



COMUNICAZIONE IN EMERGENZA: POPOLAZIONE

COMUNE DI SAN MAURIZIO C.SE
PIANO COMUNALE DI PROTEZIONE CIVILE

Il Comune è tenuto a svolgere una **concreta funzione operativa di prevenzione e di protezione nei confronti dei cittadini** (art.2 del “Codice della Protezione Civile”).

I cittadini devono essere informati circa gli eventi rischiosi per la pubblica incolumità, di cui devono conoscere: previsione, entità, natura.

L’informazione alla popolazione in emergenza riguarda gli aspetti di comunicazione relativamente a fenomeni calamitosi (naturali o antropici) di varia natura, siano essi attesi, oppure in atto sul territorio comunale.

L’informazione alla popolazione in emergenza può svolgere una funzione rilevante per la salvaguardia della vita delle persone, degli animali e dei beni, in quanto **stimola azioni di autodifesa da parte di chi è/potrebbe essere coinvolto nell’evento emergenziale, agevolando altresì le operazioni di Protezione Civile che l’Ente mette in atto.**

La comunicazione alla popolazione in emergenza riguarda:

- le persone direttamente interessate dall’evento emergenziale;
- le persone non direttamente coinvolte dall’evento emergenziale.

:: PERSONE DIRETTAMENTE INTERESSATE DALL’EVENTO EMERGENZIALE

L’informazione alla popolazione in emergenza assume un ruolo di massima importanza, in quanto **un’informazione accurata e tempestiva può anche salvare la vita**. La popolazione deve essere informata:

- a) **prima** del manifestarsi dell’evento (nel caso di evento prevedibile quali, ad esempio, i fenomeni meteo che possono comportare rischio meteo idro-geologico e idraulico);
- b) **durante** l’evento;
- c) alla **conclusione** dell’evento.

2

:: PERSONE NON DIRETTAMENTE COINVOLTE DALL’EVENTO EMERGENZIALE

Anche le persone non direttamente a rischio hanno comunque bisogno di essere informate ed è importante che sappiano di essere al sicuro.

In emergenza, l’eventuale mancanza di informazioni aggiornate e veritiere è estremamente pericolosa, in quanto lascia campo libero a dicerie e speculazioni; pertanto, oltre a fornire informazioni corrette, è necessario anche **contrastare le informazioni errate.**

Le competenze in materia di comunicazione alla popolazione, relativamente a situazioni di pericolo sul territorio comunale, sono attribuite dalla normativa (Codice della Protezione Civile) al **Sindaco**.

La comunicazione alla popolazione, in emergenza, è quindi finalizzata ad informare la popolazione tutta sull’evoluzione dell’evento (previsto o in atto), sui conseguenti comportamenti da adottare (ad esempio in caso di evacuazione), sulle operazioni di soccorso in atto, sull’attivazione/cessazione delle fasi operative del Piano, sui comportamenti da adottare a conclusione dell’evento (emergenza cessata).

In stato di emergenza le comunicazioni alla popolazione devono:

- **essere essenziali** (messaggi il più possibile sintetici), da diffondere anche attraverso i media con l'obiettivo di rassicurare la popolazione e di evitare l'insorgere del panico (stato d'animo che provoca comportamenti irrazionali e spesso controproducenti/dannosi);
- **fornire suggerimenti e indicazioni circa i comportamenti da adottare** per superare le situazioni di rischio ma, possibilmente, anche per evitarle;
- **comunicare i fatti**, ovvero cosa è accaduto, quale è la situazione attuale, quale è il quadro generale degli eventi e cosa è prevedibile che accada;
- **comunicare che cosa si sta facendo, come si sta operando, di quali risorse si dispone, quali sono gli interventi previsti** (nell'immediato e nel breve-medio termine);
- **informare sull'evolversi della situazione**, insistendo principalmente su due fronti: evoluzione dell'evento che ha scatenato la crisi e risultati ottenuti con gli interventi posti in essere.

Per un maggiore dettaglio è bene ricordare che, nelle comunicazioni alla popolazione, è opportuno:

- **specificare con precisione il luogo della calamità;**
- **specificare il tipo di calamità;**
- **dare notizie sullo stato dei fatti (persone coinvolte, feriti, abitazioni inagibili, ecc.);**
- **specificare la situazione dei soccorsi attivati per la gestione della calamità.**

Come principio generale, va comunque precisato che in stato emergenziale è importante **comunicare le direttive alla popolazione con immediatezza, appena la macchina organizzativa è operativa.**

1. MODALITA' DI DIFFUSIONE DELL'INFORMAZIONE ALLA POPOLAZIONE: COMUNICAZIONI SCRITTE E COMUNICAZIONI ORALI

Il Comune deve valutare l'attivazione degli strumenti per l'informazione alla popolazione in funzione della specificità e dell'entità dell'evento (previsto/in atto); infatti, le modalità di diffusione dei messaggi di allerta variano in relazione alla tipologia di evento calamitoso e al tipo di allerta.

In generale, se l'evento atteso lascia un adeguato margine di tempo (come nel caso di fenomeni meteo avversi previsti, ma non ancora in atto) è sufficiente e preferibile fare ricorso a messaggi scritti (locandine, sito internet, app, canali social, ecc).

Se, invece, l'evento è già in atto (e quindi si è in una situazione di emergenza immediata) la comunicazione (che deve essere attivata tempestivamente) deve raggiungere quanto prima e con certezza la popolazione esposta al rischio; pertanto, è necessario associare alla comunicazione scritta anche quella verbale.

E' sempre da considerare la necessità di non abbandonare le forme di comunicazione cartacee tradizionali (locandine, manifesti, stampa locale), sia perché non tutta la popolazione utilizza abitualmente internet come mezzo di informazione (con riferimento, soprattutto, alle fasce sociali più anziane, ma non solo!), sia perché il collegamento internet potrebbe non essere disponibile in occasione di certe tipologie di evento.

In caso di segnalata **allerta rossa**, le sole comunicazioni scritte non sono mai sufficienti; è necessario contattare la popolazione con comunicazioni orali, in modo tale da essere certi che la comunicazione raggiunga immediatamente e efficacemente gli interessati. (soprattutto in caso di necessità di evacuazione di edifici in aree a rischio).

COMUNE DI SAN MAURIZIO C.SE
PIANO COMUNALE DI PROTEZIONE CIVILE

Si distingue tra:

COMUNICAZIONI SCRITTE (alcuni esempi)

- locandine/manifesti da affiggere in luoghi noti e visibili del territorio. Sono da privilegiare i bar, gli uffici postali, l'ingresso del Municipio, le bacheche sul territorio (eventualmente anche destinate appositamente alle tematiche della Protezione Civile);
- stampa locale;
- sito internet del Comune;
- APP su smartphone;
- social media (Telegram, Whatsapp, ecc.).

Comunicazione scritta che raggiunge i destinatari con buona efficacia, ma che non deve sostituire del tutto le forme cartacee tradizionali.

COMUNICAZIONI ORALI (alcuni esempi)

- emittenti radio-televisive locali;
- comunicazione porta-porta: sirene, campane, sistemi di megafonia mobile (es.: installati sui mezzi della polizia municipale, dei volontari, o del Comune);
- servizi di allertamento telefonico della popolazione: messaggi vocali diffusi attraverso i telefoni (fissi/mobili).

Si riporta, a seguire, una breve panoramica illustrativa delle principali modalità per comunicare efficacemente con la popolazione.

4

:: SITO WEB ISTITUZIONALE DEL COMUNE

Sul sito web istituzionale del Comune possono essere pubblicati: la segnalazione del livello allerta (accompagnata dalle relative "infografiche"), il Bollettino di Allerta, il Bollettino di Vigilanza Meteorologica, la situazione in atto (monitoraggio e sorveglianza), le fasi operative del Piano di Protezione Civile attivate (con gli eventuali aggiornamenti).

Ai fini della pubblicazione sul sito web, si evidenzia che i Bollettini di Allerta e di Vigilanza Meteorologica sono resi disponibili dalla Regione e dall'ARPA (sui propri siti internet in formato ".pdf" aperto e con appositi "widget" e "feed rss", al fine di favorirne il riutilizzo e la pubblicazione su altri siti web.

<http://www.regione.piemonte.it/protezionecivile> e <http://www.arpa.piemonte.it/bollettini/>

Inoltre si segnala che ARPA Piemonte, in caso di richiesta, può mettere a disposizione dei widget per siti web con la previsione delle allerte sulle varie aree (simile a quello utilizzato da Protezione Civile, ma solo per l'area di allerta in cui ricade il Comune).

:: SERVIZI DI ALLERTAMENTO TELEFONICO DELLA POPOLAZIONE

Servizi di allertamento della popolazione attraverso il telefono (fisso/mobile), affinché in tempo reale i cittadini possano essere informati in merito a eventi rischiosi di varia natura; i messaggi possono contenere anche le norme comportamentali di massima.

COMUNE DI SAN MAURIZIO C.SE
PIANO COMUNALE DI PROTEZIONE CIVILE

Si tratta di uno strumento di comunicazione diretto con i cittadini, che consente di raggiungere in tempi molto brevi, e a qualunque ora del giorno e della notte, grandi quantità persone contemporaneamente.

Il servizio consente, ad esempio, di inviare messaggi vocali utilizzando i numeri fissi già disponibili nell'elenco telefonico, oppure avvalersi di altri tipi di rubrica, anche implementabili con l'inserimento di numeri di cellulare.

:: COMUNICATO STAMPA

Il comunicato stampa rappresenta la principale modalità di segnalazione di una notizia tramite stampa e consiste nella rielaborazione redazionale del messaggio di allerta.

Anche la Regione Piemonte (congiuntamente con il Centro Funzionale ARPA), emette un comunicato stampa quando è prevista un'allerta; il numero dei successivi comunicati stampa, nel corso di un evento, è funzione degli effetti e dell'ampiezza dei fenomeni sul territorio.

Il comunicato stampa è pubblicato sui siti "web", sotto forma di notizia.

:: SOCIAL MEDIA

Le informazioni relative all'allerta, alle fasi operative, al monitoraggio e sorveglianza possono essere veicolate in tempo reale anche attraverso i "**social media**", indicati sul sito web istituzionale del Comune.

Le "*Social Media Policy*" descrivono le modalità di utilizzo dei "*social media*" per le attività di allertamento.

La Regione Piemonte, nelle comunicazioni di allertamento sui "*social*", con allerta arancione e rossa ed in fase operativa di preallarme e allarme, utilizza l'*hashtag* **#allertameteoPIE**.

I "*social media*" sono un efficace strumento anche per la diffusione delle indicazioni di prevenzione e di autoprotezione.

:: "APP" DI PROTEZIONE CIVILE

Le informazioni relative all'allerta possono essere efficacemente veicolate anche attraverso specifiche applicazioni (APP) (di cui sono peraltro dotati anche la Protezione Civile Regionale e il Centro Funzionale ARPA).

Si evidenzia, in particolar modo, TELEGRAM, assunto dalla Regione per facilitare la comunicazione con i Comuni.

2. SCOPO DI UN MESSAGGIO DI ALLARME

Lo scopo di un messaggio di allarme è da un lato informare circa la probabilità, la natura e le conseguenze di un disastro imminente/appena accaduto e dall'altro indicare i comportamenti autoprotettivi più adeguati da assumere.

3. CARATTERISTICHE DI UN MESSAGGIO DI ALLARME

Le caratteristiche fondamentali del messaggio di allarme sono le seguenti:

Frequenza: Generalmente un buon messaggio di allarme deve essere ripetuto più di una volta.

Specificità: Un buon messaggio non è generico, ma è sufficientemente specifico per non dare adito a fraintendimenti. In particolare devono essere ben chiari soprattutto i seguenti aspetti:

- fonte del messaggio (da parte di chi sta giungendo la comunicazione);
- tipo di rischio previsto/in atto
- area interessata dall'evento calamitoso previsto/in atto,
- indicazioni operative alla popolazione a rischio (es. necessità di evacuare gli edifici, ecc.).

Coerenza: Un buon messaggio deve essere coerente, anche rispetto agli altri messaggi diramati. Nella maggior parte dei casi, le incoerenze tra i messaggi sono dovute alla maggiore informazione che, con il passare del tempo, si ha relativamente al rischio oggetto del messaggio stesso: ad esempio, il rischio può aumentare o diminuire con il trascorrere delle ore.

In questi casi, la coerenza potrebbe essere garantita semplicemente facendo riferimento a quello che è stato detto nel messaggio precedente, a come la situazione sia nel frattempo mutata e ai motivi che hanno portato a tale mutamento (es.: evoluzione naturale del fenomeno, azioni messe in atto, ecc.).

Certezza: Un buon messaggio deve essere certo, anche quando le condizioni sono incerte. Ciò significa che se si è nel dubbio sulla possibilità che un evento si verifichi, è meglio affermare che, pur non essendoci modo di aver certezza rispetto al verificarsi dell'evento, tuttavia si è deciso di agire come se questo debba verificarsi.

Chiarezza: Un buon messaggio deve contenere parole semplici e comprensibili da parte di tutti.

Accuratezza: Un buon messaggio deve essere accurato. L'accuratezza è fondamentale affinché nelle persone non si ingeneri il sospetto che qualcosa è stato volutamente taciuto. Il pericolo che induce a ritenere non del tutto credibile la fonte delle notizie, si supera arricchendo il comunicato con tutte le informazioni necessarie. L'accuratezza implica anche l'assenza di errori banali, la cui presenza può invece indurre a ritenere possibili anche errori su questioni importanti.

4. CONTENUTI DELL'INFORMAZIONE ALLA POPOLAZIONE

L'informazione alla popolazione in emergenza, reiterata e aggiornata nel tempo in base alle necessità informative, deve dare indicazioni su:

- a) tipologia di evento e conseguenti rischi;
- b) persone coinvolte, o potenzialmente coinvolgibili;
- c) misure adottate;

COMUNE DI SAN MAURIZIO C.SE
PIANO COMUNALE DI PROTEZIONE CIVILE

- d) norme di comportamento da seguire (es.: non recarsi sul luogo del sinistro per evitare la congestione dell'area, non utilizzare i sottopassi, ecc.);
- e) specifiche relative al fenomeno in atto/previsto;
- f) azioni da intraprendere per essere collaborativi;
- g) aree di emergenza da utilizzare, soprattutto in caso di prevista evacuazione delle abitazioni;
- h) autorità ed Enti cui rivolgersi per informazioni, assistenza, soccorso e collaborazione.
- i) revoca dello stato di emergenza con successivo ripristino delle condizioni di ordinarietà, (anche a seguito dell'eventuale ordinato rientro della popolazione presso le abitazioni, qualora siano state previste evacuazioni).

Il Piano di Protezione Civile è corredato da un insieme di **moduli in formato editabile (predisposti dalla Regione Piemonte) specificatamente rivolti alla strutturazione della documentazione utile e necessaria per l'attività di comunicazione alla popolazione** (sia in tempo di pace, che in emergenza). Si tratta di bozze di: manifesti, volantini, avvisi per locandine, allarme generale, modello di pagina internet, ecc.

Il Comune potrà provvedere alla personalizzazione, all'aggiornamento e alla selezione di quanto ritenuto necessario.



L'Ente deve, in tempo di pace, organizzare un proprio sistema di comunicazione efficace e concretamente sostenibile, sulla base delle risorse (umane e strumentali) di cui può effettivamente disporre.