

## PR 18 - Procedura sulla gestione di violenze, discriminazioni e mobbing

REDATTO	VERIFICATO	APPROVATO
Responsabile Sistema Parità di Genere (RSPG)	Direttore Tecnico (DT)	Chief Operating Officer (COO)
<i>Fabio La Porta</i> <i>Fabio La Porta</i>	<i>Mirko Santangelo</i> <i>Mirko Santangelo</i>	<i>Mirko Santangelo</i> <i>Mirko Santangelo</i>

Ed	Rev.	Data	Redatto	Verificato	Approvato
0	0	19/12/2023	RSPG	DT	GERANTE
1	0	05/02/2025	RSPG	DT	GERANTE
1	1	24/06/2025	RSPG	DT	COO

Ed.	Rev.	Descrizione modifica
0	1	Prima edizione
1	0	Nuova edizione grafica
1	1	Revisione completa della procedura: migliorati i contenuti in termini di efficacia, coerenza, chiarezza

## Sommario

1. 2
2. 2
3. 3
4. 4
5. 6
6. 7
7. 7

## 1. SCOPO

La ICM SARL nell'ottica del continuo impegno per il miglioramento dell'ambiente di lavoro ha creato una procedura affinché i lavoratori possano avere la possibilità di segnalare aggressioni fisiche, comportamenti minacciosi o abusi verbali che si verificano sul posto di lavoro. La procedura fa riferimento all'insieme di pratiche e di comportamenti inaccettabili, o la minaccia di realizzarli, sia in un'unica occasione, sia ripetutamente, che si prefiggano, causino o possano comportare un danno fisico, psicologico, sessuale o economico. Include la violenza, le molestie di genere, ogni tipo di discriminazione, il mobbing.

Attuare politiche efficaci può essere un primo passo per prevenire la violenza e la discriminazione nei luoghi di lavoro. Tale procedura fa riferimento alla "Convenzione dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro n.190 sull'eliminazione della violenza e delle molestie sul luogo di lavoro", adottata a Ginevra il 21 giugno 2019 e recepita in Italia con la Legge 15 gennaio 2021, n. 4. Si segnala che l'espressione «violenza e molestie» nel mondo del lavoro "indica un insieme di pratiche e di comportamenti inaccettabili, o la minaccia di porli in essere, sia in un'unica occasione, sia ripetutamente, che si prefiggano, causino o possano comportare un danno fisico, psicologico, sessuale o economico, e include la violenza e le molestie di genere".

In particolare l'espressione «violenza e molestie di genere» indica "la violenza e le molestie nei confronti di persone in ragione del loro sesso o genere o che colpiscano in modo sproporzionato persone di un sesso o genere specifico, ivi comprese le molestie sessuali".

I settori coperti dalla normativa sono "tutti i settori, sia privati che pubblici, nell'economia formale e informale, in aree urbane o rurali". E la normativa riguarda le lavoratrici e i lavoratori, oltre a tutte le persone che lavorano indipendentemente dallo status contrattuale:

- persone in formazione, inclusi/e tirocinanti e apprendisti;
- lavoratori e lavoratrici licenziati;
- volontari e volontarie;
- persone alla ricerca di un impiego;
- coloro che esercitino l'autorità, i doveri e le responsabilità di un datore o una datrice di lavoro.

## 2. TERMINI E DEFINIZIONI

Termini e definizioni utili per saper nominare le situazioni critiche che gli addetti/e possono affrontare durante la loro prestazione professionale:

Discriminazione di genere: Assenza di pari opportunità e trattamento, operata in seguito a un giudizio o a una classificazione.

Mobbing: Condotte poste in essere dal superiore gerarchico (o dai colleghi) e finalizzate a sminuire, umiliare ed emarginare il lavoratore. Affinché si possa parlare di mobbing è necessario che vi siano le seguenti condizioni:

- Presenza di pluralità comportamenti persecutori e vessatori ripetuti nel tempo;
- Un danno alla salute psicofisica della vittima;
- Il nesso di causalità, cioè la relazione tra la condotta persecutoria e il danno patito;
- La volontà del mobber di voler emarginare il lavoratore.

Abuso verbale: l'uso eccessivo del linguaggio per minare la dignità e la sicurezza di ciascuno attraverso insulti o umiliazioni, in modo puntuale o ripetuto.

Abuso digitale: Si verifica quando qualcuno usa la tecnologia per manipolare, intimidire e controllare un'altra persona. Sebbene possa assumere molte forme diverse, questo tipo di abuso in genere comporta bullismo, molestie, stalking e persino coercizione sessuale. L'abuso digitale è spesso accompagnato da altre forme di abuso, tra cui l'abuso emotivo, l'abuso verbale e persino l'abuso fisico.

Coercizione: L'azione o la pratica di persuadere qualcuno/a a fare qualcosa facendo ricorso alla forza o alle minacce. Può fare ricorso a progressivi gradi di forza. A parte la forza fisica, può implicare l'intimidazione psicologica, il ricatto o altre forme di minaccia, come ad esempio la minaccia di lesioni fisiche, oppure di licenziamento o di mancata assunzione per un determinato posto di lavoro. Può inoltre verificarsi quando la persona aggredita non è capace di dare il proprio consenso, magari perché ubriaca, drogata, addormentata o mentalmente non in grado di capire la situazione.

Molestia sessuale: È un atto che si manifesta sotto diverse forme, da quella fisica, come ad esempio il contatto fisico indesiderato, abbracci o baci forzati, a quella verbale, come commenti o battute a sfondo sessuale, a quella non verbale, come le cybermolestie.

Cyberbullismo: Comportamento reiterato che utilizza tecnologia e immagini o contenuti testuali con l'intento di intimidire o minare la reputazione o l'autostima di una persona.

Cybermolestia: Tra le molestie sessuali subite dalle donne ci sono:

- e-mail o messaggi indesiderati dal contenuto sessualmente esplicito e offensivo;
- avance offensive e inappropriate sui social network (come Facebook, ad esempio) o nelle chat online.

Cyberstalking: L'atto di spiare una persona, raccogliendo informazioni su di lei, importunandola online e contattandola contro la sua volontà. Questo comportamento è spesso utilizzato e analizzato come una delle forme con cui si manifesta la violenza da partner nelle relazioni di intimità (Intimate Partner Violence).

### 3. OBIETTIVI

La procedura non intende autorizzare forme di delazione pubblica, bensì vuole fare emergere situazioni che altrimenti, per comprensibili motivi di rapporti fra colleghi o per altre motivazioni, non permetterebbero di individuare azioni correttive o preventive da attuare ai fini di un miglioramento del clima e della qualità del proprio ambiente di lavoro.

Le vittime della violenza sul luogo di lavoro subiscono attacchi diretti e indiretti di vario tipo come psicologici, morali e anche fisici che colpiscono il benessere psicofisico del lavoratore, e generano anche la loro denigrazione come dipendente.

Le persone di riferimento sono il Responsabile HR (COO) e della Parità di Genere.

Le conseguenze della violenza subita sul luogo di lavoro (WPV – Workplace Violence) si riverberano tanto

sullo stato psicologico della vittima quanto sulla qualità dell'ambiente di lavoro dell'impresa coinvolta. Le ripercussioni delle aggressioni esterne, soprattutto quando trascurate, sono trasversali, profonde e di lungo periodo. Il lavoratore soggetto alla violenza sul lavoro vede peggiorare drasticamente la qualità della sua vita, professionale e non. Infatti, dopo tali episodi, alcune vittime iniziano a mostrare disturbi del sonno, una frequente stanchezza, la cronicizzazione di determinate patologie. Tali fenomeni risultano direttamente correlati ad un crescente stato di depressione, soprattutto laddove il lavoratore che ha subito violenze non sia supportato attraverso un adeguato sostegno psicologico.

Gli effetti sono evidenti anche a livello di lavoro. Infatti, si osserva in poco tempo una significativa riduzione della capacità produttiva, determinata dall'aumento delle assenze per malattia, dal turn over del personale, dal pensionamento anticipato dovuto a disabilità, dall'alterazione del clima lavorativo oltre che dall'aumento degli oneri diretti e indiretti correlati a tali eventi (incremento degli oneri assicurativi, giornate perse di lavoro, oneri di gestione dei contenziosi, ecc.).

Le aggressioni sul lavoro, pertanto, coinvolgono l'intera Organizzazione. Per questo motivo la ICM SARL che potrebbe confrontarsi con tali eventi non deve minimizzarli; piuttosto deve affrontarli con prontezza, adottando misure preventive e in grado di ridurre il senso di solitudine vissuto dai lavoratori.

La ICM SARL garantisce la possibilità di intervenire in modo tempestivo ed efficace tutelando la riservatezza del segnalante.

#### **4. MISURE DI PREVENZIONE**

Le misure di prevenzione attuate per limitare il rischio aggressione sono di tipo strutturale e di tipo organizzativo.

Alcune misure di tipo strutturale sono:

- eliminare, per quanto possibile, oggetti o attrezzature che possono essere utilizzate come corpi contundenti o taglienti (ad es. tagliacarte, forbici, vasi, ecc...);
- mantenere adeguati livelli di illuminazione artificiale nella struttura e nelle aree annesse (parcheggi, vie di transito esterne, ecc.) al fine di limitare il rischio di aggressioni;
- assicurare la presenza nei locali di telefoni e/o altri ausili per dare l'allarme in caso di bisogno.

Le misure di tipo organizzativo sono:

- adeguata formazione del personale;
- effettuazione di un'opportuna campagna informativa/formativa legata alla gestione dei clienti e dei possibili conflitti;
- adozione e diffusione del Codice Etico che vieta in modo esplicito ogni forma di violenza, discriminazione e molestia;
- Diffusione delle politiche aziendali Politica della Parità di Genere, Politica Tolleranza Zero, Politica per il Work-Life Balance, Politica per la Gestione della Genitorialità
- Sensibilizzazione a chiamare le forze dell'ordine in caso di situazioni non gestibili dagli operatori.

Più nello specifico, rispetto ad un intervento di carattere formativo, sarebbe opportuno che i lavoratori soggetti a rischio aggressione ricevessero nozioni teoriche spendibili nel quotidiano, riguardanti, in sintesi:

- un approfondimento sul rischio aggressione, sulla sua individuazione, rilevazione e valutazione quale rischio professionale;

- l'acquisizione di specifiche tecniche al fine di prevenire e gestire situazioni critiche a rischio di aggressione;
- l'introduzione di conoscenze e modalità di gestione di situazioni critiche e di controllo degli utenti aggressivi.

Inoltre, per prevenire i casi di violenza, di discriminazione e di mobbing sui posti di lavoro, ICM SARL sviluppa indagini per seguire e registrare gli eventuali incidenti che implicano violenza.

A tal fine si impegna a:

#### CAPIRE IL PROBLEMA

- I conflitti irrisolti tra colleghi possono contribuire a luoghi di lavoro malsani e potenzialmente pericolosi;
- La molestia non trattata è considerato uno dei fattori primari per la violenza in alcuni luoghi di lavoro;
- I problemi dovrebbero essere risolti prontamente, richiedendo assistenza da risorse esterne se necessario.

#### SVILUPPARE UNA POLITICA

- Definire gli atti di violenza, incluse le minacce, contro il personale;
- Dichiarare che l'organizzazione non tollera comportamenti violenti o aggressivi;
- Descrivere le azioni disciplinari che saranno prese per i trasgressori, in termini rigorosi;
- Chiedere ai dipendenti di non intervenire ma di chiamare il loro responsabile

#### SVILUPPARE PROCESSI E PROCEDURE

Sviluppare e attuare procedure per la segnalazione di tutti episodi di violenza, tra cui episodi di discriminazione e mobbing sul posto di lavoro. Assicurandosi che i dipendenti sappiano:

- Cosa fare e con chi parlare in caso di violenze;
- Come avviare una denuncia;
- Le procedure per risolvere una denuncia;
- Come saranno protetti i rapporti tra dipendenti;
- Che cosa ci si aspetta da loro nel caso di un'indagine.

#### FORMARE I DIPENDENTI

- Riconoscere i primi segni di aggressività ed evitarli o affrontarli;
- Fornire informazioni e istruzioni al personale circa l'impatto della violenza sul lavoro, sulla vita e sulle relazioni;
- Tolleranza zero nei confronti della violenza, chiarezza sui passi da intraprendere di fronte alle violenze;
- Assicurarsi che tutti gli addetti, compresi i collaboratori esterni, abbiano l'opportunità di imparare a riconoscere gli episodi di violenza;
- Assicurarsi che gli addetti sappiano seguire i processi organizzativi che richiedono una segnalazione obbligatoria;
- Educare i dipendenti su come sostenere i colleghi che potrebbero vivere la violenza e incoraggiare i colleghi a denunciare l'episodio;
- I dipendenti contribuiscano allo sviluppo di processi organizzativi che mirano ad eliminare la violenza sul posto di lavoro

#### FORNIRE ADEGUATA E COSTANTE FORMAZIONE, INTERNA ED ESTERNA

- Fornire formazione ai responsabili sulle politiche e le procedure di prevenzione della violenza dell'organizzazione e garantire che i responsabili abbiano la capacità di riconoscere e affrontare comportamenti violenti;
- Integrare la prevenzione delle violenze nei programmi di sviluppo della leadership e dell'educazione;
- Fornire a tutto il personale la formazione per la risoluzione dei conflitti;
- I responsabili devono collaborare con il proprio team per sviluppare pratiche, politiche e aspettative relative a un comportamento rispettoso;
- Rendere i responsabili consapevoli e capaci di collaborare con i membri del proprio team per impedire comportamenti che possano incoraggiare rabbia, diffidenza, insicurezza o violenza.

#### SVILUPPARE STRATEGIE ORGANIZZATIVE

- Adottare misure per prevenire o ridurre il rischio violenza sul luogo di lavoro, sviluppando un ambiente psicologicamente sano per i dipendenti, centrato sulla risoluzione dei problemi, migliore qualità dei feedback delle prestazioni, garantire che tutti gli addetti siano trattati in modo equo e ragionevole, comunicare apertamente a tutti i livelli, aumentare la responsabilità della gestione impostando gli obiettivi;
- Condurre valutazione del rischio costanti per la violenza nei luoghi di lavoro;
- Lavorare con gli organismi professionali e sindacali, ove opportuno, per garantire una comunicazione coerente sulla sicurezza sul posto di lavoro;
- Riesaminare e rispondere in modo collaborativo agli sforzi di altre organizzazioni e luoghi di lavoro per ridurre al minimo la violenza e migliorare la sicurezza sul lavoro;

### 5. MODALITÀ OPERATIVE

Le modalità con cui la segnalazione può essere effettuata sono le seguenti:

- Modalità informatica tramite il sito aziendale [www.icmmediterraneen.org](http://www.icmmediterraneen.org) cliccando nella sezione CONTATTI / SEGNALA, Questo metodo garantisce, la riservatezza dell'identità della persona segnalante, di quella coinvolta o menzionata e del contenuto della segnalazione;
- Via posta elettronica alla email [wehear@icmmediterranee.com](mailto:wehear@icmmediterranee.com) ;
- Compilazione del modello DOC 54 - Modulo per la Segnalazione di atti di violenza, reso disponibile nella rete intranet aziendale e inviato via posta ordinaria mediante lettera da inviare alla sede della Organizzazione al seguente indirizzo: Institut De Certification Méditerranéen S.A.R.L. Bloc C, 9ème étage, Epi Center, 16 Rue de Syrie - 1002 - Tunis – Tunisia;
- Colloquio diretto riservato, con richiesta di appuntamento in forma scritta o orale al Responsabile per la Parità di Genere o Responsabile HR.

#### TIPOLOGIE DI SEGNALAZIONI

Segnalazione Aperta:

In questo caso il soggetto inserisce i propri dati anagrafici che saranno visibili al Responsabile, la segnalazione di atto di violenza, atto discriminatorio/atto di mobbing, inserendo i propri dati anagrafici, il tipo di violenza, il luogo e le modalità con cui questa si è presentata

Segnalazione Anonima:

In questo caso il soggetto non vuole rendere nota la propria identità e non inserisce i propri dati anagrafici. Il personale dipendente, anche quello con contratti di collaborazione con ICM SARL o in somministrazione e/o apprendista, che ha subito l'atto di violenza/atto discriminatorio/atto di mobbing, inserendo il tipo di violenza, il luogo e le modalità con cui questa si è presentata.

#### **COSA FARE DOPO LA SEGNALAZIONE**

Una volta ricevuta la segnalazione, il Responsabile HR o il Responsabile del Sistema della Parità di Genere si assicurerà che le segnalazioni ricevute vengano prontamente gestite, entro e non oltre 5 giorni lavorativi, e provvederà ad intraprendere opportune azioni e invierà una risposta al segnalante. Gli esiti della segnalazione sono comunicati solo nei limiti del rispetto della privacy e della tutela di tutte le parti.

#### **MISURE SANZIONATORIE DISCIPLINARI**

A seguito della conferma dei fatti, possono essere adottate sanzioni disciplinari graduate, nel rispetto del codice disciplinare aziendale e dei contratti collettivi:

- Richiamo scritto formale;
- Sospensione cautelare dal lavoro in altra area;
- Trasferimento interno;
- Risoluzione del contratto per giusta causa nei casi più gravi.

#### **MISURE CORRETTIVE ORGANIZZATIVE**

Oltre agli interventi sulle persone, si prevedono azioni mirate a correggere le cause sistemiche che hanno favorito il comportamento lesivo:

- Revisione dei ruoli e delle responsabilità coinvolte;
- Intervento sul clima del gruppo o del reparto coinvolto;
- Rafforzamento delle regole di comunicazione interna e di leadership inclusiva;
- Inserimento del caso nel rapporto annuale di miglioramento del sistema parità di genere.

#### **ARCHIVIAZIONE E TRACCIABILITÀ**

Ogni segnalazione è registrata in un registro riservato, gestito dal Responsabile per la Parità di Genere o Responsabile H.R.

I documenti sono archiviati per almeno 5 anni e l'accesso è consentito solo a soggetti autorizzati.

### **6. RIFERIMENTI**

I seguenti riferimenti sono da considerarsi nella revisione corrente:

- UNI/PDR 125
- DOC 54 - Modulo per la Segnalazione di atti di violenza

### **7. DISTRIBUZIONE E ACCESSIBILITÀ**

La presente procedura è destinata a tutto il personale di ICM SARL.

Questa procedura è accessibile elettronicamente nella rete condivisa del sistema di gestione ICM.

Il responsabile di questa procedura è RSPG.