

Zeitschrift: Zivilschutz = Protection civile = Protezione civile
Herausgeber: Schweizerischer Zivilschutzverband
Band: 44 (1997)
Heft: 1-2

Rubrik: Öffentlichkeitsarbeit im Zivilschutz

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

Download PDF: 01.04.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

Öffentlichkeitsarbeit – eine ständige Aufgabe

Die Bedeutung der Öffentlichkeitsarbeit ist in Zivilschutzkreisen lange Zeit unterschätzt worden. In den letzten paar Jahren jedoch ist der Stellenwert der Information und der Öffentlichkeitsarbeit stark gestiegen. Dies zeigte sich beispielsweise auch am grossen Interesse, das der Impulstagung des Schweizerischen Zivilschutzverbandes vom 26. Oktober 1996 entgegengebracht wurde. Wir möchten deshalb diese Thematik noch etwas vertiefen. Mit einer Artikelfolge soll die Öffentlichkeitsarbeit im Zivilschutz auf den verschiedenen Stufen etwas näher beleuchtet und dargestellt werden. Die erste Folge ist der Information auf Stufe Bund/Bundesamt für Zivilschutz gewidmet.

MORITZ BOSCHUNG

Ob wir Information und Öffentlichkeitsarbeit betreiben wollen oder nicht, ist heute keine Frage mehr. Die Informations- und Öffentlichkeitsarbeit im Zivilschutz ist mit der neuen Zivilschutzgesetzgebung für alle Stufen (Bund, Kanton und Gemeinde) verbindlich geworden. Es ist unbestreitbar, dass die Öffentlichkeitsarbeit über die rein sachliche Information hinaus dazu beitragen kann, die Akzeptanz des Zivilschutzes in der Bevölkerung und bei den Behörden und Schutzdienstpflichtigen zu erhöhen. Information ist zwar nicht alles, aber ohne Information ist alles fast nichts. Es geht heute vor allem noch darum, Inhalte und Strategie der Zivilschutz-Informations- und Öffentlichkeitsarbeit festzuhalten. Das Bundesamt für Zivilschutz (BZS) hat diese in einem Konzept für die Öffentlichkeitsarbeit festgelegt. Darin werden die Kernbotschaften des Zivilschutzes und die Massnahmen für die Umsetzung des Informationsauftrages festgehalten.

Welche Botschaften haben wir zu vermitteln?

Gemeinsam mit den Kantonen hat das BZS eine fünfteilige Botschaft entwickelt, die unsern Zivilschutz charakterisiert und die Leitlinie für die Öffentlichkeitsarbeit darstellt (siehe Kasten). Der Zivilschutz ist vor allem eine Institution, die für Menschen geschaffen ist, für die Einwohnerinnen und Einwohner unseres Landes, um ihnen Schutz, Hilfe, Rettung und Betreuung zukommen zu lassen. Der Zivilschutz muss ferner durch sein Wirken Teil des Alltags-

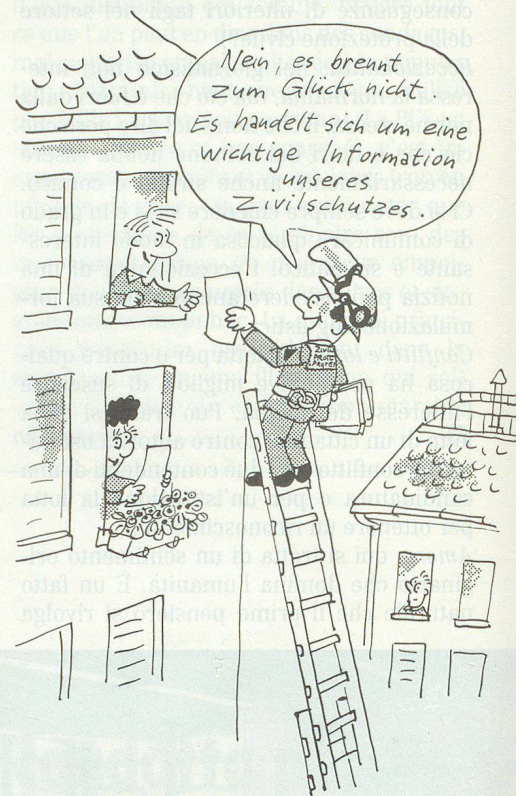
lebens in der Gemeinde werden, der seine Nützlichkeit jederzeit unter Beweis zu stellen vermag. Die Botschaft des Zivilschutzes soll dabei nicht nur die Schutzdienstleistenden erreichen, sondern auch die Behörden, die Partnerorganisationen und die Bevölkerung. Die Öffentlichkeitsarbeit des Zivilschutzes muss deshalb den Informationsfluss in der Gemeinde beachten und nutzen, die Beziehungen zu den Behörden, zu den Partnern in der Katastrophen- und Nothilfe und zur Öffentlichkeit pflegen.

Von der Öffentlichkeitsarbeit auf nationaler Ebene...

Auf der Grundlage des Konzeptes für die Öffentlichkeitsarbeit entfaltet das Bundesamt für Zivilschutz (BZS) und insbesondere die Sektion Information eine vielfältige Tätigkeit. Einerseits geht es darum, informationsmässig die nationale Ebene sowohl extern wie intern abzudecken. Dies geschieht mittels Veröffentlichung von Medienmitteilungen, Durchführung von Medienkonferenzen, Bereitstellung von gesamtschweizerisch gültigen Informationsunterlagen für Zivilschützer und Nichtzivilschützer, Kontaktnahmen zu Entscheidungsträgern, Informationsaustausch mit den Partnern der Katastrophenhilfe usw. Zudem wirkt die Sektion Information als Auskunftsstelle für Fragen der Öffentlichkeitsarbeit. Der Chef der Sektion Information ist darüber hinaus Pressesprecher und Ansprechpartner für die Medien. Er wirkt in zahlreichen Arbeitsgruppen mit und stellt so Querverbindungen zu den Informationsstellen der Partnerorganisationen sowie der Zivilschutzverbände sicher.

... zur Dienststelle für jedermann

Andererseits versteht sich die Sektion Information hauptsächlich als Dienststelle, die Hilfsmittel für die Informations- und Öffentlichkeitsarbeit der Kantone (kantonale Ämter für Zivilschutz) und Gemeinden (Zivilschutzorganisationen) erarbeitet und zur Verfügung stellt. Massgebend für die Gestaltung aller Unterstützungsmittel sind die «Kundenwünsche», die wir möglichst professionell zu verwirklichen trachten. Die konsequente Ausrichtung auf die Bedürfnisse der Informationsempfänger («Zielpublika») hat in den letzten Jahren zwar zu einer Reduktion bei der Vielfalt der Informationsmittel, dafür jedoch zu einer vermehrten Professionalisierung des



Angebots geführt. Wir sind bestrebt, unsere Informationsmittel laufend den neuen «Konsumgewohnheiten» anzupassen und die Kundennähe zu bewahren. Dass uns dies offensichtlich recht gut gelingt, zeigt sich an der grossen Menge der bei uns verlangten Informationsunterlagen. So haben etwa Broschüren wie «Zivilschutz in der Schweiz» oder Faltblätter wie «Zivilschutz in Kürze» eine sehr gute Aufnahme gefunden und sich zu echten Bestsellern entwickelt. Sehr gut angekommen sind auch unsere jüngsten Videoproduktionen, die wir zum Teil in eigener Regie mit äusserst bescheidenen Mitteln realisiert haben. Schon seit ein paar Jahren sind Videos wie «Menschen helfen Menschen» oder «Katastrophen in der Schweiz» richtige Renner. Einen Volltreffer landeten wir auch mit den kommentierten Folienvolagen. (Die zurzeit verfügbaren Informationsmittel und das Ausstellungsmaterial sind in den beiden Katalogen «Informationsmittel/Ausstellungsmaterial» sowie «Video- und Filmkatalog» aufgelistet. Beide sind bei der Sektion Information kostenlos erhältlich.)

Ausstellungen schaffen Kontakte

Nachdem die Zivilschutzreform auf allen Stufen zu greifen beginnt, stellen wir bei

den Zivilschutzorganisationen ein zunehmendes Interesse fest, sich der Gemeindebevölkerung zu zeigen und den Kontakt zur Bevölkerung zu suchen, sei dies in Form von Tagen der offenen Tür, bei lokalen, regionalen oder gar nationalen Ausstellungen. Die Sektion Information stellt den ausstellungswilligen Organisationen eine reiche Palette von Hilfsmitteln zur Verfügung, angefangen von Girlanden und Fahnen über Plakate, Ausstellungswände, Puppen, Operationsgruppen, PC-Quiz bis hin zu vollständigem Standbaumaterial. Der Ausstellungsdienst unterstützt, konzipiert und organisiert jährlich an die 100 Zivilschutzausstellungen! Neu haben wir – mit grossem Erfolg – in Zusammenarbeit mit der örtlichen Zivilschutzorganisation, dem kantonalen Amt für Zivilschutz Neuenburg sowie mit der Sektion Neuenburg des Schweizerischen Zivilschutzverbandes im Jahre 1996 erstmals eine Zivilschutzausstellung in einem Einkaufszentrum in La Chaux-de-Fonds durchgeführt. Der Erfolg dieses Pilotversuches hat uns dazu bewogen, in diesem Jahr damit weiterzufahren.

Institutionalisierung der Öffentlichkeitsarbeit im Zivilschutz: eine Notwendigkeit

Das A und O jeder erfolgreichen Öffentlichkeitsarbeit bleibt natürlich die Güte des Produkts, das mit Öffentlichkeitsarbeit verkauft werden soll. Deshalb bilden eine effiziente Ausbildung und die einwandfreie Durchführung der Wiederholungskurse auch die entscheidenden Voraussetzungen für eine erfolversprechende Öffentlichkeitsarbeit. Diese aber wird dann erleichtert, wenn sie professionell aufgezogen und institutionalisiert wird. Wir sind überzeugt, dass ein Informationsbeauftragter/eine Informationsbeauftragte heute in den Stab jeder grösseren Zivilschutzorganisation gehört. Schutzdienstpflichtige mit entsprechenden beruflichen Voraussetzungen können nach einer entsprechenden Zivilschutzausbildung mit einer Zusatzausbildung zu Informationsbeauftragten ausgebildet werden. Die gesetzlichen Grundlagen erlauben eine solche Ausbildung (z.B. in Form von Weiterbildungskursen), auch wenn die Funktion eines Dienstchefs Information bzw. Informationsbeauftragten in keinem Reglement und keiner Verordnung vorgesehen ist. Die Ausbildung soll vor allem auch die spezifischen Eigenheiten der regionalen Medienszene berücksichtigen. Deshalb ist es richtig, dass die Ausbildung auf kantonaler oder gar regionaler Stufe erfolgt. Weil der Zivilschutz kommunal oder regional organisiert ist, soll auch die Zivilschutz-Öffent-

lichkeitsarbeit vor allem die kommunale und regionale Ebene abdecken.

Das BZS liefert Grundlagen für die Ausbildung von Informationsbeauftragten

Vom BZS aus erarbeiten wir die Grundlagen für eine Institutionalisierung der Öffentlichkeitsarbeit. So haben wir bereits im Jahre 1996 ein «Handbuch für die Öffentlichkeitsarbeit im Zivilschutz» herausgegeben, das den Chefs der ZSO und ihren Informationsbeauftragten als Arbeitsinstrument dient. Es enthält grundsätzliche Aussagen zur Informationstätigkeit, eine Checkliste möglicher Tätigkeiten, ein Anforderungsprofil für Informationsbeauftragte und ein Verzeichnis von Worterklärungen. Im Jahre 1997 werden wir zudem auf der Grundlage von Erfahrungen, die in verschiedenen Kantonen mit der Ausbildung von Informationsbeauftragten gemacht wurden, einen Schulungskurs für die Ausbildung von Informationsbeauftragten erarbeiten und den Kantonen zur Verfügung stellen. In den Kaderkursen für Chefs ZSO werden zudem seit nunmehr zwei Jahren auch die angehenden Chefs der Zivilschutzorganisationen im Rahmen einer Lektion mit dem Thema Öffentlichkeitsarbeit vertrautgemacht.

Zukunftspläne

Wir wollen mit der Entwicklung im Informationsbereich und in der Öffentlichkeitsarbeit Schritt halten. So steht u.a. der Einstieg ins Internet bevor. Wir sind bestrebt, diesen gemeinsam und in Absprache mit den Kantonen und dem Schweizerischen Zivilschutzverband zu vollziehen. Unsere Informationsmittel werden zunehmend digitalisiert, auf CD-Rom und Disketten produziert. Mit einem neuen TV-Spot wollen wir ab 1998 die Fernsehzuschauer auf den Probealarm vorbereiten usw.

Der Autor ist Informationschef des Bundesamts für Zivilschutz. ■

Öffentlichkeitsarbeit im Zivilschutz muss auf eine grösstmögliche Breitenwirkung ausgerichtet sein. Unter diesem Aspekt sind die Kantone und somit die kantonalen Ämter für Zivilschutz gefordert. «Zivilschutz» erkundigte sich bei mehreren Kantonen über Art und Umfang ihrer Öffentlichkeitsarbeit. Mehr darüber lesen Sie in der Ausgabe 3/97, die Anfang März erscheint.

Kernbotschaften

- a) Im Zivilschutz erfüllen Menschen gemeinsam eine wichtige, gesellschaftlich notwendige Aufgabe.
- b) Der Zivilschutz ist Teil des Gemeindelebens. Sein Einsatz erfolgt eigenständig oder zusammen mit Feuerwehr, Polizei, Sanitätsdiensten, Gemeindebetrieben, Armee und weiteren Organisationen.
- c) Der Zivilschutz ist vielseitig, kompetent, flexibel und kostengünstig.
- d) Der Zivilschutz trifft Massnahmen zum Schutz der Bevölkerung und der Kulturgüter. Er hilft bei natur- und zivilisationsbedingten Katastrophen, bewaffneten Konflikten und in anderen Notlagen.
- e) Gemeinnützige Dienste sind fester Bestandteil des Zivilschutzes. Auch davon profitiert die Bevölkerung.

Bundesgesetz über den Zivilschutz (ZSG) vom 17. Juni 1994

Art. 3 Aufgaben

- a. Information der Bevölkerung über Gefahren, Schutzmöglichkeiten und Schutzmassnahmen;
- b. Alarmierung der Bevölkerung und Verbreitung von Verhaltensanweisungen;

(...)

Verordnung über den Zivilschutz (ZSV) vom 19. Oktober 1994

Erstes Kapitel: Information

Art. 1 Grundsatz

¹ Die Information soll der Bevölkerung die Notwendigkeit und Wirksamkeit der Zivilschutzmassnahmen aufzeigen, die Eigenverantwortung bei den Schutzmassnahmen fördern und zum richtigen Verhalten bei Gefahren anleiten.

² Das Bundesamt für Zivilschutz (Bundesamt) sowie der Kanton und die Gemeinde sorgen für die Information.

³ Das Bundesamt kann die Information durch Private fördern.

⁴ Die Gemeinde informiert die Einwohner und Einwohnerinnen periodisch über die Zuweisung zu den Schutzräumen.

Les activités d'information: une tâche permanente

L'importance des activités d'information a longtemps été sous-estimée par les responsables de la protection civile. Au cours de ces dernières années cependant, la place accordée aux activités d'information s'est considérablement accrue. Preuve en est le franc succès remporté par la journée que l'Union suisse pour la protection civile a consacrée à ce sujet le 26 novembre 1996. Nous avons souhaité approfondir la question et avons donc décidé de publier une série d'articles traitant des activités d'information aux différents échelons de la protection civile. Le premier volet de cette série traite de l'information à l'échelon de la Confédération et de l'Office fédéral de la protection civile.

MORITZ BOSCHUNG

Aujourd'hui, la question n'est plus de savoir si nous voulons ou non entreprendre des actions d'information. En effet, la nouvelle législation sur la protection civile rend obligatoires le travail et les activités d'information à tous les échelons (Confédération, canton, commune). Il est indéniable qu'au-delà de l'information objective au sens strict, les actions d'information peuvent contribuer à faire mieux accepter la protection civile par la population, les autorités et les personnes astreintes à servir. L'information n'est certes pas tout, mais sans information, un bon produit ne peut être mis en valeur. Aujourd'hui, il s'agit avant tout de définir le contenu de l'information diffusée en matière de protection civile ainsi que les stratégies applicables aux activités d'information. L'Office fédéral de la protection civile (OFPC) a donc élaboré une conception des activités d'information. Celle-ci définit les messages fondamentaux de la protection civile et fixe un programme d'action.

Quels messages faut-il faire passer?

En collaboration avec les cantons, l'OFPC a élaboré un message en cinq points (voir encadrés) qui résume les caractéristiques de la protection civile suisse et qui est destiné à servir de fil rouge aux activités d'information. Institution créée avant tout pour être au service de la population, des habitantes et des habitants de ce pays, la

protection civile a pour mission de protéger, d'aider, de secourir et de porter assistance à la population. En outre, de par ses activités, la protection civile doit devenir partie intégrante de la vie quotidienne de la commune et être à même de prouver son utilité à tout moment. Le message de la protection civile s'adresse non seulement aux membres de l'institution mais également aux autorités, aux organisations partenaires et au public en général. Le travail et les activités d'information doivent donc tenir compte de la façon dont la communication est organisée au sein de la commune et savoir en tirer profit. Il importe aussi d'entretenir de bonnes relations avec les autorités, les partenaires de la protection civile dans le cadre de l'aide en cas de catastrophe et des secours urgents, tout comme il convient de soigner l'image de la protection civile auprès du grand public.

Des activités d'information au plan national...

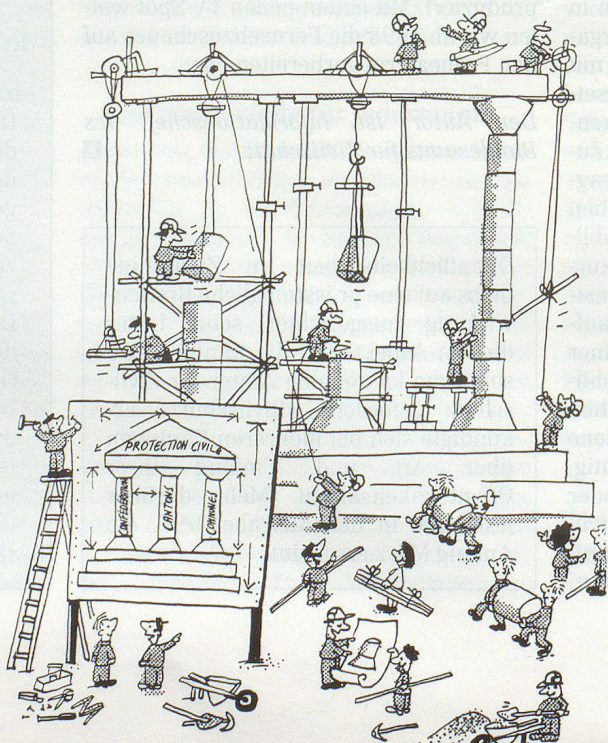
Partant de leur conception de l'information, l'OFPC et plus particulièrement sa Section de l'information développent un éventail d'activités variées. Un premier volet des activités de la Section de l'information consiste à encourager la communication interne et externe au plan national. Pour ce faire, elle dispose des moyens suivants: communiqués de presse, organisation de conférences de presse, réalisation de documentations présentant une information destinée aussi bien aux personnes astreintes à servir dans la protection civile qu'aux autres habitants de la Suisse, prise

de contact avec les élus du peuple, échange d'informations avec les partenaires dans le domaine de l'aide en cas de catastrophe, etc. La Section de l'information fait de plus office de bureau de renseignements pour les questions ayant trait aux activités d'information. Le chef de cette section assume en outre la fonction de porte-parole et c'est à lui que s'adressent les médias. Il fait également partie de nombreux groupes de travail, assurant ainsi le lien avec les services d'information des organisations partenaires et des sections de l'Union suisse pour la protection civile.

...aux prestations au service de tous

Le second, et principal, volet des activités de la Section de l'information consiste en des prestations de service, puisque cette section élabore et fournit aux cantons (offices cantonaux responsables de la protection civile) et aux communes (organisations de protection civile [OPC]) les moyens auxiliaires dont ceux-ci ont besoin pour mener à bien leur tâche d'information. Les «désirs des clients», que nous souhaitons satisfaire dans toute la mesure du possible de façon professionnelle, déterminent donc la réalisation de l'ensemble de ces moyens. Le souci de répondre aux besoins de publics cibles a ainsi impliqué ces dernières années une réduction de la multiplicité des moyens d'informations, au profit d'un plus grand professionnalisme quant au traitement de l'offre. Nous nous efforçons d'adapter constamment nos moyens d'information aux nouvelles habitudes en matière de consommation et de rester le

plus proche possible du public. Vu le nombre de documents d'information que l'on nous demande, il semble que nous y parvenions plutôt bien. Des brochures ou des dépliants tels que «La protection civile suisse» et «La protection civile en bref» sont en effet très bien accueillis, au point de devenir de véritables best-sellers. Nos dernières productions vidéo, que nous avons réalisées en partie nous-mêmes avec des moyens extrêmement modestes, ont elles aussi rencontré un franc succès. Depuis quelques années, les vidéos telles que: «Ensemble pour aider» ou «Catastrophes en Suisse» font un véritable tabac. Nous avons également visé juste en éditant des séries de clichés commentés. (Les moyens d'information et le matériel d'exposi-



tion disponibles actuellement figurent dans les catalogues: «Moyens d'information/Matériel d'exposition» et «Catalogue des films et des cassettes vidéo». Ces deux documents peuvent être obtenus gratuitement auprès de la Section de l'information.)

Rien de tel qu'une exposition pour créer le contact

La réforme de la protection civile porte maintenant ses fruits à tous les échelons et nous constatons que les OPC ont de plus en plus le désir de se présenter aux habitants de la commune et d'établir le contact avec la population, que ce soit à l'occasion de journées portes ouvertes ou dans le cadre d'expositions ou de foires locales, régionales, voire nationales. La Section de l'information met à la disposition des OPC qui souhaitent organiser des expositions une large palette de moyens auxiliaires; ceux-ci vont des guirlandes et des drapeaux jusqu'au matériel complet pour le montage d'un stand, sans oublier les affiches, les panneaux d'exposition, les mannequins, la présentation d'une salle d'opération ou le jeu électronique de la protection civile. Chaque année, le service des expositions apporte son soutien à la conception et à l'organisation d'une centaine d'expositions. Dernièrement nous avons inauguré une nouvelle formule en organisant pour la première fois une exposition consacrée à la protection civile dans un centre commercial, à La Chaux-de-Fonds. Cette manifestation, qui a obtenu un large écho, a été réalisée en collaboration avec l'OPC locale, le Service de la protection civile du canton de Neuchâtel et la section neuchâteloise de l'Union suisse pour la protection civile. Cette expérience, encourageante, nous incite à poursuivre dans cette voie.

Nécessité d'institutionnaliser les activités d'information dans le cadre de la protection civile

Le succès des activités d'information est étroitement lié à la qualité du produit à promouvoir. En ce qui concerne la protection civile, l'efficacité de l'instruction et le bon déroulement des cours de répétition sont donc déterminants à cet égard. Institutionnalisées, les activités d'information deviennent nettement plus aisées. Nous sommes convaincus qu'aujourd'hui le préposé à l'information a sa place dans l'état-major de chaque grande OPC. Les personnes astreintes à servir qui ont une formation professionnelle adéquate peuvent, après leur instruction en matière de protection civile, suivre par exemple des cours de perfectionnement qui leur permettront

d'assumer les tâches de préposé – ou de préposée – à l'information. Les bases légales autorisent une telle formation même si la fonction de préposé à l'information n'est mentionnée dans aucun règlement ou aucune ordonnance. La formation des préposés à l'information doit aussi et surtout prendre en considération le paysage médiatique régional. Il est donc légitime que l'instruction en la matière soit dispensée à l'échelon cantonal, voire régional. La protection civile étant avant tout organisée à l'échelon communal ou régional, les actions d'informations doivent elles aussi être entreprises à cet échelon.

Bases de l'instruction des préposés à l'information fournies par l'OFPC

L'OFPC fournit les bases permettant d'institutionnaliser les activités d'information. Nous avons ainsi publié en 1996 un «Manuel consacré à l'information en matière de protection civile», destiné à servir d'outil de travail aux chefs des OPC et à leurs préposés à l'information. Ce document expose les principes de l'information et présente une liste des activités d'information possibles, ainsi qu'un glossaire. Il indique également les exigences que doit remplir le préposé à l'information. Nous fondant sur les expériences faites dans différents cantons en matière d'instruction des préposés à l'information, nous allons par ailleurs créer en 1997 une documentation de cours que nous mettrons à la disposition des cantons. Les futurs chefs d'OPC ont en outre, depuis plus de deux ans déjà, l'occasion de se familiariser avec les activités d'information dans le contexte du cours de cadres organisé à leur intention. Ce cours comporte en effet une leçon spécialement consacrée à ce thème.

Perspectives

Nous avons la ferme intention de rester dans le vent en matière d'information, un domaine en constante évolution. Notre projet d'accès à Internet en témoigne. Nous nous efforçons actuellement de concrétiser ce projet conjointement et d'un commun accord avec les cantons et l'Union suisse pour la protection civile. Nos moyens d'information seront de plus en plus réalisés sur supports informatiques, CD-Rom et disquettes. Nous nous proposons par ailleurs de faire diffuser, dès 1998, un spot télévisé permettant de préparer les téléspectateurs à l'essai d'alarme.

L'auteur est chef de la Section de l'information au sein de l'Office fédéral de la protection civile. ▣

Messages fondamentaux

- Dans le cadre de la protection civile, des personnes accomplissent ensemble une tâche importante et nécessaire à la communauté.
- La protection civile fait partie de la vie de la commune. Son engagement peut avoir lieu seul ou en coordination avec les corps de sapeurs-pompiers, la police, les services sanitaires, les services techniques communaux, l'armée ou d'autres organisations encore.
- La protection civile est polyvalente, compétente, souple et bon marché.
- La protection civile prend les mesures nécessaires en vue de protéger la population et les biens culturels. Elle intervient activement en cas de catastrophe d'origine naturelle ou technique, de conflit armé ou d'autres situations d'urgence.
- Les travaux d'intérêt public régulièrement effectués par la protection civile sont devenus une «institution». Le principal bénéficiaire en est la population.

Loi fédérale sur la protection civile (LPCi) du 17 juin 1994

Art. 3 Tâches

A la demande des autorités, la protection civile doit assumer les tâches suivantes:

- informer la population des dangers auxquels celle-ci est exposée ainsi que des possibilités et des mesures de protection qui s'offrent à elle;
 - donner l'alarme à la population et diffuser des consignes sur le comportement à adopter;
- (...)

Ordonnance sur la protection civile (OPCi) du 19 octobre 1994

Chapitre premier: Information

Article premier: Généralités

¹ L'information concernant la protection civile a pour but de renseigner la population sur la nécessité et l'efficacité des mesures de protection civile, de faire prendre à chacun conscience de sa part de responsabilité en matière de protection de la population et d'indiquer le comportement à adopter en cas de danger.

² L'Office fédéral de la protection civile (office fédéral) ainsi que les cantons et les communes sont chargés d'informer la population.

³ L'office fédéral peut encourager la diffusion d'informations par des organismes privés.

⁴ La commune informe périodiquement ses habitants de l'attribution des places protégées.

Relazioni pubbliche – sempre un compito d'attualità

Nella protezione civile, l'importanza delle relazioni pubbliche è stata per lungo tempo sottovalutata. Negli ultimi anni, però, sia le relazioni pubbliche che l'informazione hanno vissuto un forte rilancio. Ne è stata tra l'altro conferma il grande interesse dimostrato per il congresso dell'Unione svizzera per la protezione civile tenutosi il 26 ottobre 1996. Ed è proprio sull'onda d'attualità dell'argomento che intendiamo approfondire alcuni aspetti. È nostra intenzione mettere in luce, per mezzo di una serie di articoli, le relazioni pubbliche nella protezione civile ai diversi livelli. La prima serie, qui pubblicata, è dedicata all'informazione a livello federale, segnatamente dell'Ufficio federale della protezione civile.

MORITZ BOSCHUNG

Oggigiorno la necessità delle relazioni pubbliche è un fatto acquisito. Con la nuova legislazione, l'informazione e le relazioni pubbliche nella protezione civile sono infatti vincolanti a tutti i livelli (Confederazione, cantoni e comuni). Senza alcun dubbio, le relazioni pubbliche vanno oltre l'oggettiva trasmissione di informazioni, contribuendo in modo significativo ad incrementare il consenso alla protezione civile nella popolazione, nonché presso i militi e le autorità. L'informazione non è tutto, ma senza di essa gli sforzi intrapresi non avrebbero valore, perché rimasti nell'ombra. Oggi si tratta in primo luogo di determinare i contenuti e le strategie delle attività informative e delle relazioni pubbliche nella protezione civile. L'Ufficio federale della protezione civile (UFPC) le ha definite in un piano per le relazioni pubbliche, nel quale sono illustrati i messaggi chiave della protezione civile e le misure da adottare nell'ambito dell'informazione.

Quali sono i messaggi da trasmettere?

L'UFPC, in collaborazione con i cantoni, ha realizzato un messaggio suddiviso in cinque parti che caratterizza la protezione civile e costituisce inoltre un filo conduttore per le relazioni pub-

bliche (vedi riquadro). La protezione civile è in primo luogo un'istituzione creata per i cittadini del nostro paese, avente come obiettivo quello di garantire loro protezione, aiuto, salvataggio e assistenza. Inoltre, la protezione civile deve tendere, per mezzo delle sue attività, a divenire parte integrante della vita quotidiana nel comune ed essere in grado in qualsiasi momento di dimostrare la sua utilità. I militi non sono gli unici destinatari del messaggio della protezione civile; quest'ultimo deve infatti raggiungere anche le autorità, le organizzazioni partner e la popolazione. Gli addetti alle relazioni pubbliche della protezione civile devono quindi prestare attenzione al flusso d'informazioni all'interno del comune al fine di sfruttarlo per i propri scopi informativi. È inoltre loro compito curare le relazioni con le autorità, con i partner nell'ambito dell'aiuto in caso di catastrofi e altre situazioni d'emergenza nonché con l'opinione pubblica.

Dalle relazioni pubbliche a livello nazionale...

In base al piano per le relazioni pubbliche, l'Ufficio federale della protezione civile (UFPC), e in particolare la Sezione informazione, ha sviluppato una vasta gamma di attività. Si tratta, da un lato, di portare avanti l'attività informativa a livello nazio-

nale, sia all'interno della protezione civile stessa che tra la popolazione. Le possibilità in questo campo sono numerose, e spaziano dalla pubblicazione di comunicati stampa, a conferenze mediatiche, alla realizzazione di testi informativi valevoli per l'intero territorio nazionale, indirizzati sia ai militi che a persone estranee alla protezione civile, passando dai contatti con i politici allo scambio di informazioni con i partner dell'aiuto in caso di catastrofe, ecc. Inoltre, la Sezione informazione è a disposizione per qualsiasi domanda concernente le relazioni pubbliche nella protezione civile. Il capo della sezione svolge il compito di addetto stampa e persona di contatto per i media. Egli fa parte di diversi gruppi di lavoro, assicurando così i contatti con gli enti d'informazione delle organizzazioni partner nonché delle associazioni di protezione civile.

... a servizio aperto al pubblico

D'altro canto, la sezione informazione è concepita principalmente come servizio responsabile dell'elaborazione di sussidi per l'informazione e le relazioni pubbliche da mettere a disposizione dei cantoni (uffici cantonali della protezione civile) e dei comuni (organizzazioni di protezione civile). Per realizzare tali mezzi ausiliari, cerchiamo di accontentare le richieste pervenute dai nostri «clienti» nel modo più professionale possibile.

Incentrando coerentemente l'attenzione sulle necessità dei destinatari dell'informazione, negli ultimi anni la varietà dei mezzi d'informazione ha certo subito un calo, compensato però da una maggiore professionalità dell'offerta. Adeguare costantemente i nostri mezzi d'informazione alle nuove «abitudini di consumo» e mantenere i contatti con i clienti sono gli obiettivi che ci siamo prefissi. Il numero ragguardevole di richieste di mezzi d'informazione pervenutoci sembra confermarci il successo del nostro intento. Gli opuscoli come ad esempio «La protezione civile in Svizzera» o i prospetti pieghevoli come «La protezione civile in breve» hanno trovato un ottimo riscontro e sono divenuti dei veri e propri best-seller. Sono state ben accolte anche le nostre nuove produzioni video, che in parte



abbiamo realizzato noi stessi con mezzi molto limitati. È ormai già da alcuni anni che video come «Insieme per aiutare» o «Catastrofi in Svizzera» vanno a ruba. Pieno successo è stato riscontrato anche dai modelli per lucidi corredati di relativo commento. (I mezzi d'informazione attualmente disponibili sono elencati nei cataloghi «Mezzi d'informazione/materiale d'esposizione» e «Catalogo delle videocassette e dei film». Entrambi sono ottenibili gratuitamente presso la Sezione informazione.)

Le esposizioni: occasioni di contatto

Ora che la riforma della protezione civile ha iniziato a prender piede a tutti i livelli, constatiamo un sempre crescente interesse da parte delle organizzazioni di protezione civile di farsi conoscere dalla popolazione nel comune e di stringere contatti con la gente, sia per mezzo di giornate delle porte aperte che in occasione di esposizioni locali, regionali o addirittura nazionali. La Sezione informazione mette a disposizione delle organizzazioni interessate ad allestire un'esposizione una ricca gamma di mezzi ausiliari, che spaziano dai nastri divisori o decorativi e bandiere ai pannelli d'esposizione, ai manichini, ai gruppi operatori, passando da un videogioco fino alla serie completa di materiale per costruire gli stand. Il servizio d'esposizione coadiuva, pianifica e organizza ogni anno attorno alle cento esposizioni di protezione civile! Nel 1996, in collaborazione con la locale organizzazione di protezione civile, l'ufficio della protezione civile del Cantone di Neuchâtel nonché la sezione neocastellana dell'Unione svizzera per la protezione civile, abbiamo allestito per la prima volta, e con grande successo, un'esposizione in un centro commerciale di La Chaux-de-Fonds. Il successo riscontrato in quell'occasione è stato tale da convincerci a ripetere l'esperienza nel 1997.

L'istituzionalizzazione delle relazioni pubbliche nella protezione civile è una necessità

Il successo delle relazioni pubbliche dipende ovviamente della qualità del prodotto che viene pubblicizzato. Per questo motivo, un'istruzione efficiente e uno svolgimento ineccepibile dei corsi di ripetizione costituiscono i presupposti decisivi per un lavoro di pubbliche relazioni votato al successo. Quest'ultimo sarà facilitato se istituzionalizzato e organizzato in modo professionale. Siamo convinti che oggi, ogni organizzazione di protezione civile di medie o grandi dimensioni debba disporre, in seno al suo stato maggiore, di un incaricato dell'informazione. Dopo aver ottenuto una

corrispondente istruzione di protezione civile, i militi con un curriculum professionale idoneo possono essere istruiti ulteriormente a incaricati dell'informazione. Le basi legali permettono un'istruzione di questo tipo (per es. sotto forma di corsi di perfezionamento), nonostante nessun regolamento e nessuna ordinanza prevedano la funzione di caposervizio informazione risp. incaricato dell'informazione. È inoltre importante che l'istruzione tenga conto della peculiarità del mondo mediatico regionale. Per questo motivo è giusto che sia di competenza cantonale o addirittura regionale. Dato che la protezione civile è organizzata a questi due livelli, anche le relazioni pubbliche della stessa devono focalizzarsi soprattutto sul comune e sulla regione.

L'UFPC fornisce le basi per l'istruzione degli incaricati dell'informazione

L'UFPC elabora le basi per l'istituzionalizzazione delle relazioni pubbliche. A questo scopo, nel 1996 è stato pubblicato un «Manuale delle relazioni pubbliche nella protezione civile», il quale funge da strumento di lavoro per i capi delle OPC e i loro incaricati dell'informazione. Esso contiene informazioni fondamentali concernenti l'attività informativa, un elenco di possibili attività, un identikit dell'incaricato dell'informazione ideale e un glossario. Nel 1997, sulla base delle esperienze raccolte in diversi cantoni, elaboreremo un corso per l'istruzione degli incaricati dell'informazione destinato ai cantoni.

Inoltre, da ormai più di due anni un'intera lezione del corso quadri per capi OPC è dedicata al tema delle relazioni pubbliche, affinché anche gli aspiranti capi di organizzazioni di protezione civile siano informati in merito.

Piani per il futuro

È nostra ferma intenzione mantenere il passo con il progresso nel campo dell'informazione e delle relazioni pubbliche. In quest'ottica è ormai imminente l'allacciamento a Internet, che intendiamo realizzare in collaborazione con i cantoni e l'Unione svizzera per la protezione civile. In futuro, i nostri mezzi d'informazione saranno disponibili in forma digitale, su CD-ROM e dischetti. Un ulteriore progetto in cantiere è il nuovo spot televisivo per mezzo del quale vogliamo informare i telespettatori in merito all'allarme di prova a partire dal 1998.

L'autore è capo dell'informazione dell'Ufficio federale della protezione civile. ▀

Messaggi-chiave

- a) Nella protezione civile le persone svolgono insieme un compito importante necessario per la comunità.
- b) La protezione civile fa parte della vita del comune. Il suo intervento può essere indipendente o aver luogo in collaborazione con i pompieri, la polizia, i servizi sanitari, le aziende comunali, l'esercito e altre organizzazioni.
- c) La protezione civile è polivalente, competente, flessibile ed economica.
- d) La protezione civile prende misure per la protezione della popolazione e dei beni culturali. Essa presta soccorso in caso di catastrofi naturali e tecnologiche, conflitti armati e in altre situazioni d'emergenza.
- d) I servizi a favore della comunità sono parte integrante della protezione civile. Anche la popolazione ne usufruisce.

Legge federale sulla protezione civile (LPCi) del 17 giugno 1994

Art. 3 Compiti

- a. informare la popolazione in merito ai pericoli, alle possibilità e alle misure di protezione;
 - b. allarmare la popolazione e diffondere istruzioni sul comportamento da adottare;
- (...)

Ordinanza sulla protezione civile (OPCi) del 19 ottobre 1994

Capitolo 1: Informazione

Art. 1 Principio

¹ L'informazione ha lo scopo di sensibilizzare la popolazione sulla necessità e sull'efficacia delle misure di protezione civile, di promuovere la responsabilità del singolo cittadino in relazione alle misure di protezione e di prepararlo a un giusto comportamento in caso di pericolo.

² L'Ufficio federale della protezione civile (Ufficio federale), i cantoni e i comuni sono incaricati d'informare la popolazione.

³ L'Ufficio federale può promuovere l'informazione per il tramite di privati.

⁴ Il comune informa periodicamente gli abitanti in merito all'assegnazione dei rifugi.