

# Travel security, un altro fronte operativo per i security manager

a colloquio con Matteo Tassoni, Country Security Manager (Italy, Greece, Croatia, Serbia & Israel) at ABB  
a cura di Raffaello Juvara

**Rischi sanitari, rischi naturali o accidentali, criminalità comune e terrorismo sono i rischi principali che minacciano le persone in viaggio per lavoro. Qual è la scala di importanza, anche in relazione alle aree geografiche di viaggio?**

Innanzitutto vorrei sottolineare, prima di scendere nei dettagli, quanto sia importante per le Aziende avere uno strumento di Travel Security. Si è sempre discusso di quanto sia strategico, ed ora è diventato prassi comune, fare un'analisi dei rischi ed avere una qualsivoglia misura di security quando si parla di Sicurezza Fisica ma, a tutt'oggi, la sicurezza del personale viaggiante è ancora molto, troppo, sottostimata. Dall'altra parte, sia a livello giuridico che di sensibilità dei singoli, viene sempre più visto come inconcepibile che nel 2018 qualcuno possa correre rischi evitabili mentre sta svolgendo la propria attività lavorativa. Da questo punto di vista, non vi è alcuna differenza fra i rischi sul luogo di lavoro (di cui tanto si parla e sui quali la Security riveste una parte marginale) ed i rischi sul lavoro dovuti a trasferte, sui quali invece siamo competenti noi Security Manager. Avere quindi uno strumento per la valutazione, la gestione e la prevenzione di questo tipo di rischi è, nel 2018, di vitale importanza per una reale protezione dell'Azienda nel suo insieme.

Quando poi lo si ha, e qui vengo alla domanda, ci si accorge di alcuni luoghi comuni e credenze.

La maggior parte delle Aziende ha iniziato ad avere strumenti di Travel Security legati ai rischi terrorismo e per proteggere il personale mandato in nazioni a rischio guerra. Nel corso del tempo ci si è accorti (come nel nostro caso) che il 95,7% delle emergenze erano di tipo medico (anche banali: un ascesso ad un dente), di piccola criminalità (all'ordine del giorno le rapine/sequestri col "sequestrato"



costretto a girare di bancomat in bancomat e poi lasciato nelle periferie) o emergenze operative (aver perso i documenti, essere fermati dalla Polizia e non capire la lingua locale).

La verità è, dunque, che gli interventi di emergenza per problematiche terroristiche e di rischio guerra sono minimali rispetto alle altre. Attraverso una Travel Security è possibile proteggere il viaggiatore (e l'Azienda) a 360°. La Travel Security, quindi, è il campo in cui lo spettro di intervento di un Security Manager viene maggiormente ampliato, ponendolo a contatto con tanti altri clienti interni, fra cui Sales, HR, HSE e Operation.

**In che modo devono venire affrontati i diversi rischi per dare risposte adeguate alle esigenze di sicurezza delle persone e assicurare, di conseguenza, la protezione del patrimonio aziendale?**

Bisogna innanzitutto che i dipendenti dell'Azienda abbiano

chiari due concetti chiave sui quali puntiamo tutta la nostra campagna informativa:

- **La prevenzione e la formazione pre-viaggio sono il 99% della Travel Security: quando sei già partito è tardi;**
- **Se tu sei il primo che trascuri la tua sicurezza, c'è veramente poco che gli altri possano fare per te quando sei in pericolo.**

Magari sono concetti molto crudi ma servono per risvegliare le coscienze sul tema. La maggior parte dei problemi incontrati dai viaggiatori si potevano evitare alla partenza: tipici esempi sono quelli legati ai rischi di malaria e febbre gialla oppure ai rischi dei trasporti locali. Ancora adesso trovo incredibile quante persone contraggono banali infezioni intestinali perché usano ghiaccio o si lavano i denti con l'acqua del rubinetto in paesi in cui è risaputo, e noi diamo per scontato, che certe cose non vadano fatte. Ovviamente l'aspetto più importante è quello legato alla tracciatura dei viaggi dei dipendenti: sapere dove si trovano è il primo passo per poterli proteggere. Un secondo aspetto fondamentale è quello, una volta saputo dove sono, di avere chi possa operare in quei posti in caso di emergenza. Fortunatamente, ci sono società che offrono eccellenti servizi in entrambi i punti di cui sopra.

### **Possiamo dare una definizione univoca di Travel Security, delle figure aziendali coinvolte, degli obiettivi da perseguire?**

Credo sia un concetto che inevitabilmente varia di Azienda in Azienda ma con alcuni comuni denominatori legati a "tutte quelle attività che vengono fatte per la protezione del personale viaggiante".

Per la mia Azienda (ABB), la Travel Security viene definita come lo strumento per la prevenzione dei comportamenti a rischio da parte dei dipendenti, per la protezione e la gestione delle aree a rischio di instabilità politica e sociale, per la gestione dei protocolli sanitari, MEDEVAC e di evacuazione in generale.

### **Quali sono le competenze tipiche del security manager (p.e. analisi del rischio, gestione delle crisi) che trovano applicazione nella Travel Security? E quali nuove competenze deve acquisire?**

Nel mio ruolo mi sono dovuto sicuramente dovuto imbattere in nuovi skills e in nuove metodologie per poter essere efficiente in questo campo. Di sicuro, il problema maggiore è quello di non poter seguire con un'analisi del rischio pre-viaggio tutti i dipendenti che sono considerati "frequent travellers" e che, nel 2017, hanno viaggiato in 152 diversi Paesi. L'analisi del rischio quindi diventa non più la survey fisica (impossibile da gestire e troppo onerosa) ma la validazione delle informazioni disponibili sulle singole aree o sulla documentazione del sito.

Bisogna poi avere una mente molto aperta che lasci fuori ogni pregiudizio e ogni luogo comune, ma che analizzi solo i dati verificati. Un caso specifico - in negativo - è quello dell'Egitto, nazione a fortissimo rischio che, come italiani, facciamo fatica a percepire e ad accettare; al contrario, percepiamo ancora Israele come una nazione con la guerra civile fra le strade di Tel Aviv e consideriamo pericoloso andarci anche per turismo... Anche se questo aspetto sembra semplice, in realtà è forse la cosa più difficile da affrontare correttamente.

### **Quali sono gli obiettivi, gli strumenti e gli indicatori per un'adeguata gestione della travel security?**

Prima di tutto, credo non ci possa essere una valida Travel Security senza un sistema coordinato di Crisis Management con chiare responsabilità. In secondo luogo, è basilare una gestione centralizzata delle prenotazioni dei viaggi che alimenti il portale di Travel Tracker: banalmente, il responsabile della sicurezza del personale viaggiante deve sapere dov'è per poterlo proteggere...!

Inoltre sono necessari momenti di formazioni face-to-face e di e-learning, schede Paese sempre aggiornate, sistemi di comunicazione mail/sms/telefono in caso di emergenza, eccetera. Affidarsi ad un buon provider di protezione medica e di rimpatrio internazionale è infine fondamentale per una riuscita del tutto.