisateur soit autorisé à notifier les changements de statuts par e-mail.

Comme prévu, la communication de l'accusé de réception au plaignant par le gestionnaire du système, ainsi que le reste des changements de statut que le responsable du traitement souhaite apporter à l'égard de chaque plainte, seront effectués par le biais de la section « Notifications », au sein du panneau de gestion des plaintes de ce dernier.

L'état suivant de la plainte peut être communiqué au plaignant :

- Rapport reçu Plainte
- Notification de la plainte en cours de traitement
- Notifie la résolution de la plainte

Le système enregistrera les notifications faites au lanceur d'alerte, en enregistrant la date d'envoi, et informera le gestionnaire du système si elles ont été reçues et lues par le lanceur d'alerte via son accès au système en ligne.

De même, le gestionnaire du système peut modifier le contenu du message envoyé au plaignant lorsqu'il change le statut de chaque plainte.

5.3 - Traitement de la plainte

Le gestionnaire du système, une fois qu'il a informé le plaignant que la plainte est en cours de traitement, commencera l'enquête et le développement de celle-ci.

Le délai maximal pour répondre aux actions d'enquête ne peut excéder trois mois à compter de la réception de la communication ou, si aucun accusé de réception n'a été envoyé à l'informateur, trois mois à compter de l'expiration du délai de sept jours après la communication, sauf dans les cas de complexité particulière qui nécessitent une prolongation du délai. Dans ce cas, il peut être prolongé jusqu'à un maximum de trois mois supplémentaires.

Grâce au système, vous aurez à votre disposition la possibilité de travailler sur la plainte, ainsi que d'émettre un rapport et de l'envoyer aux organes de direction de l'entité.

Au cours de la gestion de la plainte, la possibilité de maintenir la communication avec l'informateur et, si nécessaire, de demander des informations supplémentaires à l'informateur est prévue. Cette option peut être effectuée à la fois de l'extérieur et par les moyens activés dans le canal de plainte lui-même, via le bouton « Chat » disponible dans chacune des plaintes reçues.

En tout état de cause, les informations contenues dans la plainte, ou celles qui peuvent être obtenues au cours de son enquête, sont portées à la connaissance du ministère public dès que les faits sont susceptibles de constituer une infraction. Dans le cas où les faits affecteraient les intérêts financiers de l'Union européenne, il sera porté devant le Parquet européen.

5.4 - Finalisation de la réclamation

Une fois l'étude et l'enquête de la plainte terminées, le gestionnaire du système communiquera l'accusé de réception de l'état au plaignant au moyen de l'option « Notifier la résolution de la plainte ».

Cette notification de résolution de la plainte n'informerait en aucun cas le plaignant du résultat interne de l'enquête.

Dès que la plainte est finalisée, elle sera répertoriée dans la section Plaintes examinées au sein de la section Plaintes, étant dès lors totalement bloquée et sans possibilité de la modifier par quelque moyen que ce soit.

5.4 – Réception des réclamations par d'autres moyens

Lorsque la communication/plainte est envoyée par d'autres canaux de plainte que ceux établis ou est adressée à des membres du personnel non responsables de son traitement, qui ont été formés en la matière et avertis de la qualification de sa violation comme une infraction très grave, le destinataire de la communication doit la transmettre immédiatement au gestionnaire du système.

Nonobstant ce qui précède, ce type de communication bénéficiera de la même confidentialité que s'il s'agissait d'une plainte envoyée par les canaux établis dans l'entité.