

Travel Risk Management, opportunità e limiti di una disciplina in via di sviluppo in Italia

intervista a Roger Warwick | Founder e CEO di Pyramid Temi Group srl - Subject Matter Expert at ISO

Ci parli prima di tutto di Pyramid Temi Group, una società di consulenza che opera in Italia da oltre 40 anni. In quali settori opera, quali servizi offre ed a quali categorie di utenti?

Pyramid Temi Group (PTG) fornisce Corporate Intelligence e coordinamento di Security da oltre 40 anni. Nel 2008, per soddisfare le esigenze delle organizzazioni sempre più orientate verso i mercati esteri, ha dato vita a Temi Group, assieme ad alcuni dei maggiori esponenti del settore internazionale della security. Con Temi Group, PTG ha sviluppato il servizio di Travel Risk Management, creando una rete di hubs dislocati in tutti i continenti, e dedicati alla sicurezza e protezione del personale di aziende sia italiane che estere, del settore pubblico e privato, in trasferta in tutto il mondo. PTG fornisce supporto e assistenza in ogni fase della trasferta, dalla pianificazione alla protezione in loco, fino al ritorno in patria dei viaggiatori.

Dalla sede in Italia vengono coordinate sia le richieste dei clienti sia i servizi svolti in tutto il mondo. La presenza e gestione dei servizi dall'Italia è molto importante in quanto consente di essere più vicini alle organizzazioni e soddisfare al meglio le loro esigenze. Le operazioni in loco vengono invece svolte dall'hub più vicino al luogo di destinazione, in modo che il trasfertista possa ricevere supporto e assistenza da parte di personale locale qualificato ed esperto, in possesso di licenza locale per la fornitura dei servizi di Security.

Ci tengo inoltre a sottolineare che PTG è l'unica azienda in Italia ad essere certificata ANSI/ASIS PSC.1, normazione internazionale per la gestione della qualità dei servizi di sicurezza privata in luoghi considerati a rischio.



Travel Risk Management (TRM) è una disciplina relativamente nuova, salita al centro dell'attenzione in Italia dopo il caso Bonatti e la sentenza di condanna penale per i rappresentanti legali dell'azienda. In cosa consiste precisamente l'attività?

La disciplina del Travel Risk Management consiste nell'individuare, in anticipo, i potenziali rischi connessi alle trasferte che il personale effettua per conto di un'organizzazione, e provvedere a fornire appropriata assistenza secondo i livelli di rischio accertati.

La prima domanda da porsi è: come individuare i rischi? Il web è ricchissimo di contenuti sullo status di rischio dei Paesi, e molti di questi sono validi, ad esempio le informazioni



contenute nei siti governativi. Queste informazioni non sono però sufficienti per effettuare un'accurata valutazione dei rischi. Basti pensare al concetto di Threat Assessment (Valutazione delle Minacce), i cui risultati non dipendono solo dal rischio Paese, ma sono condizionati anche dall'ambiente, dal profilo del viaggiatore o dal periodo in cui avviene la trasferta. Un lavoro di questo tipo può essere svolto solo da chi ha profonda conoscenza del Paese, del settore e grande esperienza sul campo.

In Italia, se da una parte il grande rilievo mediatico dato dal caso Bonatti ha portato a una maggiore attenzione sul Travel Risk Management, il risvolto negativo della medaglia è che oltre all'interesse sono aumentati anche la confusione e l'improvvisazione.

Le leggi in materia di Duty of Care in vigore nel mondo che regolamentano questa disciplina non sono di aiuto. Queste leggi (in Italia D. Lgs 81/08, D. Lgs 231/01, Interpello 11/2016) stabiliscono che l'organizzazione è responsabile della Security, Sicurezza e Salute del trasfertista. Tuttavia, queste leggi non sono esaustive sulle procedure da attuare per fare tutto ciò che sia ragionevolmente possibile per tutelare i trasfertisti. Ad esempio, nel caso specifico italiano, l'Art. 28 del D. Lgs 81/08 sancisce che "la valutazione dei rischi (...) deve riguardare tutti i rischi per la sicurezza e la salute dei lavoratori, ivi compresi quelli riguardanti gruppi di lavoratori esposti a rischi particolari (...). Dunque, anche i rischi derivanti dalle trasferte rientrano tra quelli da inserire nel DVR. Occorre però precisare che la gestione di tali rischi va oltre il mero aggiornamento del DVR, il quale, paradossalmente, sulla

carta renderebbe le organizzazioni conformi alla Legge, ma non assicura la protezione del personale in trasferta, che, al contrario, persiste in uno stato di vulnerabilità.

Trattandosi di un argomento complesso è consigliabile affidarsi al supporto di professionisti del settore, con esperienza e certificazioni comprovabili, in grado di guidare le aziende in una efficace ed efficiente gestione dei rischi di viaggio, nel rispetto delle leggi e dei doveri etici e morali di tutela del personale. A seconda delle dimensioni, della struttura e delle esigenze aziendali, il compito degli esperti può spaziare dall'importante fase della formazione del personale, punto di partenza per la consapevolezza e sensibilizzazione ai potenziali rischi, allo sviluppo di un TRMD (Travel Risk Management Department) interno all'azienda, fino alla completa gestione esterna dell'intero processo.

Lei partecipa al TC in sede ISO che sta sviluppando uno standard di riferimento internazionale su questo tema. Qual è lo stato dell'arte dei lavori?

ISO sta sviluppando una norma di linee guida, la ISO 31030, per la gestione dei rischi derivanti dalle trasferte. Lo scopo di questa norma sarà quello di fornire consigli pratici alle organizzazioni in materia di Travel Risk Management, ma anche indicazioni ai legislatori dei vari Paesi, su cosa si può e si deve pretendere dalle organizzazioni che inviano personale in trasferta.

Il Technical Committee 262 Risk Management è il comitato incaricato di portare avanti i lavori. Di questo comitato faccio parte personalmente in quanto sono stato designato da UNI

per rappresentare l'Italia. I lavori sono attualmente in corso, si è appena conclusa (il 14 Giugno) la seconda riunione plenaria del gruppo di lavoro.

Quali sono gli utilizzatori tipici dei servizi di TRM e quali sono le dimensioni del mercato, in Italia e nel mondo?

E' importante distinguere fra le organizzazioni che mandano dipendenti, volontari, o studenti in trasferta ovunque nel mondo e quelle che intrattengono rapporti con Paesi considerati a rischio criminalità, terrorismo o malattie. Il primo gruppo di solito si limita a ricevere consigli e aggiornamenti sullo status di rischio delle destinazioni. Il secondo gruppo invece si avvale anche del supporto specialistico di organizzazioni qualificate e strutturate in loco, come Pyramid Temi Group, per il trasporto e la protezione dei viaggiatori.

Il mercato in Italia è ancora in fase di sviluppo e potrà arrivare a raggiungere diversi milioni di Euro di fatturato. Nel mondo, è difficile avere un quadro chiaro delle dimensioni del mercato, in quanto la consapevolezza della necessità di security è in costante crescita tra le organizzazioni. Sicuramente, la pubblicazione della norma ISO 31030 porterà a un incremento ancora maggiore, con relativi aumenti di fatturato.

Esiste qualche nesso tra TRM e PMSC, le società di servizi armati che operano a livello internazionale, che recentemente alcuni esponenti del governo italiano hanno dichiarato di voler regolamentare con la motivazione della tutela della informazioni delle imprese italiane che operano all'estero e della creazione di opportunità lavorative per gli ex-militari?

Innanzitutto occorre precisare che il termine Private Military Company difficilmente viene utilizzato oggi nella professione in quanto può facilmente essere confuso con il termine mercenario.

In Italia le leggi attualmente in vigore non consentono alle società italiane che si occupano di sicurezza privata di

fornire servizi di protezione e scorta all'estero. In questo periodo l'argomento è di estrema attualità perché diversi esponenti del settore della sicurezza privata italiana stanno portando avanti una campagna finalizzata alla modifica di queste normative, con lo scopo di regolamentare l'impiego di ex militari italiani come fornitori di servizi di sicurezza – armata e non – per le aziende italiane operanti all'estero. Nutro profonda stima e rispetto per i militari italiani, che operano con grande impegno e professionalità. Tuttavia, sono fermamente convinto che nel Travel Risk Management il valore aggiunto lo diano i providers di security locali certificati, che in alcuni Paesi, come ad esempio la Nigeria, sono affiancati dalla polizia locale o dalle forze armate locali. Non dimentichiamo che nella maggior parte dei Paesi, per fornire servizi di sicurezza privata, vi è l'obbligo di licenza locale. Per cui, pur ottenendo valore legale in Italia, questa proposta non troverebbe accoglimento all'estero, dove vengono applicate le leggi locali, limitando il ruolo degli ex militari italiani a quello di coordinatori.

I providers di security locali certificati garantiscono assistenza e protezione ai trasfertisti nel pieno rispetto delle leggi e usanze del Paese in cui si svolgono le operazioni. Inoltre, possiedono profonda conoscenza di leggi, religioni, tradizioni e norme di comportamento, che trasmettono ai trasfertisti con un briefing al loro arrivo nel Paese di destinazione. Operano con pieno appoggio e fiducia da parte delle istituzioni locali, aspetto fondamentale specialmente in casi di emergenza e crisi.

Concludo con uno spunto di riflessione. Se questa proposta di regolamentare l'impiego di ex militari sullo schema dei contractors diventasse legge, significherebbe passare al vaglio la possibilità che avvenga anche il processo inverso, ovvero consentire ad ex militari stranieri di effettuare operazioni di scorta del loro personale straniero in visita in Italia. L'Italia sarebbe quindi pronta ad accogliere una situazione di questo tipo? O forse lo vieterebbe, a favore dell'impiego di personale solo ed esclusivamente italiano?

