

# Le norme internazionali sulla gestione della folla

## Commento

### *Collana: norme volontarie commentate*

#### Sommario

1) Premessa .....	2
2) ISO 20121:2012 Event sustainability management systems — Requirements with guidance for use .....	3
a) Segue: il contenuto della ISO 20121:2012.....	3
3) ISO/CD 22319: 2017 - Security and resilience — Community resilience — Guidelines for planning the involvement of spontaneous volunteers .....	4
a) Segue: aspetti essenziali della ISO/CD 22319: 2017.....	5

*di Adalberto Biasiotti*

## 1) Premessa

Conclusa la illustrazione della precedente serie di norme ISO 21043, che ha messo in evidenza l'impegno europeo per armonizzare le tecniche di gestione dei reperti criminologici, ritengo appropriato avviare l'illustrazione di una nuova e numerosa serie di norme, che fanno riferimento alle modalità con cui è possibile impostare correttamente gestire il comportamento della folla.

Ormai quasi quotidianamente riceviamo notizie di situazioni di crisi, che coinvolgono luoghi affollati: queste situazioni possono essere riconducibile ad un veicolo, che colpisce la folla, al comportamento di un terrorista che spara in modo indiscriminato, ad altre situazioni di pericolo, spesso reale, spesso percepito, che portano a situazioni di crisi con conseguenze spesso drammatiche.

È questo il motivo per cui già da qualche tempo i comitati normativi europei internazionali hanno orientato la loro attenzione su come sia possibile effettuare un'analisi di rischio, legata a situazioni di affollamento, onde successivamente mettere a punto strumenti di prevenzione e di contenimento, oltremodo differenziati.

I lettori cavando la pazienza di esaminare, nel tempo, la sintesi delle normative specifiche potranno vedere come alcune di esse merito in certamente di essere acquistate studiate in ampio dettaglio, qualora il professionista della security sia in qualche modo legato alla impostazione e gestione di grandi eventi.

Le norme vengono illustrati in sequenza numerica, che certamente poco a che fare con la rilevanza e l'importanza specifica.

Un cordiale saluto e tutti da Adalberto Biasiotti

## 2) ISO 20121:2012 Event sustainability management systems — Requirements with guidance for use

La gestione degli eventi porta spesso a dover fronteggiare delle situazioni anomale, sia di tipo transitorio sia di tipo permanente.

Questa norma internazionale stabilisce i requisiti per un sistema di gestione della sostenibilità di un evento, in modo da garantire agli organizzatori che essi possano organizzare un evento in diversi contesti geografici, culturali e sociali, in modo soddisfacente.

Una sistema di gestione di un evento impone ad un'organizzazione di migliorare i suoi processi e di sviluppare delle metodologie di miglioramento continuo delle proprie politiche e delle proprie strutture organizzative.

È bene precisare che un sistema di gestione non rappresenta un elenco di controllo o un metodo per valutare il livello di prestazione nella sostenibilità di un evento.

Questa norma deve essere applicata in maniera elastica, anche perché affronta temi che ad oggi non sono stati ancora approfonditi ad un livello sufficiente.

È evidente che la complessità del sistema ed il peso della documentazione e delle risorse destinate alla gestione sostenibile di un evento sono legati alla dimensione dell'evento, alla dimensione dell'organizzazione coinvolta e alla natura dell'evento stesso.

Per questi motivi, questa norma internazionale illustra i requisiti per sviluppare un sistema di gestione della sostenibilità di un evento, offrendo linee guida per conformarsi alle indicazioni offerte.

### a) Segue: il contenuto della ISO 20121:2012

Questa norma internazionale si applica qualunque organizzazione che desideri:

- stabilire, implementare, mantenere e migliorare un sistema di gestione della sostenibilità di un evento,
- garantire che l'evento verrà realizzato in conformità alle politiche definite dall'organizzazione,
- dimostrare la conformità volontaria a questa norma sia da parte dell'ente stesso, con delle auto dichiarazioni, sia con dichiarazioni rilasciate da altre parti coinvolte, che hanno un interesse nell'organizzazione dell'evento, come ad esempio i soggetti che hanno commissionato l'evento stesso, ed infine anche un soggetto terzo, come ad esempio un ente di certificazione.

La norma è completata da numerose linee guida ed informazioni, come annessi, in grado di offrire un contributo costruttivo all'attuazione della norma stessa.

### 3) ISO/CD 22319: 2017 - Security and resilience — Community resilience — Guidelines for planning the involvement of spontaneous volunteers

Il comitato tecnico per la sicurezza TC 292, che si occupa di problemi di sicurezza, ha affrontato un argomento di estremo interesse e che merita certamente una approfondita analisi.

Quando si verifica una emergenza, vengono chiamati in causa i corpi istituzionali, come ad esempio la polizia locale, la protezione civile, i militari. Spesso le dimensioni dell'emergenza sono tali da richiedere l'intervento di altri soggetti, che sono perlopiù dei volontari spontanei, vale a dire persone, prive di specifica esperienza, che mettono però gratuitamente a disposizione la loro buona volontà.

Chi ritiene di doversi avvalere di questi soggetti deve fare molta attenzione per varie ragioni:

- ad esempio, questi soggetti potrebbero non avere alcuna preparazione specifica per il lavoro che devono fare e potrebbero quindi essere particolarmente esposti a rischi di varia natura, compresi gli infortuni,
- questi soggetti potrebbero avere delle carenze fisiologiche o patologiche latenti, che potrebbero portare a conseguenze negative in corso di impiego,
- infine, tanto per non nasconderci dietro un dito, questi soggetti potrebbero essere animati da intenti criminosi e, durante un terremoto, invece di aiutare la popolazione che si allontana dalle proprie abitazioni, potrebbero invece pensar bene di svaligiarle, sottraendo preziosi ad altro.

Sono scenari che non sono affatto ipotetici, ma assolutamente realistici e purtroppo più di una volta confermati dall'esperienza pratica.

Chi scrive ha una lunga esperienza nell'utilizzo di corpi volontari a fronte di emergenze, soprattutto durante le simulazioni, e sa bene che un volontario non preparato e qualificato potrebbe essere più d'impiccio che di aiuto.

Proprio per cercare di mettere sotto controllo questo problema, il comitato tecnico si è attivato, mettendo a punto una bozza di norma che offre delle linee guida su come sia possibile coinvolgere dei volontari spontanei, a fronte di possibili incidenti ad emergenze.

Per volontario spontaneo si fa riferimento a una persona fisica che non ha alcuna affiliazione con strutture organizzate di risposta all'emergenza e che, senza nessuna preparazione specifica precedente, è motivata a presentarsi sul luogo dell'incidente per fornire assistenza gratuita.

Questo fenomeno sta crescendo nel tempo ed ecco perché si ritiene opportuno dare delle linee guida per l'utilizzo appropriato di questi soggetti.

Nessuno può dubitare del fatto che un volontario spontaneo potrebbe offrire un prezioso contributo, a fronte della gestione di emergenze, come supplemento ed integrazione di risorse esistenti.

Tuttavia, soggetti di questa natura potrebbero essere, in più di un caso, coinvolti in situazioni di rischio, che non sono preparati ad affrontare.

Ecco la ragione per la quale la integrazione di questi volontari spontanei deve essere studiata attentamente, per evitare nuovi problemi e per sfruttare al meglio la apprezzabile disponibilità che questi soggetti hanno dimostrato.

Ad esempio, vi possono essere problemi di natura assicurativa ed occorre essere certi che i volontari spontanei non possano, un domani, a fronte di incidenti, avanzare delle rivendicazioni nei confronti dell'organizzazione che si è avvalsa della loro disponibilità.

### **a) Segue: aspetti essenziali della ISO/CD 22319: 2017**

Per questa ragione la norma cerca di chiarire i punti chiave che sono collegati all'utilizzo di questi soggetti.

Tanto per cominciare, occorre identificare e ridurre i rischi associati alle mansioni, che potrebbero essere affidate a volontari spontanei. Occorre poi stabilire le modalità di reclutamento, coordinamento, registrazione e identificazione. Nessun volontario spontaneo dovrà operare nell'area di un'emergenza senza essere dotato di una appropriata identificazione.

Occorrerà poi mettere a punto delle modalità per comunicare con questi soggetti e stabilire anche quali sono i compiti che essi si aspettano di fare e di cui invece l'organizzazione di gestione dell'emergenza ha bisogno.

La norma riconosce l'importanza di coordinare l'azione di questi volontari, ma chiarisce anche che essi non hanno nulla a che fare con l'operato dei volontari inquadrati ed organizzati, come ad esempio quelli che fanno parte dei corpi di protezione civile.

È una lettura di estrema utilità, e mi auguro che quanto prima questa norma, attualmente allo stato di bozza, possa essere ufficialmente pubblicata e permetta quindi di fare in modo che soggetti, come ad esempio i famosi angeli del fango che intervennero durante l'alluvione di Firenze del 1966, possano essere utilizzati al meglio delle loro capacità, riducendo al minimo i rischi connessi.

L'Autore: l'ing. [Adalberto Biasiotti](#), è socio A.I.PRO.S. e consulente professionale