

www.missionline.it

ANNO XXII NUMERO 1 • FEB-MAR-APR 2021

MISSION

La rivista dei viaggi d'affari

Professione travel manager
I viaggi di Aptar

Destinazioni
Tel Aviv, fluida energia

MissionMICE
La Grande Bellezza diventa un hotel

Rischi di viaggio 2021
Incognite
da dirigere



RUBRICHE

NEWS

47 DAL MONDO

INFORMAZIONE PUBBLICITARIA

17 EUROP ASSISTANCE
Business Pass si rinnova

37 JNTO VISIT JAPAN
In Giappone per un MICE sostenibile

02 EDITORIALE

Le quattro stagioni di Mission 2021

di Paola Baldacci

04 RISCHI DI VIAGGIO

Incognite da dirigere

di Paola Baldacci

08 OSSERVATORIO

BUSINESS TRAVEL

Aspettando domani

a cura della redazione

10 TRAVEL MANAGEMENT

COMPANY

Custodi della sicurezza

di Arianna de Nittis

18 PROFESSIONE

TRAVEL MANAGER

I Viaggi di Aptar

di Andrea Barbieri Carones

21 ITALIAN MISSION AWARDS

Ready, set, GO!

di Paola Lucchetta

22 MISSIONMICE

La Grande Bellezza diventa un hotel

di Simona Parini

25 DESTINAZIONI

Tel Aviv - Fluida energia

di Roberta Francesca Nicosia

32 CAMERA CON VISTA

Un hotel per ufficio, a Milano

a cura della redazione

34 BIZTRAVEL FORUM

I cream concepts di BTF 2020

di Paola Baldacci

38 INSIGHTS

Cosa avete imparato?

di Dario Bongiovanni

44 STUDI E RICERCHE

In viaggio con nuove regole

di Arianna De Nittis



Incognite da dirigere

Dai big della valutazione dei pericoli e della sicurezza per i viaggi d'affari le analisi impietose sul 2021: i rischi globali si complicano con il Covid-19 e non sono solo "esteri", ma entrano nelle case dei dipendenti



di Paola
Baldacci

L'unica certezza è l'incertezza: con questa frase gli analisti dei rischi globali se la cavano sempre. Ma dal 2020, purtroppo, hanno granché ragione. Si sono sorpresi persino loro stessi. All'inizio dell'anno scorso, prevenendo il focolaio di **malattie infettive**, mai avrebbero potuto prevedere i molteplici modi in cui la nuova pandemia ha influenzato le nostre vite, il lavoro e il mondo più in generale. Con il 2021 a un terzo del percorso, l'analisi dei rischi di viaggio 2021 non può che confermarci un **quadro di complessità** mai vissuto prima, in cui il nuovo Coronavirus non è nemmeno al primo posto delle minacce. Sta accadendo qualcosa di straordinario nelle grandi organizzazioni globali, nelle aziende che fanno la differenza nel mondo. E cioè che i "**C-Suite**", come vengono chiamati i top manager executive, quelli che dettano l'orizzonte di sviluppo, hanno l'incredibile opportunità di attuare un cambiamento sostenibile e positivo. Spiega **Arnaud Vaissié, Ceo di International Sos**, nell'introduzione a "Risk Outlook 2021 - Five predictions": «I consulenti per la salute e la sicurezza sono riconosciuti come parte integrante della leadership nella crisi, oggi e per molto tempo a venire». Le stesse società di *risk management*, in quanto forniscono servizi sanitari e di sicurezza, come International Sos, presente in Italia (a Milano) da due anni, sono profondamente cambiate. Vaissié spiega che hanno

La foto di apertura del servizio è "The Storm" degli artisti Chris Arnold e Jess Garrison. Il graffito è sulla parete di un parcheggio al 717 di Leonard Street nel centro di Dallas, in Texas

Arnaud Vaissié



International SOS Risk Outlook 2021

La guida di riferimento sul livello di rischio per la forza lavoro globale ha raggiunto il massimo degli intervistati dal 2016: il sondaggio è stato condotto su oltre 1.400 professionisti del settore, in 99 Paesi, da Ipsos Mori. È reperibile gratuitamente su Internationalsos.com.

Come cambia il Duty of Care

Il Covid-19 ha creato **tre crisi globali unificate**: della salute pubblica, economica e geopolitica. Insieme a queste, si è amplificata la preoccupazione per la condivisione di **informazioni accurate**, tempestive e affidabili. Missionline.it, ad esempio, ha avuto un boom di accessi durante il 2020 (+142%), che sta proseguendo con questo 2021. La precisione delle informazioni sui protocolli di viaggio diventa una variabile chiave nella valutazione dei rischi, nonché nella prevenzione. Il **dottor Pascal Rey-Herme**, direttore medico di International Sos, spiega: «Proprio come gli attacchi dell'11 settembre hanno ridefinito il **dovere di responsabilità del datore di lavoro** dal punto di vista della sicurezza, così sarà per il Covid-19 sulla salute». Se dopo gli atti di terrorismo del 2001, il duty of care è cambiato completamente e la responsabilità dell'azienda oggi va oltre la semplice garanzia di preservare dall'incidente tout-court, con la pandemia non si tratta più semplicemente di attuare le norme di Legge, bensì di evitare persino il contagio di un'influenza stagionale sul posto di lavoro. Si legge nel dossier di International Sos: «Oggi, quando parliamo di "ritorno al lavoro" non è più un'aspettativa, ma un requisito del datore che mette in atto misure per garantire che le persone non vengano contagiate».

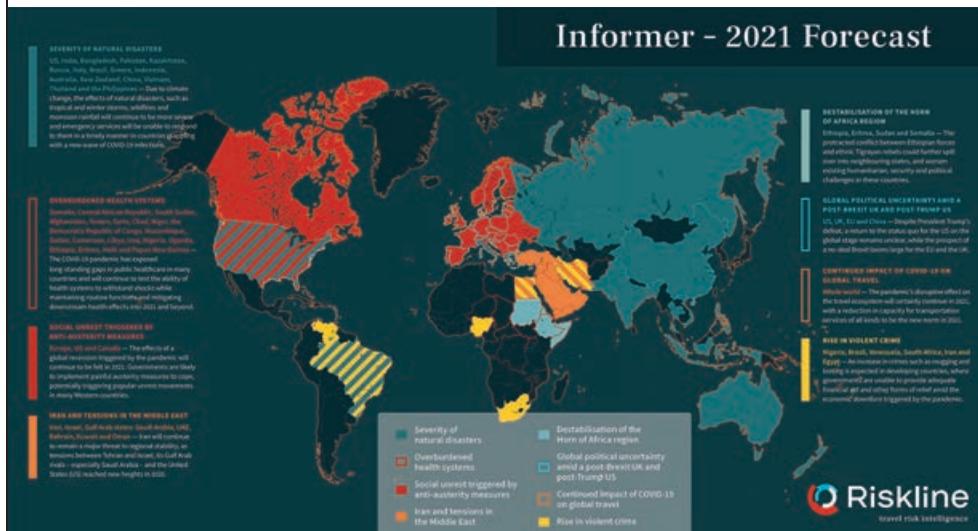
messo in atto tre anni di innovazione in soli 6 mesi: «Anche impegnando budget importanti, l'innovazione ci ha permesso di riesaminare i nostri registri dei rischi per dare la precedenza a risposte nell'immediato futuro: le preoccupazioni delle aziende vanno ora **oltre la crescita digitale** e sono abbinate a salute e benessere. Perché la pan-

demia ci ha ricordato che nessuna macchina funzionerà senza esseri umani». Per il 2021, quindi, una priorità è rappresentata dalla necessità di proteggere i propri lavoratori **sia a casa sia in ufficio**, non solo in viaggio. Vaissié: «L'esplosione del lavoro da casa è stata sorprendentemente rapida ed efficace. Ma sta creando nuovi rischi ad alta intensi-

tà: se non possiamo più incontrare i **nostri team**, quanto possiamo essere sicuri delle loro ottimali salute e sicurezza? Nel 2020 abbiamo attivato rapidamente un interruttore: la salute dei dipendenti domestici è altrettanto importante quanto quella di chi lavora all'estero. I rischi non sono più "stranieri". Sono nella nostra vita quotidiana».

Effetto prisma

Il Covid-19 è diventato il prisma attraverso il quale viene vista la maggior parte dei rischi futuri. In pratica, come accade con un fascio di luce che passa attraverso il poliedro e moltiplica i raggi oltre di esso, la pandemia insiste sui rischi di sempre, appesantendone la gestione. Facciamo degli esempi, con **Riskline** in questo caso, dalla sua ricerca "Informer - 2021 Forecast". Partiamo dai **disastri naturali**: a causa dei cambiamenti climatici, gli effetti di tempeste tropicali e invernali, incendi e piogge monsoniche nel 2021 continueranno ad essere più gravi. E il personale dei servizi di emergenza non sarà in grado di rispondere tempestivamente ad essi nei Paesi alle prese con nuove ondate di infezioni da Coronavirus. Laddove è stato piegato ad affrontare l'epidemia, potrebbe anche accadere che non risponda a soccorrere durante i cicloni e i monsoni, da maggio a novembre, in India, Bangladesh, Vietnam, Thailandia, Filippine, Cina e Pakistan, ad esempio. I **sistemi sanitari sovraccarichi** rappresentano un altro problema: la pandemia ha spinto la maggior parte di essi al limite, esponendo le lacune di vecchia data nelle infrastrutture pubbliche e nella sanità in molti Paesi. Uno studio dell'**Organizzazione mondiale della sanità** (Oms) su 105 nazioni indica che circa il 90% ha subito interruzioni dei servizi sanitari essenziali. E non è una criticità per i Paesi poveri, da Riskline si prevede che la cancellazione o il rinvio dei servizi "elettrivi" (pianifi-





viaggi. Il desiderio dei Paesi di limitare l'esposizione eserciterà pressioni sui viaggiatori affinché ottengano la documentazione obbligatoria relativa ad assicurazioni, test, sistemazione pre-approvata ed eventualmente vaccinazione, prima del viaggio. Il che impone oneri aggiuntivi. Le restrizioni all'ingresso e all'uscita imposte dai Governi oppure la loro valutazione della situazione Covid-19 nel Paese di origine di un viaggiatore cambiano con breve preavviso, complicando ulteriormente i processi. Nella maggior parte delle nazioni, i **business traveller** si aspettino misure come screening sanitari, quarantena e test Covid-19 per partire, disposizione dei posti a sedere soggetta a distanza sociale, check in e transazioni senza contatto negli aeroporti, nei principali snodi dei trasporti pubblici, negli hotel e in altre strutture. ●

Informer - 2021 Forecast di Riskline

Questo Outlook sui rischi globali esce molto presto: già a dicembre 2020 lo si trova pubblicato e reperibile su Riskline.com.

Quest'anno approfondisce su 8 minacce ed è anche disponibile in formato video, in inglese, molto fruibile e di soli 15 minuti.

cati e non in emergenza), nonché le consultazioni online dei pazienti, continuerà nelle nazioni ad alto reddito. Infine, l'effetto prisma continua sulla criminalità violenta nei **Paesi in via di sviluppo e semi-sviluppati**: qui i Governi non sono in grado di fornire un aiuto finanziario adeguato e altre forme di sollievo durante la recessione economica innescata dalla pandemia. Si legge nel *forecast*: «Man mano che il contagio dilaga e la tensione economica cresce, i gruppi criminali avranno probabilmente un numero maggiore di reclutamenti. In particolare tra gli adolescenti a causa della chiusura di scuole e università e della mancanza di opportunità di lavoro».

L'impatto Covid-19 continua

Per il 2021, la previsione che trova concordi gli **analisti globali dei rischi** è sulla ripresa graduale delle trasferte di lavoro dallo stallo pressoché assoluto del 2020. Allo stesso modo sono allineati sull'effetto dirompente e in continua evoluzione della pandemia sull'ecosistema dei

Test del primo Travel Pass di Iata

Dalla fine di marzo, **Singapore Airlines** inizia a testare l'**app Travel Pass di Iata** sui voli da Singapore a Londra. Dalla metà del mese, i passeggeri su questa rotta che utilizzano telefoni Apple possono scaricarla e creare un'identificazione digitale con la propria foto e le informazioni sul passaporto. Inoltre, possono ricevere informazioni sui voli e prenotare un test Covid-19 presso una delle sette cliniche partecipanti al programma della compagnia aerea, dopodiché i risultati dei prelievi possono essere visualizzati direttamente nell'applicazione *mobile*. Il personale addetto al check in all'**aeroporto Changi** verificherà il processo, velocizzando così l'imbarco. Si tratta della **prima implementazione completa** dell'iniziativa di Iata e per osservare le normative vigenti, i viaggiatori dovranno comunque portare con sé una copia cartacea del certificato sanitario negativo al Coronavirus, rilasciato dal laboratorio. Se la sperimentazione di Singapore Airlines avrà successo, l'associazione delle compagnie aeree la estenderà ad altri vettori disponibili. L'aerolinea prevede di integrare il processo di verifica della salute digitale nella sua app *mobile* a metà del 2021. Questo test si basa su un precedente: a dicembre i passeggeri tra Jakarta e Kuala Lumpur hanno potuto esibire le diagnosi dei tamponi in **formato QR Code**, scansionabili dalla linea aerea. Quest'ultima ha affermato di averne verificati 200 e di non avere rilevato possibilità di frode. Nel frattempo, **negli Stati Uniti** il Cdc ha stabilito che le persone completamente vaccinate possono tornare a riunirsi al chiuso senza dispositivi di protezione (maschere che coprono bocca e naso, ndr), seppure è meglio evitino viaggi e riunioni di medie e grandi dimensioni. A febbraio, nel Paese sono state somministrate 50 milioni di dosi, pari a circa il 72% delle 69.883.625 distribuite.