COMUNE DI CAIRATE (VA)

PIANO di PROTEZIONE CIVILE

C Piano della Comunicazione

Informativa del Piano e Comunicazione in Emergenza

Anno 2023

REVISIONE 1 AGGIORNAMENTO 0

C.1 Educare al rischio: informativa alla popolazione

Un fattore "*chiave*", rispetto al quale trarre strumenti efficaci e partecipativi di protezione civile, è quello dell'**educazione** e dell'**informazione alla popolazione** rispetto ai rischi del proprio territorio, agli strumenti e alle azioni per prevenirli e alle misure di autoprotezione da attuare in caso di emergenza.

Il **cittadino** oltre ad essere destinatario principale dei servizi di protezione civile, è elemento "centrale" ed attivo del sistema stesso, come sottolineato dal *D.lgs 1 del 2018*, il suo coinvolgimento all'interno di tale sistema deve essere garantito, a partire dalle fasi di elaborazione del piano di protezione civile fino alla divulgazione dello stesso e soprattutto durante le emergenze.

Il ruolo dell'informazione alla popolazione è quello di radicare ed incentivare una cultura di protezione civile e di prevenzione dei rischi e al fine di creare comunità locali sempre più **resilienti**.

Un tema cruciale all'interno delle attività di informazione, riguarda il rapporto del cittadino con il "rischio": è importante, a livello di sensibilizzazione, far comprendere alla Comunità Locale che il rischio è riducibile ma non azzerabile e che la convivenza con esso è di per sé una naturale conseguenza della vita stessa e del sistema in cui viviamo. Convivere con il rischio non vuol dire accettarne passivamente le conseguenze ma, al contrario, vuol dire conoscerlo (sapere quali sono le cause, gli effetti e gli strumenti a disposizione per mitigarlo) e sapere come affrontare al meglio un'eventuale emergenza, partendo innanzitutto dal proprio **Piano di protezione civile**. Chi eredita o fa propria la cultura del rischio impara a convivere con esso e, in molti casi, impara ad adattarsi elaborando strategie di difesa e costruendo un ambiente più "resiliente". Non c'è infatti modo peggiore che affrontare un'emergenza nella condizione di "*chi non sa*" . Il rendere e far sentire la popolazione come componente e parte attiva del sistema di protezione civile, porta ad indiscutibili benefici, soprattutto in termini di risposta alle emergenze territoriali, in quanto la popolazione è chiamata a svolgere un ruolo attivo e fondamentale di collaborazione e di sostegno, in particolare alle strategie di prevenzione dei rischi, poichè ne comprende le ragioni ed il valore. Al fine di ottenere riscontri positivi, in particolare nel momento dell'emergenza, occorre però che la cittadinanza, di questi aspetti, dei propri ruoli e delle proprie potenzialità, venga informata e resa consapevole in fase preventiva.

Le modalità divulgative ed i canali informativi utilizzabili per diffondere una cultura di prevenzione del rischio e di protezione civile possono essere diversi ed ugualmente validi. Certamente le **scuole** in quanto ambienti preposti alla crescita culturale, fin dalla giovane età, risultano essere i luoghi ideali verso cui indirizzare una prima proposta formativa. Il Dipartimento della Protezione Civile, su proposta di Anpas ha strutturato, oramai da qualche anno, una campagna di sensibilizzazione sulle buone pratiche di protezione civile, denominata IO NON RISCHIO, che si tiene annualmente su tutto il territorio nazionale, nelle piazze cittadine.

Ciò premesso, occorre considerare il piano di protezione civile come la prima e principale risorsa informativa a disposizione di un Comune in tema di protezione civile; innanzitutto perché è lo strumento preposto, a livello istituzionale, a svolgere anche questo ruolo, quindi perché è uno dei documenti, che trattano più approfonditamente la tematica del rischio a livello locale e che quindi può coinvolgere più da vicino, anche dal punto di vista territoriale, il cittadino rispetto a questi temi.

I contenuti del piano andranno divulgati, in base al destinatario dell'informativa (volontariato di protezione civile, personale del Comune, bambini, ragazzi, adulti, anziani, turisti, etc.), secondo differenti modalità e attraverso varie iniziative-canali divulgativi. L'obiettivo primario degli strumenti, atti a sensibilizzare e a diffondere una cultura di protezione civile a livello civico, è quello di suscitare curiosità ed interesse rispetto a questi temi, utilizzando i canali e le modalità adeguate e più convincenti.

Il volontariato di Protezione Civile rappresenta, da questo punto di vista, una risorsa importante per garantire la divulgazione del piano, ancor più laddove i volontari già svolgono attività programmate di informativa presso le scuole del proprio territorio.

L'efficacia di un piano di protezione civile dipende, per buona parte, dalla divulgazione che ne è stata fatta a livello locale, agli attori di protezione civile, al personale del Comune ma anche alla cittadinanza. La sinergia che può nascere da una collaborazione attiva e partecipata della popolazione rappresenta certamente una risorsa importante. Il presente piano, che nasce con l'intento di trattare il tema del rischio e delle emergenze sotto un'ottica partecipativa e di collaborazione, non può certamente trascurare l'aspetto relativo al coinvolgimento e alla divulgazione alla popolazione, considerata, a tutti gli effetti attore fondamentale di protezione civile e destinataria primaria di questo strumento.

C.2 Programma di divulgazione del Piano

La *Struttura di Protezione Civile* di **Cairate** ha programmato un Piano di Comunicazione che comprende modalità, strumenti e canali finalizzati alla partecipazione-divulgazione del **Piano di Protezione Civile** nei confronti della cittadinanza e degli operatori locali di protezione civile, in modo che esso divenga nel tempo, strumento efficace, del cittadino e per il cittadino. I principali canali informativi suggeriti per la divulgazione del Piano sono i seguenti:

PARTECIPAZIONE IN FASE DI REDAZIONE	
	Coinvolgimento dei Volontari di Protezione Civile e della Struttura Comunale in fase di redazione, analisi dei rischi, monitoraggio del territorio, censimento delle risorse e informativa alla popolazione
DIVULGAZIONE DEL PIANO DI PROTEZIONE CIVILE	
www	**PUBBLICAZIONE DEL PIANO** *Canale divulgativo:* Sito Web Comunale, App, Social Network, opuscoli informativi dedicati o articoli su informatore comunale, etc. *Destinatari:* popolazione *Tempistica:* pubblicazione in seguito all'approvazione del piano e ad ogni aggiornamento sostanziale
	PRESENTAZIONE E DIVULGAZIONE DEL PIANO *Canale divulgativo:* Incontro a tema dedicato, Campagne IO NON RISCHIO *Destinatari:* popolazione *Tempistica:* in seguito all'approvazione del piano
	PROGRAMMI INFORMATIVI A LIVELLO SCOLASTICO *Canale divulgativo:* Scuole primarie o secondarie di primo e secondo grado *Destinatari:* alunni e insegnanti *Frequenza:* annuale *Istruttori:* insegnanti, Volontari di Protezione Civile formati, esperti in materia, … *Modalità:* incontri a tema con simulazioni, campi scuola

	PROGRAMMI DIVULGATIVI DEDICATI *Canale divulgativo:* Strutture Comunali-Operative *Destinatari:* operatori, tecnici ed amministratori *Frequenza:* annuale-biennale-triennale *Istruttori: E*sperti in materia, estensori piano *Modalità:* incontri a tema con eventuali simulazioni
	ESERCITAZIONI DI PROTEZIONE CIVILE *Canale divulgativo:* Esercitazioni di Protezione Civile di livello locale-intercomunale *Destinatari:* Volontari, Strutture Comunali, Cittadini *Frequenza:* annuale-biennale *Organizzatori:* Struttura Comunale, Volontari di Protezione Civile, esperti esterni … *Modalità:* esercitazioni su scenari di emergenza locali o intercomunali

Materiale utile da utilizzare per la divulgazione di informazioni sui comportamenti da adottare durante le emergenze, da parte dei cittadini, è reperibile ai link web indicati nel **paragrafo C.4**

C.3 Informativa-Comunicazione in Emergenza

La Comunicazione in Emergenza riguarda principalmente 2 aspetti distinti:

- *La comunicazione tra gli operatori di protezione civile, tesa a garantire il coordinamento delle operazioni di risposta all'evento:* Durante un evento emergenziale la comunicazione tra i soggetti di Protezione Civile deve essere costante e continua per il coordinamento degli operativi sul territorio, utilizzando tutti i mezzi disponibili quali telefono, radio o altri canali digitali, seguendo le procedure operative condivise.
- La comunicazione/informativa nei riguardi della popolazione: Il referente comunale della comunicazione informa gli organi di informazione e la cittadinanza sull'evolversi della situazione, sulle attività messe in campo e sui comportamenti da tenere; si deve porre la massima attenzione alle modalità di diramazione e ai contenuti dei messaggi. Questi devono chiarire principalmente:
  - *la fase dell'emergenza in corso (preallarme, allarme, evento in atto, con i relativi colori verde, giallo, arancio e rosso a seconda della gravità in atto);*
  - *la spiegazione di cosa è successo, dove, quando e quali potrebbero essere gli sviluppi;*
  - *le strutture operative di soccorso impiegate e cosa stanno facendo;*
  - *i comportamenti di autoprotezione da tenere.*

Tra la comunicazione *ordinaria* e quella in *emergenza*[1] ci sono importanti differenze: durante un'emergenza, l'informazione è vitale, le persone sono sempre affamate di informazioni. Proprio per questo è essenziale garantire un flusso costante di informazioni ufficiali verso i cittadini (provenienti cioè dalle Autorità e dalla Componenti del Servizio Nazionale di Protezione Civile), che consenta di gestire al meglio le emergenze territoriali e le conseguenti azioni di risposta. E' necessario che vengano pianificate le modalità ed i canali ufficiali per la divulgazione di tali informazioni (*vedi sotto*). Non bisogna mai aver paura di comunicare in caso di emergenza, ad esempio un allarme,

[1] Spunti tratti da "Elementi di comunicazione e psicologia nell'emergenza" *Protezione Civile - Regione Friuli Venezia Giulia – Corso base per volontari di protezione civile - D.Bellè – Università di Udine*

per paura di generare panico; il panico indotto da un allarme di solito non è automatico ma si ha quando chi riceve il messaggio è situato in un luogo chiuso e con le vie di fuga ostruite o difficoltose.

Importante è anche sottolineare il fatto che "una buona comunicazione in fase di emergenza" non può essere in alcun caso improvvisata, soprattutto nella condizione odierna, caratterizzata da una diffusione dell'informazione rapida e incontrollata attraverso i social media[2], ma deve sottostare a regole precise:

- *tempestività* (se le risposte ufficiali non sono disponibili, dicerie e speculazioni riempiranno rapidamente il vuoto creato dalla mancanza di informazione, complicando la gestione delle stesse, perché a quel punto non basterà divulgare le informazioni corrette, ma sarà necessario contrastare quelle errate);
- *chiarezza* (la comunicazione deve essere sempre semplice e comprensibile, codificata laddove possibile e coadiuvata eventualmente da simboli ed altri elementi visivi);
- *specificità* (un buon messaggio di allarme è sufficientemente specifico sull'area interessata, su cosa le persone dovrebbero fare, sul tipo di rischio, sulle azioni protettive e sulla fonte del messaggio);
- *accuratezza* (affinché le persone non sospettino che qualcosa è stato taciuto e ritengano non credibile la fonte delle informazioni. Il comunicato deve contenere tutte le informazioni necessarie. Accuratezza implica anche assenza di errori banali, la cui presenza può indurre a ritenere possibili errori su questioni importanti);
- *certezza* (Il messaggio deve essere certo, anche in condizioni incerte. Se ci sono dubbi sulla manifestazione di un evento, è meglio affermare che non c'è modo di essere certi se l'evento si verificherà, ma che si è deciso di agire come se questo si verificherà con certezza);
- *coerenza* (tutti i messaggi, anche quelli conseguenti, devono essere coerenti ed è importante che nei confronti del pubblico 'si parli con una sola voce').

Quanto più le informazioni da divulgare diventano complesse, tanto più è necessario che aumenti l'interazione fra emittente e ricevente, ciò per trasmettere tutti gli aspetti importanti e assicurarsi che il significato voluto sia compreso. Il messaggio di allarme deve essere possibilmente ripetuto più volte e meglio se in modo univoco, attraverso differenti canali, ciò favorisce senso di sicurezza da parte del destinatario. La divulgazione delle informazioni attraverso diversi canali è preziosa, questo perchè fasce di popolazione con età-condizione differenti utilizzano canali di divulgazione dell'informazione differenti. Nella maggior parte delle situazioni di emergenza, è preferibile utilizzare la comunicazione scritta, controllata e rivista prima di essere trasmessa, che possa essere consultata in futuro ed essere indipendente dalla memoria delle persone.

La popolazione è destinataria della comunicazione del rischio e per tale motivo si deve tener conto che, oltre ai residenti, anche tutte le persone che insistono sull'area (lavoratori, turisti, commercianti, etc.), la cui presenza deve essere monitorata.

	La comunicazione scritta non può in alcun caso sostituire una comunicazione diretta, visiva e di contatto in caso di soccorso/allarme immediato poiché questa è l'unica che può garantire una verifica diretta sulle aree di intervento.

[2] Da qualche anno, sulla scorta di alcune grandi emergenze, in particolare su territorio americano, si stanno diffondendo nuove pratiche di comunicazione in emergenza attraverso i social media afferenti all'acronimo SMEM (Social Media Emergency Management).

I canali definiti dal Comune di **Cairate** per la divulgazione delle informazioni di protezione civile sono indicati di seguito. Al fine di garantire al meglio la ***Funzione di supporto: Comunicazione e Mass Media,*** presso il COC, sarà necessario allestire una postazione dedicata con PC connesso alla rete, che permetta di gestire i tempo reale e veicolare le notizie tramite i canali sotto indicati.

Sarà pertanto fondamentale che l'**addetto alla Comunicazione** si premunisca delle credenziali/accessi e/o contatti necessari al fine di poter utilizzare in maniera compiuta gli strumenti a disposizioni.
Sarà appropriato inoltre predisporre uno sportello URP, presso il Municipio, al fine di garantire un contatto diretto con i cittadini anche in fase di post-emergenza (raccolta istanze e divulgazione informazioni utili).

CANALE DI COMUNICAZIONE		MODALITA'	REPERIBILITA' RISORSA
PRIORITARI			
	App ALLERTALOM di Regione Lombardia per divulgazione allerte, ITAlert (DPC) e App IO	App mobile	Play Store e Apple Store
www	*Sito Web Comunale*	Canale Web	https://comune.cairate.va.it
	Megafoni e apparati acustici	Diretta sonora	Via per via, zona urbana
	Volantini ed informazioni porta a porta	Cartacea	Porta a porta
SECONDARI			
	Pagine Social: Facebook-Twitter-Instagram (Comune, Dipartimento PC, Regione)	Social Netwok	https://www.facebook.com
	App Civiche e MapRisk	Dispositivi portatili	Play Store e Apple Store
	Messaggistica istantanea *SMS – Chat (whatsapp- Canale Telegram)*	Messaggistica Telefonica	***Canale Telegram Comune di Cairate***
	Manifesti informativi	Cartacea	In loco presso bacheche pubbliche
	Radio, Tv, Siti Web Locali, YouTube	RadioTelevisiva /Web	Radio o TV, Siti Web Provinciali

E' prioritario che una Struttura di Protezione Civile, sia dotata, anche localmente di un *sistema radio* che garantisca la comunicazione minima alternativa (in particolare tra il COC/UCL e le forze operative in campo) anche nel caso non dovessero funzionare i sistemi di telefonia fissa e mobile. Ciò premesso, sono di seguito indicati i sistemi Radio utilizzabili in caso di emergenza dal COC/UCL di **Cairate** e che saranno coordinati dalla ***Funzione Telecomunicazioni.***

RETE RADIO TELECOMUNICAZIONI DI EMERGENZA A LIVELLO COMUNALE	
	Sistema Radio in dotazione al Polizia Locale e Gruppo Comunale di Protezione Civile
	Antenna di collegamento a Prefettura installata su ex municipio in p.za libertà

C.4 Materiale Informativo per la Cittadinanza

1. **Opuscolo Informativo del Piano di Protezione Civile Comunale**

2. Campagna Nazionale Io Non Rischio – Dipartimento Protezione Civile: *https://iononrischio.protezionecivile.it*
   - **A.** Scheda Rischio Alluvione: Cosa Fare Prima, Durante e Dopo
   - **B.** Scheda Rischio Terremoto: Cosa Fare Prima, Durante e Dopo
3. Vademecum per la Famiglia redatto dal Dipartimento della Protezione Civile: *https://www.protezionecivile.gov.it/it/pubblicazione/protezione-civile-famiglia*
4. Vademecum Regione Lombardia Gestione Emergenze - *https://www.regione.lombardia.it*
5. Vademecum Regione Lombardia Allertamento - *https://www.regione.lombardia.it*
6. Vademecum VVF sugli Incendi Boschivi di Interfaccia:

   https://www.vigilfuoco.it/allegati/biblioteca/quaderno_incendi_di_interfaccia.pdf
7. "Abili a Proteggere" - *https://www.abiliaproteggere.net*

   attività che la Cooperativa Sociale Europe Consulting Onlus realizza con il Dipartimento della Protezione Civile per tenere alta l'attenzione sul soccorso e l'assistenza alle persone disabili in emergenza
8. Civilino – La Protezione Civile Raccontata ai Bambini - *http://www.civilino.it*
9. La protezione civile in Italia. Testo istituzionale di riferimento per i docenti scolastici

   http://www.protezionecivile.gov.it

   Il volume si propone quale testo istituzionale di riferimento per impostare l'insegnamento dei temi di protezione civile nell'ambito del nuovo corso di educazione civica (Legge n. 92/2019)
10. Rischio Radiologico e Nucleare: cosa sapere e cosa fare:

    https://www.protezionecivile.gov.it