



CITTA' di  
PINEROLO



GIU/2017  
Versione 1.0

# PIANO COMUNALE DI PROTEZIONE CIVILE



Piano di Comunicazione

Via Cacherano di Bricherasio, 9  
10064 Pinerolo (TO)  
Tel. +39 0121 202900  
E-mail: [info@quesite.it](mailto:info@quesite.it)  
URL: [www.quesite.it](http://www.quesite.it)



N. 1790  
UNI EN ISO 9001:2008

TABELLA EDIZIONI

<b>EDIZIONE</b>	<b>DATA</b>	<b>DESCRIZIONE</b>
01	Anno 2000	Primo Piano Protezione civile 2000-2005
02	Anno 2006	Secondo Piano Protezione Civile 2006-2012
03	Anno 2012	Terzo Piano Protezione Civile
04	Anno 2017	Aggiornamento Piano Protezione Civile

## 1. Premessa

Il piano di comunicazione, in senso generale, permette ad una amministrazione pubblica di poter programmare e coordinare le azioni di comunicazione in funzione delle decisioni assunte dall'amministrazione stessa al fine di poter "dialogare" con i cittadini.

Il piano di comunicazione permette pertanto di identificare:

- obiettivi;
- destinatari;
- strumenti utilizzati;
- azioni di monitoraggio;
- ipotesi di budget.

Il piano di comunicazione, data la complessità e la delicatezza dell'argomento trattato, è da intendersi come uno strumento flessibile e dinamico che dovrà tenere conto sia dei feedback conseguenti alla realizzazione delle prime azioni di comunicazione che dei risultati dell'attività di monitoraggio al fine di una sua eventuale riprogettazione più aderente alle esigenze di comunicazione dell'amministrazione comunale.

Il piano di comunicazione dovrà pertanto tenere conto dei seguenti elementi:

- il **ruolo centrale** di questa attività spetta **all'Amministrazione Comunale** in quanto la normativa vigente assegna al **Sindaco** la responsabilità della realizzazione di attività di informazione, comunicazione e sensibilizzazione nei confronti della popolazione;
- differenti target di destinatari sia per fascia d'età che per ambito territoriale di residenza;
- diversi strumenti utilizzabili dai più tradizionali ai più innovativi
- possibilità di pensare ad un progressivo coinvolgimento di soggetti, anche esterni all'amministrazione comunale, che possono essere portatori di: competenze, informazioni, esperienze maturate.

La redazione del piano di comunicazione è l'occasione per **facilitare la lettura e la comprensione** degli argomenti trattati dai differenti target di destinatari senza incorrere nel rischio di banalizzare gli argomenti stessi.

I contenuti di dettaglio del piano di comunicazione devono essere necessariamente coerenti con quanto contenuto nel Piano Comunale di protezione civile. La definizione di dettaglio di contenuti e messaggi comunicativi dovrà pertanto essere conseguente alla adozione del Piano Comunale di protezione civile stesso e contestuale alla sua divulgazione alla popolazione.

## 2. Obiettivi

L'obiettivo prioritario dell'informazione in materia di protezione civile è quello di **rendere consapevoli i cittadini** dell'esistenza di rischi sul proprio territorio comunale e della possibilità di mitigare le conseguenze di un evento di protezione civile attraverso i comportamenti di auto protezione: ciò contribuisce a facilitare la gestione del territorio in caso di una emergenza.

Nel diffondere l'informazione è opportuno, al tempo stesso:

- non dare messaggi allarmanti;
- non sottovalutare i pericoli per la popolazione;
- differenziare il contenuto, anche attraverso differenti livelli di approfondimento, in relazione ai differenti target di destinatari (ad esempio in funzione del livello di esposizione al rischio dei destinatari).

A tale proposito è opportuno far comprendere ai cittadini che la gestione della sicurezza si sviluppa a vari livelli da parte di differenti soggetti pubblici e privati coordinati fra loro e che ogni singolo cittadino può agire a propria protezione adottando i comportamenti raccomandati.

L'**essenza del messaggio** da comunicare è data da due concetti fondamentali:

- il rischio può essere gestito;
- gli effetti possono essere mitigati con una serie di procedure e di azioni attivate dai soggetti competenti.

Affinché questi messaggi trovino poi una loro concreta applicazione nella realtà, in caso di emergenza, è importante che tali soggetti competenti e in prima analisi le strutture comunali chiamate a gestire un evento di protezione civile, siano a loro volta informate e formate sui modelli di gestione, le procedure operative e i rischi specifici insistenti sul territorio.

Infine, l'attività di informazione e comunicazione può avere un'accezione di più ampia e rivolgersi ad un target allargato rispetto alla popolazione direttamente interessata da rischi di natura naturale o antropica, ma è possibile attivare un percorso di sensibilizzazione e diffusione di una "cultura di protezione civile" sull'intero territorio comunale.

In sostanza, la comunicazione di emergenza è fondamentale perché:

- permette di **prevenire**: non occorre aspettare che si verifichi un'emergenza per comunicare, ma informare preventivamente la popolazione significa svolgere un'attività di previsione fondamentale soprattutto per quegli eventi che non sono intrinsecamente prevedibili;
- permette di **gestire** un evento di protezione civile, perché le persone informate sanno cosa devono fare.
- permette di aumentare la **resilienza** che, in protezione civile, è la capacità di una comunità di affrontare gli eventi calamitosi, di superarli e di uscirne trasformata o addirittura rafforzata.

### 3.1 contenuti da comunicare

Il Piano Comunale di protezione civile individua alcuni rischi, di origine naturale e antropica, che interessano il territorio della Città di Pinerolo e che rappresentano la base contenutistica del piano di comunicazione.

I contenuti da comunicare possono essere articolati per macro gruppi:

- informazioni a carattere generale: rivolte a tutta la popolazione della Città di Pinerolo in merito ai contenuti del Piano Comunale e alla struttura comunale deputata alla gestione dell'eventuale emergenza;
- informazioni specifiche relative ai rischi: rivolte alla popolazione residente nelle aree a maggior rischio e ai gestori di strutture strategiche;
- informazioni a carattere generale: rivolte alla popolazione scolastica finalizzate alla diffusione della cultura della sicurezza che tenga conto delle correlazioni fra protezione civile e sicurezza sui luoghi di lavoro (TU81/08 e s.m.i.)

I contenuti da comunicare in relazione alla tipologia di rischio, possono essere così sintetizzati:

- tipologia e origine del rischio
- aree a maggiore esposizione del territorio comunale (oggi conosciute)
- misure di autoprotezione
- procedure operative di cui l'amministrazione si è dotata per la gestione dell'evento.
- realizzare una azione di comunicazione che evidenzi l'**impossibilità** della previsione di alcune tipologie di rischio;
- presentare in modo corretto ed esaustivo il ruolo dei diversi attori chiamati alla gestione operativa dell'emergenza
- comunicare informazioni essenziali e utili al fine di rendere consapevoli i cittadini rispetto al rischio;

#### 4. Elementi comuni

La comunicazione di protezione civile si configura come “comunicazione istituzionale” e in quanto tale deve essere riconoscibile e riconosciuta.

Secondo il Libro Bianco per una Politica di Comunicazione della Commissione Europea (Febbraio 2006):

- la comunicazione è un processo a due vie, essenziale in democrazia;
- i cittadini devono avere gli strumenti per partecipare attivamente e hanno il diritto ad essere informati, di esprimere le proprie idee, di essere ascoltati e di dialogare con i decisori politici;
- infine, l'informazione deve essere fornita attraverso tutti i canali disponibili, dai “vecchi” media a internet.

Contribuendo alla creazione di un rapporto tra istituzioni e cittadini, anche e soprattutto la comunicazione di protezione deve:

- essere chiara
- essere esaustiva
- facilmente accessibile

Il materiale di comunicazione, indipendentemente dal supporto utilizzato per la sua diffusione, dovrà essere caratterizzato dai seguenti elementi:

- presenza dello stemma della Città di Pinerolo;
- contenere un chiaro riferimento al Piano Comunale di protezione civile;
- avere uno stile grafico comune a tutto il materiale prodotto: caratteri, colori, immagini utilizzate;
- contenere l'indicazione relativa al target di destinatari
- contenere un chiaro riferimento alle modalità di reperimento di informazioni: sito internet, sportello informativo.

La campagna di comunicazione, nel suo complesso, deve essere contraddistinta da una frase e/o uno slogan che siano evocativi del messaggio principale e che possano sedimentarsi nell'immaginario collettivo permettendo una efficace diffusione dello stesso.

## 5. Gli attori della comunicazione

La normativa di settore definendo il Sindaco autorità di protezione civile gli assegna, indipendentemente dalla gravità dell'evento, la gestione complessiva della materia protezione civile.

Egli è pertanto responsabile delle seguenti attività:

- in "tempo di pace": comunicazione e informazione alla popolazione, le attività di prevenzione dei rischi;
- in caso di emergenza: la gestione operativa dell'evento, il soccorso alla popolazione e la realizzazione delle operazioni necessarie al superamento delle'emergenza

Elemento centrale dell'attività del Sindaco, in "tempo di pace", è pertanto l'attività di informazione e comunicazione alla popolazione circa i rischi presenti sul territorio comunale al fine di:

- diffondere la cultura della sicurezza e dell'autoprotezione;
- rendere consapevoli i cittadini in merito al loro ruolo in emergenza.

Il Sindaco per realizzare questa attività potrà avvalersi di soggetti interni, valorizzando la professionalità, o di soggetti esterni: altri soggetti istituzionali operanti sul territorio comunale, operatori del settore, associazioni di volontariato, ... .

Elementi cardine che dovranno guidare il Sindaco in questa attività di comunicazione/informazione alla popolazione sono rappresentati dalla:

- necessità di trasmettere alla popolazione informazioni chiare e precise;
- necessità di dare una informazione equilibrata che non generi ingiustificato allarmismo;
- esigenza di fare comprendere alla popolazione che esiste una struttura comunale chiamata alla gestione dell'emergenza da lui coordinata.

A fianco del Sindaco, il cui ruolo è, come delineato sopra, codificato dalla norma, altri attori operano nell'ambito della comunicazione di protezione civile:

- 1) Gli **operatori**: spesso la più difficoltosa perché manca una preparazione, perché emotività e tensioni possono rendere questo tipo di rapporto conflittuale, eccetera. Per questo gli operatori del sistema devono essere formati e preparati (ad esempio attraverso corsi di formazione ed esercitazioni).
- 2) I **media**: sono un elemento centrale degli eventi di protezione civile. Negli anni, infatti, gli eventi critici sono diventati più visibili perché amplificati dalla presenza dei media che contribuiscono a caricare gli eventi di connotazioni emotive e simboliche. Pertanto i media vanno considerati con attenzione e la loro gestione va affidata a persone competenti nelle tecniche di comunicazione. Infatti va tenuto presente che le finalità dei media non necessariamente coincidono con quelle della comunicazione istituzionale. I mezzi di comunicazione tendono infatti ad enfatizzare le notizie, sviluppando una comunicazione più incentrata sul sensazionalismo, a discapito del contenuto e dell'informazione. Allo stesso tempo, però i media hanno un ruolo fondamentale in fase di emergenza in quanto diventano un potenziale veicolo di informazione nei confronti della popolazione. I mezzi di comunicazione, in un piano di comunicazione di protezione civile, vanno intesi non tanto come target ma come un "mezzo", e gli operatori addetti alla loro gestione devono essere opportunamente formati (ad esempio attraverso workshop e corsi di formazione dedicati)
- 3) La **popolazione**: come visto in precedenza, la comunicazione istituzionale è sempre a due vie. Pertanto la popolazione (seppur segmentata in target specifici) va coinvolta "in tempo di pace" attraverso l'informazione e la raccolta dei feedback e durante le fasi di emergenza, affinché, oltre a sapere come comportarsi in base all'evoluzione di un evento, si senta anche supportata dagli organi preposti alla sua sicurezza e soccorso.

## **6.Target dei destinatari e Strumenti**

Il piano di comunicazione prevede la realizzazione di attività di comunicazione rivolte a differenti target di destinatari e la definizione di strumenti appropriati per “intercettare” i singoli target, ovvero

1. *Popolazione in generale*
2. *Popolazione delle aree più esposte al rischio*
3. *Gestori di impianti e strutture individuate come possibili BERSAGLI e/o RISORSE nel Piano Comunale*
4. *Dipendenti della struttura comunale*
5. *Popolazione scolastica*
6. *Associazioni di volontariato che operano in collaborazione con la Città di Pinerolo*