



## Comunicazione SNPA nelle emergenze ambientali

Come Rete dei comunicatori Snpa, dopo le varie iniziative sul tema della gestione della comunicazione nelle emergenze ambientali alle quali abbiamo partecipato attivamente, fra le quali ricordiamo in particolare:

- il Laboratorio sulla comunicazione nelle emergenze, tenutosi ad aprile 2018 a Torino
- la Sessione dedicata alla comunicazione nelle emergenze della Autumn school AssoArpa 2017, tenutasi a novembre 2017, a Milano, abbiamo sviluppato una riflessione che ci ha portato a redigere due documenti:
- una proposta (allegata) di **'Protocollo di indirizzo operativo per la comunicazione Snpa nelle emergenze ambientali'**, che come Rete abbiamo approvato nella nostra riunione del 12 aprile 2019. Il lavoro è stato coordinato dai colleghi Federico Grasso (Arpa Liguria) e Loredana Lattuca (Arpa Piemonte).

*"Il protocollo di indirizzo operativo per la comunicazione Snpa (Sistema nazionale di protezione dell'ambiente) nelle emergenze ambientali nasce dall'esigenza di fornire concetti omogenei minimi di comunicazione per tutte le componenti di Snpa, anche quelle sprovviste di personale dedicato. Non rappresenta un vincolo. Riporta alcune azioni comunicative di base da adottare per migliorare la gestione delle emergenze.*

*Le componenti di Snpa, per la finalità del loro mandato, non sono enti di soccorso né di intervento diretto a favore di chi si trova in stato di necessità o in condizioni di pericolo. In uno scenario incidentale il soccorso tecnico è svolto dai Vigili del Fuoco e/ o da forze della Protezione civile, mentre il soccorso sanitario è garantito dal Servizio sanitario nazionale.*

*Tuttavia, alla pari degli altri enti od organizzazioni, Snpa si trova ad operare in situazioni emergenziali.*

*È necessario che le comunicazioni del nostro sistema non siano contraddittorie o disgiunte, ma vadano tutte nella stessa direzione degli enti di primo soccorso, rafforzando i messaggi dei vari soggetti, ognuno per propria competenza.*

*La voce di Snpa non deve essere l'unica, ma neppure può mancare: al giorno d'oggi, infatti, eventuali spazi non presidiati sono immediatamente occupati da soggetti che, pur non avendone la competenza, riempiono i vuoti comunicativi.*

*Questo protocollo operativo tiene in considerazione tali elementi: è in continua evoluzione, arricchito da allegati che forniscono strumenti o esempi pratici"*

Sono di seguito riassunti in un decalogo – diviso tra organizzativo e operativo – i requisiti minimi che tutte le Agenzie devono assicurare per comunicare in eventi di emergenza

Decalogo

## Scheda 08

### Organizzativo

- 1) Una struttura di tecnici della comunicazione che si dedichi sia alla comunicazione interna che esterna. La comunicazione interna è fondamentale per assicurare, nel momento dell'emergenza una comunicazione esterna efficiente ed efficace.
- 2) L'individuazione di una figura di riferimento che rappresenti la voce dell'Agenzia nel momento dell'emergenza, designata sulla base delle procedure organizzative delle singole agenzie.
- 3) Nelle emergenze la struttura di comunicazione deve essere presente e operativa analogamente alle altre strutture di intervento che deve essere attivata contestualmente alle altre.
- 4) Preparare in tempo di pace materiali e frasi standard da utilizzare e individuare la filiera della comunicazione durante le emergenze.
- 5) L'Agenzia deve comunicare attraverso URP, Ufficio Stampa, Sito e Social Media. Qualora non siano presenti all'interno della componente SNPA, o l'emergenza travalichi i confini regionali, è necessario fare riferimento al canale di Sistema (Ufficio stampa, sito e social SNPA).

### Operativo

- 6) I tempi e il linguaggio da utilizzare nelle emergenze deve seguire quello della comunicazione efficace. Quando l'emergenza è "solo" comunicativa l'attenzione al tema deve avere riscontro e risposta in analogia a una emergenza operativa.
- 7) Gli aggiornamenti devono essere continui dall'apertura alla chiusura dell'emergenza h. 24 - 365 giorni all'anno.
- 8) Mappe, dati, video, analisi, foto a supporto delle informazioni su web e social devono illustrare, nella maniera più semplice possibile, l'evoluzione dell'emergenza.
- 9) Numeri di telefono e riferimenti di enti, media, amministrazioni, ecc.. che possono essere potenzialmente interessati e coinvolti dall'emergenza devono essere costantemente aggiornati.
- 10) Comunicazione coordinata con gli enti coinvolti nella gestione dell'emergenza. In primis le eventuali altre componenti del Sistema Ambientale qualora una emergenza coinvolta più regioni.