

# Quali rischi per i viaggiatori aziendali se la travel security la compra il procurement aziendale?

intervista a Daniela Valenti, Global Project Manager – Pyramid Temi Group

**Recentemente ICoCA (International Code of Conduct Association), l'associazione mondiale delle organizzazioni fornitrici di servizi di protezione per le persone, riconosciuta dall'ONU, ha sollevato la questione che molte aziende scelgono i fornitori di Travel Security attraverso il procurement, senza fare opportuna attività di due diligence. Ci può dare un commento?**

E' molto frequente, nel mondo delle grandi aziende, che la gestione degli acquisti avvenga attraverso il procurement. Questo riguarda non solo merci e servizi legati al core business dell'azienda, ma anche servizi specializzati di varia natura. Travel security è uno di questi.

La delicatezza di questo settore richiede che, per valutare un provider di servizi di sicurezza, specialmente se si tratta di attività svolte all'estero, si disponga di una preparazione specifica in materia. Si può presumere che il procurement abbia una preparazione adeguata per quanto riguarda gli acquisti relativi al core business aziendale, ma è poco probabile che abbia conoscenze approfondite in tutti gli altri campi.

Per questo motivo, ci dovrebbe essere un doppio controllo qualificato da parte del management ma sappiamo, invece, che la scelta finale di un fornitore di travel security viene presa solitamente dal procurement, cosa che spesso equivale a un salto nel buio. Per non parlare delle gare di appalto, sviluppate talvolta senza una chiara visione dei reali bisogni dell'organizzazione. Nelle specifiche viene richiesto di tutto magari senza alcuna logica per finire, a volte con l'assegnazione finale attraverso asta elettronica al ribasso. Un'autentica follia!



**Quali possono essere i rischi di queste scelte e le conseguenze per le aziende?**

Così facendo, le aziende corrono il rischio di illudersi di aver provveduto alla sicurezza, quando invece non è vero. Innanzitutto, per i viaggiatori significa non ricevere adeguata protezione, con un aumento di rischio per la loro incolumità fisica; per il management dell'azienda, significa correre il rischio di essere accusato di negligenza con conseguenze, anche pesanti, in ambito civile e penale. Possiamo riassumere il tutto in una parola: *accountability*, che vuol dire responsabilità.

Per legge, il datore di lavoro, ossia il top management che rappresenta legalmente l'azienda, è responsabile in sede civile e penale delle conseguenze dell'eventuale inadeguatezza delle misure di protezione delle persone che rientrano nel Duty of Care. Davanti alla legge, queste responsabilità non sono delegabili come un semplice compito da svolgere o una merce da acquistare. In altre parole, se la responsabilità operativa di selezionare i fornitori è in capo al Procurement, la responsabilità legale rimane sempre in capo al top management.



### **Come mai siamo arrivati a questo punto?**

E' probabilmente un effetto distorto della comprensibile volontà di evitare "favoritismi" nella selezione dei provider ma, soprattutto, dell'esigenza di contenere i costi. Purtroppo, l'adozione di un processo che dovrebbe dimostrare e garantire buona governance e qualità di gestione, in alcune situazioni può portare a risultati contrari e la travel security è tra questi.

### **Il nuovo standard UNI/ISO 31030 tratta questo problema? Che cambiamento ha portato?**

Certamente l'argomento viene trattato nello standard. Riporto un passaggio (7.4.2) che rappresenta un ottimo esempio di attenzione al tema:

*f) accertarsi che nel processo di selezione dei fornitori e subfornitori vengano verificate le competenze e le esperienze che dimostrino:*

- *appropriato accreditamento, certificazioni e licenze*
- *prove che dimostrino una precedente specifica esperienza e il livello di reputazione sia a livello professionale, sia etico (se opportuno, occorre anche avviare un processo di prequalificazione)*
- *adeguata copertura assicurativa e una copertura geografica che possa supportare i viaggiatori nella destinazione desiderata.*

*L'organizzazione deve mantenere opportuna documentazione a riprova della competenza specifica.*

Si tratta di indicazioni molto chiare, che non lasciano spazio ai dubbi.



La Norma UNI/ISO 31030 - Travel Risk Management è il primo documento di riferimento del settore riconosciuto a livello globale, che ha portato finalmente chiarezza e supporto concreto per la sicurezza in viaggio.

A questo punto, c'è una considerazione molto importante da fare, in particolare dai top manager delle aziende. Mentre prima della pubblicazione della UNI/ISO 31030 le accuse di negligenza erano possibili solo dopo il verificarsi di un incidente (vedi il "caso Bonatti"), adesso esistono protocolli, riconosciuti in Italia e nel resto del mondo, che permettono a chi di competenza di fare indagini e, se il caso, di avviare un processo per negligenza anche in assenza di incidenti.

Alla luce di ciò, è necessario che la norma venga integrata tra le norme di governance delle aziende, altrimenti ci sarà sempre il rischio di non fornire protezione adeguata ai viaggiatori e di subire condanne per negligenza.