Spunti pratici per organizzare un sistema di travel risk management

Edoardo Mattiello
International Safety Manager

In merito al dovere del Datore di Lavoro di valutare i rischi di viaggio a cui è esposto il lavoratore, troviamo, nell'ordinamento italiano, oltre che i principi generali di tutela già enunciati nel codice civile e nel D.Lgs. 81 del 2008, anche un'interessante pronuncia della Commissione per gli Interpelli di cui all'art. 12 D.Lgs. n. 81 del 2008. Tale Commissione, secondo l'articolo 12 del Testo Unico sulla Sicurezza sul Lavoro, ha il compito di rispondere ai quesiti in merito all'applicazione del Testo e, pertanto, la sua interpretazione risulta particolarmente autorevole. I membri, interrogati con l'Interpello n. 11 del 25 ottobre 2016, su quali rischi debba valutare e gestire il Datore di Lavoro con riferimento al personale navigante delle compagnie aeree sbarcato a terra durante il servizio, rispondono che costui deve «valutare tutti i rischi, compresi i potenziali e peculiari rischi ambientali legati alle caratteristiche del Paese in cui la prestazione lavorativa dovrà essere svolta, quali a titolo esemplificativo, i cosiddetti "rischi generici aggravati", legati alla situazione geopolitica del Paese (es. guerre civili, attentati, ecc.) e alle condizioni sanitarie del contesto geografico di riferimento non considerati astrattamente, **ma che abbiano la ragionevole e concreta possibilità di manifestarsi in correlazione all'attività lavorativa svolta**».

Si deve pertanto porre l'attenzione sul dovere di una valutazione "ragionevole e concreta" e non "astratta". Dal punto di vista applicativo, tale concetto rappresenta una grande differenza per il tecnico che, altrimenti, si troverebbe a dovere considerare anche ipotesi estremamente remote e difficili, se non impossibili, da gestire. Al tempo stesso, però, viene posta luce sulla concretezza del rischio e, quindi, sulla necessità di effettuare un'analisi specifica. Inoltre, viene focalizzata l'attenzione sul fatto che deve esserci una "correlazione con l'attività lavorativa svolta".

Per fare un esempio, mi pare evidente che il Datore di Lavoro debba organizzare secondo standard di sicurezza adeguati la logistica dei trasporti e degli alloggiamenti del personale che, facendo scalo in un paese a rischio, debba pernottare lì per alcuni giorni per poter espletare il proprio servizio. Non ritengo però che sussista alcun obbligo di valutazione e gestione, per il Datore, nel caso in cui il Lavoratore decidesse di trascorrere in loco anche alcuni giorni di ferie al termine dell'attività lavorativa. Inoltre, a ben leggere, e proprio in un'ottica di ragionevolezza e concretezza, si può anche ricavare un obbligo attenuato di prevenzione per quanto riguarda il tempo libero trascorso dal Lavoratore al di fuori dell'orario lavorativo. In altre parole, a parer mio, sarà dovere del Datore fornire al dipendente un alloggiamento idoneo dal punto di vista della sicurezza e dove costui possa anche trovare svago, per esempio, un hotel con un certo livello di confort (sempre da ricercare, per quanto possibile, la sauna, per rilassarsi e la palestra, per tenersi in forma) ed eventualmente nelle vicinanze di un centro commerciale. Inoltre, sempre il Datore dovrà informare il Lavoratore di tutti i rischi connessi alla permanenza nell'area. Fatto ciò, qualora quest'ultimo decida di recarsi a visitare altre zone della città nei giorni di riposo oppure di andare al ristorante la gestione dei relativi rischi non potrà ricadere sul Datore. Ciò, ovviamente, a patto che la permanenza del trasfertista sia adeguatamente contenuta nel tempo, poiché, altrimenti, non sarebbe ragionevole richiedergli di seguire questo stile di vita, di per sé piuttosto monotono e abitudinario, per svariati mesi di fila. In caso di lunghe permanenze, pertanto, dovrà essere cura del Datore organizzare occasioni di svago oppure periodici rientri in Patria.

Quali rischi è raccomandabile considerare, con riferimento alla permanenza in un determinato paese? Ovviamente, tutti i vari rischi tipici dell'attività lavorativa svolta, sui quali, però, in questa occasione, non voglio soffermarmi. Approfondirò invece i rischi generici aggravati.
Di questi, nella mia attività lavorativa, considero:

Terrorismo / guerra

Con riferimento al terrorismo va dato particolare risalto, nelle procedure di mitigazione, a quelle di gestione dell'emergenza *active shooter,* ossia del soggetto che penetra all'interno di un'installazione e inizia a sparare su tutti coloro che incontra. A tale riguardo, andrebbe prevista una formazione specifica del personale. Ciò poiché questa tipologia di evento, accade oramai con una certa frequenza.

Instabilità sociale

Intendo, per esempio, manifestazioni molto violente, come possono accadere in Indonesia, tanto per non citare paesi considerati, normalmente, molto pericolosi. In tali circostanze, particolare attenzione va posta rispetto ai punti di rifugio in cui possa recarsi il personale. Questi devono essere ben determinati e facilmente raggiungibili.

Crimine comune

Normalmente, rischi assolutamente concreti sono rappresentati dalle rapine, dalle violenze sessuali con uso di droghe e dai sequestri di persona. Con riferimento a questi ultimi segnalo, in particolare, i così detti "sequestri del bancomat", durante i quali il soggetto viene condotto, appunto, a un bancomat e costretto a prelevare tutto ciò che ha, sotto la minaccia della violenza. Per dare un'idea della variazione del livello di questo tipo di rischio durante una trasferta, si consideri che, in Italia, la media di decessi a causa di violenza è di 0,84 su 100.000 persone, mentre in Brasile è di 29,50 con punte che si spingono fino a oltre 90. Per la mitigazione è fondamentale impartire una formazione specifica e, ritengo, non solo teorica, come generalmente accade, ma basata su esercitazioni pratiche rispetto ai comportamenti da tenere nelle varie situazioni. Ciò perché, in quei casi, il soggetto potrebbe essere molto spaventato e, avendo la mente annebbiata, non essere in grado di ricordare o comunque mettere in pratica quanto appreso in aula.

Condizioni sanitarie

Viaggiando all'estero vi è un rischio di contrarre malattie tropicali o comunque proprie del paese di destinazione. Ciò può essere mitigato tramite un'analisi preventiva effettuata da un medico specializzato che stabilisca anche specifiche misure di mitigazione. Segnalo, in particolare, l'impor-

tanza di stipulare un'adeguata assicurazione di viaggio che preveda anche il trattamento ospedaliero in loco, nonché eventuale rimpatrio medico assistito. Ciò perché le strutture sanitarie degli altri paesi non sempre rispecchiano gli standard italiani, ma, in determinati contesti, e con una certa frequenza, aggiungerei, sono molto inferiori. Segnalo un punto che ritengo molto importante: la profilassi comportamentale prescritta al trasfertista, per quanto efficace, deve essere quanto più semplice possibile. Ciò per evitare che costui non la comprenda e quindi non la applichi, oppure la applichi male, finendo per ammalarsi.

Calamità naturali e condizioni ambientali e sociali estreme

Vi sono paesi, come per esempio il Giappone o l'Indonesia, dove sussistono rischi assolutamente concreti di tzunami e terremoto che la cittadinanza conosce bene, ma che il trasfertista percepisce come eventualità piuttosto remote e improbabili. È pertanto fondamentale identificare preventivamente alloggiamenti e procedure idonee alla mitigazione del rischio e alla gestione dell'emergenza, nonché impartire una formazione concreta al viaggiatore in merito al comportamento da tenere e sensibilizzarlo adeguatamente sull'effettiva concretezza del rischio segnalato. Per condizioni ambientali e sociali estreme intendo, per esempio, livelli di smog molto elevati, come in India, oppure, sempre in India, il culto delle vacche sacre. Queste sono lasciate circolare liberamente lungo la strada così che, nelle aree più rurali, vi è il rischio, per eventuali automobilisti che le investano, o, peggio ancora, le rubino, di venire aggrediti dalla folla.

Viabilità interna e vettori aerei

Se compariamo il tasso di decessi per incidenti automobilistici in Italia, rispetto all'Arabia Saudita, notiamo che la prima, su 100.000 abitanti, ha una media di 4,72 e la seconda di 31,91. Ovviamente, questo accresciuto livello di rischio va mitigato e gestito. Lo stesso si dica per quanto riguarda i rischi connessi ai voli interni in vari paesi extra UE. Le compagnie che effettuano tali servizi, generalmente, non hanno standard di sicurezza equiparabili a quelli imposti dall'Unione Europea e, pertanto, il lavoratore che dovesse utilizzare tali vettori sarebbe esposto a rischi supplementari che devono essere valutati e gestiti, per quanto ragionevolmente possibile, in maniera concreta ed efficace.

Animali pericolosi e insetti velenosi

Si pensi che vi sono paesi, come l'Argentina, in cui gli scorpioni velenosi che hanno trovato un perfetto habitat nelle fogne delle città e che escono durante la notte per le vie cittadine, rappresentano una problematica di sanità pubblica che ha destato allarme sociale. Ovviamente, la puntura di questi insetti può essere mortale e, pertanto, va concretamente gestita dall'Azienda. Così come altri rischi, per esempio, quelli derivanti dal ragno Vedova Nera in Africa. Questo aracnide è piuttosto comune e può trovarsi anche nelle abitazioni, così come il cobra in India.

Mine e ordigni bellici inesplosi

Persino in Italia sussiste un obbligo specifico di valutazione di questo rischio quando si effettua uno scavo per costruire un edificio. Saltuariamente, in Italia, a distanza di più di settant'anni dalla Seconda Guerra Mondiale, vengono ritrovati ordigni ancora pericolosi che, in varie occasioni, hanno provocato vittime. Si pensi che, in molte aree del mondo, dove le guerre sono finite magari da 5 o 10 anni, ancora sussistono enormi quantitativi di ordigni inesplosi, mine e trappole antiuomo. Per esempio, nei Balcani, subito dopo il termine del conflitto, questo era un rischio assolutamente concreto e presente, anche nelle grandi città.

Leggi locali e circostanze particolari

Vi sono paesi, come la Nigeria, dove l'omosessualità è considerata un reato punibile con 10 anni di carcere. Inviare un dipendente con questo orientamento sessuale in un contesto del genere, senza informarlo preventivamente sulle leggi locali, potrebbe esporlo a rischi assolutamente concreti. In alcuni paesi arabi, circolare con canottiere o pantaloncini da parte degli uomini o, peggio, da parte delle donne, non è assolutamente ammesso e può comportare, oltre che il rischio di aggressioni a sfondo sessuale, anche quello di ricevere sberle o insulti feroci da parte della popolazione locale.

Come può un'Azienda tutelare i propri dipendenti da questa tipologia di rischi?

Vi sono alcuni strumenti tecnici finalizzati a valutarli e gestirli concretamente. Io li impiego abitualmente nella mia attività e sono:

Analisi dei rischi generici aggravati focalizzata rispetto al sito produttivo e agli alloggiamenti dei trasfertisti

Questa viene effettuata tramite un mio sopralluogo nei casi più complessi. In altre occasioni, ove il contesto presenta, di per sé, livelli di rischio meno elevati, mi avvalgo di operatori locali che però devono avere una competenza specifica nel settore, per esempio ex poliziotti. Per paesi "tranquilli" tale analisi può essere effettuata anche semplicemente studiando l'area tramite internet e, eventualmente, tramite contatti con la controparte locale. Successivamente all'analisi, è fondamentale stabilire procedure di mitigazione e individuare fornitori locali affidabili (per esempio per i servizi di security), nonché scegliere le soluzioni organizzative più idonee con riferimento a spostamenti, alloggiamenti e via di seguito.

Schede paese

Le stesse vengono utilizzate dalle aziende che hanno dei dipendenti che fanno viaggi brevi e frequenti e pertanto, per costoro, non è realistico sviluppare analisi "sito specifiche", poiché, appunto, i trasfertisti si fermano troppo poco in una determinata località. Normalmente, queste aziende utilizzano comunque il mio supporto organizzativo nella trasferta per scegliere gli alloggiamenti, i mezzi di trasporto e i servizi di security più idonei, caso per caso. Tuttavia, la scheda stessa prevede i vari standard organizzativi e di qualità da adottare e, pertanto, questa attività potrebbe essere svolta direttamente da un dipendente dell'azienda. Tale soggetto, tuttavia, deve avere una certa esperienza o, comunque, un'adeguata formazione. Ciò poiché una cosa è leggere di standard generici, ma un'altra è metterli in pratica, stando seduti a migliaia di chilometri di distanza. Le schede paese devono essere inserite all'interno di un sistema di gestione del rischio di viaggio conforme ai requisiti della ISO 45001. Il sistema comprende una metodologia di valutazione dei rischi, una scheda per le lezioni apprese da compilare a ogni rientro del viaggio, le procedure organizzative interne all'azienda per l'organizzazione del viaggio (chi fa che cosa) e un piano di gestione dell'emergenza.

Piano di gestione dell'emergenza e di evacuazione

Questo è riferito alle modalità di evacuazione dal paese e a quelle di gestione dell'emergenza in loco. Come emergenze, non devono essere considerate solamente, per esempio, le evacuazioni in caso di guerra civile, ossia il caso più estremo, ma anche problematiche minori che, tuttavia, devono

essere gestite adeguatamente, per esempio, il caso di un dipendente che viene ricoverato in loco perché ammalato, oppure che viene arrestato. È molto importante che il piano contenga la struttura decisionale e le competenze in caso di emergenza, nonché i vari punti di contatto, italiani e locali, che si ritiene possa essere necessario avere prontamente disponibili. Bisogna infatti sempre tenere presente che i fatti si stanno svolgendo a migliaia di chilometri di distanza dai decisori e che gran parte dell'attività di gestione sarà fatta tramite contatti con persone che probabilmente mai si vedranno in faccia. Inoltre, si deve sempre tenere ben presente che, nell'approccio all'emergenza è sempre opportuno, per quanto possibile, mantenere un atteggiamento preventivo, piuttosto che reattivo. In altre parole, è raccomandabile organizzarsi per monitorare adeguatamente la situazione locale in modo da allertare per tempo il personale espatriato di potenziali situazioni di rischio e, in casi estremi, organizzarne un rimpatrio precauzionale e anticipato, piuttosto che ritrovarsi a gestire un'evacuazione di emergenza che comporta svariate criticità e rischi. Con riferimento a quest'ultima, in ogni caso, sottolineo come sia estremamente importante la capacità di relazionarsi adeguatamente con le Istituzioni nazionali e locali coinvolte e come il crisis manager debba avere adeguata esperienza, capacità di gestione, nonché empatia personale.

Aggiornamento informativo quotidiano

Tramite l'invio di una mail quotidiana oppure un messaggio sul cellulare, i trasfertisti vengono mantenuti aggiornati sull'evoluzione della situazione di sicurezza in loco. Questa viene generalmente ricostruita tramite l'analisi di fonti aperte, quali quotidiani online e siti di varie ambasciate. Conseguentemente, vengono forniti eventuali consigli per prevenire le situazioni di rischio, a seconda di quanto riscontrato. Si deve sempre considerare, a questo riguardo, che l'analisi va fatta nel modo più attagliato possibile alla specifica località di operatività dell'azienda all'intero del paese oggetto di trasferta. Per esempio, se un ente opera a São Paulo, in Brasile, l'analisi informativa va focalizzata sulla situazione a São Paulo e non su tutto il Brasile per non disperdere l'attenzione del lettore con informazioni inutili. Al tempo stesso, il contesto generale va comunque monitorato in modo tale da identificare eventuali macro fenomeni di interesse per la sicurezza dei trasfertisti (per esempio, per valutare l'instabilità del paese).

Formazione e informazione del personale viaggiante

La formazione deve avere per oggetto la spiegazione dei rischi generici aggravati e i comportamenti da adottare per prevenirli. In particolare, a mio parere, dovrebbero essere trattate approfonditamente, e fornendo procedure di mitigazione concrete, tutte le tipologie di rischi che in precedenza ho elencato. Non va assolutamente sottovalutata la formazione al comportamento in caso di incendio. Questa eventualità, in vari paesi, è molto meno improbabile che in Italia e, pertanto, il personale deve avere ben chiaro cosa fare e cosa non fare, per salvarsi in caso di incendio. Per i soggetti che lavorano in aree ad alto rischio andrebbe impostata, sempre a mio parere, una formazione specifica ed esperienziale, comprensiva di tecniche di gestione dell'emergenza medica in contesti non permissivi, nonché di sopravvivenza in caso di sequestro.

L'informazione, invece, può venire effettuata tramite la consegna e il commento di un libretto di viaggio che contiene le caratteristiche dell'area in cui ci si sta recando, nonché le varie procedure da adottare e i numeri utili da contattare in caso di necessità. Per velocizzare questo processo, alcune aziende hanno adottato metodiche a quiz per validare la trasferta del dipendente che, dopo avere letto il libretto, deve superare un test online per dimostrare di averlo compreso adeguatamente.