

Travel Risk Management ai tempi del Covid-19: le sfide aperte



**Scuola Internazionale
Etica & Sicurezza
Milano - L'Aquila**

STRUTTURA

2. La grande domanda: riprendere a viaggiare?

1. Scenari, rischi e percezioni nel post COVID-19

3. Protocolli da implementare e regole da seguire

4. Le sfide aperte

1

RIPRENDERE A VIAGGIARE POST COVID-19?



**Scuola Internazionale
Etica & Sicurezza
Milano - L'Aquila**

I casi nel mondo



Last update: 15 June 2020

Fonte: Johns Hopkins University

LA SITUAZIONE IN NUMERI

Dati aggiornati al
15.06.2020 e in
continua evoluzione

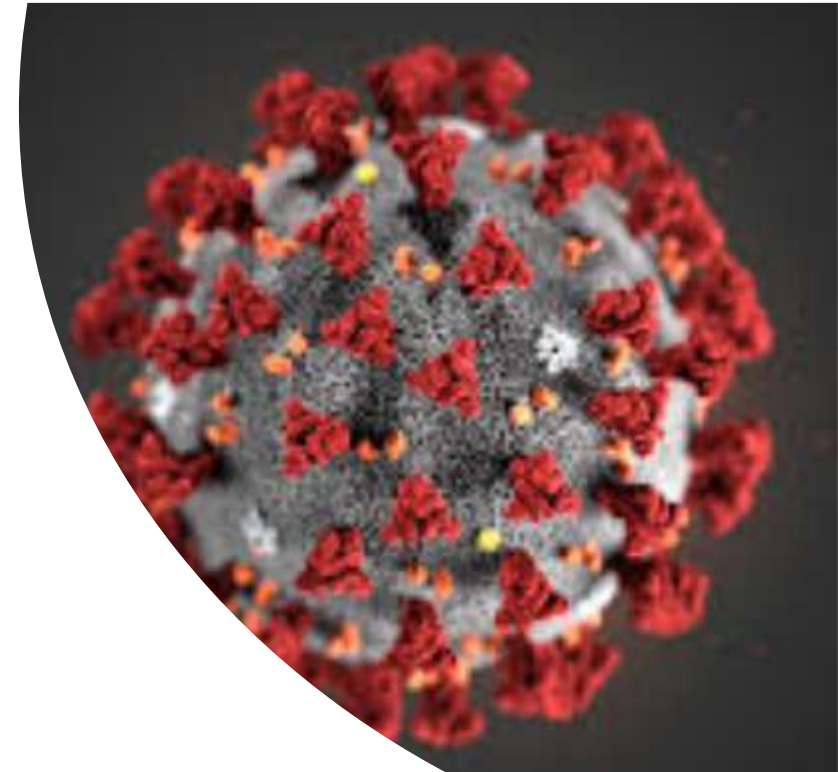


7.915.335 casi nel mondo,
433.490 decessi,
3.778.159 persone guarite

Oltre alla Cina, i casi sono stati riportati in
188 Paesi.

Al momento i contagi in Cina sono prossimi allo 0 e il
focolaio principale risulta essere gli Stati Uniti e a seguire
il Brasile.

Il maggior numero di casi è stato rilevato negli **Stati Uniti** con
2.094.069 casi e **115.732** decessi.



Fonte: Johns Hopkins University

BUSINESS TRIPS



Trasferte di lavoro cancellate



92% nazionali

98% internazionali



Fonte: Global Business Travel Association
(GBTA)

TRAFFICO AEREO EUROPEO

Confronto aprile 2019 e aprile 2020 negli aeroporti europei:

-90% dei voli



VOLI PASSEGGERI

2019 85%

dei voli totali

2020 32% ↓



VOLI CARGO

2019 5%

dei voli totali

2020 29% ↑

Fonte: Eurocontrol

TRAFFICO AEREO EUROPEO

L'Associazione Internazionale del Trasporto Aereo (IATA) ha definito il calo del traffico aereo dovuto al Covid-19 il più significativo dall'11 settembre 2001.



PERDITA STIMATA:

-130 milioni di PASSEGGERI

-314 mld DOLLARI

Fonte: Eurocontrol

TRAFFICO AEREO ITALIANO



Passeggeri 2019

193 milioni



Passeggeri 2020

20 milioni



PERDITA STIMATA:

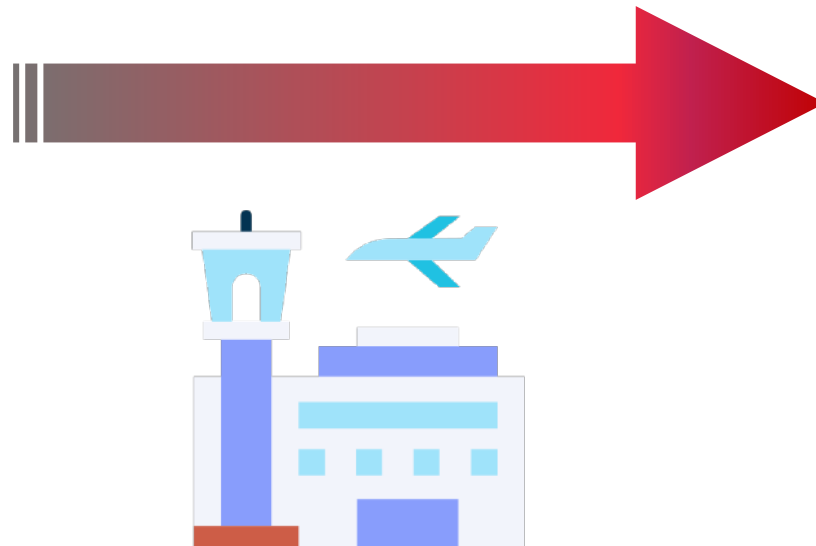
-130 milioni di passeggeri

AEROPORTI DI ROMA



2019

1100 tra
DECOLLI e
ATTERRAGGI e
120mila
PASSEGGERI
al giorno



2020

100 tra DECOLLI
e ATTERRAGGI e
4mila
PASSEGGERI
al giorno

DATI TRASPORTI (1/2)



- 98% taglio delle corse: da 413 treni veloci quotidiani a 10
- PERDITA STIMATA: - 10 milioni € al giorno
 - 2 miliardi € di fatturato

CALO DELLA DOMANDA

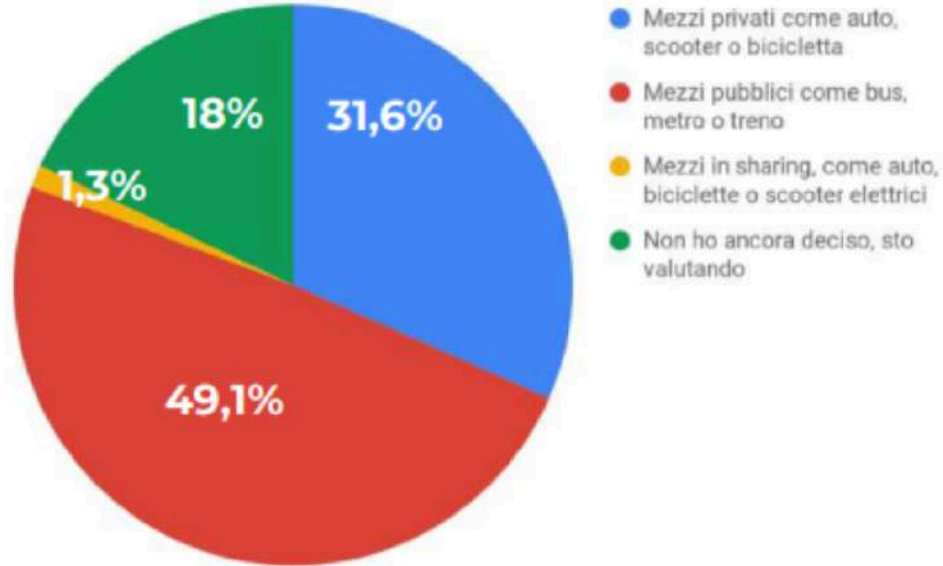


Dal 9 marzo al 3 Maggio 10 milioni di passeggeri in meno rispetto allo stesso periodo nel 2019

Per la domanda business è previsto un massiccio ritorno allo smart-working almeno fino a settembre con un graduale ritorno al lavoro in autunno

DATI TRASPORTI (2/2)

Come ti sposterai prevalentemente nei prossimi mesi?



- Solo la metà circa del campione intervistato utilizzerà i mezzi pubblici come modalità abituale (**49,1%** contro **82%** dello stesso campione pre Covid-19)
- Le ragioni della crescente propensione verso l'utilizzo del mezzo privato (31,6%) dipendono dalla volontà di evitare luoghi affollati per ragioni di sicurezza
- Gli utenti fedeli al TPL sono per 3/5 utilizzatori di «necessità»
- Il campione che sceglie lo sharing è ridotto (1,3%)

Fonte: Moovit

TRAVEL RESTRICTIONS

I Paesi che hanno riaperto le frontiere A OGGI:

AUSTRALIA

GERMANIA

AUSTRIA

GRAN BRETAGNA - IRLANDA

CANADA

GRECIA

CINA

HONG KONG

CIPRO

GIAPPONE

COREA DEL SUD

MALESIA - SINGAPORE - TAIWAN

CROAZIA

SPAGNA

FRANCIA

SVIZZERA

NB: Per gli arrivi nei Paesi di destinazione è prevista comunque la quarantena preventiva come misura precauzionale di contenimento adottata per contrastare l'epidemia.

WHAT TO EXPECT WHILE TRAVELLING?



- Controlli sanitari su tutti i passeggeri in arrivo e in partenza in aeroporto effettuati da addetti sanitari (rilevazione temperature corporea, test sierologici ecc.);
- Possibilità di quarantena durante i tempi di attesa esiti e in caso di positività al Covid-19;
- In caso di sintomi, il passeggero verrà sottoposto a un colloquio e gli sarà richiesto di compilare una dichiarazione sanitaria;
- In caso di manifestazione di sintomi gravi, al passeggero potrà essere precluso l'accesso all'aeromobile.

NB:

in relazione all'allentamento delle misure restrittive, si consiglia di consultare e informarsi sulle normative vigenti dei vari Paesi di destinazione al fine di verificare eventuali restrizioni di viaggio e misure di quarantena (dai 14 ai 28 giorni).

1

SCENARI, RISCHI E PERCEZIONI



**Scuola Internazionale
Etica & Sicurezza
Milano - L'Aquila**

Le Parole Chiave



SICUREZZA

~~SICUREZZA~~

~~SICUREZZA~~

SINE CURA --> Senza Preoccupazione

Dal Dizionario:

Prevenzione, eliminazione parziale o totale di danni, pericoli, rischi; condizione di essere al sicuro....

SICUREZZA è un BISOGNO

Di chi è la responsabilità?



Safety

Fa riferimento all'incolumità della **persona** ad esempio l'antinfortunistica e l'insieme dei dispositivi e delle misure strutturali per la salvaguardia delle persone; l'incolumità va intesa non solo dai danni fisici ma anche da quelli morali, spirituali e indiretti.

Security

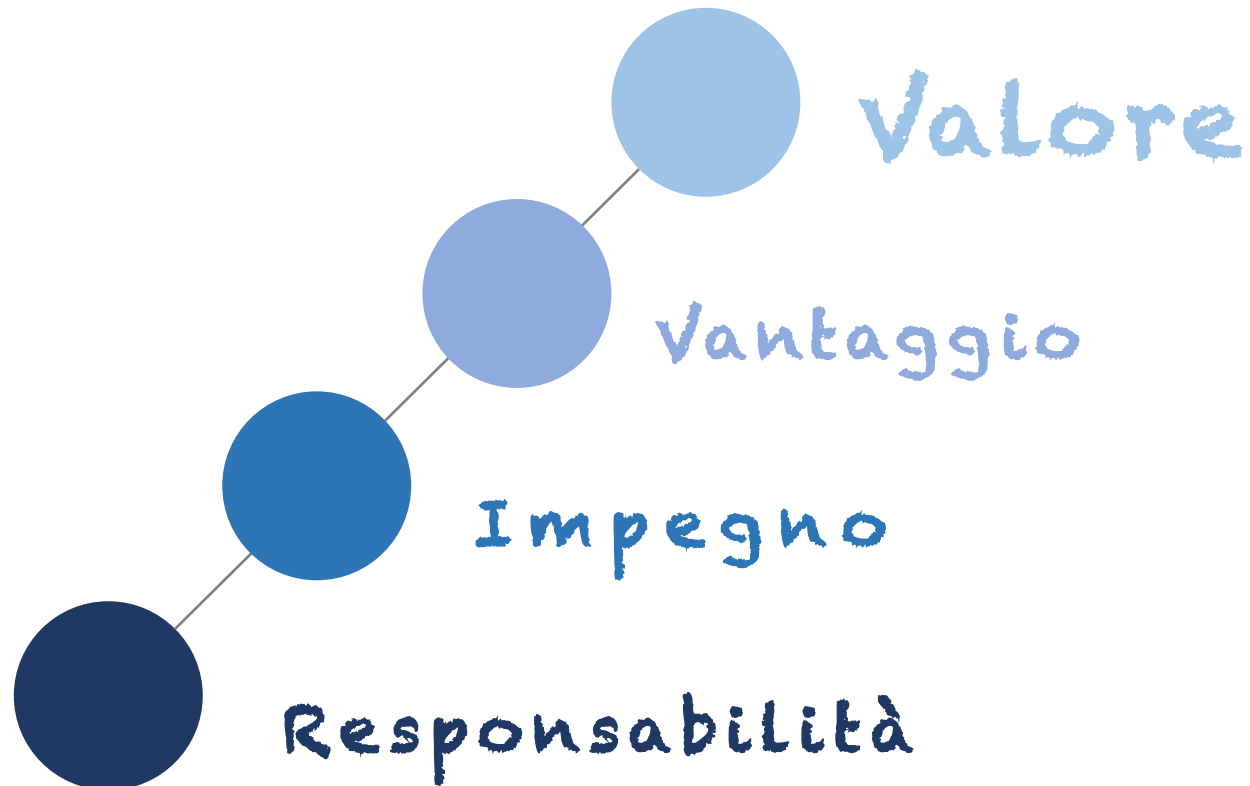
Attività volta a **prevenire, fronteggiare e superare** gli eventi che possono verificarsi a seguito di azioni in prevalenza illecite e che espongono le persone e i beni (materiali e immateriali) dell'organizzazione a potenziali effetti lesivi e/o dannosi.

Per azione illecita si intende un comportamento antigiuridico ma anche qualsiasi attività operata in contrasto con le procedure interne aziendali

Bisogni e Sicurezza: Piramide di Maslow



Conoscere i Rischi è...



L'azienda si impegna a:

1. Leggere ed ascoltare tutti gli scenari
2. Analizzare e valutare i rischi
3. Redigere policy e procedure operative
4. Informare e formare
5. Rilevare segnali deboli e gestire emergenze

L'Iceberg del Rischio

**RISCHIO
CONSAPEVOLE**
esplicito

**RISCHIO
INCONSAPEVOLE**
implicito



**RISCHIO
PERICOLO**

**PERCEZIONE
PROPENSIONE
ESPERIENZA
CONOSCENZA**

Principali Rischi all'Estero



Rischi
Naturali



Rischi
Sanitari e
Pandemici



Rischi
Criminali



Rischi
Instabilità

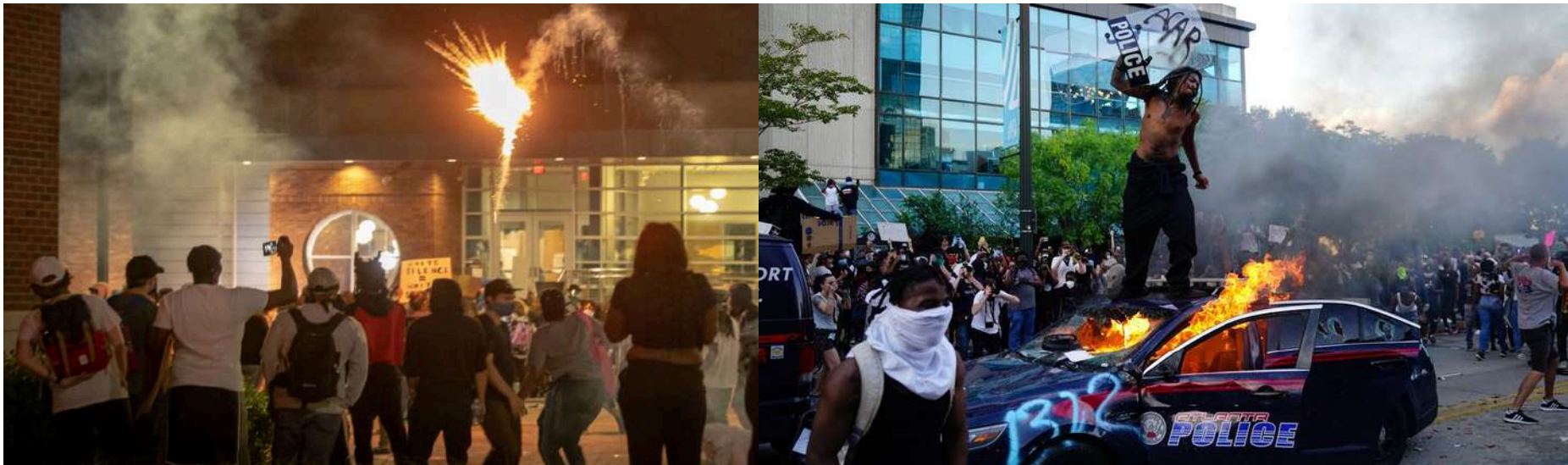
EMERGENZA SANITARIA: COVID-19



TENSIONI SOCIALI



Hong Kong



USA

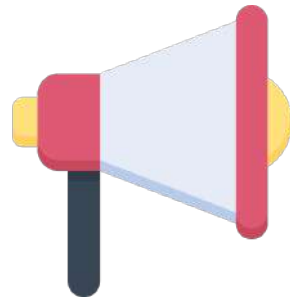
RISCHI DI SECURITY CORRELATI AL COVID-19



Rischi
Informatici



Rischi Legati
alla Business
Continuity



Rischi sociali
e instabilità



Rischi
criminali e
terrorismo

RISCHI DI SECURITY CORRELATI AL COVID-19



INTERRUZIONE DI SERVIZIO: l'eventualità che si ammalinino lavoratori e impiegati in settori critici dell'economia possono comportare interruzioni di servizio di media - lunga durata



SCIOPERI che possono manifestarsi a causa della carenza di DPI o a causa di condizioni di lavoro non adeguate



PROTESTE che possono manifestarsi nei confronti dell'autorità dovute all'insorgenza di ostilità dovuta misure restrittive prolungate (coprifuoco, lockdown)



TERRORISMO: individui o gruppi estremisti / anti governativi possono perpetrare attacchi a simboli statali (politici, infrastrutture governative, personale sanitario e militare)



CRIMINALITÀ: furti di forniture mediche e in centri commerciali oltre episodi di violenza nei confronti di stranieri ritenuti responsabili per la diffusione della pandemia e delle donne all'interno delle mura domestiche



FRODI: I criminali possono sfruttare la pandemia come un'opportunità di guadagno attraverso scam, phishing, malware e altre forme di frodi.

Percezione e Propensione



PROPENSIONE AL RISCHIO

E' l'atteggiamento individuale di
fronte al pericolo

PERCEZIONE DEL RISCHIO

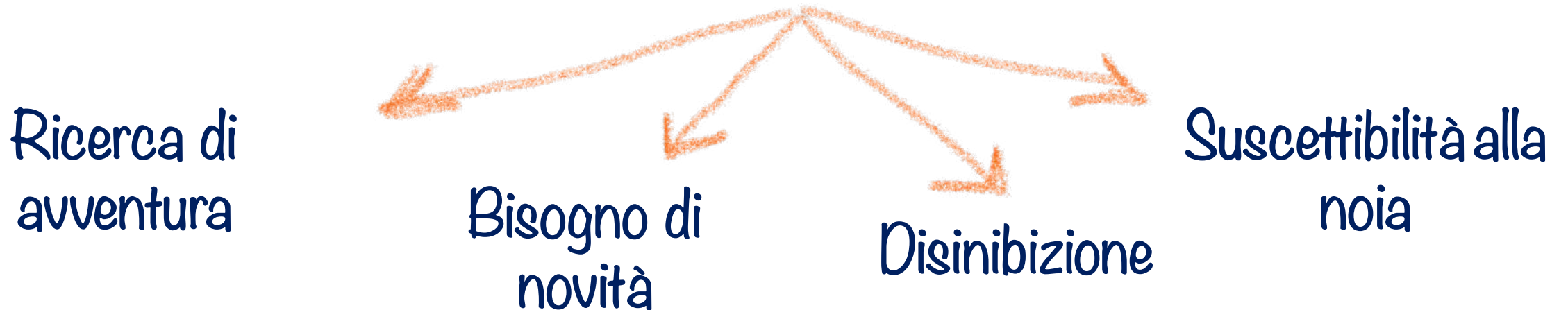
E' la capacità di individuare attraverso
le conoscenze e le competenze una
fonte di pericolo

PROPENSIONE

Uno dei motivi che può condurre alla preferenza per situazione rischiose è definita:

SENSATION SEEKING

Spinta motivazionale che porta a provare sensazioni sempre nuove, situazione estreme e potenzialmente pericolose. Ciò che gratifica è la sensazione di vivere la situazione rischiosa e di padroneggiarla.



PERCEZIONE

La **percezione della sicurezza** è legata ad una serie di fattori presenti nella nostra società e coinvolge:



LE EMOZIONI LEGATE AL POST EMERGENZA COVID-19

LA PAURA DI USCIRE

È un fenomeno psicologico legato allo **stress** provocato dall'idea di tornare in strada per stare insieme a molti estranei.

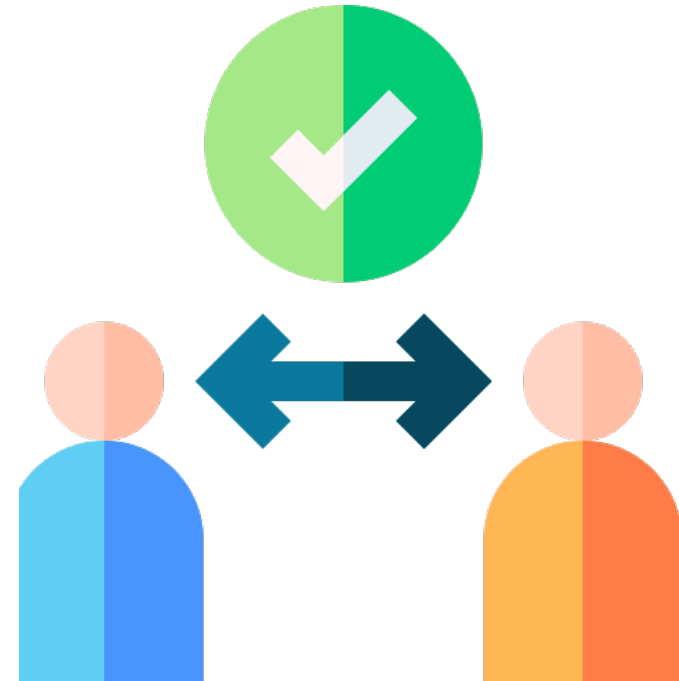
È la **paura**, dopo un lungo periodo di lavoro da casa, di tornare in ufficio per ritrovarsi con i colleghi, di uscire e ritrovarsi in luoghi pubblici e di spostarsi, di viaggiare.



UN COMPITO DIFFICILE

Ritrovare l'intimità bloccata da
mascherine e distanziamento
sociale:

*il mondo fuori ha lo stesso aspetto
all'esterno,
ma in realtà è profondamente
cambiata.*



La Sindrome della Capanna - Cabin Server

- Agli inizi del Novecento i cercatori d'oro si allontanavano dai centri abitati, vivendo per interi mesi in una capanna.
- È una patologia trasversale che, indipendentemente dal sesso e dall'età, coinvolge tutti.
- Reazione normale: non si tratta di un disturbo psicologico

La casa è sempre stata un luogo da cui uscire e in cui tornare liberamente, con la pandemia è diventato un riparo obbligato.



La mente si è abituata a percepirla come tale e ora tutto quello che c'è fuori dalla finestra sembra molto più incerto e instabile: la tua casa è l'unico rifugio sicuro possibile

Sintomi



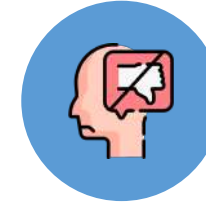
LETARGIA



DIFFICOLTÀ DI
CONCENTRAZIONE



SCARSA
MEMORIA



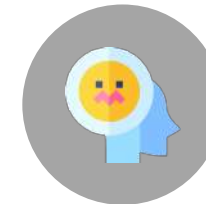
DEMOTIVAZIONE



USO DEL CIBO
PER CALMARE
L'ANSIA



PROVARE TRISTEZZA,
PAURA, ANGOSCIA,
FRUSTRAZIONE



PAURA DI
USCIRE

Cosa evitare:



Insistenze per convincere una persona a superare la paura e ad uscire.

Come aiutarsi?



Darsi tempo, le sensazioni provate sono comprensibili



Riabituarci lentamente il cervello a riprendere il ritmo precedente.



Il cervello ha bisogno di routine per gestire il tempo, sentirsi al sicuro e non dare troppo spazio alla ruminazione.



Per ridurre gli effetti della sindrome della capanna, provate a ridurre il tempo del riposo, evitando soprattutto di passare molte ore a letto o facendo lunghe pennichelle.



Stabilite una routine e seguitemela, organizzando impegni quotidiani di lavoro, divertimento, momenti dedicati alle pulizie. Poi si programmano uscite, anche molto brevi, da ripetere nei giorni successivi.

Quindi...

- Ri-adattarsi non ri-cominciare
- Il mondo esterno è diverso, ma anche noi siamo cambiati
- Mettere in campo nuove energie creative
- Cercare un contatto col tuo corpo
- Assecondare la spinta verso il nuovo e lo spirito di adattamento.



**Scuola Internazionale
Etica & Sicurezza
Milano - L'Aquila**

3

PROTOCOLLI DA IMPLEMENTARE E REGOLE DA SEGUIRE

*Duplici approccio:
prepararsi prima di partire e prepararsi all'emergenza*

Prevenire

- Prepararsi
- Rispettare le indicazioni

Gestire

- Mantenere la calma
- Rimanere lucido
- Acquisire tutte le informazioni dall'ambiente circostante

*Non sei solo:
viaggi per l'azienda e l'azienda è pronta ad aiutarti.*

PROTOCOLLI E REGOLE DA SEGUIRE



PRIMA DI PARTIRE sarà necessario:

- Valutare accuratamente il rischio Paese e i rischi trasferta con particolare attenzione agli spostamenti, con il supporto del Medico Competente aziendale;
- Informare e formare adeguatamente il viaggiatore;
- Documentarsi sulle misure vigenti nel Paese di destinazione (aeroporti, stazioni, mezzi di trasporto pubblici e privati ecc.);
- Predisposizione specifici piani per la tutela del personale all'estero (es. piano di rimpatrio in caso di emergenza);
- Definizione di un Protocollo di Comunicazione con le autorità (Farnesina, INAIL, ambasciate, consolati ecc.).

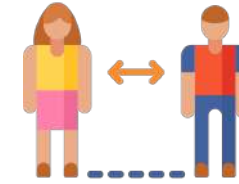
AEROPORTI



- Accesso al terminal limitato a dipendenti, viaggiatori e accompagnatori solo in caso di persone con disabilità muniti di documenti di viaggio;
- Rilevazione temperatura corporea in prossimità dei punti di accesso del terminal aereo;
- Servizio opzionale per l'esecuzione di un test sierologico nell'area aeroportuale altrimenti prima della partenza ai passeggeri sarà richiesto documentazione medica (la cui data di emissione non deve superare le 36/48 ore) certificando il risultato negativo del test sierologico;
- Gestione di eventuali casi sospetti in aree specifiche;
- Attuazione misure efficaci e mirate a seconda delle infrastrutture di cui sono responsabili e delle caratteristiche del traffico gestito;
- Sanificazione degli ambienti con particolare attenzione ai punti di maggiore concentrazione di passeggeri (es. banchi del check-in, filtri di sicurezza, gate di imbarco, ritiro bagagli, servizi igienici, oggetti smarriti).

Fonte: ENAC

COMPAGNIE AEREE



- Gestione imbarco: in piccoli gruppi e senza contatto;
- Obbligatorio tenere indossata la mascherina;
- Assegnazione posti ad adeguata distanza;
- Distanziamento sociale di almeno 1 metro tra i passeggeri sia a terra che a bordo dell'aeromobile per persone non appartenenti allo stesso nucleo familiare;
- Aeromobili dotati di filtri HEPA che filtrano efficacemente oltre il 99,8%. Circolazione dell'aria continua e rinfrescata ogni 2-3 minuti;
- Sospensione temporanea del servizio *Food & Beverages* e shopping *Duty-Free* in-flight;
- Gestione sbarco: numero limitato di passeggeri in piedi sull'aeromobile per il recupero dei beni personali e per agevolare lo sbarco evitando code su scalinate e/o gradini.

Fonte: G.E.D.A

MEZZI DI TRASPORTO PUBBLICO E PRIVATO

- Accesso limitato e regolamentato al fine di garantire il distanziamento sociale;
- Riorganizzazione degli spazi per garantire il distanziamento sociale;
- Dotazione di termo scanner e aumento del numero di dispositivi di protezione individuale da fornire a dipendenti e passeggeri;
- Sanificazione e igienizzazione dei mezzi.

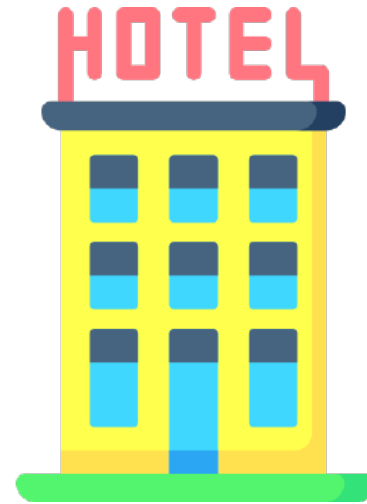


Fonte: INAIL

HOTEL



- Misure di screening per ospiti e staff e distanziamento sociale in tutte le aree comuni (corridoi, ascensori, lobby, reception, bar, ristoranti, piscine, palestre ecc.);
- Cartellonistica esposta in tutte le aree comuni con indicazioni sul corretto uso DPI e lavaggio/disinfezione mani;
- Percorsi dedicati a personale esterno (fornitori, appaltatori ecc.) al fine di limitare il contatto con il personale e gli ospiti;
- Sanificazione degli ambienti più volte al giorno (banchi reception, door bells, ascensori e pulsanti, maniglie delle porte ecc.) e impianti di condizionamento;
- Sospeso self - service al buffet.



Fonte: Protocollo Nazionale “Accoglienza Sicura” nelle strutture turistico ricettive

PROTOCOLLO PER USCIRE DA ALLOGGIO

1  Quando esci, indossa una giacca a maniche lunghe.

2  Raccogli i capelli, non indossare orecchini, bracciali o anelli.
Ti toccherai di meno il viso.

3  Se hai una maschera, indossala alla fine, poco prima di uscire.

4  Cerca di non usare i mezzi pubblici.

5  Se esci con il tuo animale domestico, cerca di non farlo strofinare sulle superfici esterne.

6  Prendi delle salviette usa e getta, usali per coprire le dita quando tocchi le superfici.

7  Accartoccia il fazzoletto e gettalo in un secchio chiuso della spazzatura.

8  Se tossisci o starnutisci, fallo sul gomito, non sulle mani o in aria.

9  Cerca di non pagare in contanti, se usi contanti disinfetta le tue mani.

10  Lavarsi le mani dopo aver toccato qualsiasi oggetto e superficie o trasportare gel disinfettante.

11  Non toccarti il viso finché non hai le mani pulite.

12  Mantenere la distanza dalle persone.

PROTOCOLLO PER ENTRARE PRESSO ALLOGGIO

<p>1</p>  <p>Quando torni a casa, cerca di non toccare niente.</p>	<p>2</p>  <p>Togliti le scarpe.</p>
<p>3</p>  <p>Disinfetta le zampe del tuo animale domestico se è uscito.</p>	<p>4</p>  <p>Togliti gli indumenti esterni e mettili in un sacchetto per la biancheria.</p> <p>Con candeggina, consigliata a più di 60°</p>
<p>5</p>  <p>Lascia borsa, portafoglio, chiavi, ecc. in una scatola all'ingresso.</p>	<p>6</p>  <p>Fai la doccia se non puoi, lava bene tutte le aree esposte.</p> <p>Mani, polsi, viso, collo, ecc..</p>

<p>7</p>  <p>Lavare il telefono e gli occhiali con acqua e sapone o alcool.</p>	<p>8</p>  <p>Pulisci le superfici di ciò che hai portato fuori con candeggina prima di riporle.</p> <p>Preparare la candeggina, 20 ml per litro d'acqua</p> <p>Non dimenticare di indossare i guanti</p>
<p>9</p>  <p>Togliti i guanti con cura, gettali via e lavati le mani.</p>	<p>10</p>  <p>Ricorda che non è possibile effettuare una disinfezione totale, l'obiettivo è ridurre il rischio.</p>

PROTOCOLLO DI COESISTENZA CON PERSONE A RISCHIO



1



Dormire in un letto separato.

2



Preparare la candeggina, 20 ml per litro d'acqua

Usa diversi bagni e disinfettalo con candeggina.

3



Non condividere asciugamani, posate, bicchieri, ecc..

4



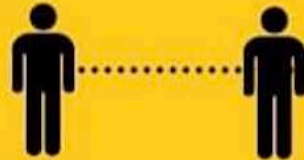
Interruttori, tavoli, schienali, maniglie, ecc.
Pulire e disinfettare quotidianamente le superfici ad alto contatto.

5



Lavare vestiti, lenzuola e asciugamani molto frequentemente.

6



Mantenere la distanza, dormire in stanze separate.

7



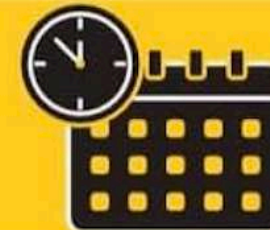
Ventilare spesso le stanze.

8



Chiama il telefono designato se c'è più di 38° di febbre e difficoltà respiratorie.

9



Non interrompere la quarantena per 2 settimane. Ogni uscita da casa è un reset del contatore.

CONTROMISURE SPECIFICHE



Qualora ci si dovesse recare all'estero, si raccomanda di vaccinarsi contro l'influenza stagionale almeno due settimane prima del viaggio, al fine di semplificare la diagnosi e l'identificazione dei casi sospetti;

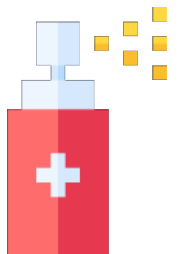


Ridurre mobilità e spostamenti solo a quelli strettamente necessari (evitare bar, ristoranti, palestre ecc.) e limitare l'utilizzo di mezzi pubblici;

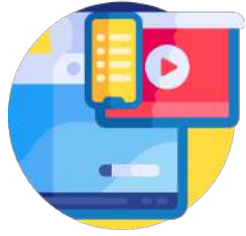


Dotarsi di mascherina FFP2, FFP3 o N95 in luoghi pubblici;

Pulire e disinfettare le superfici più frequentemente utilizzate. Secondo degli studi americani, è previsto un abbattimento completo dell'infettività dopo le 4 ore per il rame, 24 per il cartone, almeno 48 ore per l'acciaio inossidabile e circa 72 per la plastica.



CONTROMISURE SPECIFICHE

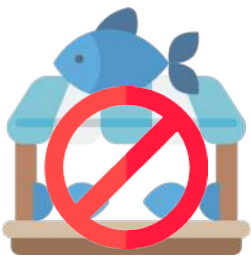


Pulire e disinfettare telefono cellulare/tablet/laptop ogni 12 ore;

Prediligere la consegna della spesa a domicilio e disinfettarla;



Evitare di recarsi presso i mercati di prodotti alimentari freschi di origine animale e di animali vivi.

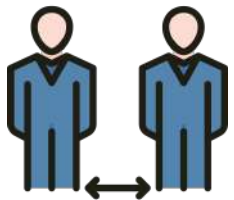
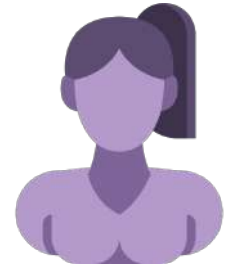


CONTROMISURE SPECIFICHE



Limitare l'utilizzo di mezzi pubblici prediligendo auto propria o taxi;

Indossare abbigliamento a maniche lunghe, raccogliere i capelli e non indossare orecchini, bracciali od anelli per ridurre le superfici corporee esposte al contagio;



Mantenere la distanza di almeno 1 metro con le persone ed evitare il contatto ravvicinato con chiunque mostri sintomi di malattie respiratorie (tosse, starnuti, sputi ecc.);



**Scuola Internazionale
Etica&Sicurezza
Milano - L'Aquila**

4

LE SFIDE APERTE: gestire i rischi e le responsabilità

Duty of Care 2.0

Al momento della ripresa delle trasferte, la priorità sarà la tutela dei dipendenti nei viaggi e quindi il Datore di Lavoro dovrà:



1. Revisionare Travel Policy



2. Aggiornare e valutare i rischi



3. Aggiornare e revisionare il DVR con le nuove misure implementate



4. Informare i dipendenti



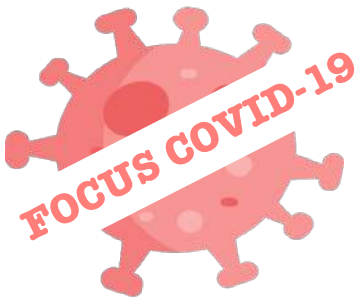
5. Formare i dipendenti

Incident Management



A fronte di un incidente/evento critico, le Funzioni/Unità Organizzative coinvolte nella gestione dell'emergenza redigono e consegnano uno specifico report al Datore di lavoro con le necessarie informazioni in relazione a:

1. Identificazione delle cause e della natura dell'incidente/evento critico;
2. Individuazione delle misure predisposte al fine della mitigazione del rischio e valutazione dell'efficacia;
3. Definizione, ove necessario, di contromisure specifiche per prevenire la ripetizione dell'incidente/evento.



- Redigere e attuare un Protocollo di Gestione dell'Emergenza in caso di contagio coordinando le attività con partner esterni e le rappresentanze diplomatiche (assistenza in loco, piano di rimpatrio ecc.);
- Gestire la messa in sicurezza del personale con un canale diretto di comunicazione attivato prima di partire con l'Unità di Crisi della Farnesina che verrà informata della presenza di personale all'estero;



Il vero viaggio di scoperta non consiste nel cercare nuovi paesaggi, ma nell'aver nuovi occhi.

Marcel Proust