

Dott. Ing. Emolo Cicchetti

Viale Angelo Filippetti 27 20122 Milano

P.IVA 12022600154

Tel. 02 83527807 mobile 333 2497355 e-mail emolo@riskassess.eu

web www.riskassess.eu

Training – Advisoring Travel Risk Management

Analizzare – Valutare – Mitigare i rischi connessi alle trasferte in destinazioni critiche

Data : marzo 2021



A handwritten signature in black ink, appearing to read "Emolo Cicchetti".

Redatto da : **Dott. Ing. Emolo Cicchetti**
Ordine degli Ingegneri della Provincia di Milano n° 15952
Specialista in Prevenzione Incendi I-2277 D.M. 25.03.1985 Legge 818/1984 e DPR 151/2011
Elenco Esperti nel campo dell' Igiene e della Sicurezza sul Lavoro (D.Lgs 626/94 e leggi
antercedenti) Ordine degli Ingegneri di Milano Protocollo n° GA/vd 50/70
Formatore Qualificato ex DM 6 marzo 2013

Oggi il contesto in cui operano le imprese sta diventando sempre più complesso e mutevole. Molte aziende si rivolgono ai mercati esteri per avere maggiori opportunità commerciali.

Il quadro normativo Italiano impone al datore di lavoro la tutela dell'incolumità del dipendente operante in teatri esteri in relazione anche ai rischi non derivanti direttamente dall'espletamento delle proprie mansioni (criminalità, terrorismo, strutture sanitarie, ecc...).

E' in capo al datore di lavoro la responsabilità e l'obbligo di effettuare l'analisi dei rischi ai quali è esposto il dipendente, di valutare il livello di esposizione a tali rischi e di predisporre adeguate misure di mitigazione dei suddetti rischi.

Questo richiede che le aziende, dovendo spesso operare in ambienti caratterizzati da elevati rischi, comprendano bene il contesto a cui afferiscono e, conseguentemente, approntino adeguate misure di mitigazione dei rischi.

Le aziende hanno anche il diritto e l'interesse di tutelare se stesse da rischi e danni economici.

Pericoli e rischi per i viaggiatori

I pericoli e i rischi dei viaggi all'estero sono innumerevoli.

La minaccia del terrorismo è aumentata in modo significativo negli ultimi 15 anni, decuplicando il numero di vittime (fino a 30.000 nel 2015).

Da non trascurare i rischi legati alla mobilità, alla situazione sanitaria (sia come infrastrutture che come malattie infettive) e alla criminalità.

Tabella 1: Tipi di minacce per i dipendenti

Minacce politiche	Minacce criminali	Minacce per la salute	Calamità e disastri
<ul style="list-style-type: none">• Sommosa• Colpo di Stato• Attacco terroristico• Rapimento terroristico• Guerra civile• Conflitto militare	<ul style="list-style-type: none">• Rapina• Intrusione nella residenza• Rapimento per estorsione• Omicidio	<ul style="list-style-type: none">• Dissenteria• Morsi da insetti e animali• Malattie tropicali• Stress indotto da viaggio• Epidemie	<ul style="list-style-type: none">• Incidente stradale• Incidenti sul posto di lavoro• Incidente aereo• Inondazioni• Condizioni meteo severe• Terremoto• Incendi

La misura in cui una minaccia diventa un rischio per l'azienda e per il dipendente, dipende anche dal loro livello di vulnerabilità.

Il profilo del viaggiatore e dell'azienda possono incidere sulla propria vulnerabilità.

Ad esempio, un Francese e un Italiano possono essere esposti in egual misura in America Latina, ma in Algeria la loro esposizione sarà diversa.

Tabella 2: Rischi per le aziende

Rischio reputazionale	I rischi di reputazione si riferiscono alla percezione interna ed esterna delle diverse parti interessate. Questo rischio è spesso trascurato anche in situazioni in cui il top management considera la reputazione come uno degli assets più importanti. Senza una gestione valida della sicurezza dei viaggi di lavoro, in caso di incidente, le aziende possono essere demonizzate dai media.
Rischio finanziario	Dal punto di vista finanziario, le aziende sostengono costi diretti di un incidente come il costo della gestione delle emergenze, i costi di trattamento medico ed eventualmente i costi successivi come richieste di rimborso danni da parte delle vittime o da parte dei loro famigliari.
Rischio legale	Le aziende affrontano costi dovuti al non rispetto della normativa vigente in tema di sicurezza sul lavoro (essendo un reato penale è prevista anche la reclusione).
Rischio riservatezza dati	Il furto di un notebook, uno smartphone, una chiavetta USB o altri dispositivi che contengono dati aziendali riservati (es. listini prezzi, tabelle sconti, anagrafiche...) può arrecare un danno commerciale notevole all'azienda.

Gestione dei rischi viaggio

Il TRM aiuta le aziende ad ottemperare ai loro obblighi legali ed a proteggere la vita e la salute dei loro dipendenti.

Inoltre, un TRM efficace, contribuisce ad aumentare le probabilità di successo in paesi con elevati livelli di rischio, diventando un vantaggio competitivo.

Per essere efficace, il concetto di gestione del rischio viaggio deve permeare tutta la società ad ogni livello : la sede centrale come le filiali, i dirigenti come i dipendenti.

La sicurezza del viaggio è ottenuta da una combinazione intelligente e ragionata di misure preventive e misure reattive.

Gli obiettivi del TRM includono :

- Formare il personale sui rischi riferibili al paese di destinazione.
- Promuovere comportamenti responsabili durante le trasferte.
- Tracciare gli spostamenti dei dipendenti per individuare la loro posizione in ogni momento del viaggio.
- Fornire ai dipendenti dispositivi e procedure per comunicare immediatamente una situazione di emergenza.
- Fornire alla società dispositivi e procedure per notificare immediatamente ai viaggiatori ogni notizia rilevante ai fini della loro incolumità.
- Assistere il viaggiatore in modo professionale e tempestivo in caso di emergenza.

Il TRM dovrebbe, inoltre, definire o concorrere a definire una policy di gestione dei rischi viaggio.

Da questa policy devono discendere istruzioni aziendali chiare e vincolanti sia per i viaggiatori che per i loro supervisor.

Così come l'azienda si assume le sue responsabilità, anche il viaggiatore deve attenersi alle prescrizioni di sicurezza.

Le metodologie di analisi del rischio vengono utilizzate per valutare il rischio paese prima della partenza e per monitorare la situazione dal punto di vista della sicurezza durante la trasferta.

Sono disponibili diverse fonti di informazione sia gratuite che a pagamento, dipende dalla granularità che si vuole ottenere (un conto è lo Stato della Nigeria, un conto può essere la sola Abuja).

Queste fonti forniscono comunque aggiornamenti costanti sulla sicurezza del paese di destinazione.

La formazione pre-viaggio ha lo scopo di fornire informazioni sui rischi della destinazione, sul comportamento da tenere durante la trasferta, spiegazioni dettagliate sulle misure di mitigazione e sul comportamento da tenere in caso di emergenza.

Il confronto con il Security Provider scelto deve avvenire non solo sulle sue capacità di operare un monitoraggio costante ed approfondito della situazione sicurezza della destinazione, ma anche sulle misure di protezione scelte (tipologia di scorta, sistemi di sicurezza degli alberghi,...).

Lo stesso per ogni altro Provider (Health Assistance Provider, Communication Provider,...)

Crisi e gestione delle emergenze

Dal momento che i rischi possono essere solo minimizzati ma non esclusi del tutto, l'azienda deve essere pronta a reagire immediatamente ed opportunamente a fronte di un' emergenza.

A seguito dell' invocazione di una crisi (es. rapimento a scopo di estorsione o scompenso cardiaco) deve essere convocato immediatamente il Crisis Team.

Il Crisis Management non può essere improvvisato, ma devono essere preventivamente messe a punto le procedure relative alla composizione del Crisis Team e alle modalità della sua convocazione, alla comunicazione sia interna all' azienda sia esterna ad essa.

Particolare importanza riveste la comunicazione con i parenti ed i famigliari dei viaggiatori coinvolti nella crisi.

Oggi un' azienda non ha molto tempo per reagire.

Con l' avvento degli smartphone e dei social media, ognuno di noi può improvvisarsi giornalista.

Venire a conoscenza di un particolare evento da fonti esterne prima che dall' azienda può essere un danno reputazione notevole (oltre che rappresentare potenzialmente un' ingiuria per i famigliari).

Conclusioni

Spesso le aziende perdono opportunità all'estero perché non hanno le conoscenze necessarie per operare in ambienti difficili e hanno idee sfalsate sulle condizioni di sicurezza in alcuni paesi.

Le aziende che sovrastimano o sottostimano le reali condizioni di sicurezza possono perdere opportunità di business interessanti.

Compito del TRM è aiutare l' azienda ad effettuare una valutazione dei rischi e, conseguentemente, del rapporto costi/benefici senza soggettività

Corso di formazione professionale "Travel Risk Management"

Scopo del TRM è garantire una adeguata protezione ai dipendenti in trasferta all' estero in zone caratterizzate da rischi di varia natura (terrorismo, criminalità, malattie infettive, calamità naturali, mobilità...) e, contemporaneamente, tutelare l' azienda da condanne penali e risarcimenti danni.

Le motivazioni dell' attivazione di una funzione di TRM sono :

1. compliance con la struttura legislativa vigente (es. D.Lgs. 81/2008)
2. codice etico dell' azienda
3. codice etico personale

Il tutto si riassume nell' espressione "Duty of Care"

Le conseguenze di una mancata applicazione delle procedure di valutazione dei rischi insiti in una trasferta all' estero possono essere civilmente e penalmente molto pesanti.

In caso di incidente seguirà un' indagine volta a stabilire se sono stati osservati i criteri di "best practice".

Il modulo TRM può anche essere inserito in qualunque progetto formativo di Corporate Management e/o Security Management in quanto tale funzione è destinata a rivestire un ruolo sempre più importante nell' organizzazione aziendale stante la situazione di elevata conflittualità che si registra a livello internazionale coinvolgente con maggiore importanza sempre più paesi.

Un' azienda che ha implementato un robusto sistema di TRM ha aggiunto un pezzo importante alla sua struttura di resilienza.

Struttura generica del corso TRM

- Introduzione : perchè un servizio di TRM
- Definizioni : rischio, minaccia, conflitto, guerra e tutti i termini comunemente usati quando ci si riferisce a scenari geopolitici ad alto rischio
- Normativa vigente
- Implementazione di un servizio TRM come funzione riconosciuta e voluta dall' Azienda (Riconoscimento del Board, rapporti con gli Stakeholders, Business Plan dedicato, ...)
- Rischio paese per l' azienda e per il viaggiatore
- Analisi del contesto (traffico di stupefacenti/guerre/conflitti...)
- Analisi della conflittualità
- Immagine del viaggiatore "occidentale"
- Classificazione delle informazioni
- Fonti di informazione per informazioni globali
- Fonti di informazione per rischi specifici del paese
- Rischi paese specifici
- Misure di mitigazione
- Scelta dei fornitori delle misure di mitigazione (security provider, health assistance provider, crisis communications provider...)
- Crisis team, organizzazione e procedure
- Formazione per il viaggiatore
- De-briefing
- Esercitazioni pratiche

Verranno discussi alcuni case-studies significativi ai fini della corretta composizione del dossier-viaggio

Il quadro normativo Italiano impone al datore di lavoro la tutela dell' incolumità del dipendente operante in teatri esteri in relazione anche ai rischi non derivanti direttamente dall' espletamento delle proprie mansioni (criminalità, terrorismo, strutture sanitarie, ecc...).

E' in capo al datore di lavoro la responsabilità e l' obbligo di effettuare l' analisi dei rischi ai quali è esposto il dipendente, di valutare il livello di esposizione a tali rischi e di predisporre adeguate misure di mitigazione dei suddetti rischi.

Al termine del corso i partecipanti saranno in grado di :

1. Implementare la funzione di Travel Risk Management in azienda
2. Collettere e analizzare le informazioni relative alla destinazione
3. Analizzare e valutare i rischi connessi ad una trasferta lavorativa in paesi ad alta criticità
4. Redigere adeguate procedure operative atte a gestire sia situazioni ordinarie che di emergenza
5. Predisporre adeguate misure di mitigazione dei rischi

TRAVEL RISK MANAGEMENT

DUTY OF CARE



DEFINIZIONI

➤ *Terrorismo*

Azioni criminali violente premeditate ed atte a suscitare clamore come attentati, omicidi, stragi, sequestri, sabotaggi, dirottamenti a danno di collettività o enti quali istituzioni statali e/o pubbliche, governi, esponenti politici o pubblici, gruppi politici, etnici o religiosi.

Forma di conflittualità estranea al confronto democratico ma anche alle regole del campo di battaglia disciplinato dal diritto internazionale di guerra. E' caratterizzato inoltre da violenza criminale (fisica e psichica); da un movente politico e/o religioso e/o sociale; adotta infine strutture e dinamiche clandestine

➤ *Guerra asimmetrica*

Indica un conflitto in cui le risorse dei belligeranti sono diverse nell'essenza e nel combattimento.

IMPLEMENTAZIONE DI UN SERVIZIO DI TRM



RISCHIO PAESE per il viaggiatore...

➤ *Rischio violenza*

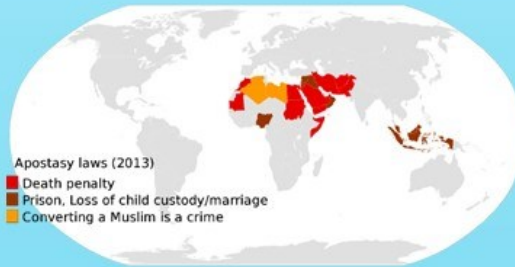
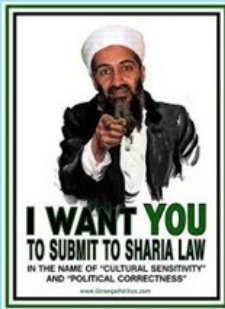
Terrorismo, criminalità organizzata e no, sommosse, sequestri reali e virtuali



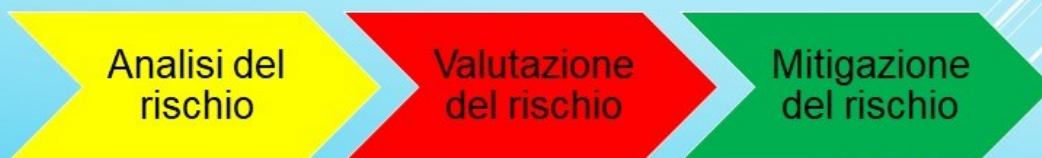
RISCHIO PAESE per il viaggiatore...

➤ *Rischio legislativo*

Legislazione differente, usi e costumi che diventano legge, procedure doganali



Fasi essenziali del processo di tutela del viaggiatore (e dell' azienda)



ANALISI DEL RISCHIO

Rischio = ? CARVER Matrix

C = Criticità
A = Accessibilità
R = Recuperabilità
V = Vulnerabilità
E = Effetti
R = Riconoscibilità

Rischio = ? Disponibilità x Affidabilità

Rischio = ? RF x LQI x CA

RF = Reperibilità dei Farmaci
LQI = Livello Qualitativo delle Infrastrutture
CA = Capillarità dell' Assistenza

ANALISI DEL RISCHIO



ANALISI DEL CONTESTO



Travel Risk Management

Dott. Ing. Emolo Cicchetti

AIAS Academy

77

LE INFORMAZIONI

Classificazione delle informazioni

Non mi servono tante informazioni di dubbia validità, questo può essere fuorviante

Per ogni informazione occorre distinguere l'informazione in sé dalla fonte

Procedo alla valutazione di informazione e fonte con due rappresentazioni differenti, una alfanumerica per la fonte, e una numerica per l'informazione

Sistema 6 x 6 Drug Enforcement Administration (DEA)

*Anna Maria di Paolo : «Elementi di Intelligence e tecniche di analisi investigativa»
Direzione Investigativa Antimafia*

Travel Risk Management

Dott. Ing. Emolo Cicchetti

AIAS Academy

95

OPERATIVITÀ / METODOLOGIA

Esempio di viaggio

Destinazione : Indonesia

Itinerario : Jakarta – Banda Aceh – Samarinda – Tentena – Timika - Surabaya



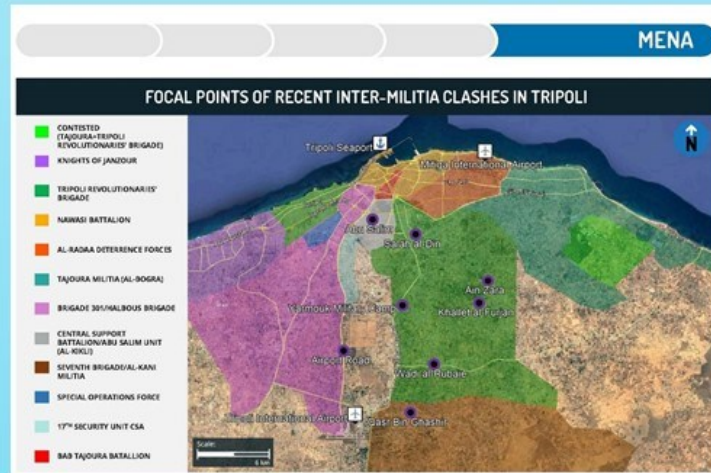
OPERATIVITÀ / METODOLOGIA

CRiminalità	Medio	R3
TErrorismo	Medio - Alto	R3 – R4
SAalute	Alto	R4
CAlamità naturali	Alto	R4
CLimatico	Medio Basso	R2
AMbientale	Alto	R4
ALimentare	Medio Basso	R2
COMunicazioni	Medio Basso - Medio	R2 – R3 *
MObilità	Medio	R3
STress	????	
LEgislativo	Alto - Estremo	R4 – R5
SAfety	Medio Basso – Medio - Alto	R2 – R3 – R4

* attenzione alle comunicazioni in situazione di emergenza

PROVIDERS ESTERNI

Security Provider



such contents. Copyright - 2015 MAX Security

MAX Security | tel: +44 20 3540 0434 | www.max-security.com

MAX IT'S A TOUGH WORLD

PROCEDURE OPERATIVE

▶ Standard



Titolo : *Formazione pre-viaggio*

Destinatari : *TRM*

Attori coinvolti : *Viaggiatore, TRM,*

Azioni da intraprendere : *Acquisire tutte le informazioni necessarie sui rischi correlati alla destinazione e organizzare una sessione di formazione frontale*

▶ Emergenza



Titolo : *Terremoto*

Destinatari : *Viaggiatore*

Attori coinvolti : *Viaggiatore, TRM, Crisis Manager, CEO, HR...*

Azioni da intraprendere : *Contattare n° di emergenza e seguire scrupolosamente le istruzioni impartite*

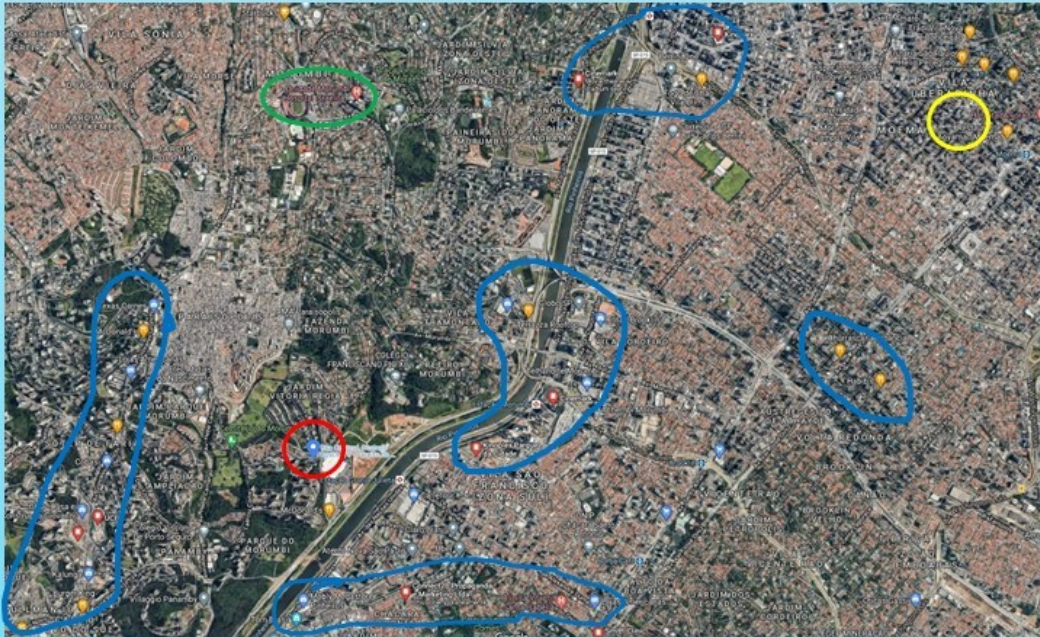
▶ valgono per tutti : viaggiatore / TRM / azienda

EXPAT

COMMUTING



itinerari messi in sicurezza



luogo di lavoro



scuola



residenza



tempo libero

EXPAT

Triangolo della sicurezza

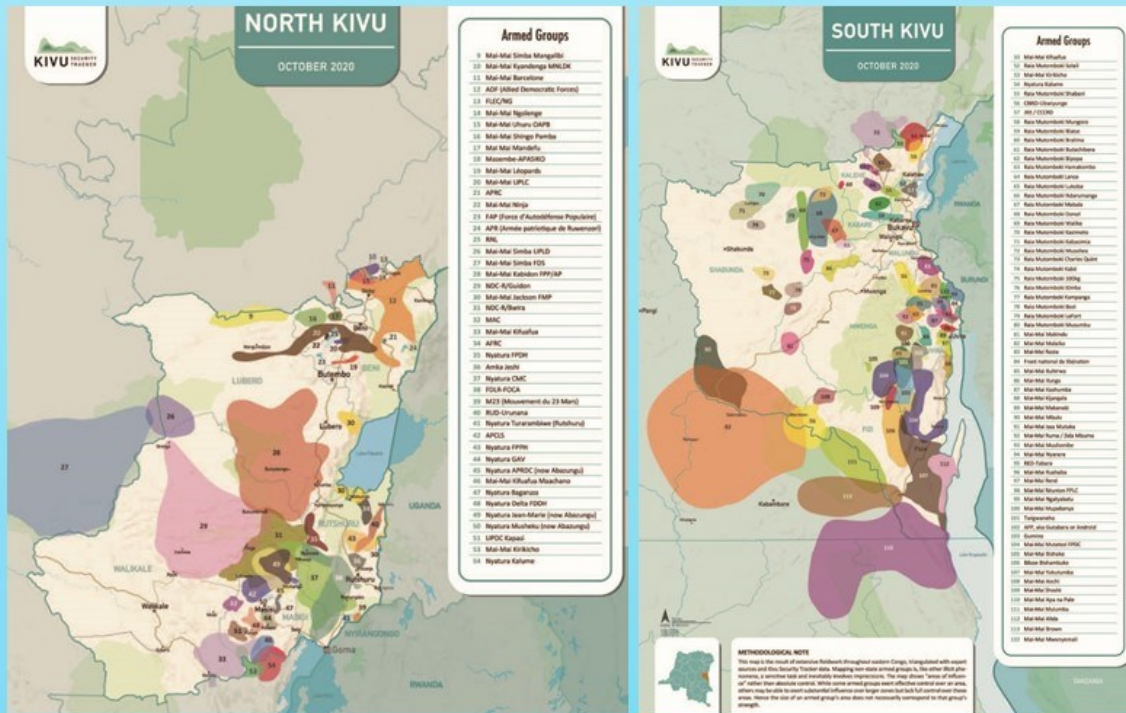
ACCETTAZIONE

SECURITY
STRATEGIES

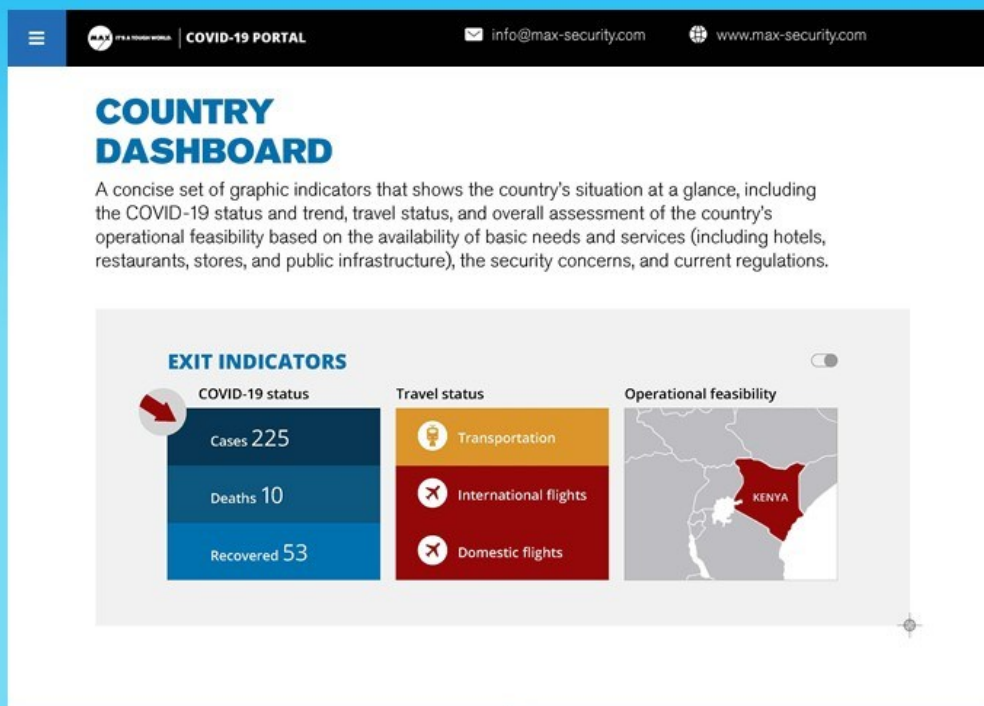
DETERRENZA

PROTEZIONE

Case Study: Repubblica Democratica del Congo



COVID19



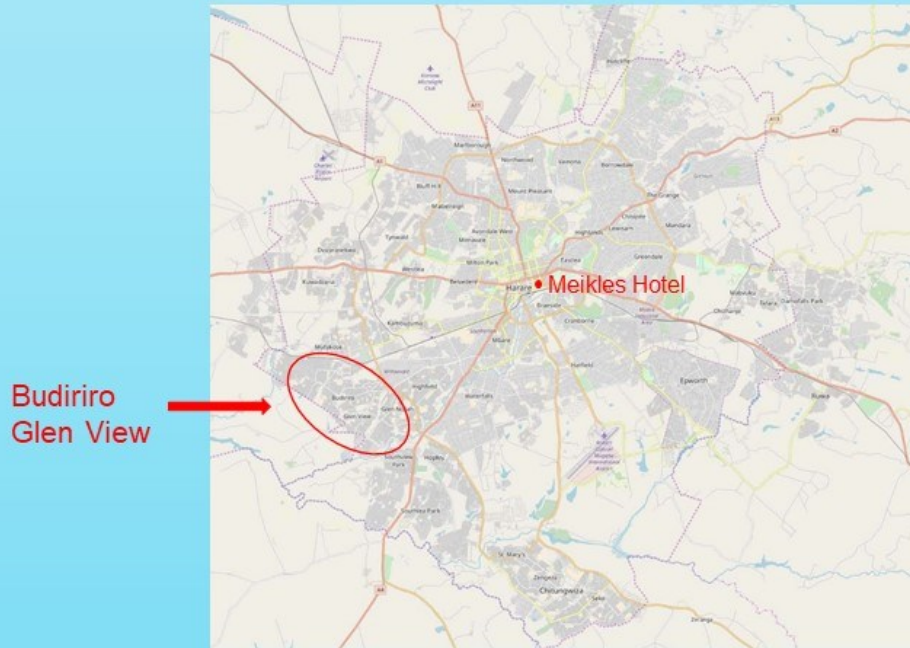
Case Study: Bonatti S.p.A. – Il tragitto



Case Study: Sri Lanka Pasqua 2019



Case Study: Cholera outbreak Zimbabwe



Case Study : Mişr - Egitto

