

Insurance Safety Risk Management Program



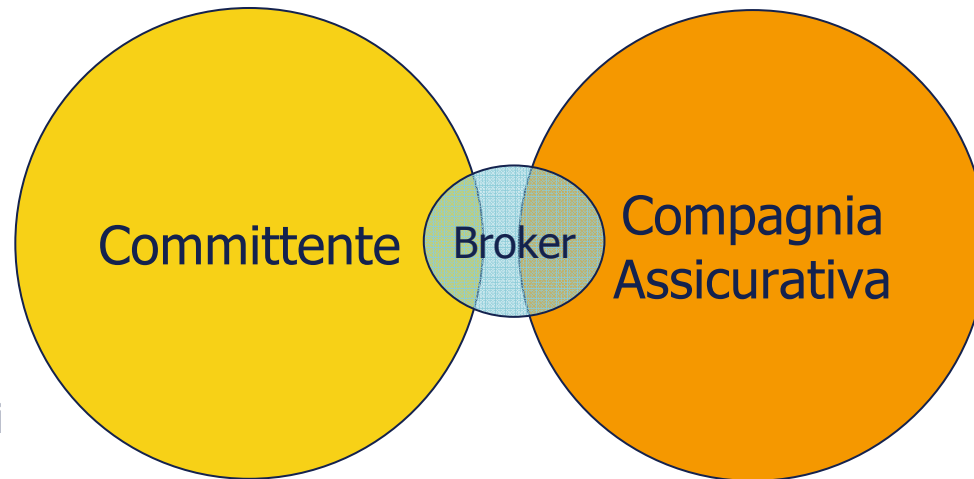
F.O.D. – Nuove tecnologie e safety culture

Mitigazione del rischio e premi assicurativi

Workshop, Roma 13 ottobre 2010

Il ruolo del Broker

- Il Broker è il "trait d'union" tra Committente (es. Gestore aeroportuale, Handler, Vettore) e Compagnia Assicuratrice
- L'attività del Broker è finalizzata ad ottenere benefici per entrambi i soggetti, allo scopo di **migliorare la gestione dei rischi e di ridurre la sinistrosità**



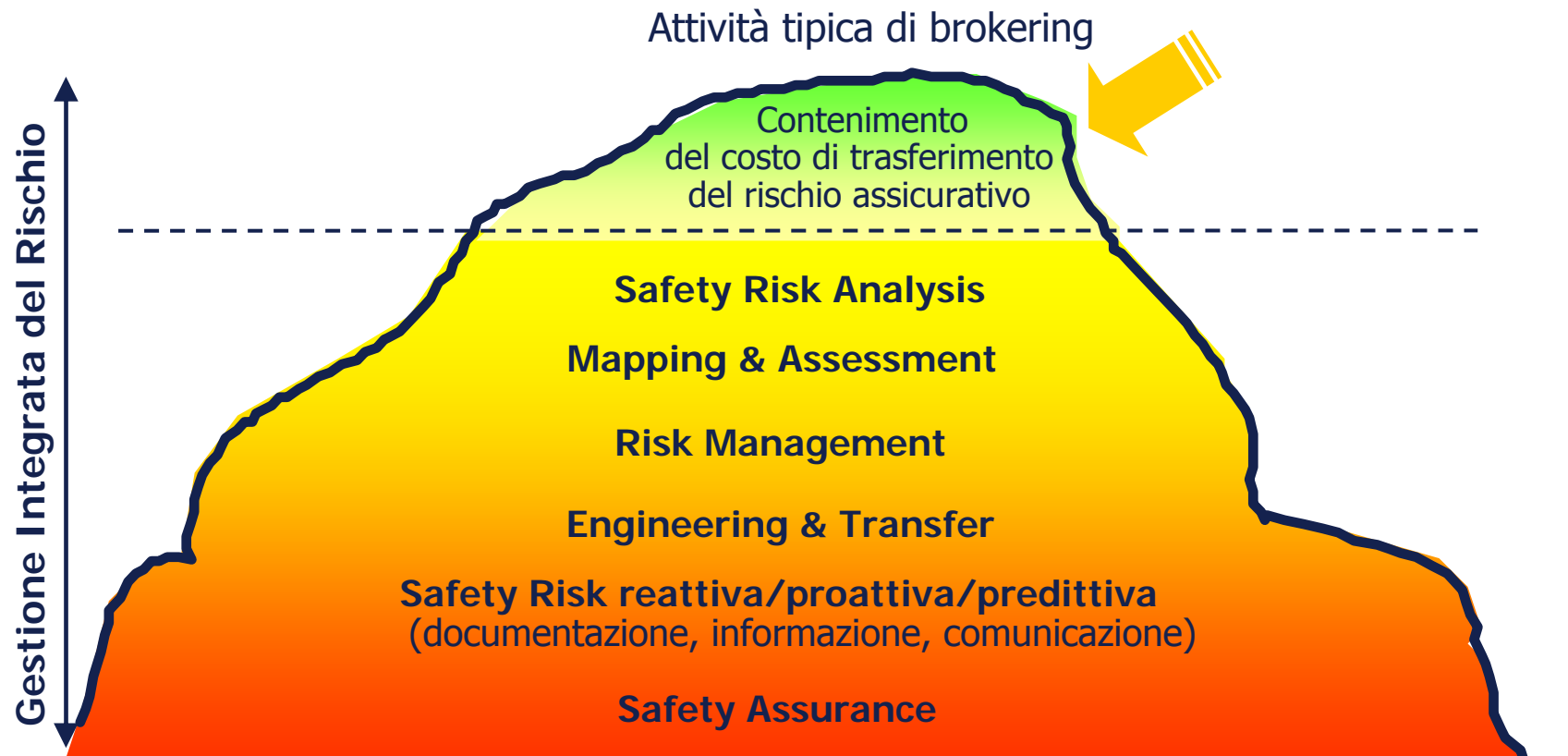
Trasferimento assicurativo e rischio

- **Il trasferimento assicurativo non ha alcuna incidenza sul rischio** (non riduce né la probabilità di accadimento né il danno potenziale), ma **protegge l'azienda dai soli effetti economico-finanziari** di un eventuale sinistro
- Il verificarsi di **un sinistro costituisce sempre un fatto negativo** per l'azienda, in quanto, al di là dell'indennizzo percepibile in base alla polizza, comporta sempre danni che risultano esclusi o limitati dalla garanzia (franchigie, scoperti), o che non possono essere coperti dall'assicuratore perché rientrano nella sfera dei rischi imprenditoriali (perdita di quote di mercato, perdita di immagine e di credibilità, agitazioni sindacali, ecc.)
- L'obiettivo non è soltanto il **contenimento del costo** dei premi assicurativi annuali, ma **l'ottimizzazione del complesso delle prestazioni operative** attraverso un processo di **razionalizzazione dei fattori di rischio**

Risk Engineering & Transfer

- **Consulenza strategica sul programma assicurativo**
 - Definizione del mix ottimale tra ritenzione e trasferimento del rischio assicurativo e non, mirato al contenimento dei costi
 - Individuazione del miglior equilibrio tra ritenzione e trasferimento del rischio, basato sui deliverables di risk analysis e assessment
 - Elaborazione del programma di finanziamento del rischio residuo
 - Gestione delle relazioni con le primarie Compagnie/Gruppi assicuratori
 - Definizione delle prestazioni contrattuali e delle polizze
 - Analisi delle condizioni normative
 - Definizione di bando e capitolato di gara
 - Assistenza alla gestione delle polizze e dei sinistri

L'iceberg del rischio

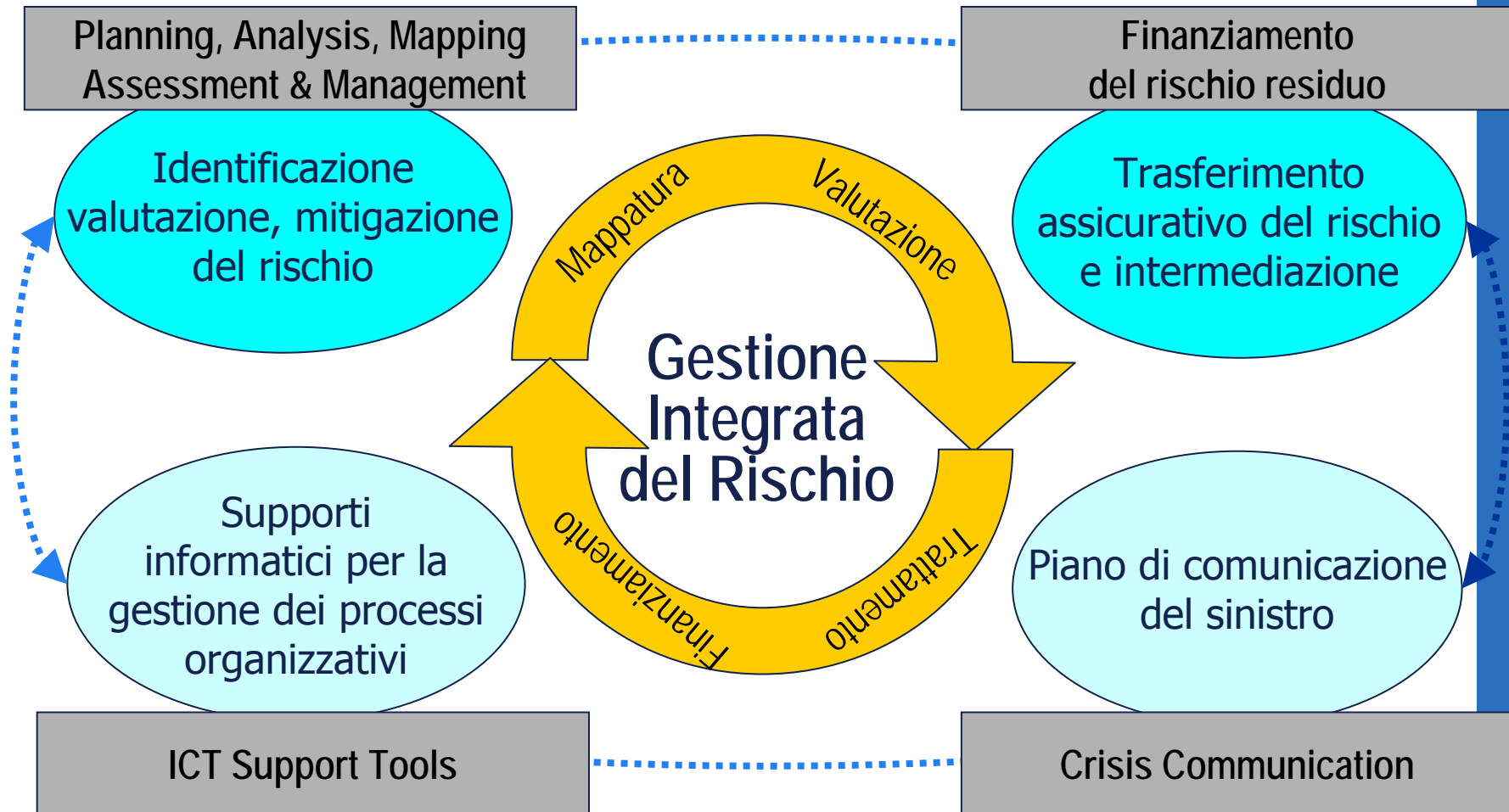


Occorre sviluppare un programma interdisciplinare per la **gestione integrata del rischio**

IL PROGRAMMA ISRM

(Moduli di base – Ground Operations)

AIB: Gestione integrata del rischio



AIB: Gestione integrata del rischio

A.I.B. sviluppa

Moduli di attività di base che precedono o affiancano la fase finale di trasferimento del rischio residuo

- **PLANNING, ANALYSIS & AUDIT**
Pianificazione e analisi preliminare
- **RISK MAPPING & ASSESSMENT**
Identificazione, mappatura e valutazione
- **RISK MANAGEMENT**
Strumenti e metodi per la prevenzione e la gestione
- **RISK ENGINEERING & TRANSFER**
Individuazione dell'equilibrio tra ritenzione e trasferimento del rischio ed elaborazione e del programma di finanziamento del rischio residuo

Moduli integrativi che assistono l'azienda nel programma di gestione integrata del rischio

- **ICT SUPPORT**
Strumenti di supporto informatico per la gestione dei processi relativi ai rischi e ai sinistri aziendali
- **CRISIS COMMUNICATION**
Piano preventivo e strumenti di comunicazione verso gli stakeholder da adottare in caso di sinistro

Foreign Object Damages

- I danni procurati dal “Foreign Object Debris” comportano sempre una **responsabilità oggettiva** del gestore aeroportuale
 - L’implementazione di funzionalità, strumenti e procedure quali
 - Eliminazione immediata
 - Posizionamento di recipienti in ciascun parcheggio degli aeromobili
 - Programma di ispezioni
 - Analisi di tipologia/quantità
 - Ecc.
- rappresentano solo una delle attività di mitigazione del rischio.

Occorre presidiare tutti gli eventi di potenziale sinistro attraverso un più ampio programma preventivo di analisi, assessment e mitigazione dei rischi

La gestione aeroportuale: attività pericolosa (ai sensi dell'art. 2050 del Codice Civile)

Il programma "Insurance Safety Risk Management" è prevalentemente orientato agli Operatori Ground (gestori, handlers, ecc.)

La gestione aeroportuale (e il servizio di controllo aereo) costituisce esercizio di attività pericolosa

- Per la frequenza e la gravità dei sinistri che avvengono negli aerodromi
- Perché dispone di **strutture** amministrative volte a **prevenire i rischi** da essi occasionati

Il gestore aeroportuale da "handler" è diventato **gestore di infrastrutture**, con funzioni di interfaccia con ENAC e di coordinamento, controllo e armonizzazione con gli altri operatori*

Gli Operatori aeroportuali (handlers, catering, ecc.) hanno l'obbligo di osservare le disposizioni dei **contratti di servizio** con il Gestore e di disporre di specifiche polizze di **copertura assicurativa**



(*): Regolamento ENAC per la Costruzione e l'Esercizio degli Aeroporti

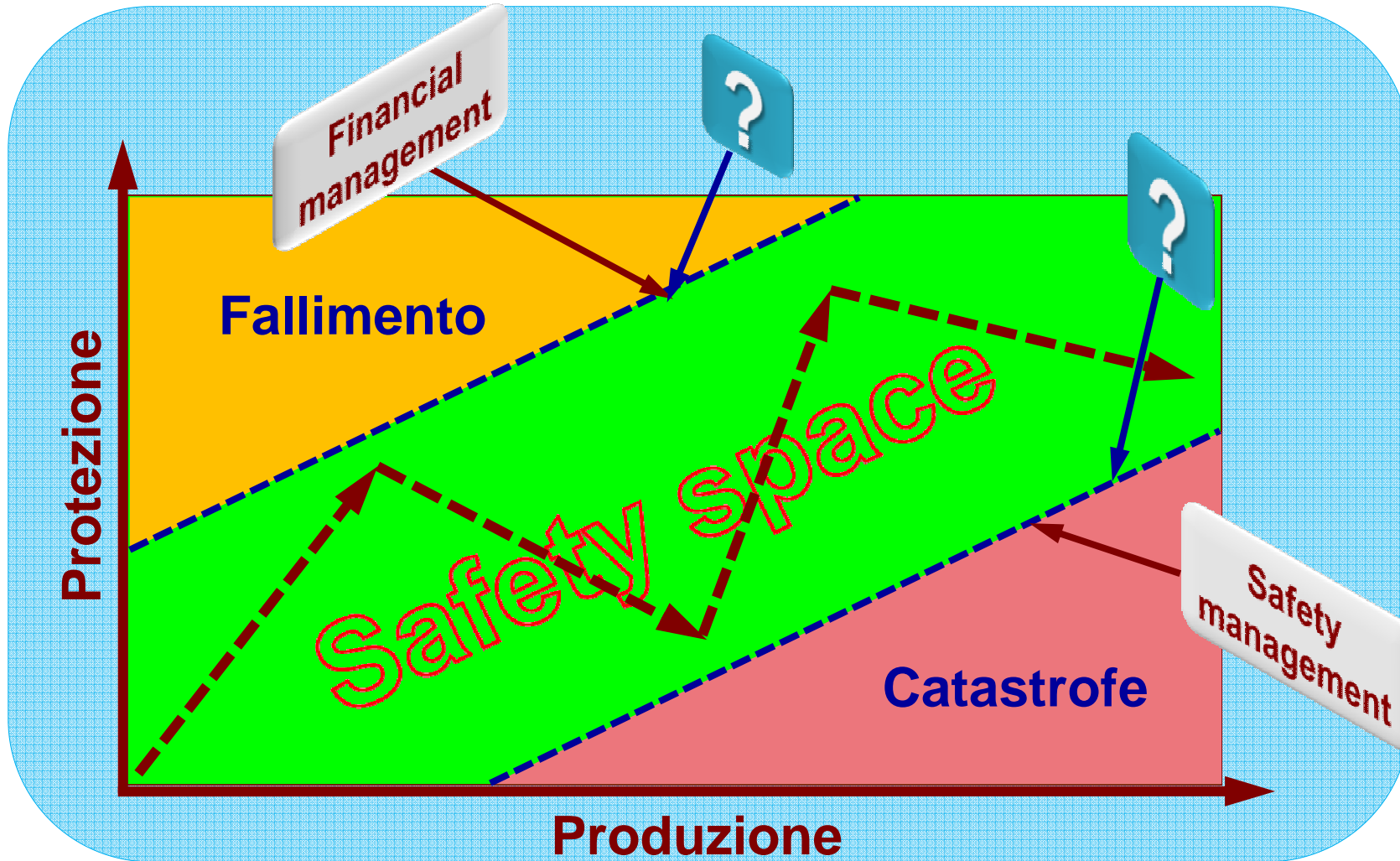
Insurance Safety Risk Management (ISRM)

Il programma di AIB nell'azienda si basa sul **commitment del management** per

- Identificare e **analizzare** sistematicamente i rischi che hanno impatto sui costi assicurativi, con l'utilizzo di idonei strumenti di supporto decisionale (ISRM – Insurance Safety Risk Management)
- Determinare le migliori sequenze di attività da intraprendere per **mitigare** i rischi attraverso l'analisi costi/benefici
- Introdurre e **gestire** specifici indicatori e target di rischio operativo, es.:
 - *Costo medio dei sinistri su movimenti dello scalo*
 - *Numero medio dei sinistri su movimenti dello scalo*
 - *Costo medio dei sinistri*

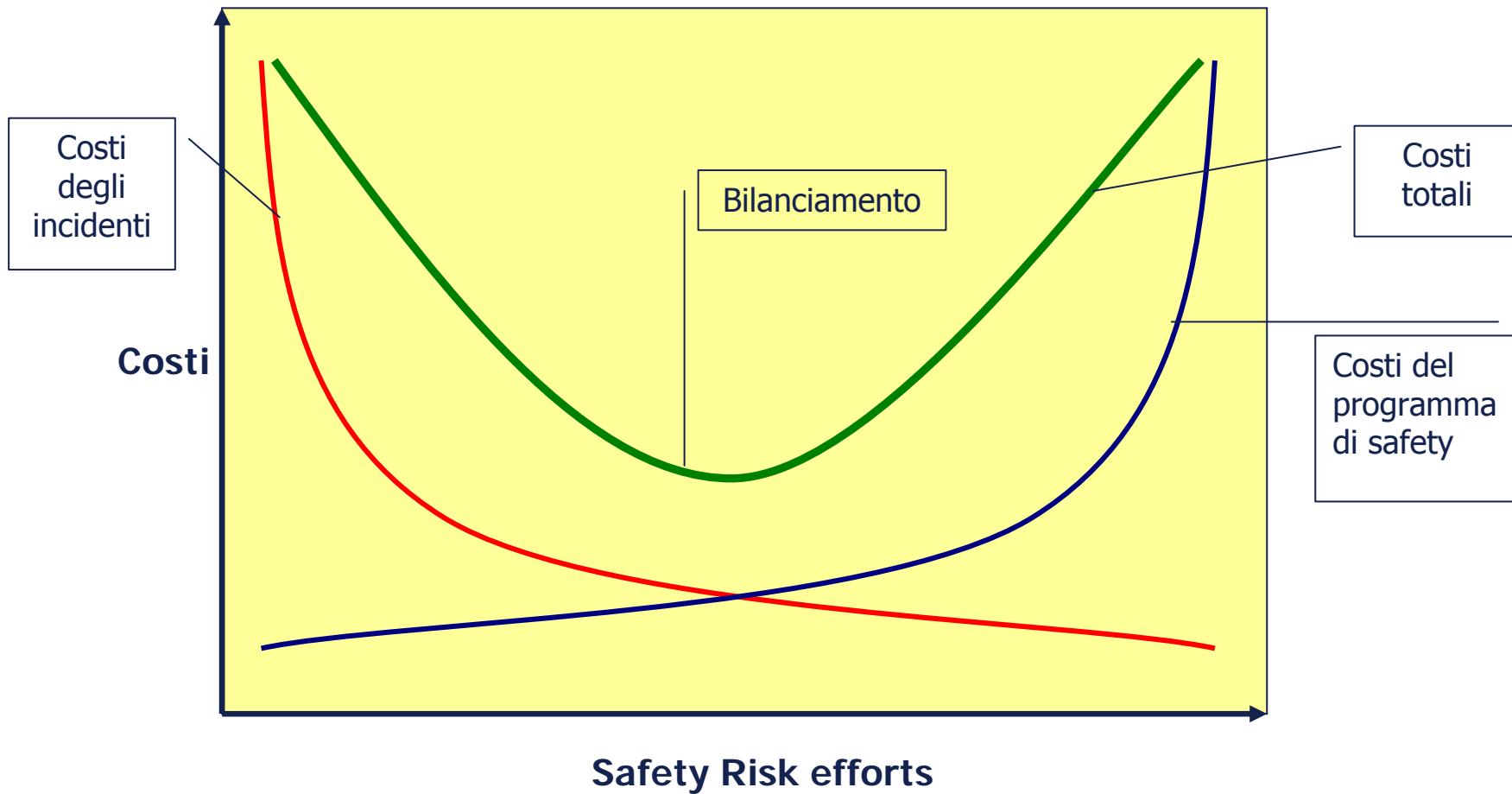


Lo spazio del **Safety Risk**



Costi vs. Safety Risk efforts

Il bilanciamento dei costi



Obiettivi generali

- Migliorare la gestione dei processi, bilanciando le esigenze di “**produzione**” con quelle di “**protezione**”
- Ridurre lo spettro dell’ **incertezza operativa**
- Gestire il rapporto con gli stakeholder e ridurre i possibili danni di **immagine**
- Disporre di un importante **vantaggio competitivo** nei confronti degli altri operatori di settore



Ridurre i costi complessivi di trasferimento del rischio

Gradualità della metodologia di approccio

Metodo Reattivo

Risponde agli eventi, ovvero a incidenti e inconvenienti già accaduti

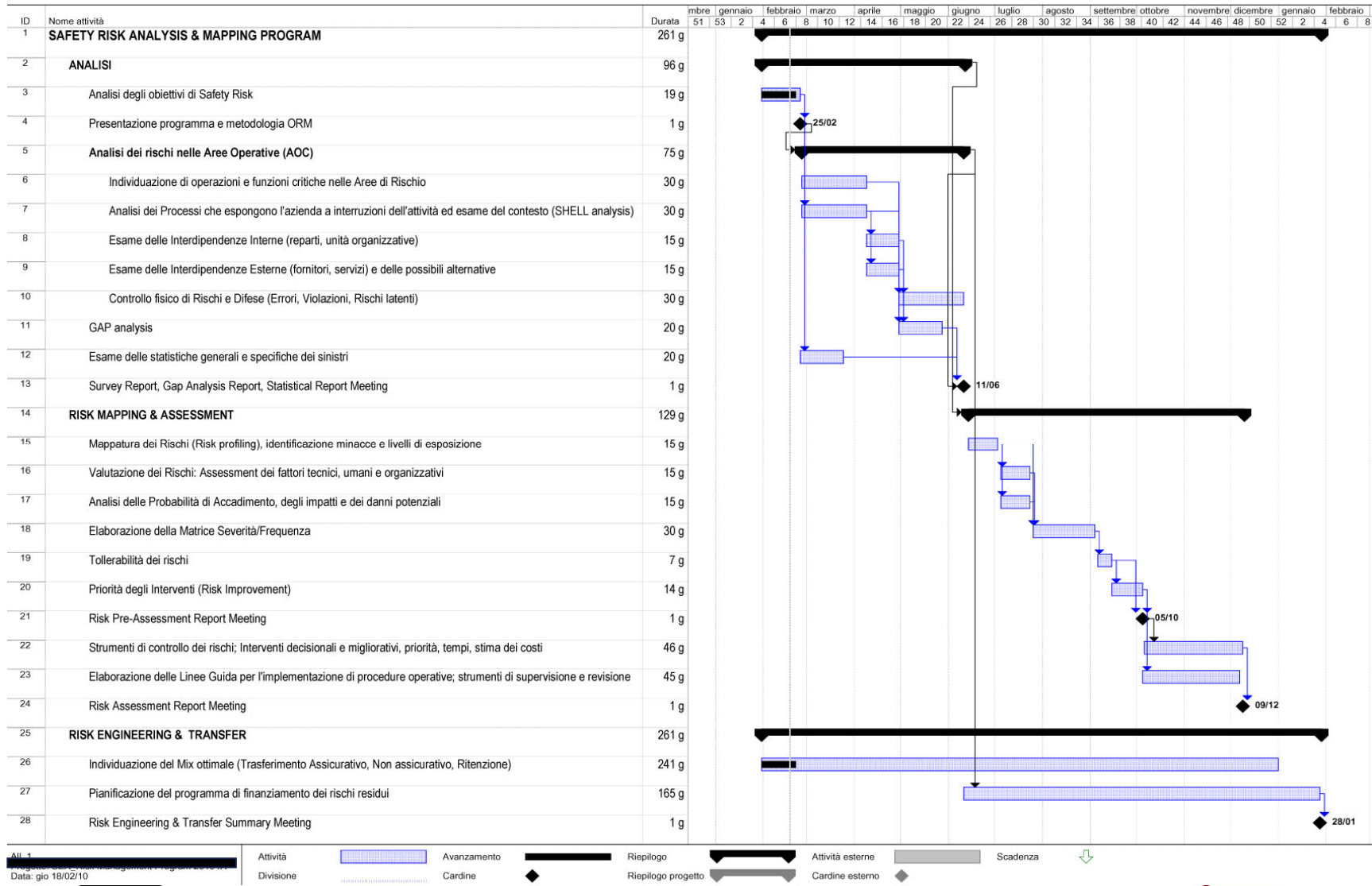
Metodo Proattivo

Identifica attivamente i rischi di safety attraverso l'analisi sistematica delle attività organizzative

Metodo Predittivo

Cattura le prestazioni del sistema mentre accadono nel corso della normale attività operativa per identificare futuri problemi potenziali

Insurance Safety Risk Analysis, Mapping & Assessment



All 1
Data: gio 18/02/10

Attività
Divisione
Avanzamento
Cardine
Riepilogo
Riepilogo progetto
Attività esterne
Cardine esterno
Scadenza



© AIB Insurance Brokers
www.aibbrokers.eu – mail: corporate@aibbrokers.eu



Insurance Safety Risk Planning & Analysis

Consiste in una fase preparatoria di pianificazione, nell'utilizzo di una serie di tecniche e strumenti di indagine e di analisi, quali ispezioni, meeting e interviste, checklist, ecc. Ove necessario si ricorre a strumenti di analisi e controllo del rischio quali Fault-Tree Analysis, HAZOP (analisi di hazard e di operabilità), ecc..



Risk Planning & Analysis

Deliverables

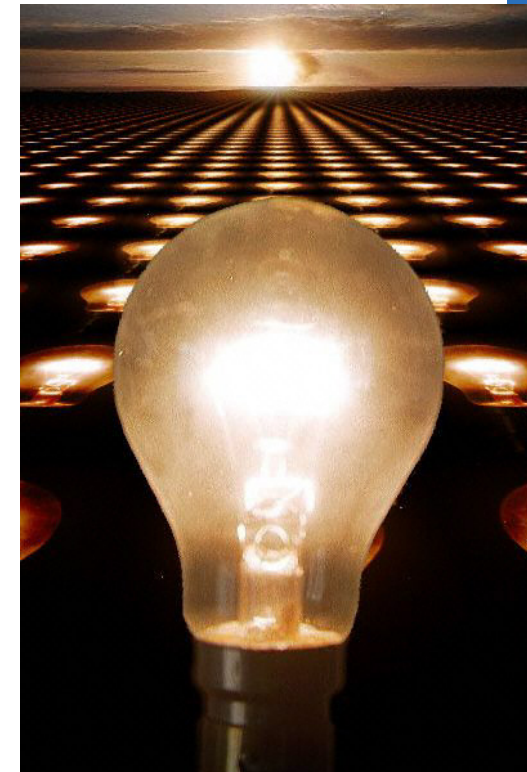
1. **Pianificazione** (management commitment, politica, obiettivi, definizione dell'organizzazione)
2. Costituzione dei **Team**
 - Safety Service Office (SSO)
 - Safety Review Board (SRB)
 - Safety Action Group (SAG)
3. **Analisi di rischio nelle aree** (staff e line: Personale e Organizzazione, Environment & Airport Safety, Finanza, Operazioni, Infrastrutture, ecc.)
4. Individuazione delle **Aree di Rischio** (operazioni e funzioni critiche)
5. **Analisi statistiche** generali e specifiche dei sinistri
6. **Analisi dei Processi** che espongono l'azienda a rischi e interruzioni dell'attività ed esame del contesto (componenti immateriali "Software", componenti materiali "Hardware", ambiente operativo "Environment", personale e condizioni di lavoro "Liveware"*)
7. Esame delle **Interdipendenze Interne** (reparti, unità organizzative)
8. Esame delle **Interdipendenze Esterne** (fornitori, servizi)
9. **Analisi e Controllo** dei rischi (errori da azioni/non azioni, violazioni intenzionali, condizioni latenti di rischio) e **difese** hard (ingegneristiche) e soft (procedurali)
10. **Gap analysis**

*: modello SHEL, Edwards 1978 e SHELL, Hawkins 1987/10/2010

Insurance Safety Risk Mapping & Assessment

Consiste in una serie di metodologie basate su strumenti iterativi applicati in incontri e interviste con i responsabili aziendali, allo scopo di elaborare la **mappatura** dei rischi, individuare i **livelli di esposizione** e le **priorità d'intervento**, al fine di prevenire le situazioni di rischio per la sicurezza

Viene effettuato l'**assessment** dei fattori di rischio tecnici, umani e organizzativi attraverso la **misura di severità** e **probabilità** di manifestazione di ciascun accadimento



Risk Mapping & Assessment

Deliverables

1. **Mappatura dei Rischi** (Risk profiling), identificazione delle minacce e dei livelli di esposizione
2. **Safety Assessment** dei fattori tecnici, umani e organizzativi
3. Definizione della **Matrice Severità/Frequenza**
 1. Classificazione degli Impatti e dei Danni Potenziali
 2. Classificazione delle Probabilità di Accadimento
4. **Priorità** degli Interventi
5. Interventi **migliorativi, tempi e stima dei costi**
6. **Tollerabilità** dei rischi
7. Assistenza allo sviluppo di **Linee Guida** per l'implementazione di Procedure Operative o di adeguamento a programmi di Safety Audit (**ISAGO** – IATA Safety Audit for Ground Operations)
8. **Reingegnerizzazione** dei processi soggetti a criticità

Insurance Safety Risk Risk Management

Consiste in un insieme di metodologie, strumenti e tecniche mirate alla gestione preordinata, organizzata e strutturata dei rischi aziendali a supporto del **Safety Management System**



Risk Management

Deliverables

1. Assistenza all'implementazione del **Piano di Safety**
2. Assistenza all'elaborazione di **Procedure**, Istruzioni Operative, Ruoli e Mansionari
3. Predisposizione del set di **Strumenti e Indicatori** per il Controllo e la Mitigazione dei Rischi
 - **Indicatori** di Insurance Safety Risk Performance (ISRP)
 - **Misure consuntive** (*Logging*: efficacia delle azioni intraprese, livello di servizio e di performance, gap analysis)
 - **Misure preventive** (*Leading*: contesto normativo e culturale)
5. Assistenza allo sviluppo del programma di **Gestione dell'Emergenza (Contingency Plan)** - D.M. 10/3/98; D.lgs 66/99; ENAC circ. APT-16 c.5)
6. Assistenza allo sviluppo del Manuale dell'aeroporto (ENAC circ. APT-16 c.6)
7. Assistenza alla definizione di attività di **Prevenzione** ed emissione di specifiche tecniche
 - a. Incendi (esposizione, rischi potenziali, mezzi di protezione, normative, procedure)
 - b. Furti (impianti, procedure, statistiche)
 - c. Inquinamento Ambientale (fonti di rischio, ottemperanza alle norme)
8. Assistenza allo sviluppo del **Piano di evacuazione**

Insurance Safety Risk Performance

Obiettivi, misure, indicatori, target

OBIETTIVI	MISURE DI SAFETY RISK (processo di monitoraggio continuo)
Business: Riduzione dei costi	Ottimizzazione dei premi assicurativi
Riduzione degli indici di severità e frequenza di incidenti e inconvenienti sul sedime aeroportuale	<p>Insurance Safety Risk INDICATORS</p> <p>Numero di</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eventi di sinistri (FOD, Birdstrikes, Runway incursions, Ground collisions and Vehicle accidents in Taxiways, ecc.) • Incidenti* (Catastrophic/Hazardous) • Inconvenienti* (Major/Minor) • Ispezioni trimestrali effettuate • Piani di azioni correttive sviluppati e implementati, ecc. <p>Insurance Safety Risk TARGETS</p> <p>Indici % Eventi nell'unità di tempo (anno, trimestre, ecc.) su numero di movimenti Costo medio sinistri; Costo sinistri/movimenti, ecc.</p>

Tattici

Strategici

Insurance Safety Risk Performance

Esempi

Insurance Safety Risk Performance TARGETS

1. Mantenere 20 eventi di veicoli non autorizzati sulle taxiways ogni 10,000 movimenti.
2. Ridurre a 8 eventi FOD su apron ogni 10,000 movimenti entro Gen 2011.
3. ...



ACTION PLANS

1. Training dei drivers / installazione di specifica segnaletica.
2. Programma di ispezione 3 volte/giorno su Ramp.
3. ...



Insurance Safety Risk Performance INDICATORS

1. 20 eventi di veicoli non autorizzati sulle taxiways ogni 10,000 movimenti.
2. 15 eventi FOD su apron ogni 10,000 movimenti.
3. ...

Insurance Safety Risk

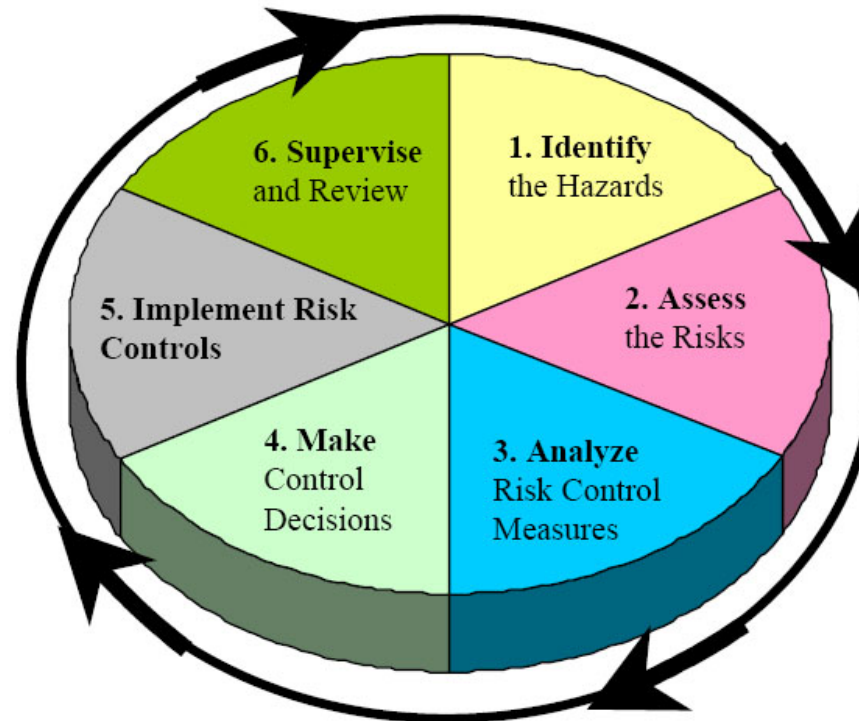
Principale normativa e requisiti di riferimento

- **ENAC** (Ente Nazionale per l'Aviazione Civile)
 - **Regolamento** per la costruzione e l'esercizio degli Aeroporti (Ed. 3 em. 5 23/9/08): prescrive l'adozione di un Sistema di Gestione della Sicurezza (SMS) da parte del gestore aeroportuale (D.Lgs 213/2006 – DIR. 2003/42/CE)
 - **Safety Management System** – Linee guida e strategie (ed. 26/9/05)
 - **Circolare APT-16** 15/3/04 (Certificazione obbligatoria delle infrastrutture e del gestore; Patente accesso ad Apron/Area di manovra, assoggettata a rinnovo triennale)
 - **Circolare APT-22** 17/3/2006 (Safety Management System aeroporto)
 - **eE-MOR** (electronic Enac Mandatory Occurrence Reporting): dal 1/1/2008 rende obbligatoria la raccolta delle segnalazioni relative agli eventi aeronautici
- **Codice di Navigazione**
 - Artt. 704, 705, 706 come modificati da d.lgs. 96/2005 e d.Lgs. 151/2006
 - Regolamento 521/97 di attuazione L.537/93
- **ICAO** (International Civil Aviation Organization)
 - **Annex 14** (Aeroporti); **Annex 6** (Traffico aereo)
 - **Safety Management Manual** (Doc 9859/AN460)
 - **Certification of Aerodromes Manual** (Doc 9774/AN969)
 - **Accident Prevention Manual** (Doc 9422); **Preparation of an Operational Manual** (Doc 9376)
- **FAA** (Federal Aviation Administration)
 - System Safety Handbook - Dec. 30, 2000
Operational Risk Management (ORM)
- **ACI** (Airport Council International – Europe)
 - EU Council Directive 96/67/EC – Regole di accesso al mercato dei servizi ground per gli aeroporti comunitari
 - Service Level Agreements per il Ground Handling
- **CAA** (Civil Aviation Authority – Safety regulation Group)
 - CAP 642 (Airside Safety Mgmt), CAP 712 (Safety Mgmt Systems), CAP 728 (Mgmt of Safety), CAP 168 (Licensing of Aerodromes), CAP 772 (Bird strike mgmt), ecc.
- **EASA** (European Aviation Safety Agency)
 - 1592/2002 (Basic Regulations) e 1702/2003 - 2042/2003 (Implementation Rules)
- **FSF** (Flight Safety Foundation)
 - Ramp Operational Safety Procedures
- **IATA** (International Air Transport Association)
 - Airport Development Manual
 - IOSA (IATA Operational Safety Audit) Standards Manual (01-2008)
- **JAR** (Joint Aviation Authorities)
 - **OPS 1.037** Accident prevention and flight safety programme); **25/1309**
- **Eurocontrol** (European Organisation for the Safety of Air Navigation)
 - ESARR 3 (Use of SMS by ATM SP)
 - ESARR 4 (Risk Assessment and Mitigation in ATM)

ORM

Sviluppo in 6 fasi del processo

1. Hazard **Identification**
2. Risk **Assessment**
3. Risk **Control** Option Analysis
4. Risk **Control** Decisions
5. Risk **Control** Implementation
6. **Supervision** and Review



Hazard e interazioni di sistema

- La maggior parte degli Hazard è generata dalle interazioni operative tra i componenti del "Sistema Aeroporto"

Occorre quindi

- Descrivere il sistema in termini di componenti (processi, sottoprocessi, attività elementari)
 - Requisiti di performance degli addetti
 - Componenti Hardware
 - Componenti Software
 - Procedure relative alle attività
 - Ambiente operativo
 - Prodotti e servizi contrattualizzati con i subfornitori
- Sviluppare la Gap Analysis
 - Identificare le attuali componenti di Safety e confrontarle con i requirements del SMS

Processi



Gap Analysis

Componenti della prestazione complessiva di processo	EFFICIENZA		EFFICACIA		
	Costo	Tempi	Qualità del servizio	Adeguatezza rispetto a obiettivi di policy	Trasparenza
Processo SMS attuale					
Obiettivi strategici SMS					
GAP (livelli/cause)					

Insurance Safety Risk Management

Fasi di sviluppo

1. **Descrizione del sistema aeroportuale**
2. **Identificazione e documentazione degli Hazard** del sistema (esame delle possibili fonti: equipment, ambiente operativo, fattore umano, procedure, manutenzione, servizi esterni) con l'impiego di
 - Competenze operative
 - Formazione
 - Tecniche e strumenti di analisi degli Hazard
 - Documentazione di processo
3. **Determinazione dei rischi** associati agli Hazard
4. **Assessment** e analisi dei rischi
 - Definizione della matrice severità/frequenza
5. **Trattamento dei rischi**
 - Mitigazione, monitoraggio e tracciamento

Risk Mapping

Analisi degli Hazard

Consiste nell'esame delle possibili **avarie organizzative** (HAZARD¹) di ciascun componente di sistema:

- Personale
- Strumenti
- Procedure
- Materiali
- Equipaggiamenti
- Immobili e infrastrutture
- Software
- Ambiente esterno

basate su:

- Scenario (chi, cosa, dove, quando, perché, come)
- Condizioni in cui gli HAZARD possono verificarsi
- Effetto indesiderato associato

(1): Sono le conseguenze di una o più cause di natura tecnica e/o procedurale, definite da:

- Norme EASA Certification/Specification/FAA CS/FAR 25.1309
- Eurocontrol ESARR 4
- FAA System Management Program Document

adottate da:

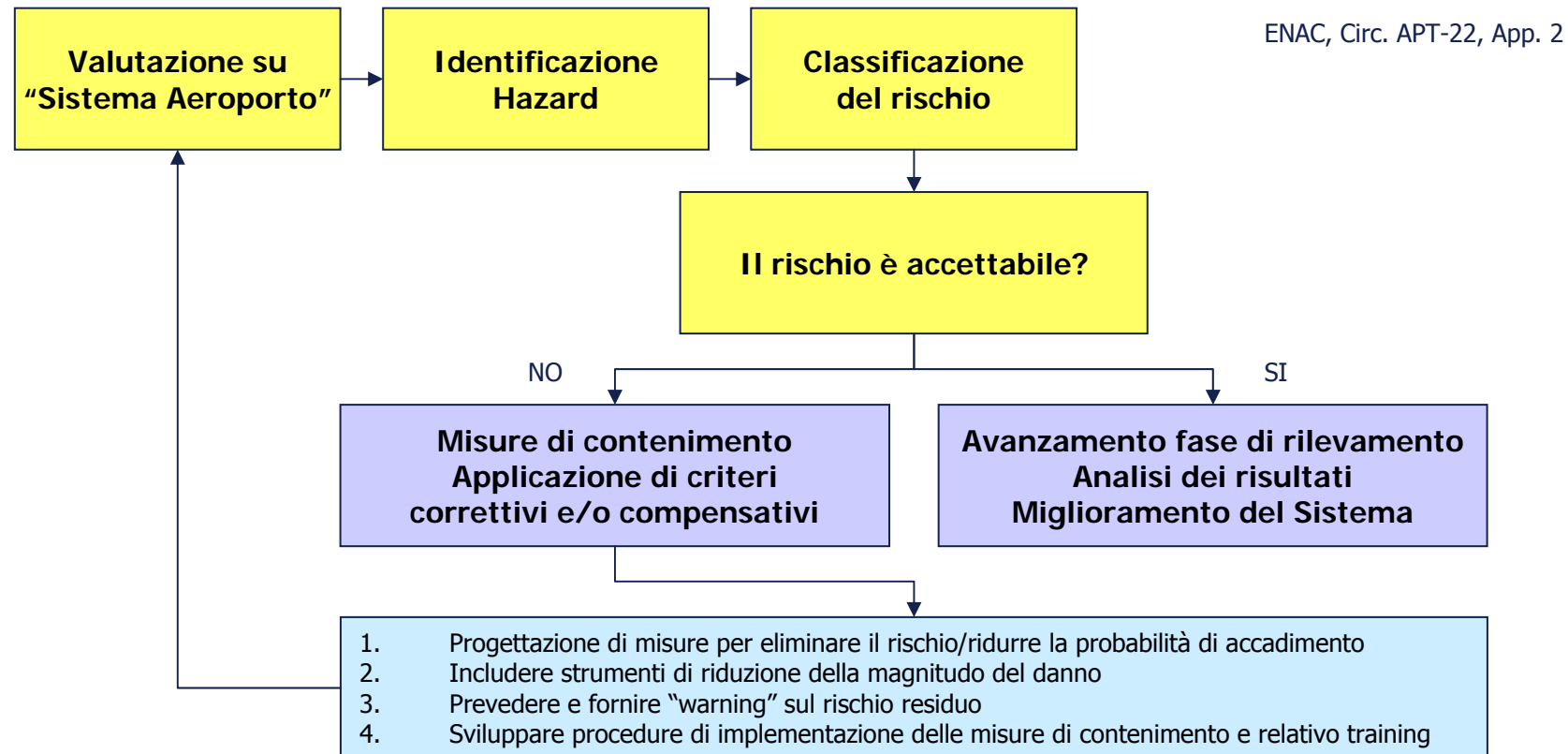
- CS/FAR25 - Safety e Risk Analysis per gli aeromobili
- Processo di Risk Assessment e Mitigation nell'ATM (Air Traffic Manangement)
- FAA (Federal Aviation Administration) nel pubblico trasporto



Aree di sicurezza operativa soggette ad analisi di rischio

- Infrastrutture di volo
 - Airside (Runway, Taxiway, Apron, Stand, Holding bay, ecc.)
 - Aiuti Visivi Luminosi (AVL), segnaletica orizzontale e verticale, sistemi di comunicazione, ecc.
- Situazioni ambientali
 - Ostacoli
 - FOD
 - Avifauna (Bird strike)
 - Condizioni Meteo avverse
- Situazioni comportamentali
 - Runway incursions
 - Addetti (circolazione Airside, operazioni ed esecuzione lavori)
- Assistenza a terzi
 - Traino aeromobili
 - Accensione motori in piazzola
 - Rimozione di aeromobili, veicoli e attrezzature di intralcio
 - Interventi in situazioni di emergenza
 - Passeggeri
- Infrastrutture e impianti a gestione centralizzata
 - Sistemi di smistamento e riconsegna bagagli
 - Pontili di imbarco e sbarco passeggeri
 - Alimentazione, condizionamento e riscaldamento aeromobili
 - Depurazione biologica e distruzione rifiuti
 - Stoccaggio merci
 - Stoccaggio e distribuzione carburanti
 - IS (CUTE- Common Use Terminal Equipment)
 - Comunicazione e informazione
- Security
- Tutela ambientale
 - Rifornimento
 - Pulizie e Rifiuti
 - Lavaggio aeromobili

Insurance Safety Risk Assessment Metodologia



- Le organizzazioni ad alta affidabilità si reinventano e si riprogettano continuamente (High Reliability Theory, Rochilin 1993)
- L'aeroporto è un sistema tecnologico, complesso e a alto rischio, dove qualunque azione/non azione o quanto altro posto in essere da una qualsiasi parte del sistema ha una ricaduta sull'intero sistema e non solo su di una o più parti che lo compongono (G. Gallo, Teoria delle Organizzazioni Complesse - Univ. Bologna, 2007)

Matrice Severità/Frequenza

Definizione

- Definizione della Matrice Severità¹ /Probabilità di occorrenza² mediante la Preliminary Hazard List (PHL)
 - Classificazione di **Gravità delle occorrenze**:
 - (S5) Catastrophic (Catastrofe)
 - (S4) Hazardous (Incidente)
 - (S3) Major (Inconveniente grave)
 - (S2) Minor (Inconveniente)
 - (S1) Negligible (Inconveniente senza impatto)
 - Classificazione di **Probabilità di accadimento**:
 - (P5) Molto alta
 - (P4) Alta
 - (P3) Moderata
 - (P2) Bassa
 - (P1) Molto bassa
1. E' la condizione³ potenzialmente più critica che può verificarsi in termini di effetti per il PATRIMONIO, FINANZA, IMPEGNI COMMERCIALI, RISORSE UMANE, AMBIENTE, IMMAGINE, FIDUCIA DEI CLIENTI. Costituisce la conseguenza o l'impatto dell'Hazard in termini di grado di danno o perdita.
 2. Consiste in quante volte si verifica un pericolo previsto, associato alla severità peggiore.
 3. La varietà delle condizioni è associata a: luogo, modo, velocità, procedure operative, tipo di operazioni, energia impiegata, ambiente operativo, procedure ambientali, fattore umano, ecc.

(*): ICAO ADREP (Accident Data Reporting System), Convention on International Civil Aviation, Chicago 1944 – Annex 13; ICAO Doc 9176 Ch. 1

Risk Assessment Matrix

Probabilità	Severità				
	Catastrofe S5	Incidente S4	Inconveniente grave S3	Inconveniente S2	Trascurabile S1
Probabile P5	S5-P5	S4-P5	S3-P5	S2-P5	S1-P5
Frequente P4	S5-P4	S4-P4	S3-P4	S2-P4	S1-P4
Remoto P3	S5-P3	S4-P3	S3-P3	S2-P3	S1-P3
Estremamente remoto P2	S5-P2	S4-P2	S3-P2	S2-P2	S1-P2
Estremamente improbabile P1	S5-P1	S4-P1	S3-P1	S2-P1	S1-P1

(*): ICAO – Safety Management System - Doc. 9859

Tollerabilità del livello di rischio*

LIVELLO	DESCRIZIONE
ELEVATO	Inaccettabile Non si deve proseguire l'attività se non dopo averne mitigato il rischio a livello medio o basso. Sono necessari tracciamento e gestione da parte del management che deve approvare ogni proposta di mitigazione
MEDIO	Accettabile Obiettivo minimo di Safety. L'attività può proseguire ma sono necessari tracciamento e gestione da parte del management
BASSO	Livello obiettivo di Safety Accettabile senza restrizioni o limitazioni. Non sono necessari tracciamento e gestione attiva, ma occorre documentarli

← Analisi
Costi**/Benefici

(*): ICAO – Safety Management System - Doc. 9859

(**): Costi diretti e indiretti (es. perdita di business e di produttività, danni all'immagine, uso di apparati, azioni legali, sanzioni, incremento dei costi assicurativi, ecc.)

Safety Order of Precedence (SOP)

Priorità nel processo di mitigazione dei rischi

Priorità	Attività	Descrizione
1	Pianificare e progettare per il rischio minimo	Progettare eliminando i rischi. Se non è possibile eliminare i rischi identificati, ridurli a un livello accettabile con la più opportuna progettazione
2	Inglobare gli strumenti di safety	Se i rischi non possono essere eliminati con una attenta progettazione, ridurli con funzionalità e strumenti fissi o automatizzati sottoposti a controlli periodici
3	Impiegare strumenti attenzionali	Quando la progettazione e l'uso di funzionalità non possono eliminare o mitigare i rischi, utilizzare strumenti in grado di individuare e di segnalare la situazione di rischio, minimizzando il manifestarsi di reazioni umane non appropriate
4	Sviluppare le procedure e l'addestramento	Quando non è possibile impiegare la progettazione, l'uso di funzionalità e strumenti per eliminare i rischi. Da integrare con le norme degli organi istituzionali

Insurance Safety Risk Control

Matrice delle alternative di controllo del rischio

Le ipotesi **alternative** sono in ordine di priorità/preferenza e applicabili ai differenti livelli dell'organizzazione.

ALTERNATIVE	Operator	Leader	Staff	Manager
TECNOLOGIE E MANUTENZIONE Aggiornamento GSR Re-layout Controlli di manutenzione				
PROTEZIONI Installazione barriere Innalzamento livello				
MIGLIORAMENTO DEL PROCESSO Sequenza delle attività elementari Tempi (tra attività, nell'ambito dell'attività) Interfacce uomo-macchina (ergonomia) Semplificazione dell'attività Riduzione dei carichi di lavoro (fisico, mentale, emozionale)				
LIMITAZIONI Numero di voci o di persone Temporal Iterazioni				
FORMAZIONE Psicologica Emozionale Fisica Esperienziale				

Insurance Safety Risk Control

Strumenti decisionali

Matrice decisionale

RATING FACTOR	PESO*	RISK CONTROL OPTIONS/PACKAGES					
		#1	#2	#3	#4	#5	#6
Basso costo	5	9/45	6/30	4/20	5/25	8/40	8/40
Rapidamente implementabile	4	10/40	7/28	5/20	6/24	8/32	8/32
Coinvolgimento positivo dell'addetto	5	8/40	2/10	1/5	6/30	3/15	7/35
Coerente con la cultura aziendale	3	10/30	2/6	9/27	6/18	6/18	6/18
Di facile integrazione	3	9/27	5/15	6/18	7/21	6/18	5/15
Facilmente misurabile	2	10/20	10/20	10/20	8/16	8/16	5/10
Basso rischio (di sicura riuscita)	3	9/27	9/27	10/30	2/6	4/12	5/15
	TOTALE	229	136	140	140	151	165

(*): esempio

* Il peso assegnato è una opzione; è indicato per assegnare l'importanza relativa di ciascun fattore.

Insurance Safety Risk Management

Supervisione e analisi a consuntivo

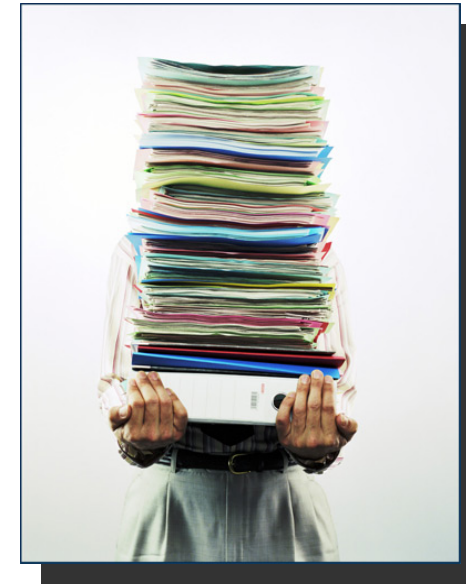
- Monitoraggio della effettiva efficacia (costi/benefici) delle soluzioni intraprese per il controllo del rischio
- Valutazione di necessità di ulteriori assessment
- Feedback e analisi a consuntivo (positiva o negativa) dell'azione preventiva o correttiva intrapresa
- Misurazione diretta di comportamenti, condizioni del contesto, attitudini e conoscenze (survey, questionari, ecc.)



Insurance Safety Risk Management

Document Management

- Elaborazione del sistema di “traduzione” dei dati relativi ai safety risk operativi in informazioni strutturate da promuovere e diffondere Vs. Key Safety Risk People mediante procedure e istruzioni formali (**Claims Reporting System**)
- Implementazione del Sistema di gestione dei rischi (**Risk Process & Activities Management**)



Insurance Safety Risk Management

Safety Risk Training & Promotion

- **Formazione e Addestramento**
 - Iniziale, On the Job, Periodico
 - Per Personale operativo, Manager e supervisor, Senior manager e Accountable executive
- **Comunicazione e Informazione**
 - **Strumenti formali** (es. procedure, newsletter, bollettini, Intranet, ecc.) che assicurino la conoscenza del ISRM a tutto il personale, diffondano le informazioni critiche, le azioni intraprese e i motivi di introduzione o cambiamento delle procedure

La comunicazione rappresenta il fondamento essenziale per lo sviluppo e il mantenimento dell'ISRM

IL PROGRAMMA ISRM

(Moduli integrativi – Ground Operations)

ICT Support Tools

Claims Reporting System

- **Il Ground Safety DataBase & Claims Reporting System** è la soluzione informatica sviluppata da AIB per la gestione dei sinistri del Gestore/Handler Aeroportuale
- Il sistema si basa su più procedure integrate
 - **Ground Safety Reporting**
 - **Risk Register**
 - **Claims Register**

ICT Support Tools

Ground Safety Reporting

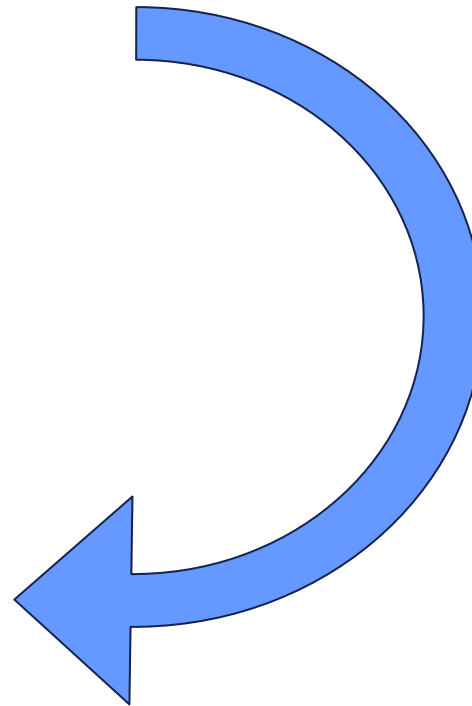
Consiste nell'elaborazione da scheda Ground Safety Report (Regolamento di Scalo)

- **Campi**

- N.ro
- Assessment
- Data
- Ora
- Luogo
- Operatori coinvolti (Società, Ruolo)
- Mezzi coinvolti (Tipo/Modello; Nominativo/Numero)
- Passeggeri coinvolti
- Danni a persone o cose
- Fase operativa
- Descrizione evento
- Cause
- Azione intrapresa
- Data compilazione GSR
- Compilato da (Ruolo, Tesserino)
- Società
- Segnalato da (Società, Ruolo, Tesserino)

- **Sommario**

- Codice Evento
- Descrizione
- Periodo (1T, 2T, 3T, 4T)
- Totale Categoria Evento/Anno
- APT
- Risk Assessment (probabilità: P1-5; gravità: S1-5)



ICT Support Tools Risk Register

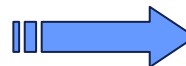
- Supporto informatizzato per la gestione del processo di
 - Analisi
 - Mappatura
 - Assessment dei rischi

Insurance Safety Risk Management Program Risk Analysis and Assessment Register		
Codice	25	Rilevazione
Azienda	-1	Analisi costi/benefici
Scalo		Decisione Mitigazione Rischio
Partecipanti		Risk Assessment Index previsto
Descrizione		S3-P2
Area di Rischio	Infrastruttura o Impianto centralizzato	Stato
Tipologia	-1	Identificato
Categoria	SR06 - Danneggiamento a/m o Risorse scalo	Intervento entro il
Hazard		Responsabile Trattamento
Rischi associati		Team di intervento
Livello Gravità	Medio (accettabile con revisione)	Note
Cause	Ambiente operativo	Hazard Identification Tool Feedback
Classificazione livello di rischio	S4: produce effetti critici su servizi e persone	Indicazioni per il miglioramento
Classificazione ENAC GEN-01A	2-Inconveniente grave DA SEGNALARE a ENAC	
Difese attuali		DOCUMENTAZIONE FOTOGRAFICA
Alternative di controllo del rischio		
CONSEGUENZE		
Fattore Umano	S3-Prognosi <3gg	
Infrastrutture	S4-Danni con totale perdita di funzionalità	
Aeromobili	S4-Danno con ritardo >24 ore	
Ambiente	S4-Danno ambientale critico permanente	
Efficienza/Qual.	S4-Provvimento di riduzione delle capacità	
Economiche	S4 <100.000 euro	
Severità	S4-Critico	
Probabilità	P3-Remoto <1/1 anno	
Risk Assessment Index attuale	S4-P3	

ICT Support Tools

Claims Register: Campi (tipo)

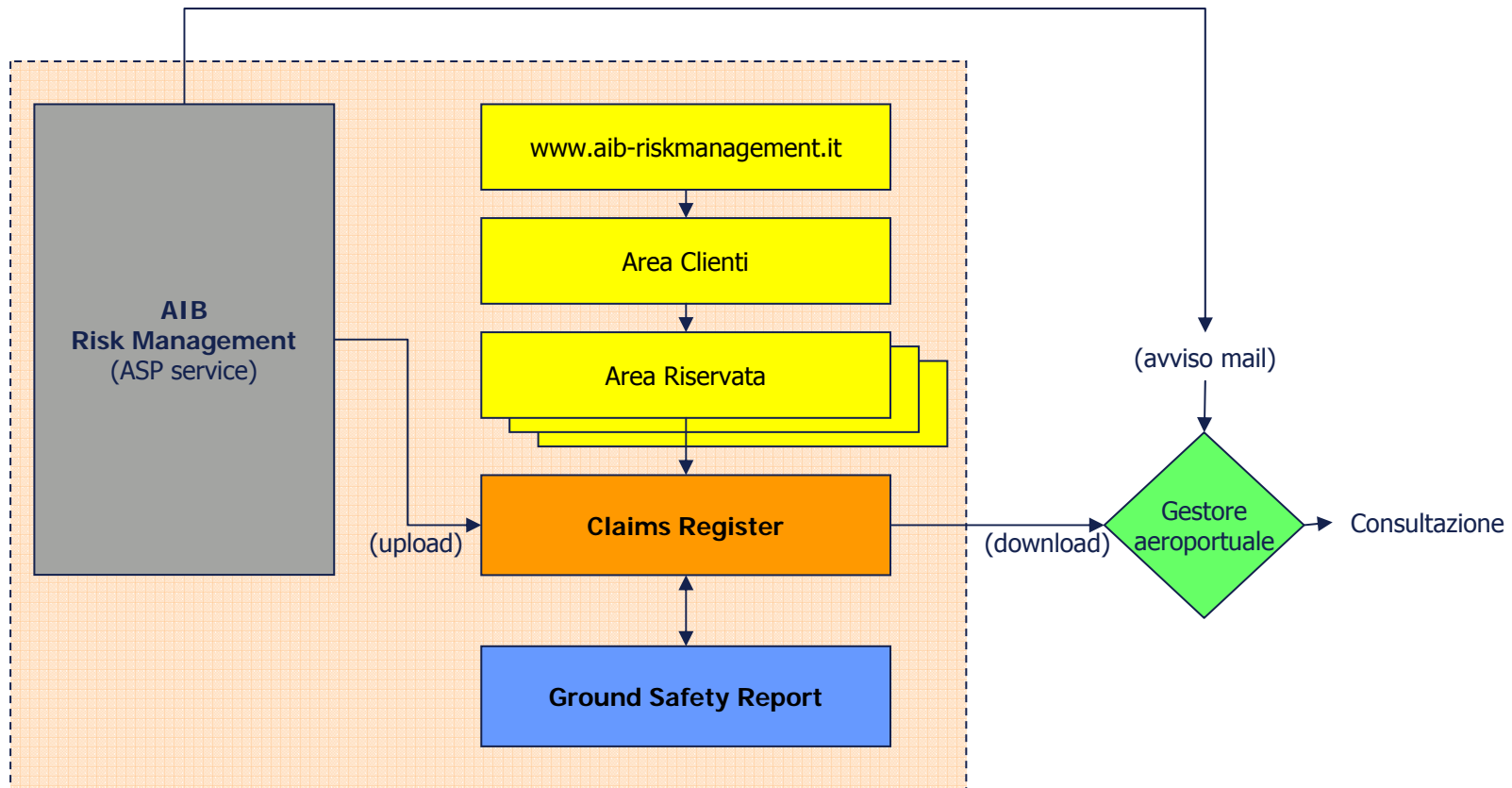
- SOCIETA'
- NUMERO SINISTRO
- APT
- DATA SINISTRO
- DATA DENUNCIA ALL'ASSICURATORE
- DESCRIZIONE EVENTO
- CLASSIFICAZIONE EVENTO (categorie)
- RISK ASSESSMENT (Probabilità (1-5), Gravità (A-E))
- CONTROPARTI
- TIPOLOGIA DANNO per ciascuna controparte (Aeromobili, Veicoli, Cose, Persone, Animali, Bagagli, Merci Danneggiamento, Merci Bagnamento, Merci Mancanze, Altro (10 tipologie))
- PREVENTIVO DANNO (RISERVATO) per ciascuna controparte
- CONFERIMENTO INCARICO PERITALE (data)
- COMPAGNIA DI ASSICURAZIONE
- NUMERO DI POLIZZA
- AGGIORNAMENTO PRATICA
- PAGATO
- DATA PAGAMENTO
- FRANCHIGIA AGGREGATA RESIDUA
- DOCUMENTAZIONE MULTIMEDIALE PER LA GESTIONE DEL SINISTRO (foto, filmati, audio)
- CONTENZIOSO (Nessuno, Civile Giudice di Pace, Civile Tribunale, Penale)



Sversamenti
Incidenti
Bird Strike
Merci pericolose
Inefficacia Anti/De Icing
Danneggiamento a/m e/o risorse di scalo
Segnaletica Airside (orizz./ vert.)
Jet Blast
Errate Operazioni di Servizio
Carico errato
Runway/Taxyway Incursions/Excursions
Mancata precedenza a/m-a/m o mezzi-a/m
Mancata Collisione
FOD
Mancato rispetto procedure Manuale di Aeroporto
Emergenze
Altro

ICT Support Tools

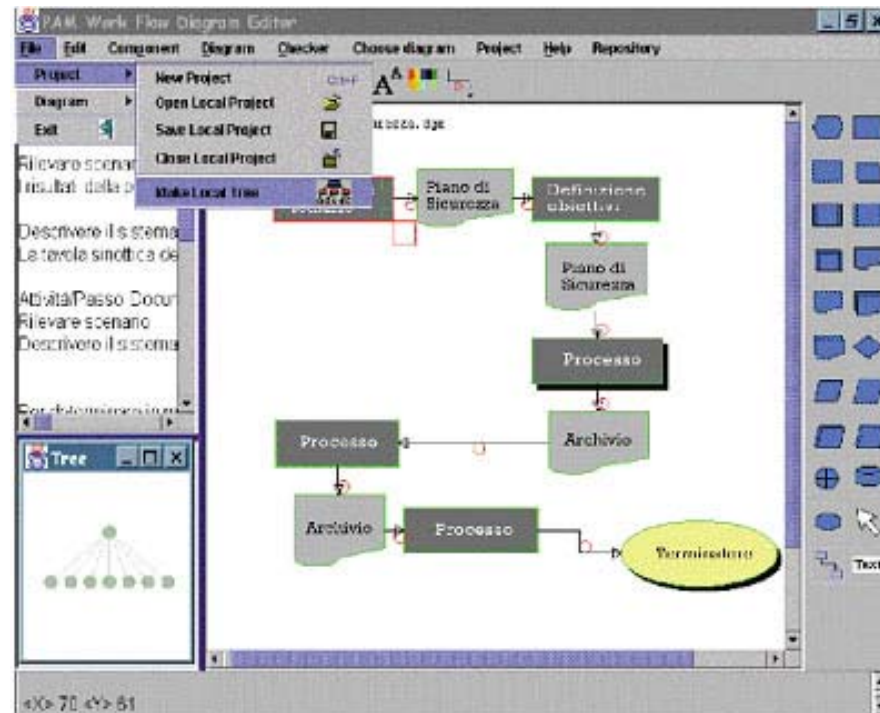
Claims Data Base & Ground Safety Report Flow



ICT Support Tools

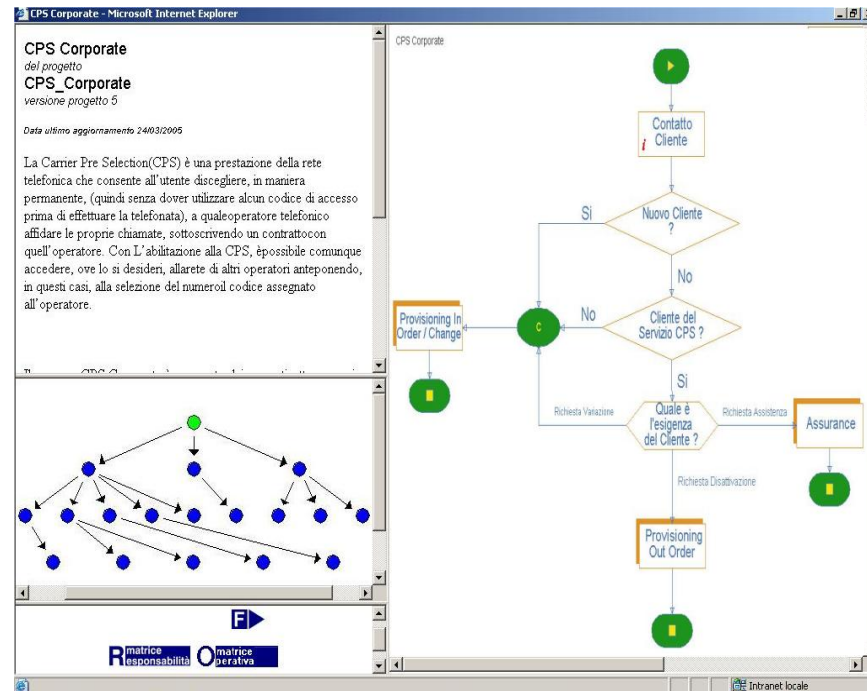
Process & Activities Management

Consiste nella adozione e personalizzazione di una specifica **applicazione software** modulare in ambiente web, a supporto della gestione integrata del Sistema di Safety Risk Management



ICT Support Tools Process & Activities Management Deliverables

1. Progettazione, Modellazione e Formalizzazione dei processi (personalizzazione del software applicativo)
2. Definizione di Attività e Flussi
3. Attribuzione di Ruoli e Responsabilità
4. Scheduling di attività e predisposizione di indicatori (di Tempo, Processo, Efficienza) e grandezze per il monitoraggio



Crisis Communication

Consiste nella definizione preordinata di

- **piano** di comunicazione
- relative **procedure**
- opportuna selezione di **strumenti** di comunicazione e informazione

per la gestione di una possibile crisi a seguito di una situazione di emergenza



Crisis Communication

Deliverables

- **Analisi di contesto**
- Sviluppo del **piano preventivo di comunicazione**
 - Piattaforma
 - Priorità
 - Politica
- Elaborazione delle **procedure** di notifica e di comunicazione
- Predisposizione del set di **strumenti** di comunicazione
 - "Face To Face"
 - A mezzo stampa
 - Tecnologici e multimediali
- Formalizzazione del **Crisis Communication Team**
- **Programma di relazioni con gli Stakeholder**
(es. Organi di informazione, Istituzioni, Clienti, Fornitori, Concorrenti, Azionisti, Dipendenti, ecc.)



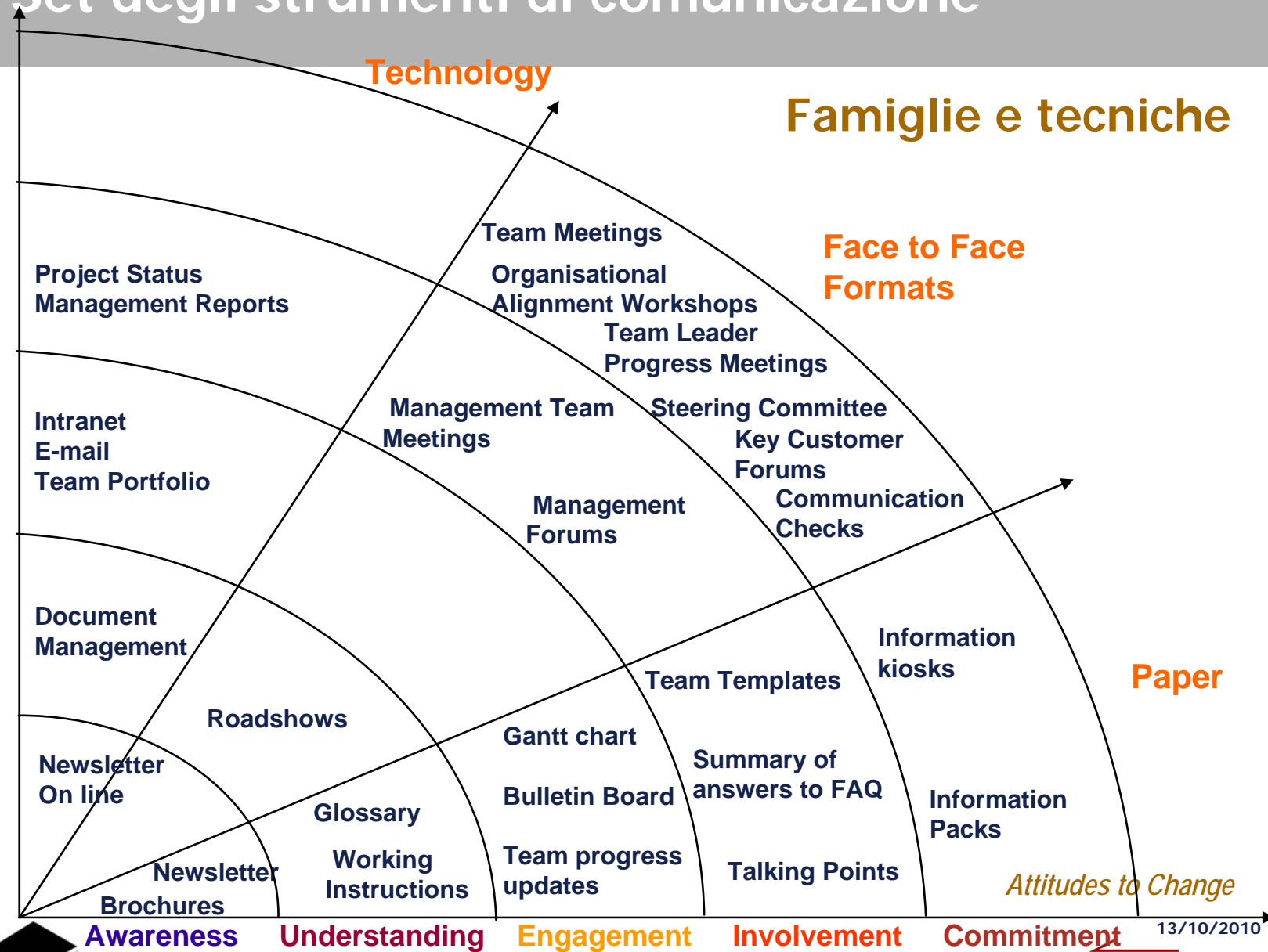
Piano d'azione vs. gli Stakeholder

Si basa sulle seguenti fasi

- **Analisi preliminare degli stakeholder e loro segmentazione**, per comprendere e monitorare consistenza, comportamenti, esigenze di comunicazione e barriere di ciascun target group
- **Media mix & channelling**, considerando le tre famiglie/tecniche di comunicazione di base:
 - Comunicazione "Face to face" (Interpersonale) (es. incontri, interviste, workshops, etc.)
 - Comunicazione a mezzo stampa (es. brochures, leaflets, newsletter, articoli, etc.)
 - Tecnologie e Multimedia (es. Internet/Intranet, spot e documentari, e-mail, document management, etc.)



Set degli strumenti di comunicazione



A.I.B. Risk Management

- **Giuseppe Bianchi**, architetto¹, è esperto di organizzazione, reingegnerizzazione dei processi e sistemi di gestione aziendali (ISO 9000, ISO 14000)
- Per oltre venti anni ha diretto attività di business, marketing, comunicazione e organizzazione in imprese multinazionali americane ed europee
- Esperto in ICT, Human Factors, Change management ed Ergonomia nell'ambiente di lavoro, dal 1991 è membro della Federazione Relazioni Pubbliche Italiana (FERPI) e fa parte della sottocommissione dell'Ordine degli Ingegneri di Roma per lo sviluppo di infrastrutture di rete e servizi per la società dell'informazione



Giuseppe Bianchi
Risk Management & Crisis Communication
Senior Consultant A.I.B. Insurance Brokers

(1): Iscritto dal 1976 all'Ordine degli Architetti di Roma e Provincia (n. 3767)

A.I.B.: Contatti

Direzione Generale

Via Colonnello Tommaso Masala, 42
00148 ROMA

Tel. +39 06 60200010
Fax +39 06 60200552

Filiale di Roma

Personal Line

Via Orti della Farnesina, 36
00194 ROMA

Tel/Fax +39 06 36304797

www.aibbrokers.eu

mail: corporate@aibbrokers.eu

