

UNIS&F

# 10 volte SICUREZZA

## 8<sup>a</sup> edizione



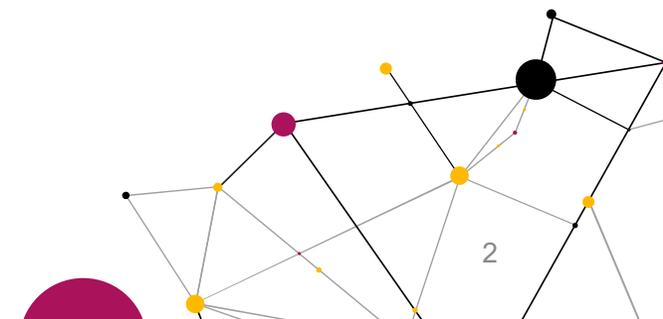
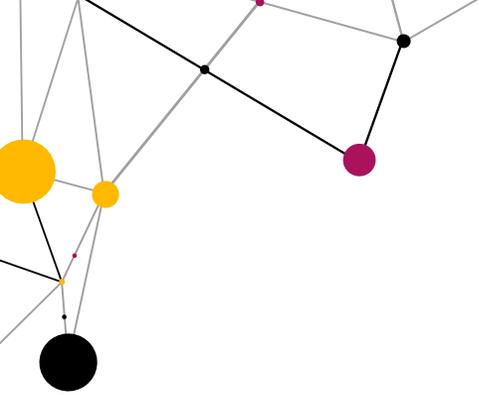
I promotori dell'iniziativa

Con il contributo di:



# Gestione delle comunicazioni in situazioni di crisi

**Master Builders Solutions Italia Spa**





# Gestione delle comunicazioni in situazioni di crisi

In situazioni di crisi la nostra azienda si trova al centro della pubblica attenzione, con diversa importanza, in base all'entità della crisi stessa.

- Oltre la risoluzione della crisi sotto il profilo logistico e tecnico
- Comunicazioni interne ed esterne professionali.
- Divulgazione rapida, chiara, completa e mirata di informazioni alle autorità, al pubblico e al personale.
- Allineamento su scala globale e regionale, benché gli interventi avvengano a livello locale.
- Corsi di formazione.

**Le figure direttamente coinvolte: Site Manager, EHSQ Manager, Country Communication**



# Definizione degli scenari

- A. Incendio/esplosione
- B. Incidenti ambientali o sversamento di prodotti nello stabilimento o nelle sue immediate vicinanze
- C. Incidenti del personale nei siti, nessuna comunicazione esterna.
- D. Incidente di trasporto, che coinvolge veicoli o persone, nei siti aziendali. In entrambi i casi comunichiamo solamente quando l'incidente è avvenuto internamente. Gli eventi esterni allo stabilimento devono essere gestiti dallo spedizioniere; in caso di incidente che coinvolge persone all'esterno dello stabilimento non vengono effettuate comunicazioni.
- E. Eventi relativi ai clienti, ad esempio es. incendio o esplosione o sversamento di prodotti presso lo stabilimento del cliente
- F. Evento relativo ai consumatori come un incidente dovuto allo scorretto utilizzo di un nostro prodotto
- G. Dimostrazione o blocco del traffico presso un nostro stabilimento
- H. Eventi di grande entità nelle vicinanze dei nostri siti
- I. Comportamento in caso di intervento ufficiale come una perquisizione o un sequestro.

# Livello di allarme

La strategia di MBS Italia in caso di crisi è di fare tutto il possibile per individuare situazioni potenzialmente dannose, prima che si trasformino eventualmente in una crisi, mettendo in atto una serie di azioni per evitare che esse degenerino e per minimizzarne l'impatto.

Livello	Descrizione
<b>Problema</b>	<b>Potenziale:</b> pericolo per l'azienda, i propri dipendenti, i clienti, la comunità che ospita l'impianto, i fornitori, ecc... La consapevolezza o la conoscenza delle conseguenze del pericolo per MBS ITALIA è limitata al management aziendale. Nessuna esposizione esterna o sui media.
<b>Minaccia</b>	<b>Rischio Percepito:</b> pericolo per categorie specifiche (dipendenti, vicinato, viabilità. Il pubblico di riferimento, sia all'interno che all'esterno, è a conoscenza delle conseguenze del pericolo per MBS ITALIA. Il rischio può generare pubblicità negativa nonché provocare conseguenze operative e/o una seria perdita di fiducia nell'azienda da parte del pubblico di riferimento.
<b>Crisi</b>	<b>Reale</b> avvenimento critico che provoca allarme e pericolo per gli interlocutori interni ed esterni. Le conseguenze per MBS ITALIA sono ampie e note dentro e fuori dall'azienda. Alta esposizione mediatica.

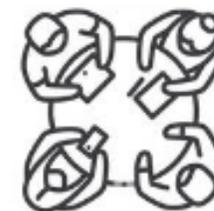
# Tipo di evento

Sono definiti 2 tipi di eventi - la categorizzazione definitiva avviene a livello locale, spettando congiuntamente a Site Manager, EHSQ Manager Italia e Country Com Manager:

- **Evento di grande entità (corrisponde al Livello 3 (Grave e critico) per la gestione e la segnalazione degli incidenti in materia di ambiente, salute e sicurezza)**
    - Sviluppo di fumo in quantità considerevoli con incendio visibile
    - Uno o più feriti gravi (*ricovero ospedaliero >24 h*) o decessi
    - Danni significativi o interruzione della produzione (*>500.000€ danni/valore/perdita di produzione*)
    - Qualsiasi altro evento di grande entità
  - **Cosa fare: Coinvolgimento attivo di autorità e mass-media (necessaria comunicazione attiva, trasmissione attiva)**
- 
- **Evento di ridotta entità (corrisponde al Livello 1 (Moderato) e al livello 2 (Significativo) per la gestione e la segnalazione degli incidenti in materia di ambiente, salute e sicurezza)**
    - Piccolo incendio/incendio/fuoco senza fiamma senza sviluppo di fumo visibile
    - Feriti leggeri (*permanenza in ospedale <24 h*)
    - Ferito leggero trattato da un medico di passaggio
    - Danni o interruzione della produzione di ridotta entità
    - Qualsiasi altro evento di ridotta entità
  - **Cosa fare: Verificare la possibilità di coinvolgere autorità e mass-media (dichiarazione in standby necessaria, senza invio attivo)**

# Ruoli e responsabilità

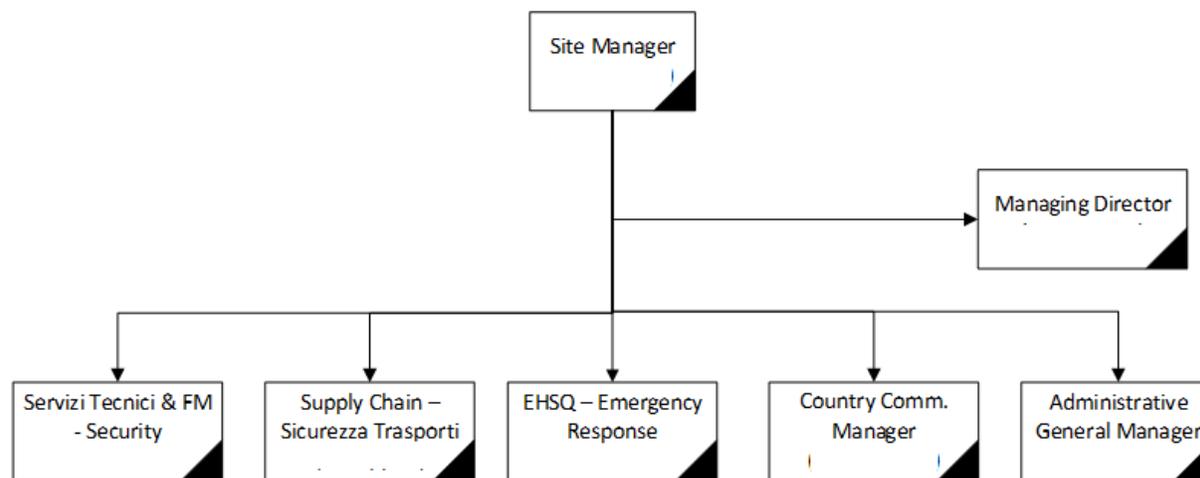
## Gestione emergenza/Gestione Crisi



- **Coordinatore Emergenze - Piano Emergenza Interno**

L'obiettivo prioritario è quello della gestione operativa dell'emergenza a difesa di persone, ambiente e strutture)

- **SIMT (Site Incident Management Team)**





# RACI

## Matrice di assegnazione delle responsabilità



### Responsible (responsabile)

Chi svolge il lavoro necessario a completare l'attività. Ogni attività ha almeno un responsabile, ma può anche averne più di uno.

### Accountable (referente)

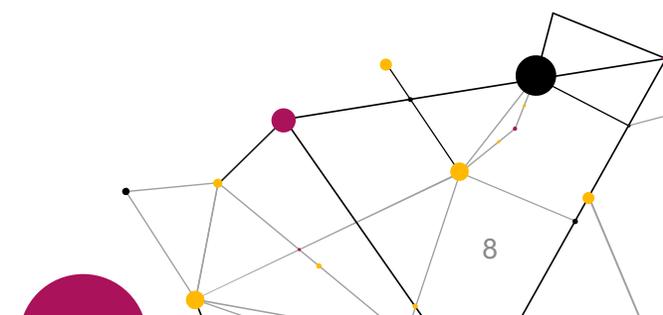
Chi ha la responsabilità dell'attività. Ogni attività dovrebbe essere affidata a una sola figura "accountable".

### Consulted (consultato)

La persona alla quale si chiede consiglio per un'attività.

### Informed (informato)

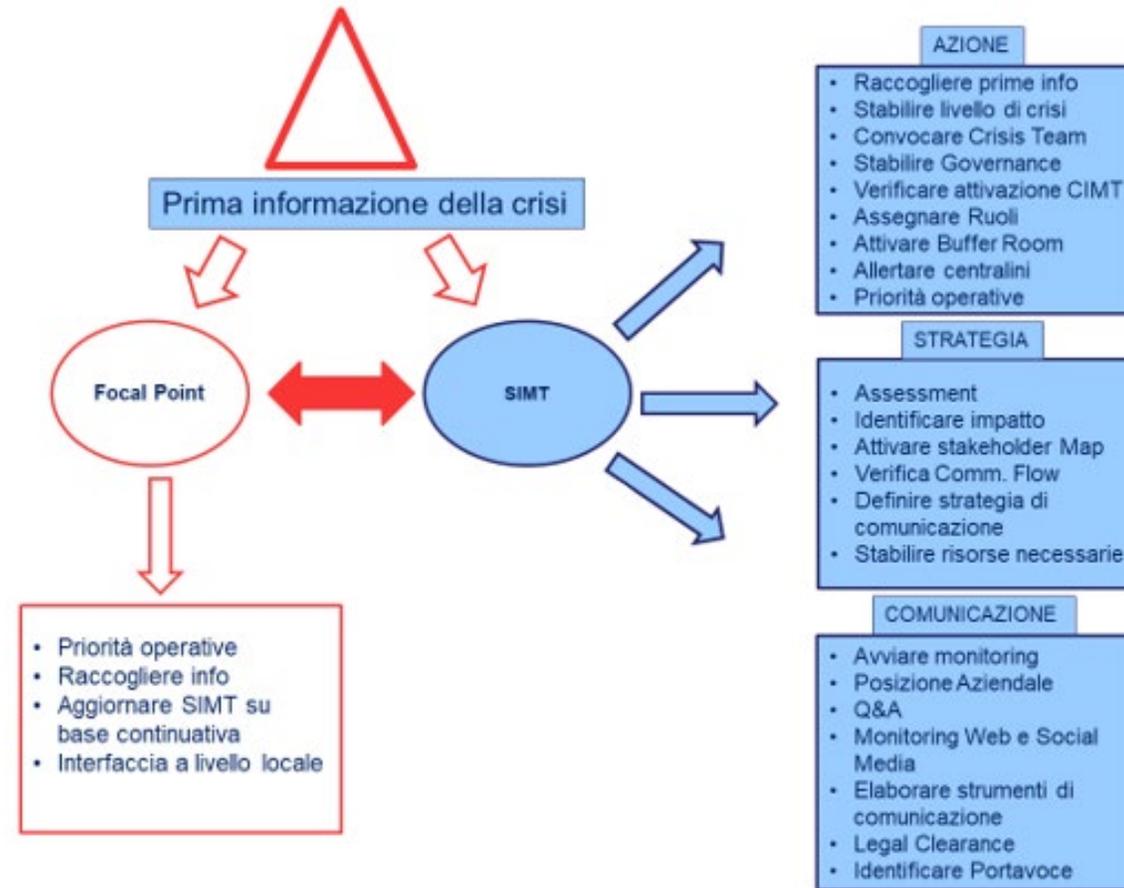
Chi viene informato sull'attività. I membri "**informed**" devono essere coinvolti nell'avanzamento delle attività, ma non consultati, non sono decisori.



#	<b>Cronologia delle fasi di lavoro</b> In caso di evento di entità lieve/media ridurre/adattare di conseguenza!	<b>R</b> (esponsible, addetto) <b>A</b> (ccountable, responsabile) <b>C</b> (onsulted, consultato) <b>I</b> (nformed, informato)
1	<b>Dare l'allarme</b> secondo il Piano di emergenza di stabilimento (durante/al di fuori dell'orario lavorativo)	<b>R:</b> Coordinatore Emergenza <b>A:</b> Site Manager
2	<b>Decidere in merito</b> alla creazione e alla composizione della <b>unità di crisi</b>	<b>R/A:</b> Site Manager
3	<b>Attivare SIMT</b>	<b>R:</b> EHSQ Manager <b>A:</b> Site Manager
4	<b>Stabilire l'ubicazione</b> del centro per le comunicazioni sulla crisi ( <b>CCC</b> ): • Unità di crisi → <b>stanza assegnata</b> • Linea telefonica → <b>stanza assegnata</b> • Stampa → <b>stanza assegnata</b>	<b>R/A:</b> Site Manager
5	<b>Spostare il team dell'unità di crisi nel CCC</b> (portare con sé telefoni cellulari/computer portatili)	<b>R:</b> SIMT <b>A:</b> Site Manager
6	<b>Riferire l'evento</b> all'unità di crisi (Cosa? - Dove? - Quando? - Quanti? - Quali?)	<b>R/A:</b> Coordinatore Emergenza <b>I:</b> SIMT
7	<b>Redigere il primo report dell'evento</b> nel <b>modulo per i comunicati stampa</b> ufficiale (contiene moduli di testo): • Copiare il testo in un'e-mail per le comunicazioni interne • Redigere un comunicato stampa in PDF per le comunicazioni esterne	<b>R:</b> Country Com Manager <b>A:</b> Site Manager <b>C:</b> SIMT
8	<b>Informare i colleghi all'interno</b> con il primo messaggio sull'evento	<b>R:</b> Country Com Manager <b>A:</b> Site Manager <b>C:</b> SIMT
9	<b>Stabilire gli annunci all'altoparlante</b> e all'occorrenza effettuarli	<b>R:</b> Country Com Manager <b>A:</b> Site Manager <b>C:</b> SIMT

#	<b>Cronologia delle fasi di lavoro</b> In caso di evento di entità lieve/media ridurre/adattare di conseguenza!	<b>R</b> (esponsible, addetto) <b>A</b> (ccountable, responsabile) <b>C</b> (onsulted, consultato) <b>I</b> (nformed, informato)
10	<b>Stabilire la distribuzione di opuscoli</b> nel quartiere e all'occorrenza <b>effettuarla</b>	<b>R:</b> Country Com Manager <b>A:</b> Site Manager <b>C:</b> SIMT
11	Emettere il comunicato stampa <b>in merito al primo messaggio sull'evento al distributore esterno</b>	<b>R:</b> Country Com Manager <b>A:</b> Site Manager <b>C:</b> SIMT
12	<b>Stabilire se tenere una conferenza stampa</b>	<b>R:</b> Country Com Manager <b>A:</b> Site Manager <b>C:</b> SIMT
13	<b>Approntare una stanza per le conferenze stampa, all'occorrenza invitare la stampa locale e preparare la conferenza stampa</b>	<b>R/A:</b> Country Com Mgr <b>C:</b> SIMT
14	<b>Redigere messaggi successivi e distribuirli internamente/esternamente</b>	<b>R:</b> Country Com Manager <b>A:</b> Site Manager <b>C:</b> SIMT
15	<b>Decidere in merito alle attività seguenti e, all'occorrenza, eseguirle:</b> • Informare i familiari dei feriti gravi/deceduti	<b>R/A:</b> Site Manager
19	<b>Redigere messaggi di chiusura e distribuirli internamente/esternamente</b>	<b>R:</b> Country Com Manager <b>A:</b> Site Manager <b>C:</b> SIMT

# Convocazione e priorità di intervento



## Aspetti operativi

- Composizione SIMT può variare in base alle esigenze
- Responsabilità decisionali definite
- Informazioni tracciate, modifiche comprese
- Utilizzo di template, check list
- Disponibilità dei documenti nonché di strumenti ed attrezzature
- Gestione Incoming Calls non legate alla gestione operativa delle crisi (es. giornalisti, associazioni)

# Check list: informazioni

Nome del chiamante? - Indirizzo/numero di telefono
Cosa è successo? Incendio, perdita, ecc.
Dove si è verificato l'incidente?
Luogo/indirizzo preciso
Quando si è verificato l'incidente?
Data/ora?
Numero di feriti/morti? - Che tipo di ferita?
Nome dell'ospedale
Quali azioni sono state intraprese?
Nome del mittente?
Chi è stato avvisato?
Nome del fornitore
Nome della sostanza/prodotto coinvolto?
Nome commerciale/Nome chimico
Quantità?
Contaminazione? - Estensione
Sono necessarie attrezzature speciali?
Imballaggio?
Mezzi di trasporto? - Dettaglio del veicolo: N. di immatricolazione, n. di carrozza o nome della nave
Etichettatura?
Numero ONU?
Servizi di emergenza presenti
Altre informazioni:

## 4.3. SCHEDA: ALTRE DOMANDE NELLA FASE INIZIALE DI UNA CRISI

In caso di crisi e/o di emergenza fare riferimento alla seguente check list per verificare natura ed entità del problema

Rischio	È ancora in corso? È stato risolto? Chi lo sta risolvendo? Entro quanto sarà risolto? Quando saprete quando sarà risolto? Quali rischi reali? Quali rischi percepiti?
Persone	Ci sono vittime? Quante? Di chi si tratta?
Strutture	Ci sono danni alle strutture? I dipendenti possono accedere? Dall'esterno si può accedere? Le strutture vicine sono a rischio?
Ambiente	Ci sono danni all'ambiente? Ci sono rischi per l'ambiente?
Reputazione	Ci sono precauzioni da prendere? Ci sono danni alla reputazione? I miei interlocutori sono preoccupati?
Media	Quali media ne stanno parlando? Quale diffusione ha/avrà la notizia? Quanti giornalisti hanno chiesto posizione azienda? Cosa accade sui social media? Chi altro è intervistato? Come viene raccontata la crisi?

Danni economici	Ci sono danni al business? I clienti avranno ripercussioni?
Contesto	Ci sono eventi contestuali alla crisi? Sono previsti eventi commerciali? Qual è lo scenario politico attuale? Chi ha autorità su questo argomento? Chi sono gli esperti su questo argomento?
Informazioni	Quali informazioni sono necessarie? Chi ci fornirà le informazioni necessarie? A chi devo trasmettere le informazioni necessarie?
Interlocutori	Chi è coinvolto dalla crisi? Quali conseguenze ci saranno?

Dopo aver risposto alle domande, procedere con la **Check List** Comunicazione al capitolo successivo.





# Incoming Calls

DATA	
ORA	

NOME E COGNOME		
AZIENDA		
TELEFONI		
MAIL		
FAX		

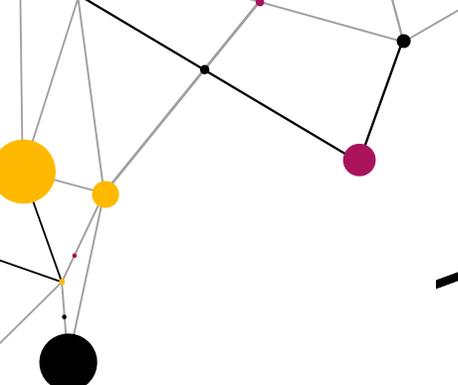
RICHIESTA	
SCADENZA	
RISPOSTA FORNITA	
DA	
NOTE	

FAQ standard preparate in anticipo

MACRO TEMI	DOMANDE	MESSAGGI CHIAVE	DOCUMENTAZIONE UTILE	REFERENTE MBS ITALIA
Azienda				
Ambiente				
Sicurezza				
Trasporti				

**Ti interessa l'argomento?  
Compila il form, bastano solo 2 minuti!**





UNISRF

# 10 volte **SICUREZZA** 8<sup>a</sup> edizione

## Grazie!



**Per informazioni:**

Ufficio sicurezza | 0422 916488

[sicurezza@unisef.it](mailto:sicurezza@unisef.it)

