

PROCÉDURE DE GESTION DES COMMUNICATIONS



PROCÉDURE DE GESTION DES COMMUNICATIONS		<table><tr><td>Date de création : 10/06/2021</td></tr><tr><td>Dernière mise à jour : 29/01/2025</td></tr></table>	Date de création : 10/06/2021	Dernière mise à jour : 29/01/2025
Date de création : 10/06/2021				
Dernière mise à jour : 29/01/2025				

TABLE DES MATIÈRES

1. INTRODUCTION	3
2. ÉTAPES DE LA PROCÉDURE DE GESTION DES COMMUNICATIONS.....	4
2.1 Réception des communications.....	4
2.2 Procédure d'admission	6
2.3 Procédure d'enquête.....	7
2.4 Clôture de la procédure.....	9
3. ENREGISTREMENT DES COMMUNICATIONS	12
4. PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE	12
5. APPROBATION	13
6. HISTORIQUE DES VERSIONS	14
7. ANNEXE1. CANAUX D'INFORMATION EXTERNES.....	15
7.1 Canal d'information externe de l'Autorité indépendante de protection des lanceurs d'alerte, A.A.I.....	15
7.2 Infofraude.....	16

PROCÉDURE DE GESTION DES COMMUNICATIONS		<table><tr><td>Date de création : 10/06/2021</td></tr><tr><td>Dernière mise à jour : 29/01/2025</td></tr></table>	Date de création : 10/06/2021	Dernière mise à jour : 29/01/2025
Date de création : 10/06/2021				
Dernière mise à jour : 29/01/2025				

1. INTRODUCTION

Le groupe SERCOTEL a mis en place le canal de communication interne suivant : compliance@sercotel.com (avec la possibilité d'utiliser la poste, si le plaignant le souhaite, en envoyant un courrier à l'adresse suivante : Calle Comte d'Urgell, 240, ático, 08036, Barcelone – à l'attention du Comité de conformité ou par téléphone ; ainsi que via le formulaire interne disponible sur l'intranet via Sercotel Connect et le formulaire en ligne accessible via le lien <https://www.sercotelhoteles.com/es/compliance>) comme canal privilégié à la disposition de tous les dirigeants, employés, collaborateurs, fournisseurs et clients, ainsi que de tout autre tiers, pour signaler toute préoccupation concernant un éventuel manquement ou une violation des dispositions du Code de conduite ou de toute autre politique interne de l'organisation, ou pour signaler une irrégularité qu'ils détectent dans l'exercice de leurs fonctions, ainsi que toute infraction ou omission dont ils ont connaissance et qui pourrait constituer une infraction au droit de l'Union européenne ou à ses intérêts financiers, voire des infractions pénales ou administratives dans le cadre juridique espagnol, comme l'explique la Politique du Système interne d'information du Groupe SERCOTEL.

Le présent document définit la procédure de gestion des informations, qui établit les dispositions nécessaires pour que le système interne d'information et le canal de communication interne répondent aux exigences fixées par la loi n° 2/2023 du 20 février relative à la protection des personnes qui signalent des infractions réglementaires et à la lutte contre la corruption.

Bien que le canal de communication interne soit le moyen privilégié, toute personne physique peut également signaler à l'Autorité indépendante de protection des lanceurs d'alerte (ci-après « A. A. I. ») ou auprès des autorités ou organes régionaux compétents, de la commission de tout acte ou omission, que ce soit directement ou après avoir préalablement communiqué par le biais dudit canal interne et conformément aux dispositions de la loi 2/2023 précitée.

PROCÉDURE DE GESTION DES COMMUNICATIONS		<table><tr><td>Date de création : 10/06/2021</td></tr><tr><td>Dernière mise à jour : 29/01/2025</td></tr></table>	Date de création : 10/06/2021	Dernière mise à jour : 29/01/2025
Date de création : 10/06/2021				
Dernière mise à jour : 29/01/2025				

2. ÉTAPES DE LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES SIGNALEMENTS

2.1 Réception des communications

Au sein du Groupe SERCOTEL, la réception de toute communication effectuée via le Système interne d'information est gérée par le Comité de conformité qui, en tant que RESPONSABLE DU SYSTÈME INTERNE D'INFORMATION, garantit à tout moment le respect de l'indépendance, de la confidentialité, la protection des données, le secret des communications et n'a accès qu'au canal interne de l'organisation, conçu via la boîte mail compliance@sercotel.com, le courrier postal ou les formulaires disponibles sur l'intranet et sur le site web.

Cette communication s'effectue par écrit et peut être anonyme ou nominative ; elle est dans tous les cas confidentielle et comprend la description des faits, l'identification des personnes impliquées et, si possible, des preuves attestant le manquement en question, en expliquant les circonstances dans lesquelles l'auteur a eu accès à ces informations.

La communication peut également se faire oralement, en personne ou par téléphone.

De même, le lanceur d'alerte pourra demander un entretien en personne avec le responsable du système interne d'information, qui aura lieu dans un délai maximal de sept (7) jours à compter de la demande, selon les modalités que le responsable jugera les plus appropriées et en préservant la confidentialité des informations. Les informations recueillies lors de cette réunion seront enregistrées, le communicateur en ayant été préalablement informé. Il sera également informé du traitement de ses données à caractère personnel conformément aux dispositions du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, de la loi organique 3/2018 du 5 décembre relative à la protection des données à caractère personnel et à la garantie des droits numériques, de la loi organique 7/2021 du 26 mai relative à la protection des données à caractère personnel traitées à des fins de prévention, de détection, d'enquête et de poursuite des infractions pénales et d'exécution des sanctions pénales, ainsi que de la loi 2/2023 précitée. À défaut, la réunion pourra être consignée au moyen d'une transcription complète et fidèle de la conversation. Une fois

PROCÉDURE DE GESTION DES COMMUNICATIONS		<table><tr><td>Date de création : 10/06/2021</td></tr><tr><td>Dernière mise à jour : 29/01/2025</td></tr></table>	Date de création : 10/06/2021	Dernière mise à jour : 29/01/2025
Date de création : 10/06/2021				
Dernière mise à jour : 29/01/2025				

ce renvoi, son traitement et sa gestion s'effectueront conformément à la présente procédure.

Si la communication est reçue par des canaux internes autres que ceux établis par le Groupe ou si elle est adressée à des membres du personnel non chargés de son traitement, l'organisation garantit néanmoins la préservation de la confidentialité, en précisant que tout manquement à cette obligation constituerait une infraction très grave à la loi et que la communication est immédiatement transmise au responsable du système.

Une fois une communication ou une information reçue, le Comité de conformité, en tant que Responsable du Système, est l'organe chargé de lancer la procédure d'enquête correspondante, le cas échéant, afin de clarifier les faits faisant l'objet de la communication.

Le Comité de conformité, en tant que responsable du système interne d'information, garantit à tout moment le respect de l'indépendance, de la confidentialité, de la protection des données et du secret des communications.

Dans un délai de sept (7) jours calendaires à compter de la réception de la communication, un accusé de réception est envoyé au lanceur d'alerte. Cet accusé de réception est versé au dossier et comprend, dans tous les cas, des informations claires et accessibles sur les canaux externes de signalement auprès des autorités compétentes.

Dans les cas où l'envoi d'un accusé de réception pourrait compromettre la confidentialité de la communication, afin de la garantir, celui-ci ne sera pas envoyé avant l'expiration d'un délai jugé raisonnable.

Comme mentionné dans les paragraphes précédents, à titre d'alternative à ce canal interne privilégié, il est possible de signaler à l'A. A. I. ou aux autorités ou organes régionaux compétents la commission de tout acte ou omission susceptible de constituer l'une des infractions pouvant être signalées par le biais du Système interne d'information¹, que ce soit directement ou après avoir préalablement signalé le fait via le canal interne susmentionné, conformément aux dispositions de l'annexe 1 relatives aux canaux externes de signalement.

¹ À ce sujet, voir les dispositions de la section 3, « Contenu des communications », de la politique relative au système interne d'information.

PROCÉDURE DE GESTION DES COMMUNICATIONS		<table><tr><td>Date de création : 10/06/2021</td></tr><tr><td>Dernière mise à jour : 29/01/2025</td></tr></table>	Date de création : 10/06/2021	Dernière mise à jour : 29/01/2025
Date de création : 10/06/2021				
Dernière mise à jour : 29/01/2025				

2.2 Procédure d'admission

Après réception de la communication, le Responsable du Système (le Comité de conformité) lui attribue un NUMÉRO D'ENREGISTREMENT correspondant à son DOSSIER ainsi qu'une série de CODES visant à anonymiser tant le lanceur d'alerte que la personne faisant l'objet de l'enquête, les faits, et tout autre tiers susceptible d'être concerné par la communication.

S'agissant d'un organe collégial, le Responsable du Système délègue, en fonction de la nature ou du sujet concerné par la communication, à l'un des membres du Comité de conformité les pouvoirs de gestion du Système interne d'information et de traitement des dossiers d'enquête.

Si le Comité de conformité constate que les faits signalés pourraient, à première vue, constituer un délit, il transmet immédiatement l'information à l'organe d'administration, qui doit décider de la transmettre sans délai au ministère public.

Il est vérifié qu'aucun des membres du Comité de conformité n'est impliqué dans ladite communication. Si tel était le cas, le Conseil d'administration en est informé et la personne impliquée est écartée de la procédure. S'il s'avère nécessaire de remplacer la personne concernée, c'est le Comité de conformité qui désignera le remplaçant afin de poursuivre l'enquête de la manière la plus appropriée pour les intérêts des parties concernées. Ces remplacements et cette nouvelle nomination seront consignés par écrit dans le procès-verbal et à l'ouverture du dossier.

Enfin, après réception de la déclaration, le responsable du système consigne les informations suivantes :

- Les données objectives de la communication : faits, dates, noms, quantités, lieux, contacts, etc., fournis par la personne à l'origine de la communication.
- Les données subjectives : opinions, rumeurs, idées et appréciations que le lanceur d'alerte juge nécessaires dans le récit de la communication.
- L'évaluation du Comité de conformité quant à savoir si la communication est liée à une infraction potentielle ou présumée ou s'il s'agit d'une simple réclamation ou suggestion visant à améliorer un domaine de l'activité, la situation professionnelle, etc.

PROCÉDURE DE GESTION DES COMMUNICATIONS		<table><tr><td>Date de création : 10/06/2021</td></tr><tr><td>Dernière mise à jour : 29/01/2025</td></tr></table>	Date de création : 10/06/2021	Dernière mise à jour : 29/01/2025
Date de création : 10/06/2021				
Dernière mise à jour : 29/01/2025				

2.3 Procédure d'enquête

Si la communication est jugée recevable, l'enquête est dirigée par le délégué du responsable du système et menée par ce dernier.

Dans un premier temps, et après accord avec le lanceur d'alerte, les mesures conservatoires jugées pertinentes sont prises.

Si possible, il pourra être demandé à la personne ayant effectué la communication de fournir les informations supplémentaires nécessaires au bon déroulement de l'enquête à laquelle sa communication a donné lieu.

À ce stade, la personne faisant l'objet de l'enquête est informée et ENTREVUEE, et il lui est communiqué son droit d'être informée des actes ou omissions qui lui sont reprochés, tout en pouvant également exercer son droit d'être entendue, sans qu'en aucun cas l'identité du lanceur d'alerte ne lui soit communiquée.

Les tiers impliqués (le cas échéant) sont également convoqués et interrogés afin qu'ils puissent s'expliquer et présenter les arguments qu'ils jugent opportuns. Toutes les mesures d'enquête nécessaires seront prises à l'égard des parties et toutes les démarches effectuées seront consignées par écrit dans le dossier.

Les mesures prises à l'égard de tiers ou d'autres organes, services ou départements du groupe SERCOTEL doivent être menées en préservant l'anonymat de l'INFORMATEUR et de la PERSONNE FAISANT L'OBJET DE L'ENQUÊTE, ainsi que les motifs de la communication.

La confidentialité des informations est garantie à tout moment, tout comme la présomption d'innocence et le respect de l'honneur de toutes les personnes concernées.

Au cours de cette étape, le Comité de conformité :

1º.- Enquête sur les faits signalés et, plus précisément :

- Les éléments objectifs et subjectifs fournis par le lanceur d'alerte, en accordant la priorité aux éléments objectifs étayés par des documents attestant, en tout ou en partie, les faits signalés.
- La réputation, le sérieux et la fiabilité du lanceur d'alerte.

PROCÉDURE DE GESTION DES COMMUNICATIONS		<table><tr><td>Date de création : 10/06/2021</td></tr><tr><td>Dernière mise à jour : 29/01/2025</td></tr></table>	Date de création : 10/06/2021	Dernière mise à jour : 29/01/2025
Date de création : 10/06/2021				
Dernière mise à jour : 29/01/2025				

- Les allégations et les preuves à décharge fournies par la personne faisant l'objet de l'enquête.
- Les vérifications effectuées auprès de tiers, ou d'autres organes, services ou départements concernés.

2°.- Analyse et évalue les conséquences éventuelles que les faits signalés pourraient entraîner :

En premier lieu, le Comité de conformité vérifie si ces faits sont dus à une défaillance importante des contrôles internes au sein du Groupe. Le cas échéant, il proposera des mesures correctives et préventives urgentes afin d'éviter de nouveaux risques.

En second lieu, si la gravité, la spécificité ou la complexité des faits le justifie, le Comité de conformité peut désigner un autre cadre dirigeant ou un tiers spécialisé pour collaborer à l'enquête. De même, si les faits signalés sont susceptibles d'entraîner des pertes d'actifs, le Comité de conformité prend les mesures visant à enrayer ou à atténuer ces pertes. Si une fuite ou une destruction de preuves pertinentes pour le signalement est susceptible de se produire, le Comité de conformité se charge de sécuriser les preuves avant le début de l'enquête. Le Comité de conformité évalue également l'opportunité d'informer les organes de gouvernance de ce signalement. Enfin, il vérifie s'il est possible que des préjudices aient été causés à des tiers, auquel cas il évalue l'ampleur du préjudice et la nécessité d'en informer le tiers lésé.

Le délai nécessaire pour mener l'enquête et répondre au lanceur d'alerte sur les mesures qui ont été prises, ainsi que sur le résultat de celles-ci, dépend de la gravité des faits signalés et de leurs conséquences potentielles, la durée de cette étape étant laissée à la discrétion et aux risques du Comité de conformité. Toutefois, conformément aux dispositions de l'article 9.2. d) de la loi n° 2/2023 du 20 février, relative à la protection des personnes qui signalent des infractions réglementaires et à la lutte contre la corruption, ce délai ne peut excéder trois (3) mois à compter de la réception de la communication ou, si aucun accusé de réception n'a été envoyé au lanceur d'alerte, trois (3) mois à compter de l'expiration du

PROCÉDURE DE GESTION DES COMMUNICATIONS		<table><tr><td>Date de création : 10/06/2021</td></tr><tr><td>Dernière mise à jour : 29/01/2025</td></tr></table>	Date de création : 10/06/2021	Dernière mise à jour : 29/01/2025
Date de création : 10/06/2021				
Dernière mise à jour : 29/01/2025				

délai de sept (7) jours suivant la communication² . Cela ne s'applique pas aux cas présentant une complexité particulière, pour lesquels ce délai peut être prolongé de trois (3) mois supplémentaires au maximum.

Si la communication contient des données à caractère personnel concernant des tiers autres que la personne faisant l'objet de l'enquête (par exemple, des témoins, des fournisseurs, des clients, etc.), le Comité de conformité consignera par écrit qu'il convient de supprimer toutes les informations à caractère personnel fournies qui ne sont pas nécessaires à l'enquête, et procédera à l'information des tiers dont les données vont être traitées. Les informations seront conformes aux exigences de la réglementation en matière de protection des données, en omettant l'identité de l'informateur, qui doit rester confidentielle.

Toutes ces notifications sont décidées par le Comité de conformité en sa qualité de responsable du système, consignées par écrit dans le dossier et transmises via la boîte [mail compliance@sercotel.com](mailto:compliance@sercotel.com).

2.4 Clôture de la procédure

À l'issue de l'enquête sur la communication et sur la base des pièces justificatives permettant de clarifier les faits, un VERDICT ou une DÉCISION est rédigé(e) et approuvé(e) par un procès-verbal extraordinaire du Comité de conformité, dont le contenu est le suivant :

- Description des faits : numéro d'enregistrement de la communication ; date de la communication ; faits signalés ; parties concernées ; documents fournis au cours de l'enquête par les deux parties (informateur et personne faisant l'objet de l'enquête), par d'autres organes, services ou départements ou par des tiers ; entretien avec la personne faisant l'objet de l'enquête et/ou avec des tiers, etc.
- Analyse et évaluation des preuves obtenues.
- Si l'irrégularité signalée est effectivement constatée, le Comité de conformité consacrera une section du verdict à formuler les recommandations qu'il jugera nécessaires de mettre en œuvre pour améliorer les contrôles et protocoles internes qui se sont révélés déficients à cette occasion.

² Ces délais s'appliquent, en tout état de cause, sans préjudice des dispositions de la législation du travail ou de la convention collective applicable à chaque cas, dont les délais prévaudront en cas de contradiction.

PROCÉDURE DE GESTION DES COMMUNICATIONS		<table><tr><td>Date de création : 10/06/2021</td></tr><tr><td>Dernière mise à jour : 29/01/2025</td></tr></table>	Date de création : 10/06/2021	Dernière mise à jour : 29/01/2025
Date de création : 10/06/2021				
Dernière mise à jour : 29/01/2025				

- Décision : après approbation des organes de direction, cette décision est motivée et expose les raisons pour lesquelles l'affaire est CLASSÉE SANS SANCTION ou CLASSÉE AVEC SANCTION.

- I. CLASSE SANS SANCTION : À l'issue de l'enquête, s'il est conclu que l'infraction signalée est manifestement mineure et ne nécessite pas de suivi supplémentaire, il est procédé à son CLASSEMENT. Le classement s'applique également en cas de signalements répétés ne contenant pas d'informations nouvelles et significatives sur des infractions déjà signalées auparavant et dont la procédure d'enquête a déjà abouti, sauf si de nouvelles circonstances de fait ou de droit justifient un suivi différent. Dans ces cas, la décision doit être communiquée au lanceur d'alerte et doit être motivée.
- II. CLÔTURE AVEC SANCTION : le Comité peut proposer l'application d'une sanction, mais la décision revient à l'organe de direction en coordination avec le service des ressources humaines, conformément aux procédures prévues pour l'application des sanctions disciplinaires au sein de l'organisation.
- III. COMMUNICATION AUX AUTORITÉS : Si la communication reçue semble, à première vue, avoir un lien avec la commission d'une infraction pénale, le Comité de conformité en informera immédiatement l'organe d'administration afin qu'il examine l'opportunité de porter plainte auprès du ministère public.

À cet égard, la loi espagnole de procédure pénale prévoit, en son article 259, que toute personne ayant été témoin de la commission d'un délit public³ est tenue d'en informer immédiatement le juge d'instruction, de

³ La qualification d'un délit comme délit public dépend de l'instance qui engage la poursuite (d'office ou à la demande de la partie lésée), les délits publics étant poursuivis d'office sans qu'il soit nécessaire que la partie lésée porte plainte au préalable. Outre les délits contre la vie et la liberté, on trouve, à titre d'exemple, parmi la liste des délits engageant la responsabilité pénale de la personne morale, les délits publics suivants : l'escroquerie, la corruption, le trafic d'influence, le blanchiment d'argent, le financement du terrorisme, les infractions contre le Trésor public et la Sécurité sociale, les infractions contre l'environnement et les ressources naturelles, les infractions contre l'aménagement du territoire, contre les droits fondamentaux et les libertés publiques, la contrebande, entre autres. En revanche, constituent des infractions privées les calomnies et les injures entre particuliers (la justice ne peut intervenir que lorsque la personne lésée porte plainte ou engage une action en justice) et les infractions semi-publiques sont poursuivies d'office une fois que la personne lésée a initialement porté plainte (infractions de découverte et de divulgation de secrets, infractions contre la propriété intellectuelle, agressions, harcèlement et abus sexuels, entre autres).

PROCÉDURE DE GESTION DES COMMUNICATIONS		<table><tr><td>Date de création : 10/06/2021</td></tr><tr><td>Dernière mise à jour : 29/01/2025</td></tr></table>	Date de création : 10/06/2021	Dernière mise à jour : 29/01/2025
Date de création : 10/06/2021				
Dernière mise à jour : 29/01/2025				

de paix, de district ou de commune, ou le fonctionnaire du ministère public le plus proche du lieu où il se trouve, sous peine d'une amende de 25 à 250 pesetas⁴.

Toutefois, l'obligation de dénoncer aux autorités compétentes est renforcée pour certaines infractions distinguées par la norme pénale. À cet égard, le Code pénal espagnol, dans son article 450⁵, prévoit la « manquement au devoir d'empêcher des infractions ou d'en favoriser la poursuite », en sanctionnant quiconque n'empêche pas la commission d'une infraction portant atteinte à la vie, à l'intégrité physique ou à la santé, à la liberté ou à la liberté sexuelle d'autrui, alors qu'il aurait pu le faire par son intervention immédiate et sans risque pour lui-même ou pour autrui, et toute personne qui, bien qu'en mesure de le faire, ne s'adresse pas aux autorités ou à leurs agents pour qu'ils empêchent l'un de ces délits dont elle a connaissance de la commission imminente ou en cours.

Par conséquent, si, une fois l'enquête sur les faits terminée, la véracité de ceux-ci est confirmée, le Groupe SERCOTEL prendra toutes les mesures nécessaires pour mettre fin au fait dénoncé et, le cas échéant et compte tenu des caractéristiques du fait, appliquera les mesures qu'il jugera opportunes, conformément au régime disciplinaire, à la législation du travail en vigueur et, le cas échéant, à la législation pénale susmentionnée.

Les mesures pouvant être imposées en interne ne limiteront en aucun cas l'exercice des actions en justice que le Groupe SERCOTEL pourrait tenter.

Dans tous les cas, la DÉCISION est NOTIFIÉE tant à l'informateur qu'à la personne faisant l'objet de l'enquête, dans un délai maximal de trois (3) mois à compter de la réception de la communication ; l'informateur ne sera pas notifié s'il y a renoncé, si ses coordonnées ne sont pas disponibles ou s'il s'agit d'un informateur anonyme.

⁴ Selon la rédaction littérale actuelle de l'article 259 du Code de procédure pénale espagnol.

⁵ Article 450 du Code pénal espagnol : « 1. Quiconque, pouvant agir par son intervention immédiate et sans risque pour lui-même ou pour autrui, n'empêche pas la commission d'un délit portant atteinte à la vie, à l'intégrité physique ou à la santé, à la liberté ou à la liberté sexuelle d'autrui, est puni d'une peine d'emprisonnement de six mois à deux ans si le délit est dirigé contre la vie, et d'une amende de six à vingt-quatre mois dans les autres cas, sauf si le délit non empêché est passible d'une peine égale ou inférieure, auquel cas la peine inférieure à celle-ci sera prononcée. 2. Est passible des mêmes peines toute personne qui, pouvant le faire, ne s'adresse pas à l'autorité ou à ses agents pour empêcher un délit parmi ceux prévus au paragraphe précédent et dont elle a connaissance de la commission imminente ou en cours.

PROCÉDURE DE GESTION DES COMMUNICATIONS		<table><tr><td>Date de création : 10/06/2021</td></tr><tr><td>Dernière mise à jour : 29/01/2025</td></tr></table>	Date de création : 10/06/2021	Dernière mise à jour : 29/01/2025
Date de création : 10/06/2021				
Dernière mise à jour : 29/01/2025				

À la suite de cela, le Comité de conformité ordonne le CLASSEMENT de l'affaire, en respectant dans tous les cas la législation en vigueur en matière de protection des données.

En cas de CLASSEMENT AVEC SANCTION, la notification adressée à la personne faisant l'objet de l'enquête mentionnera les mesures contractuelles, disciplinaires ou judiciaires qui seront prises.

Le Groupe SERCOTEL garantit, comme indiqué dans sa Politique relative au système interne d'information, qu'aucune mesure de représailles ne sera jamais prise à l'encontre de toute personne qui, de bonne foi, lui signale la commission d'un fait illicite, collabore à son enquête ou aide à la résoudre. Cette garantie ne s'applique pas aux personnes agissant de mauvaise foi dans le but de diffuser de fausses informations ou de nuire à autrui. Contre ces comportements illicites, le Groupe prendra les mesures légales ou disciplinaires qui s'imposent.

3. ENREGISTREMENT DES COMMUNICATIONS

Le responsable du système tient un registre des informations reçues et des enquêtes internes auxquelles elles ont donné lieu, ce qui lui permet de stocker et/ou de récupérer des informations clés sur chaque incident, notamment la date et la source de la communication initiale, le plan d'enquête, les résultats des entretiens ou de toute autre procédure d'enquête, les tâches en suspens, la décision finale, ainsi que la chaîne de conservation de tout élément de preuve ou information clé.

4. PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Comme indiqué dans la Politique du système interne d'information du groupe SERCOTEL, les traitements de données à caractère personnel découlant de l'application de ladite Politique et de la présente Procédure de gestion des communications sont régis par les dispositions du titre VI de la loi 2/2023, par les dispositions du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, de la loi organique 3/2018 du 5 décembre relative à la protection des données à caractère personnel et à la garantie des droits numériques, de la loi organique 7/2021 du 26

PROCÉDURE DE GESTION DES COMMUNICATIONS		<table><tr><td>Date de création : 10/06/2021</td></tr><tr><td>Dernière mise à jour : 29/01/2025</td></tr></table>	Date de création : 10/06/2021	Dernière mise à jour : 29/01/2025
Date de création : 10/06/2021				
Dernière mise à jour : 29/01/2025				

mai, relative à la protection des données à caractère personnel traitées à des fins de prévention, de détection, d'enquête et de poursuite d'infractions pénales et d'exécution de sanctions pénales.

Compte tenu du principe de minimisation des données du Règlement général sur la protection des données repris dans la loi 2/2023, le Groupe SERCOTEL ne traitera que les données à caractère personnel nécessaires à la connaissance et à l'enquête sur les actions ou omissions faisant l'objet d'une enquête par le biais du système interne. En conséquence, dans la mesure où les données à caractère personnel collectées ne sont pas jugées nécessaires ou s'il est établi qu'il ne s'agit pas d'informations véridiques, le Groupe SERCOTEL procédera à leur suppression conformément aux dispositions de l'article 32 de la loi 3/2018⁶.

De même, le Groupe SERCOTEL ne pourra traiter des données de catégorie spéciale⁷ que lorsque celles-ci s'avèrent nécessaires à l'adoption des mesures correctives correspondantes ou des procédures disciplinaires qui pourraient éventuellement être engagées, devant, dans le cas contraire, procéder à leur suppression immédiate dans les conditions mentionnées ci-dessus.

Enfin, le groupe SERCOTEL devra garantir que les personnes concernées par le traitement des données à caractère personnel effectué dans le cadre de l'enquête puissent exercer leurs droits d'accès, de rectification des données inexactes, d'effacement, de limitation, de portabilité, d'opposition et de ne pas faire l'objet d'une décision fondée uniquement sur un traitement automatisé. En ce qui concerne l'exercice des droits, il convient de noter que le droit d'accès ne peut inclure des informations sur l'informateur et que le droit d'opposition des personnes faisant l'objet de l'enquête peut être refusé pour des motifs légitimes.

5. APPROBATION

La procédure de gestion des communications a été approuvée par le Conseil de

⁶ Lorsque la suppression s'impose, GRUPO SERCOTEL bloquera les données en prenant toutes les mesures nécessaires pour empêcher le traitement des informations bloquées (à l'exception de leur mise à disposition des autorités judiciaires, du ministère public ou des administrations publiques compétentes aux fins de la mise en cause d'éventuelles responsabilités) pendant la durée nécessaire à la conservation des preuves du fonctionnement du système qui, compte tenu des délais de prescription indiqués dans la loi 2/2023, est fixée à 3 ans. Il convient de souligner que l'obligation de blocage et de conservation ne s'applique pas aux données à caractère personnel contenues dans des communications non faisant l'objet d'une enquête, celles-ci ne pouvant être conservées que sous forme anonymisée.

⁷ Données à caractère personnel révélant l'origine ethnique ou raciale, les opinions politiques, les convictions religieuses ou philosophiques, ou l'appartenance syndicale, ainsi que le traitement des données génétiques, biométriques, des données relatives à la santé, à la vie sexuelle ou aux orientations sexuelles d'une personne.

PROCÉDURE DE GESTION DES COMMUNICATIONS		<table><tr><td>Date de création : 10/06/2021</td></tr><tr><td>Dernière mise à jour : 29/01/2025</td></tr></table>	Date de création : 10/06/2021	Dernière mise à jour : 29/01/2025
Date de création : 10/06/2021				
Dernière mise à jour : 29/01/2025				

Administration de Sagatu Asociados Comercial Hotelera, S.L.U. et peut être modifiée dans le but d'améliorer la confidentialité et l'efficacité de la gestion des communications traitées.

De même, cette procédure est révisée et/ou modifiée par le COMITÉ DE CONFORMITÉ, qui peut externaliser ce service à des professionnels spécialisés :

- lorsque des changements importants surviennent au sein de l'organisation, dans la structure de contrôle ou dans l'activité exercée par l'entité, qui le justifient.
- Chaque fois que des modifications législatives le justifient.
- Chaque fois que des infractions significatives à ses dispositions sont constatées et que cela le justifie également.

De même, même si aucune des circonstances décrites ci-dessus ne se présente, une révision est effectuée au moins une fois tous les deux ans.

6. HISTORIQUE DES VERSIONS

Version	Date	Approuvé par	Motif de la modification
V. Original	10/06/2021	Comité de conformité et Conseil d'administration	
V.1.	19/07/2023	Conseil d'administration de Sagatu Asociados Comercial Hotelera, S.L.U.	Mise en conformité avec la loi 2/2023
V.2.	04/10/2023	Comité de conformité	Changement d'adresse social
V.3	16/12/2024	Comité de conformité	Modification de l'article 2.1
V.3	29/01/2025	Conseil d'administration de Sagatu Asociados Comercial Hotelera, S.L.	Modification de l'article 2.1

7. ANNEXE 1. CANAUX D'INFORMATION EXTERNES

7.1 Canal d'information externe de l'Autorité indépendante de protection des lanceurs d'alerte (A.A.I.)

Toute personne physique peut signaler à l'A.A.I. ou aux autorités ou organismes régionaux compétents la commission de tout acte ou omission visé par le Système interne d'information du GROUPE SERCOTEL, soit directement, soit après avoir préalablement signalé le fait via le canal interne.

Plus précisément, dans la Communauté autonome de Catalogne, l'organisme compétent en la matière est l'Oficina Antifrau de Catalunya⁸, qui a mis en place une boîte aux lettres pour les signalements anonymes, garantissant à tout moment tant la confidentialité des communications que l'anonymat du lanceur d'alerte, accessible via le lien suivant :

<https://www.antifrau.cat/es/comunicaciones-anonimas>

Oficina Antifrau
de Catalunya



[Quiénes somos](#)
[Qué hacemos](#)
[Recursos](#)
[Prensa](#)
[Transparencia](#)
[Trámites](#)
[Corrupción](#)
[Denuncia](#)
[Preguntas](#)
[Sede electrónica](#)

[Denuncia](#) / [Buzón de denuncias anónimas](#)

Buzón de denuncias anónimas

El **buzón de denuncias anónimas** garantiza en todo momento la confidencialidad de las comunicaciones y el anonimato del denunciante.



Usted tiene dos opciones para realizar la denuncia de forma anónima mediante este canal:

—Utilizando su navegador. En este caso, queda rastro de la dirección IP desde la cual se realiza la comunicación.

—Utilizando **una red de anonimización, que garantiza plenamente el anonimato** de la comunicación en el entorno digital (también de la dirección IP, que puede identificar a quien navega por Internet). **La herramienta más utilizada para ello es la red TOR.** Como cualquier otro navegador, para hacer uso de la herramienta TOR es necesario descargar el navegador desde la **[página de descarga](#)**. Este **[enlace](#)** muestra un **vídeo tutorial** sobre cómo descargar TOR.

⁸<https://www.antifrau.cat/es/es>

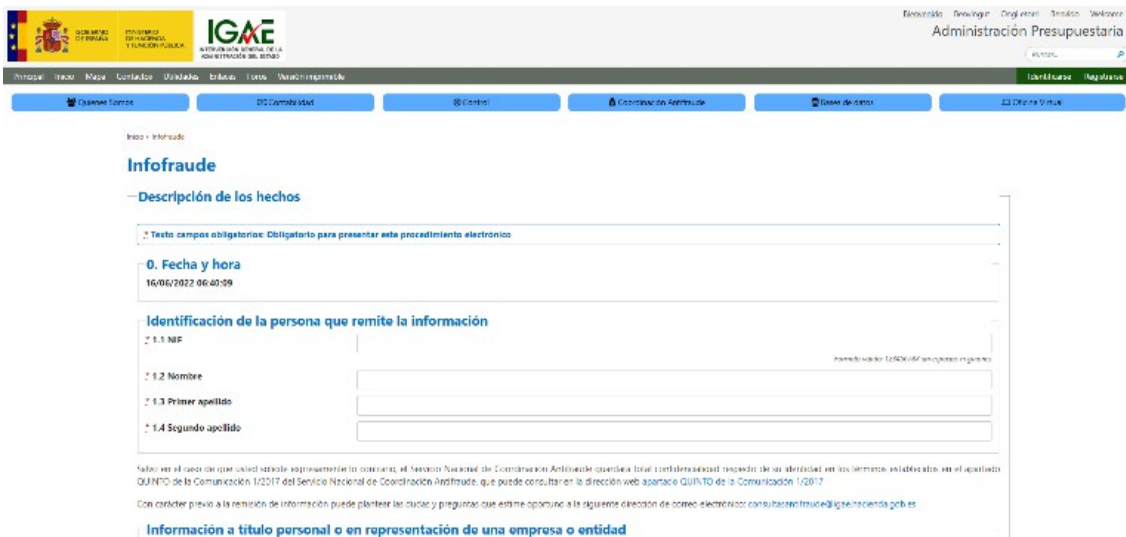
PROCÉDURE DE GESTION DES COMMUNICATIONS		Date de création : 10/06/2021 Dernière mise à jour : 29/01/2025
---	--	---

7.2 Infofraude

Le Service national de coordination antifraude⁹ (SNCS), en tant qu'organisme national chargé de coordonner les actions visant à protéger les intérêts financiers de l'Union européenne, et relevant de l'Intervention générale de l'administration de l'État, permet aux citoyens de lui signaler les faits dont ils ont connaissance et qui pourraient constituer une fraude ou toute autre irrégularité en rapport avec des projets ou des opérations financés par des fonds provenant de l'Union européenne.

Ainsi, depuis son site web, il est possible d'accéder au formulaire de signalement des fraudes et irrégularités (également connu sous le nom d'« infofraude »), qui peut être utilisé en toute confidentialité :

<https://www.igae.pap.hacienda.gob.es/sitios/igae/es-ES/snca/Paginas/ComunicacionSNCA.aspx>



Infofraude

— Descripción de los hechos

* Texto campos obligatorios: Obligatorio para presentar este procedimiento electrónico

0. Fecha y hora
16/06/2022 06:40:09

Identificación de la persona que remite la información

* 1.1 NIF

* 1.2 Nombre

* 1.3 Primer apellido

* 1.4 Segundo apellido

Saber más al respecto de qué datos debe proporcionar el ciudadano al Servicio Nacional de Coordinación Antifraude consulte la totalidad de los requisitos de esta identidad en los términos establecidos en el apartado QUINTO de la Comunicación 1/2017 del Servicio Nacional de Coordinación Antifraude, que puede consultar en la dirección web: apacae.que.es

Con carácter previo a la remisión de información puede plantear las dudas y preguntas que estime oportuno a la siguiente dirección de correo electrónico: consultas@snca.igae.hacienda.gob.es

Información a título personal o en representación de una empresa o entidad

⁹<https://www.igae.pap.hacienda.gob.es/sitios/igae/es-ES/snca/paginas/inicio.aspx>