

Els enllaços entre els serveis d'emergència i els mitjans de comunicació en situacions de crisi

Estudi encarregat per la Direcció General de Radiodifusió i Televisió

Juliol de 1999

RPEEO 66

**Els enllaços entre els serveis d'emergència i els
mitjans de comunicació en situacions de crisi: les
catàstrofes naturals**

Observatori de la Comunicació Científica
Universitat Pompeu Fabra
La Rambla, 30-32
Barcelona 08002

Equip de recerca

Director **Dr. Josep M. Casasús**

Coordinadora **Johanna Cáceres Terán**, llicenciada en Ciències de la
Comunicació, i en Ciències Polítiques i Sociologia

Investigadors **Teresa Domingo**, llicenciada en Ciències de la Comunicació
José Leppe, llicenciat en Comunicació Audiovisual
Dr. Mario Pérez, doctor en Filosofia i Ciències de l'Educació
Dr. Chris Tulloch, doctor en Periodisme

Índex

Introducció	5
Metodologia	7
1. Estratègies comunicatives en cas de catàstrofe natural	9
1.1 Catàstrofes, emergències i riscos	9
1.2 Comunicació de crisi i comunicació de risc	14
1.3 Referents internacionals	23
2. La situació a Catalunya	38
2.1 Estructura dels serveis d'emergència	39
2.2 Estratègia comunicativa institucional	49
2.3 La visió dels agents socials	58
2.4 El tractament periodístic dels incendis	64
3. Conclusions i propostes	82
6.1 Comunicatives	83
6.2 Operacionals i estratègiques	95
Annex 1	Llistat d'adreces web
Annex 2	Instruments d'anàlisi

Introducció

El present informe sintetitza els resultats d'un estudi que ha examinat la manera en què les institucions públiques catalanes encarregades de prevenir i gestionar les situacions d'emergència derivades de riscos ambientals d'origen natural (incendis, inundacions, terratrèmols, tornados...) es posen en contacte amb els mitjans de comunicació, centrant-se, concretament, en el cas dels incendis forestals, que constitueixen el risc ambiental d'origen natural de major ocurrència a Catalunya.

El treball realitzat representa un intent d'avaluar l'eficàcia dels enllaços entre ambdós col·lectius per tal de poder elaborar una sèrie de recomanacions al respecte. Aquesta avaluació es fonamenta en la revisió de la literatura acadèmica rellevant per al tema, l'anàlisi comparada d'experiències desenvolupades en altres països, l'estudi de l'estructura política i administrativa actualment en funcionament a Catalunya, la revisió del tractament periodístic dels incendis forestals ocorreguts a les comarques del Bages i Solsonès l'estiu del 1998, i l'exploració de les opinions expressades per periodistes i d'altres agents socials mitjançant un qüestionari on se'ls demanava que valoressin el flux informatiu originat des de les institucions catalanes responsables de la gestió del risc forestal.

Les propostes elaborades per l'equip de recerca són un intent d'aportar idees per millorar l'eficàcia de l'estratègia comunicativa institucional en aquest sentit. Es tracta, per tant, d'un estudi adreçat exclusivament a qüestions comunicatives, i en cap cas s'ha considerat com a objecte d'anàlisi la gestió política pròpiament dita, malgrat que, lògicament, l'actuació comunicativa no deixa de ser-ne un element molt important dins les polítiques públiques.

L'estructura de l'informe s'organitza d'acord amb les diferents peces que han proporcionat la informació necessària per a la seva organització. Així, es presenta a continuació la metodologia emprada per a la recollida de les dades rellevants, l'anàlisi

de les quals ha donat lloc als resultats que es presenten en els 3 capítols de què consta el document.

En primer lloc, es defineix el concepte de catàstrofe natural i es presenta el model de comunicació que tradicionalment s'hi ha associat, revisant-lo a la llum de la situació i característiques de la societat contemporània, i contrastant-lo amb experiències innovadores i pioneres en l'adopció d'un canvi cultural en la gestió dels esdeveniments amb potencial catastròfic.

El segon capítol mostra la situació de la gestió de les emergències a Catalunya, sobretot pel que fa al vessant comunicatiu. La informació obtinguda de diversos documents institucionals i de les explicacions proporcionades per persones que treballen en diferents àmbits de l'administració en la matèria, es complementa amb l'opinió dels principals destinataris de la política comunicativa en cas d'emergència – els periodistes – i els resultats de l'anàlisi del tractament dels incendis per la premsa, la ràdio i la televisió.

Finalment, l'informe es tanca amb un apartat de conclusions i propostes que, d'una banda, fan referència a la gestió de la comunicació pública pròpiament dita i, de l'altra, donen una pinzellada sobre els instruments tècnics necessaris per poder incorporar alguns dels canvis suggerits.

S'hi acompanyen dos annexos. El primer ofereix un llistat comentat d'adreces web que proporcionen informació sobre prevenció i gestió de riscos relacionats amb fenòmens naturals i que, també, ofereixen bons exemples del paper que pot tenir Internet en l'articulació d'una estratègia comunicativa, de formació i informació, a la població. El segon annex presenta els instruments emprats en el treball de camp: el qüestionari adreçat als agents socials, la graella d'anàlisi de ràdio i televisió, la base de dades per a l'anàlisi de la premsa i les fitxes de síntesi dels comunicats de l'agència Efe.

Metodologia

En termes generals, es pot dir que la metodologia aplicada al present estudi és de caire més periodístic que pròpiament de recerca, el que s'adiu totalment amb els objectius plantejats: establir l'estat de la situació i elaborar propostes al respecte. Això ha suposat una tasca important de cerca, recopilació i sistematització de dades, principalment qualitatives, amb la intenció de proporcionar models referència i no d'establir models teòrics.

En aquest sentit, i a banda de la revisió de la literatura rellevant, pas previ en tot estudi, s'han recollit documents de difusió pública elaborats pels serveis d'emergència i els organismes relacionats amb la gestió dels riscos naturals (dossiers, comunicats, notes de premsa, etc.) i, també, d'altres documents administratius (lleis, decrets, plans d'emergències...).

Donat el caràcter essencialment aplicat de l'estudi, s'han utilitzat molts documents no publicats en forma de llibre ni en revistes acadèmiques. Aquesta informació s'ha completat amb entrevistes personals i contactes telefònics amb diverses persones vinculades amb la gestió comunicativa de les situacions d'emergència a Catalunya. Aquestes entrevistes, així com les mantingudes amb alguns representants de grups d'afectats pels incendis forestals, es van fer amb un guió molt obert donat que l'interès de realitzar-les era obtenir una informació de contextualització en la majoria dels casos.

Sí que es va elaborar un qüestionari tancat per a les 15 entrevistes realitzades als periodistes que hi participen en la cobertura dels incendis forestals. En aquesta ocasió, la majoria es van realitzar via telèfon, fax o correu electrònic.

Quant a l'estudi de cas de la cobertura periodística dels incendis forestals entre el 19 i el 31 de juliol de 1998 a Catalunya, es van emprar tres instruments per ordenar i facilitar la manipulació posterior del material seleccionat (veure Annex 2). Els comunicats de l'Agència Efe es van sistematitzar en fitxes, les notícies publicades en

els cinc diaris considerats es van introduir en una base de dades per permetre una mínima valoració quantitativa del material recollit i, finalment, les notícies emeses per RNE i TV3 es van sintetitzar en unes graelles d'anàlisi.

1. Estratègies comunicatives en cas de catàstrofe natural

En aquest apartat s'exposa el marc conceptual en què es fonamenta el present estudi i que, bàsicament, redefeneix els termes de catàstrofe i de crisi com a primer pas per al disseny d'una estratègia comunicativa eficaç en la gestió dels riscos ambientals i de les situacions d'emergència que poden ocasionar. La conveniència d'evolucionar de la idea de catàstrofe natural a la de risc ambiental, i de comunicació de crisi a comunicació de risc està cada cop més recolzada, tant des de l'àmbit acadèmic, com des de l'experiència pràctica.

En aquest sentit, per analitzar els enllaços entre els serveis d'emergència i els mitjans de comunicació a Catalunya, l'equip de recerca va considerar necessari contextualitzar el cas català a través d'una anàlisi comparada, tot examinant la situació en d'altres països que poguessin aportar experiències útils per millorar el sistema comunicatiu entre els organismes encarregats de gestionar el risc i els mitjans que informen els ciutadans de Catalunya. Aquestes experiències es presenten a l'últim apartat d'aquest capítol amb la intenció que serveixin de referent a l'exposició, ja en el capítol 4, de la situació de la gestió comunicativa de les emergències a Catalunya.

1.1 Catàstrofes, emergències i riscos

Per catàstrofe s'entén un esdeveniment sobtat i imprevist les conseqüències del qual suposen un canvi dramàtic respecte de la situació prèvia. Aquest daltabaix pot tenir un resultat positiu o negatiu. Popularment, però, la catàstrofe expressa fenòmens d'impacte negatiu i gran magnitud: provoca pèrdues i danya elements als quals s'atorga gran valor, ja sigui en termes quantitius o qualitius. Bona prova d'això és el fet que el *Diccionari de la llengua catalana*, d'Enciclopèdia Catalana, defineix la catàstrofe com a "esdeveniment desastrós, daltabaix".

“L’accepció corrent del terme catàstrofe és la d’un fet calamitos que posa fi al curs de les coses de forma sobtada, i trencant tot allò que hom considera el seu ordre regular... Des del punt de vista abstracte, la catàstrofe és una discontinuïtat que es presenta en l’evolució d’un sistema que globalment ho fa de manera contínua.”¹

A causa de la intensificació en l’explotació dels recursos naturals, cada cop resulta menys aplicable un concepte de catàstrofe natural que només s’explica com el desencadenament de les forces de la Natura i en la qual l’activitat humana no hi té res a veure. En efecte, la industrialització ha assentat al llarg de tres segles un model econòmic orientat de forma gairebé exclusiva al creixement de la producció de béns i serveis, el que implica l’explotació ingent i intensiva dels recursos naturals. Aquest fenomen, lluny de restringir-se a un àrea geogràfica concreta –països industrialitzats– s’ha estès per tot el món i ha donat lloc al que fa un parell de dècades que s’anomena crisi ambiental global.

1.1.1 De la catàstrofe natural al risc ambiental

Aquesta crisi és fruit de la degradació ambiental –sovint irreversible– induïda per l’activitat humana i planteja un seriós problema de viabilitat al model econòmic vigent perquè destrueix la base de la seva pròpia riquesa (un exemple d’això seria l’erosió i la pèrdua de sòl fèrtil com a conseqüència de la desforestació, la urbanització mal planificada o els incendis). Una de les característiques de l’actual moment econòmic és, doncs, l’increment dels riscos ambientals o alteracions en el funcionament *normal* dels sistemes naturals: el forat de la capa d’ozó amb l’excés de radiació ultraviolada consegüent; el canvi climàtic i l’accentuació de l’efecte hivernacle i dels fenòmens extrems amb la destrucció de collites, sequeres i revifament de malalties infeccioses; la pluja àcida i la destrucció dels recursos forestals i edàfics; la desforestació i la degradació resultant dels sòls, ja mencionada; la pèrdua de biodiversitat... Aquestes alteracions globals en el funcionament dels sistemes naturals també tenen expressions locals, com seria el cas de la desertització d’una zona concreta.

Abans, però, la Natura entesa com quelcom autònom d’allò humà o social ja havia donat pas, a partir dels anys 50, al concepte de medi ambient: l’entorn que

condiciona la vida que s'hi desenvolupa i que, alhora, és condicionat per ella. Des de llavors, les catàstrofes naturals es materialitzen en problemes ambientals concrets que, en la majoria dels casos i a diferència del concepte tradicional de catàstrofe, no són sobtats, sinó que el daltabaix que ocasionen és la conseqüència d'un procés moltes vegades visible. Així, les catàstrofes, reformulades en molts casos com a problemes ambientals, deixen de considerar-se problemes de l'entorn per entendre's com a problemes socials.

Per tant, als darrers anys la Natura ha perdut el monopoli de la responsabilitat dels desastres, i les causes humanes guanyen pes en fenòmens com ara els incendis, les inundacions, els esllavissaments de terra, els allaus... Catàstrofes com la inundació del càmping de Biescas, ara fa tres anys, o els desastres ocasionats periòdicament al Maresme per les riades no són estrictament naturals; naturals són els rius, però la ubicació dels assentaments humans és una decisió, valgui la redundància, humana.

L'altre aspecte que ajuda a explicar la presència creixent de l'ésser humà en l'origen de desastres naturals és la innovació tecnològica aplicada al sector productiu, innovació que, precisament, es troba a la base del desenvolupament econòmic contemporani (la fuga de dioxines a Seveso o l'accident nuclear de Txernòbil en serien exemples). L'augment dels riscos que avui dia acompanyen a la producció de riquesa constitueix, al cap i a la fi, un dels trets característics de la modernització de la societat industrial que està donant pas a una nova forma social: la societat del risc (*risk society*). D'acord amb aquest nou paradigma sociològic, tant els processos de producció com els béns produïts no sols proporcionen utilitat i riquesa, sinó també riscos, que són els efectes secundaris o col·laterals del desenvolupament (les *externalitats* en llenguatge econòmic).

Com ja s'ha apuntat més amunt en relació a la crisi ambiental global, aquests riscos han anat prenent cada cop més rellevància i, de fet, a la societat contemporània, la taxa de creixement del risc és superior a la taxa de creixement de la renda, és a dir, a més riquesa, més riscos². Per aquesta raó, ja no es parla de mer desenvolupament, sinó de desenvolupament sostenible, com a fita de la gestió política. Una mostra de l'increment dels riscos ambientals induïts per l'activitat humana l'aporten els incendis forestals a Catalunya.

Els incendis forestals estivals són un tret característic –un factor ecològic³– del bioma mediterrani però la freqüència dels grans incendis ha augmentat a Catalunya en les darreres dècades a causa, precisament, del *desenvolupament econòmic*, que porta implícit un abandonament progressiu de les zones rurals i de les activitats agràries i extractives realitzades al bosc i un desequilibri territorial que concentra la gran part de la població als nuclis urbans i fa augmentar dramàticament la freqüentació del bosc amb finalitats lúdiques o recreatives: a l'haver més massa combustible (el bosc no es neteja i colonitza els camps abandonats), més visitants, més segones residències, més línies elèctriques i més carreteres, es multipliquen els focus o les fonts de risc d'incendi. Malgrat tot, i com es veurà a l'apartat 5.4, els incendis es mostren a l'opinió pública com a catàstrofes naturals obviant el fet que no "trenquen tot allò que hom considera el seu ordre regular" ni, tampoc, són "una discontinuïtat": són un factor ecològic propi del bioma mediterrani que, de la mà de l'ésser humà, ha esdevingut un dels principals agents de la degradació paisatgística.

1.1.2 De la gestió d'emergències a la gestió de riscos

Aquest risc, però, no constitueix una situació donada i inalterable, com seria el *desencadenament de les forces de la Natura*, sinó que és una possibilitat, de manera que tant la seva ocurrència com la seva magnitud estaran condicionades per la gestió que se'n faci. En paraules del sociòleg alemany Ulrich Beck, formulador del paradigma de la societat del risc:

"En contraposició amb l'evidència palpable de les riqueses, els riscos tenen quelcom d'irreal... D'una part, molts perills i destruccions ja són reals: aigües contaminades i moribundes, la destrucció del bosc, noves malalties, etc. D'altra, l'autèntica puixança social de l'argument del risc rau en la projecció d'amenaques per al futur."⁴

El risc no és un perill constatat, sinó un perill incert, una possibilitat de dany que pot materialitzar-se en el futur. Per això, la seva gestió és sempre preventiva i es basa en el valor de les pèrdues que a la llarga es poden esperar. Del dit fins ara es desprèn que la inexistència de la gestió de riscos augmenta les possibilitats que es declari una catàstrofe, a més d'agreujar les seves conseqüències. En aquest sentit, la reacció de la societat per tal de neutralitzar o minimitzar el creixement natural dels riscos consisteix en l'assignació de més recursos econòmics per a la protecció i prevenció, tant en forma de noves tecnologies com d'innovacions organitzatives. Els diversos plans d'emergències elaborats i desplegats pel Govern de la Generalitat de

Catalunya, així com la inversió en tecnologies de, posem per cas, predicció meteorològica o teledetecció, anirien en aquesta línia d'intentar disminuir la probabilitat dels successos no desitjats.

Els legisladors i gestors polítics es troben davant d'una situació nova on les decisions:

- a) s'han de prendre en base a previsions de danys i pèrdues que són incerts i la valoració dels quals acostuma a tenir un component subjectiu (percepció del risc);
- b) requereixen l'assessorament d'experts en àrees científiques, donat que els fenòmens d'interès pertanyen al món de la natura (la gestió dels riscos té també un component científic).

De totes formes, els mètodes d'investigació concebuts per la ciència tradicional tampoc donen una resposta clara a l'hora de valorar els problemes ambientals ni de plantejar-ne solucions: el pensament científic cerca singularitat, simplicitat i certesa, mentre que el món a gestionar està ple d'incerteses i, a més, qualsevol problema de caire ambiental pot valorar-se des de multiplicitat de perspectives, totes elles legítimes. Com a resultat, als debats ambientals, hi ha diversos interessos en joc, els fets són incerts, els valors discutibles i les decisions, urgents.

De tot plegat es desprèn que no hi ha fórmules universals ni solucions perfectes, i que qualsevol política de gestió de riscos ambientals, com són els incendis, ha de cercar la participació dels diferents grups d'interès implicats per tal d'arribar a un consens que faci el menys conflictiu possible el desplegament de l'estratègia d'actuació. Això vol dir, en molts casos, considerar en termes d'igualtat el coneixement expert (ja sigui científic o tècnic) i el que posseeixen els *altres experts* sense titulació acadèmica: "en problemes ambientals complexos manquen bones solucions i es necessita el suport de tots els interessats."⁵ Precisament, la incorporació activa en la gestió política de l'experiència de persones de la zona considerades no expertes –els pagesos, per exemple– va ser considerada un factor que afavoreix la prevenció i gestió efectiva de les emergències al I Congrés de Riscos Naturals, celebrat a Sant Celoni el 7 i 8 de maig passat⁶.

Les institucions polítiques contemporànies encara tenen per davant un llarg camí a recórrer en aquest sentit. Malgrat els esforços que ja s'han invertit, la perspectiva en la que s'emmarquen les polítiques encara és reduccionista, ja que es limiten a gestionar l'impacte de les catàstrofes un cop ja esdevingudes (plans d'emergència i d'evacuació, solucions tècniques com les barreres físiques), i no a gestionar els

riscos, com seria, per exemple la planificació urbanística i/o econòmica de determinades zones en funció dels riscos –ambientals i socials– que poden minimitzar-se. Un cop adoptades les mesures adreçades a minimitzar l'impacte de la materialització dels riscos, cal començar a treballar en la minimització dels riscos pròpiament dits, el que implica el foment d'una cultura de la seguretat, un projecte polític molt més ampli que promoure l'eficàcia dels programes d'emergència. El tot just publicat programa de gestió del risc d'incendi forestal *Foc Verd II*, del Departament d'Agricultura, Ramaderia i Pesca, i el seu predecessor, el *Foc Verd*, presenten grans avenços en aquest sentit.

En definitiva, el concepte de catàstrofe natural utilitzat per nomenar fenòmens meteorològics o geològics d'impacte desastrós està donant pas al concepte de risc ambiental que, a diferència de la catàstrofe, permet una gestió preventiva tant pel que fa a l'origen desencadenant del fenomen com pel que fa a la magnitud de les seves conseqüències. Aquesta evolució té una incidència notable, lògicament, en l'actuació de les administracions públiques responsables de gestionar els *accidents* que tenen com a protagonista els espais naturals o poc artificialitzats, o bé sistemes *no socials* (atmosfèrics, fluvials, geològics). En aquest nou marc de gestió política, que forçosament matisa la inevitabilitat, la imprevisibilitat i la impotència tradicionalment associades a les catàstrofes naturals, cobren gran importància les estratègies comunicatives desenvolupades per les institucions encarregades de gestionar els riscos, com es veurà a l'apartat següent.

1.2 Què és la comunicació de crisi?

Ja s'ha dit que el model de la societat del risc intenta explicar les transformacions de la societat industrial a través de factors de canvi que fins ara no s'havien contemplat, malgrat l'impacte en l'estructura social, i que provoquen externalitats o efectes col·laterals que poden arribar, fins i tot, a minar el propi procés de desenvolupament. Aquestes efectes col·laterals s'expressen en la forma de riscos, ambientals entre d'altres, que exigeixen un canvi en la gestió política. Es deia abans que el paradigma de la societat del risc assumeix que s'han multiplicat el focus de risc a un ritme més ràpid que la generació de riquesa. Tot i que aquest argument es refereix

principalment als riscos relacionats amb la ciència i la tecnologia, també pot aplicar-se al cas que ara ens ocupa –els incendis forestals– donat que la recurrència dels grans focs està condicionada, precisament, per l'increment dels focus de risc d'incendi i, sobretot, per una freqüentació més gran de les zones forestals.

També s'ha comentat més amunt que l'adequada gestió dels riscos requereix innovacions organitzatives en les institucions encarregades de gestionar-los, i d'entre aquestes innovacions, destaca la incorporació de la informació i l'estratègia comunicativa com a eines de gestió preventiva tant de l'ocurrència del risc, com dels efectes catastròfics que se'n puguin derivar. El renovat protagonisme de l'acció comunicativa de les institucions competents en la matèria, fa necessari reavaluar la importància de conèixer el funcionament dels mitjans de comunicació i els seus requeriments o rutines, per tal de poder incorporar la satisfacció de les seves necessitats com un dels elements integrants –i una de les fites a assolir– de la gestió dels riscos.

En aquest sentit, cal destacar que el risc no pot definir-se o valorar-se en termes estrictament objectius o quantificables, sinó que té també un vessant subjectiu. És a dir, un risc que els científics, o els experts en general, considerin objectivament producte de la natura, altres el poden entendre com la conseqüència de determinades actuacions humanes, i a la inversa. La percepció social, per tant, augmenta o disminueix la magnitud objectivament mesurada d'un risc, i els mitjans de comunicació, així com l'actitud i competència de les institucions involucrades, tenen un rol fonamental en el modelatge de la percepció social del risc d'incendi.

El propi Beck apunta la tesi que la mateixa existència dels riscos depèn del coneixement que se'n tingui. I, en la majoria de casos, aquest coneixement el proporcionen els mitjans de comunicació. Tal com exposa Ramon Parés,

“Actualment, s'ha donat un efecte amplificador del nombre i de l'envergadura de les catàstrofes, perquè es donen a conèixer immediatament, passin on passin del món, amb detalls de primera pàgina als diaris, i amb imatges impressionants que podem contemplar a la televisió... augmenten l'ansietat i el temor”⁷.

1.2.1 La percepció social del risc

Si a l'ocurrència d'una catàstrofe natural –la materialització del risc ambiental– s'afegeix una mala o nul·la estratègia comunicativa, augmenta el seu impacte social. És a dir, augmenta la magnitud del desastre. Això resulta evident en el cas de grans accidents, com la fuga de dioxines a Seveso, el vessament del petrolier *Exxon Valdez* o l'explosió a la central nuclear de Txernòbil, on l'absència d'estratègies comunicatives apropiades va derivar en un impacte més gran de les seves conseqüències. De fet, ha estat el sector industrial, i sobretot el químic, el primer en adonar-se'n de la necessitat de dissenyar i desplegar estratègies de comunicació especialment adreçades a poder gestionar amb eficàcia una possible situació d'emergència i, per tant, ha estat pioner en utilitzar la comunicació com a eina preventiva o minimitzadora dels efectes d'un hipotètic accident.

Les característiques pròpies d'una situació d'emergència (incertesa sobre l'evolució de les conseqüències de l'esdeveniment que l'ocasiona, la gravetat dels efectes, la imprevisibilitat...) també es donen en d'altres fenòmens no estrictament humans, com són els *accidents naturals* o els riscos ambientals. Això justifica plenament la necessitat, per part de les institucions corresponents, de dotar-se de mecanismes comunicatius que contribueixin activament a la gestió de la situació d'emergència per tal d'evitar, precisament, que esdevinguin crisis descontrolades.

De totes formes, i a l'igual que succeeix amb la gestió dels riscos, una estratègia comunicativa eficaç no ha de limitar-se a l'ocurrència de situacions d'emergència, sinó que ha de ser permanent perquè el risc no s'esdevé d'un dia per a l'altre: sempre hi és present, de forma més o menys intensa. Per aquesta raó, i com ja s'ha apuntava a l'apartat anterior, cal que funcioni i es desplegui al llarg de tot l'any, de forma continuada, i no només en períodes concrets (l'estival, en el cas dels incendis). La percepció social d'un esdeveniment concret pot formar-se de forma puntual arrel del dit esdeveniment, però aquest no és el cas dels incendis forestals, que són recurrents. Així, la manera com es veurà l'incendi de demà es fonamenta en l'experiència relacionada amb el foc que va declarar-se abans d'ahir. Si aquesta experiència s'associa a uns efectes catastròfics agreujats per la intervenció humana, de ben segur que serà més negativa la percepció del desastre, de la incapacitat de les institucions encarregades de controlar el risc d'incendi i, de retruc, de la impotència dels ciutadans per prevenir-lo.

En aquest sentit, alguns estudis han definit els factors que condicionen la percepció dels riscos, factors que cal tenir presents en el disseny d'una estratègia comunicativa⁸. Pel que fa als incendis forestals en Catalunya, molts d'aquests factors apareixen en la forma que més preocupació genera en l'opinió pública. Per exemple, els focs forestals s'agrupen en el temps i en l'espai: es declaren principalment a l'estiu i, lògicament, a les zones més boscoses; per tant, la societat els atorga un gran potencial catastròfic (en qualsevol cas, més gran que no pas si els incendis es declaressin de forma dispersa). En relació amb el què s'acaba de dir, l'història dels incendis contribueix a dotar-los d'un caràcter de destrucció massiva, donat que són esdeveniments recurrents i poden tenir gran magnitud, tant pel que fa a la superfície afectada com pel que fa als danys materials i, fins i tot, a la pèrdua de vides humanes.

Factor	Genera més preocupació en el públic si...
Potencial catastròfic	L'ocurrència de les catàstrofes s'agrupa en el temps i en l'espai
Historial	Els esdeveniments són recurrents i de gran magnitud
Familiaritat	El públic no és familiar: no sap com funciona la font del risc
Comprensió	El públic no comprèn els processos o mecanismes de control i gestió del risc
Control ⁽¹⁾	El risc és incontrolable
Voluntarietat de l'exposició	L'exposició de l'individu a la font de risc és involuntària
Confiança en les institucions	El públic té poca confiança en les institucions responsables de controlar i gestionar el risc
Equitat	Es dona una distribució desigual dels costos i beneficis relacionats amb la font de risc
Beneficis	Els beneficis que pot comportar un cert risc són difusos
Risc personal	El risc afecta l'individu personalment
Origen	El risc està causat per accions o errors humans

⁽¹⁾ El control fa referència a la possibilitat que el risc es pugui controlar, no al fet que es controli.

D'altra banda, el grau de coneixement que pot tenir la població catalana en aquests moments en relació amb el foc forestal, no sembla ser un factor que agreugi una percepció negativa d'aquest risc ambiental, el que és degut en part a la divulgació feta en aquest sentit. Sí que l'agreujaria, però, la nebulosa que envolta l'estructura de gestió del risc d'incendi, i que en dificulta la comprensió, fenomen que, al seu torn,

accentua el sentiment que el risc és incontrolable –o millor dit, està fora de control– i per tant, la sensació d'impotència (i d'incompetència). Tot plegat juga en detriment de la confiança que diposita la ciutadania en la capacitat de les institucions responsables de gestionar el risc d'incendi i, malgrat que l'origen dels incendis té un vessant ambiental –o *natural*– indiscutible, l'error humà apareix com un dels factors que agreugen, si més no, el seu impacte ecològic i social.

Finalment, l'exposició al risc és involuntària perquè hi estan exposats als efectes devastadors del foc tots aquells que viuen en zones rurals amb presència de bosc i, a més, els afecta individualment: són els propietaris forestals, els pagesos i veïns de la zona els que pateixen més directament l'impacte dels grans incendis, tot i que també acusen la pèrdua de qualitat paisatgística els visitants ocasionals. Aquest és un altre aspecte a considerar a l'hora de valorar com la balança cost/benefici modela la percepció social del risc d'incendi. Del gaudi del bosc se'n beneficia molta gent; es podria dir que es beneficia la societat en el seu conjunt i, paradoxalment, aquest gaudi, expressat en una major freqüentació de les zones forestals i en l'expansió d'infraestructures, contribueix a augmentar un risc –el d'incendi– que pateix sobretot la població *no visitant*.

Junt amb tots els altres factors esmentats, la inequitat resultant redueix, doncs, l'acceptabilitat del risc d'incendi, especialment per part de la població més directament afectada, el que dóna lloc a una conflictivitat més elevada entre els que perceben que pateixen l'ocurrència del risc i els responsables de gestionar-lo.

De l'exposat fins ara, i d'acord amb el que es desprèn de les entrevistes realitzades i la cobertura periodística dels incendis de juliol de 1998, sembla que l'acció comunicativa de les autoritats encarregades de controlar i gestionar el risc d'incendi a Catalunya tendeixen a situar els factors exposats a la taula anterior en el pol més negatiu, el que genera una preocupació o sensibilització més acusada.

Per aquesta raó, es fa necessària l'adopció d'una política de comunicació que tingui en compte els esmentats factors per tal de reduir, en la mesura del possible, l'impacte social del risc d'incendi, tant pel que fa a l'ocurrència com pel que fa a la incidència en la credibilitat de les institucions. No es tracta, però, d'orientar l'estratègia comunicativa cap a la *disfressa* de la realitat perquè hi ha dades objectives que no es poden ignorar (els incendis suposen un risc recurrent, agrupat en el temps i en

l'espai, i de gran magnitud perquè, gràcies a l'augment de l'eficàcia en la gestió del risc d'incendi a Catalunya –centrada en el control del focus– els petits focs es controlen aviat i no esdevenen incendis mitjans: el repte, ara, són els grans incendis).

Caldria, més aviat, incidir directament en els factors que condicionen la percepció del risc com, per exemple, proporcionar més informació a la ciutadania i, sobretot, més coneixement, sobre qüestions ambientals i administratives relacionades amb el foc, encetar mesures que intentin corregir la inequitat, reforçar els instruments necessaris per minimitzar l'impacte i, per sobre de tot, comunicar aquestes accions al conjunt de la població. És en aquest sentit que els mitjans de comunicació adquireixen un gran protagonisme. I és en aquest sentit, que la denominada comunicació de crisi ha de donar pas a un concepte molt més global i integrador que és la comunicació de risc, com s'exposa en l'apartat següent.

1.2.2 De la comunicació de crisi a la comunicació de risc

La comunicació de crisi es desplega quan es produeix una emergència per, d'una banda, contribuir a mantenir, o recuperar si cal, el control de la situació i, de l'altra, evitar l'amplificació de les seves repercussions com a conseqüència de la cobertura mediàtica. En efecte, els mitjans de comunicació són el públic objectiu per excel·lència dels plans de comunicació de crisi, i el seu disseny acurat depèn, per tant, de tenir un bon coneixement de les particularitats i necessitats dels periodistes per tal de desplegar els mecanismes que permetin satisfer la seva demanda d'informació.

El coneixement i la percepció que les persones tenen del món estan condicionats en gran mesura per la informació proporcionada pels mitjans de comunicació. La representació mediàtica de la realitat s'identifica sovint amb la realitat mateixa, malgrat que els mitjans no la reproduïxen, sinó que la interpreten. Aquesta interpretació ve donada, en primer lloc, per la necessitat de triar i jerarquitzar els esdeveniments que després seran notícia perquè no hi ha espai o temps per parlar de tot: els mitjans de comunicació, doncs, determinen el que és rellevant per a l'opinió pública.

Això no ha estat sempre així. La tria de notícies, que comença a imposar-se al s. XIX, és característica del periodisme contemporani, la pràctica del qual ha establert uns

críteris de noticiabilitat, entre els quals destaquen l'exccepcionalitat i la proximitat física i emocional de l'esdeveniment: com més excepcional i més proper, més possibilitats d'esdevenir notícia. El criteri d'exccepcionalitat –és potencialment notícia tot allò que surt de la norma– ha guanyat en importància per la seva vessant negativa, el que explica l'interès creixent dels mitjans en el tractament de catàstrofes col·lectives (en els inicis del periodisme modern, la situació era ben diferent i els diaris només reportaven desgràcies i fenòmens particulars, potser a causa de les dificultats per representar gràficament les catàstrofes col·lectives).

Això implica que determinat tipus d'activitats productives, com els grans accidents químics, posem per cas, fa temps que es troben en el punt de mira dels mitjans de comunicació com a possibles generadors d'esdeveniments de clara excepcionalitat negativa. Per aquesta raó, han estat les empreses més sensibles les que més han treballat en el disseny dels denominats plans de comunicació de crisi, adreçats a neutralitzar la representació negativa de la companyia i, també, a reduir l'impacte directe que l'accident pot tenir en la població. L'adopció d'ambdós objectius com a part de l'estratègia comunicativa d'una institució pública pot ser legítima, i fins i tot necessària, sempre i quan no s'entenguin com una simple *operació de maquillatge*, que és la funció que moltes empreses han donat als plans de comunicació de crisi.

Els plans de comunicació de crisi, també anomenats d'emergència, formen part, doncs, de l'estratègia de comunicació corporativa d'empreses privades, sobretot de les grans companyies amb projecció internacional. El seu naixement és la resposta al rol que juguen els *mass media* en traslladar a un context global situacions d'emergència originades per accidents clarament localitzats, de manera que els desastres causats per, posem per cas, una factoria concreta a la Índia poden deteriorar considerablement la imatge i les vendes als Estats Units de la companyia propietària de la instal·lació accidentada, encara que els nord-americans no hagin patit la situació d'emergència.

Per evitar-ho, les empreses han adoptat instruments per preveure i dimensionar les situacions d'emergència que poden derivar-se de la seva activitat i, en funció d'aquest dimensionament i del disseny i avaluació dels possibles escenaris, han adoptat mesures que permeten que, en el moment precís, puguin ser comunicativament competents i la crisi no esclati. És un intent, en definitiva, de posicionar-se davant la població en general, i davant els mitjans de comunicació en particular, com a font

informativa fiable. Sempre hi ha la sospita que la intencionalitat de la companyia sigui exclusivament mercantilista –mantenir la seva imatge de marca: conservar els clients– i no garantir la seguretat i el dret a la informació de la població, però no deixa de ser cert que una bona gestió comunicativa en cas d'emergència pot facilitar notablement la seva gestió i control.

Per exemple, en el cas dels riscos ambientals relacionats amb activitats industrials el moviment ecologista ha estat tradicionalment l'únic informador accessible, comprensible i proactiu –o l'únic al qual els periodistes atorgaven credibilitat–, a més de ser l'únic que es posicionava públicament com a clarament compromès amb el benestar de la població. D'altra banda, la visió negativa i la perillositat que acompanya determinades activitats ha estat alimentada per l'oscurantisme, la prepotència i la negació de l'evidència –o senzillament el silenci– per part dels responsables de gestionar el risc. Com a resultat, a l'hora de cobrir un gran accident, la confusió i el creuament d'informacions acaben sent els grans protagonistes, i la manca d'una comunicació clara i directa a la ciutadania acostuma a provocar que les conseqüències siguin encara més desastroses.

La comunicació de crisi

- **Centrada en les persones** Formació, simulacions, entrenament de portaveus (el control de la situació depèn de l'actuació dels individus)
- **Capacitat d'anticipació** Disseny d'escenaris diferents i d'eines adequades per a cada cas. En situació de crisi, adoptar el pitjor escenari possible
- **Comitè de crisi** Preveure la reacció i preparar-se per satisfer la demanda informativa (evita els malentesos, l'especulació i el descontrol de la situació)

Malgrat les suspicàcies, però, una cosa és innegable: l'adopció de plans de comunicació de crisi millora la competència comunicativa en situacions de conflicte. Per aquesta raó, han anat penetrant en d'altres àmbits socials, les institucions públiques entre ells, i poden ser molt vàlids si no es limiten a funcionar com a campanyes pseudopublicitàries per retenir la clientela (entesa en termes de *compradors* de mercaderies o de programes electorals).

En efecte, i continuant amb el vocabulari mercantilista, no es tracta de *vendre* productes sinó valors, actituds i pautes de comportament. Aquí és on rau la limitació de la comunicació de crisi que proporciona una tàctica –una maniobra concreta per abordar una situació específica– però no una estratègia global que planifiqui la comunicació pública i la integri com a element central de la gestió dels riscos ambientals. Utilitzant una analogia mèdica, la comunicació de crisi intenta solucionar el símptoma, la comunicació de risc vol tractar la causa.

La comunicació de risc, doncs, treu profit de tècniques comunicatives ja experimentades però les posa a disposició d'una finalitat diferent: la seguretat de la població i l'interès públic en general.

Òbviament, la cerca de l'impacte mediàtic continua sent necessària i, per això, els coneixement dels *criteris de noticiabilitat* per part de les institucions responsables de gestionar riscos que poden esdevenir catastròfics, afavoreix la possibilitat de poder utilitzar la gran plataforma comunicativa que constitueixen els mitjans de comunicació per intervenir activament en la seva gestió i posar l'activitat periodística al servei de la prevenció i la protecció civil. Per exemple, l'interès reconegut per l'excepcionalitat negativa es pot aprofitar per ampliar "la funció de divulgació precisa i científica de la realitat, bandejant qualsevol interpretació supersticiosa, i oferint els coneixements necessaris per assegurar una vida més segura i solidària"⁹.

Comunicació de crisi i de risc. Algunes diferències

Comunicació de crisi	Comunicació de risc
Tàctica: maniobra específica	→ Estratègia: planificació global
Reacció: preparar-se per a l'estat d'adversitat previst	→ Proacció: influir en l'estat d'adversitat previst
Activació puntual: emergència	→ Activació permanent: abans, durant i després de l'emergència
Comunicació unidireccional	→ Comunicació bidireccional
Imposar una visió de l'estat de les coses	→ Consensuar la gestió de les coses
Influir en l'opinió pública	→ Influir en valors, actituds i comportaments

En definitiva, perquè la comunicació de risc sigui realment efectiva ha d'anar acompanyada d'un canvi d'actitud en la gestió i no limitar-se a pensar la manera de *guanyar la batalla* als mitjans de comunicació. Les institucions públiques, sobretot aquelles responsables de la gestió d'emergències (i, per tant, de riscos) tenen en els periodistes un aliat: proporcionen la via més ràpida i directa per accedir a un major nombre de persones. Aquest canvi d'actitud no es restringeix a l'oficina de premsa, sinó que també ha contribuït a potenciar el vessant comunicacional i de relació amb l'entorn de la institució i/o els organismes responsables de prevenir i gestionar els riscos ambientals i les situacions d'emergència que poden provocar.

Així, l'adopció d'una estratègia comunicativa més oberta, transparent, i més eficaç, no ha de tenir als mitjans de comunicació com únics destinataris; ha de contemplar, també, els diversos grups d'interès i els afectats potencials. La comunicació de risc no té un públic, en té varis, i estableix amb ells un flux informatiu en dos sentits que reconeix "el dret a participar en decisions que afecten les seves vides, les seves propietats i les coses que valoren"¹⁰. Aquesta participació en la gestió dels riscos dels no experts ajudaria a evitar el que Beck denomina "totalitarisme científico-burocràtic".

"Amb el creixement dels perills sorgeixen a la societat del risc desafiaments completament nous per a la democràcia. La societat del risc conté una tendència a un totalitarisme legítim en la defensa contra els perills, amb el pretext d'impedir els hipotètics danys."¹¹

Al cap i a la fi, la comunicació de risc hauria de proporcionar a les institucions públiques una manera d'apropar-se –i d'implicar– a l'entorn social que governen o gestionen, el que reforça la confiança i la credibilitat dels ciutadans en la seva gestió.

3.3 Referents internacionals

A l'hora de contextualitzar la gestió comunicativa de les emergències naturals a Catalunya, s'han pres com a referents principals:

- **Estats Units d'Amèrica (EUA).** El país més avançat i innovador en la matèria

- **Costa Rica.** Donades les seves característiques climàtiques compta amb un sistema d'informació en situacions d'emergència que mereix ser tingut en compte
- **Europa.** S'han estudiat, en concret, els països mediterranis com França i Itàlia, on es presenten situacions de risc d'incendi similars a les de Catalunya, i països que, com Alemanya, han desenvolupat una estructura digna de menció¹².

Aquesta anàlisi tenia dos objectius. En primer lloc, contribuir a l'elaboració de propostes per reformular la capacitat comunicativa dels serveis d'emergència a Catalunya, les eines i els sistemes de connexió, i el contingut i forma dels missatges. En segon lloc, ajudar a identificar, amb l'ajuda de l'estudi del cas català, quins instruments resulten útils per millorar els mecanismes tècnics d'alerta prèvia i coordinació actualment en funcionament a Catalunya. Aquest segon aspecte, relacionat amb la viabilitat operacional dels plans de comunicació i dotat d'un fort component tècnic (infraestructures de telecomunicacions) no gaudeix, lògicament, de la mateixa atenció a l'informe central que els aspectes més relacionats amb els circuits d'informació, l'estratègia comunicativa i la innovació organitzacional que pot comportar. De totes formes, es considera que l'èxit de les propostes purament comunicatives depèn en gran mesura de la disponibilitat d'unes estructures tècniques que les facin possibles, raó per la qual s'ha incorporat la informació considerada rellevant en aquest sentit, i a la qual es fa referència en el capítol de Propostes.

Referents internacionals. Les institucions

- | | |
|--------------------------|--|
| ▶ Estats Units d'Amèrica | Comitè Federal de Comunicacions
Agència Federal de Gestió d'Emergències |
| ▶ Costa Rica | Sistema d'Informació Pública d'Emergències |
| ▶ Itàlia | Departament de Protecció Civil |
| ▶ Alemanya | Departament d'Incendis (Hamburg) |
| ▶ França | Departament de Contaminació i Prevenció de Riscos |

Els criteris que han guiat el present estudi comparat han estat examinar si:

- Si els mitjans de comunicació d'altres països estan en condicions de rebre informació immediata i de qualitat, i com s'articula aquest procés
- Si els serveis d'emergència estan en condicions de gestionar la comunicació al públic en una situació de crisi
- Quin tipus de relació s'ha establert entre els serveis d'emergència i els mitjans de comunicació
- Si els serveis d'emergència utilitzen de forma planificada els mitjans de comunicació per incidir en una situació de crisi i de quina manera ho fan

En definitiva, aquest apartat se centra en l'anàlisi dels enllaços entre els serveis d'emergència, els mitjans de comunicació i la ciutadania, renunciant en canvi a la inclusió en l'informe central del "mapa" dels organismes que participen en la prevenció i la gestió de situacions d'emergència en cadascun dels llocs considerats a fi de controlar l'extensió de la secció. Per poder accedir a aquestes dades de manera immediata s'ha optat per incloure en l'Annex un llistat breument comentat de la informació que els mencionats organismes tenen disponible *on-line*.

3.2.1 El cas dels Estats Units d'Amèrica

Les dues referències més importants en matèria de comunicació en situacions d'emergència són el Sistema d'Alerta d'Emergències (*Emergency Alert System*) posat en marxa pel Comitè Federal de Comunicacions el 1997, i l'actuació de la Agència Federal de Gestió d'Emergències (*Federal Emergency Management Agency, FEMA*).

1. SISTEMA D'ALERTA D'EMERGÈNCIES (*EMERGENCY ALERT SYSTEM, EAS*)¹³. És el principal mecanisme d'enllaç entre els serveis d'emergència i els mitjans de comunicació en situacions d'emergència. L'EAS vehicula tota la informació en situacions d'emergència, inclosa la que vulgui emetre el Cap d'Estat o altres autoritats –estatals i locals– que compten amb un canal de comunicació immediata tant a nivell estatal com local.

L'EAS no és només tècnicament més avançat que el seu predecessor, l'EBS, sinó que la seva caducitat no té en principi data, ja que s'espera que el seu caràcter de capdavanter tecnològic continuï vigent al llarg del segle proper mitjançant la incorporació dels nous avenços i la interoperabilitat de totes les tecnologies, incloent-

hi cable, fibra òptica i satèl·lit. La integració, en definitiva, de tots els serveis capaços de subministrar informació al públic en una situació d'emergència.

Evulució de la gestió comunicativa de l'emergència als EUA

- ▶ Anys 50 Obligatòrietat d'instal·lar equipaments tècnics per alertar el públic en cas d'emergència per risc ambiental per donar al President la capacitat de transmetre informació en cas d'emergència nacional
- ▶ 1963 Disseny del Sistema de Transmissió d'Emergències (*Emergency Broadcast System, EBS*)
- ▶ Anys 90 Sondejos entre experts mostren que l'EBS és obsolet
- ▶ 1994 La Comissió Federal de Comunicacions (*Federal Communications Commission, FCC*) aprova una nova regulació que permet substituir l'EBS pel Sistema d'Alerta d'Emergències (*Emergency Alert System, EAS*) tecnològicament més potent
- ▶ 1996 La FCC exigeix que en 1 any les emissores de ràdio i televisió, i en 2 anys les plataformes de cable, reemplacin l'equipament tècnic EBS per un adaptat a l'EAS
- ▶ 1997 Nou sistema EAS és operatiu

L'EAS diferencia tres participants primaris: el Servei Nacional de Meteorologia, les agències locals de gestió d'emergències i els transmissors o *broadcasters* (emissores radiofòniques d'AM, FM, de TV i plataformes de cable¹⁴). Val la pena destacar el Mecanisme d'Informació Digital d'Emergència (*Emergency Digital Information Service, EDIS*) a través del qual el Servei Nacional de Meteorologia envia al centre d'operacions local de l'EAS avisos, alertes i informació pública sobre situacions d'alt risc. L'EDIS transmet directament, via transmissors de ràdio VHF i UHF, a una impressora en *stand by* que s'utilitza exclusivament per a rebre aquest tipus de notícies. Els clients principals són les cadenes de televisió perquè el text és clar i no cal *re-redactar-lo* abans de emetre'l.

D'altra banda, l'EAS deixa de ser un servei basat en el transmissor o *broadcaster* per imposar la filosofia d'integrar serveis d'informació. Aquest és, de fet, un dels aspectes clau del nou model: la cohesió de diversos òrgans de gestió d'informació en casos d'emergència: *National Weather Service, National Weather Radio Network* i l'Agència Federal de Gestió d'Emergències (*Federal Emergency Management Agency, FEMA*).

Treballant juntes, les tres agències generen sinèrgies i el seu potencial informatiu es multiplica de manera que ofereixen a les administracions federals, estatals i locals un mitjà per alertar el públic de qualsevol tipus d'emergència.

L' *Emergency Broadcast System*

Filosofia	Articular un esforç conjunt govern-indústria comunicativa per respondre al requisit presidencial d'adreçar-se a la nació sense avís previ en cas d'amenaça a la seguretat nacional.
Funcionament	Equipaments tècnics i estructura operativa que subministrava consell a les cadenes de radiodifusió que hi participaven.
Activacions	La FCC només requeria l'EBS en cas d'emergència nacional; les autoritats locals podien sol·licitar-ne l'ús per emetre un avís a les seves comunitats. Entre 1975 i 1997 l'EBS es va activar més de 20.000 cops.

Inconvenients

- L'equipament tècnic depenia del *broadcaster*, que rebia l'alerta inicial per, al seu torn, alertar d'altres mitjançant una cadena que, de vegades, resultava poc fiable perquè algunes emissores eren completament dependents de l'*anella* superior: **si l'emissora clau fallava, tot el sistema s'enfonsava** i l'audiència no rebia el missatge d'alerta.
- El funcionament de l'EBS depenia del **factor humà**: no funcionava si el personal de l'emissora no "reconeixia" i transmetia l'alerta rebuda.
- Antiguitat i rigidesa de l'**equipament tècnic**, incompatible amb noves tecnologies de comunicació de masses com el cable. L'antiguitat feia que el reemplaçament de les peces fos difícil i sovint equivalent a la instal·lació d'un equipament digital nou.
- No permetia l'alerta a **públics selectius**: l'avís d'inundacions podia arribar al desert.
- No contemplava sistemes d'alerta per a **grups minoritaris** (amb alguna minusvalia o de parla no anglesa) i extensos grups socials quedaven fora del circuit¹⁵.

Això, junt amb l'arquitectura tècnica flexible, permet que la informació es distribueixi amb una millor cobertura i més selectivament que en el cas de l'EBS. Com a part dels canvis efectuats amb el nou sistema, la FCC va considerar necessària la realització de simulacres o proves que permetessin testar-ne l'eficàcia (per a una descripció detallada de l'arquitectura tècnica de l'EAS i del funcionament dels simulacres, veure l'Annex).

L' *Emergency Alert System* (1997). Principals millores

L'arquitectura tècnica de l'EAS permet acomodar el seu ús a una extraordinària varietat de tecnologies de difusió

L'EAS
incorpora

- El cable. La funció d'alerta no es limita a les cadenes en obert
- Equipament especial
 - per a sords i cecs: alertes visuals i audis
 - per a persones no angloparlants
- Terminals via satèl·lit. Transmetre informació des del lloc dels fets
- Busques. Alertar persones en despatxos o que es troben viatjant
- Protocol digital estandarditzat i flexible que permet innovacions tecnològiques

L'activació a nivell nacional de l'EAS implica que el missatge presidencial (acompanyat del codi corresponent d'emergència) té prioritat absoluta i s'ha d'emetre en directe. Per tant, s'interromp la programació. Pel que fa als missatges no presidencials, l'ordre de prioritat és, per aquest ordre: locals, estatals i del centre d'informació nacional; adquireix, doncs, gran rellevància l'actuació de les autoritats locals. En aquest sentit, la FCC recomana el següent als comitès estatals de gestió d'emergències (el paper dels quals es fonamental en la formació de personal i en garantir l'execució adequada dels simulacres):

- Crear i distribuir mapes actualitzats
- Millorar l'eficàcia dels simulacres mensuals
- Millorar l'ús d'entitats auxiliars (radioafccionats, centrals nuclears)
- Millorar la retroalimentació, l'intercanvi, amb el Comitè Nacional d'Emergència

A banda de la formació i preparació del personal de l'administració pública encarregat de gestionar una situació d'emergència, la FCC també treballa amb les emissores de ràdio i televisió per tal de que integrin, com un element més de les seves rutines professionals, la informació procedent de l'EAS. Per assolir aquest objectiu, la mateixa Comissió formula la necessitat d'elaborar determinats materials adreçats als periodistes dels mitjans de comunicació.

En resum, l'EAS implanta un nou model en la gestió comunicativa de les emergències basat en un disseny flexible que permet acomodar les innovacions tecnològiques i que inclouen la transmissió automàtica de l'alerta, el que elimina la dependència del factor humà, un text clar enviat a les televisions que pot ser llegit directament, i l'atenció a sectors socials abans desprotegits. El nou sistema és més ràpid, fiable i eficaç: amb l'EBS es requerien sis passos per activar el sistema, l'EAS pot funcionar en dos o, com a molt, tres, i a més amb total garantia. Per tant, s'ha millorat substancialment la capacitat de salvaguardar la necessitat d'informar al públic mitjançant una competència tècnica més gran dels equips d'alerta i, també, d'una estructura operativa més coordinada i selectiva que la prèviament existent.

L'EAS. Formació per als mitjans de comunicació

Material necessari	{	• Manual d'operacions	<ul style="list-style-type: none"> Accions a emprendre per l'emissora o plataforma de cable un cop rebut el missatge d'alerta Pautes de supervisió dels simulacres Exemples dels codis d'alerta
		• Vídeo formatiu	<ul style="list-style-type: none"> Explicar les operacions de l'EAS Instruir sobre com instal·lar, operar i programar el nou equipament
	• Llibres de mapes	amb llistat de ràdios i televisions de l'estat	
	• Anuncis de servei públic	per a una campanya de sensibilització pública	

2. L'AGÈNCIA FEDERAL DE GESTIÓ D'EMERGÈNCIES (FEDERAL EMERGENCY MANAGEMENT AGENCY, FEMA). És el següent organisme en importància després de la FCC, però el seu caràcter és més operatiu en tot el referent a la comunicació en situacions d'emergència. Com a tret essencial i base de l'estratègia comunicativa que difon la FEMA, hi ha la filosofia proactiva, que s'anticipa al desenllaç d'un risc ambiental en forma de desastre i que fa pública la tasca de previsió. És la institució responsable de gestionar l'emergència, doncs, la que ha d'apropar-se als mitjans, i no a l'inrevés: no ha d'esperar per reaccionar a les demandes informatives formulades per periodistes o per la població afectada¹⁶.

FEMA. Un canvi de filosofia en la comunicació d'emergències

Reacció	Proacció
Resposta a una demanda de l'entorn	Generació d'una necessitat a l'entorn (informació rigorosa)
Anticipació de la situació d'emergència	Imprevisió d'una situació de crisi
Adequació dels instruments de gestió a les necessitats previstes	Mal dimensionament dels recursos adjudicats a la gestió
Relació satisfactòria amb els mitjans de comunicació	Relació conflictiva amb els mitjans de comunicació
Imatge de control	Imatge d'incapacitat de control
Calma social	Pànic, fatalisme
Els mitjans de comunicació són elements actius, planificats i integrats en la gestió global de les emergències	Els mitjans de comunicació no s'integren en la gestió d'emergències i poden esdevenir un obstacle

Per estendre i fer factible la proactivitat comunicativa, la FEMA s'encarrega de:

- Proporcionar informació precisa, immediata i concreta sobre com comunicar en situacions d'emergència. A través del seu lloc web emet avisos meteorològics, actualitzacions de l'evolució dels desastres amb imatges en directe, etc.¹⁷
- Estudiar les relacions entre l'administració pública i els mitjans de comunicació per preparar adequadament els enllaços comunicatius corresponents: formar els responsables o portaveus dels òrgans de gestió de les emergències
- Servir d'enllaç amb altres organismes i organitzacions que actuen en situacions d'emergència

Pel que fa a la formació de les persones que serviran de contacte amb els mitjans de comunicació, els anomenats *emergency public information officers*, se'ls explica els condicionants del seu funcionament perquè puguin entendre i donar sortida a les demandes, el que potencia la credibilitat i autoritat cara als mateixos periodistes i cara a l'opinió en general. Per tant, i a diferència de la visió clàssica de la comunicació de crisi, s'imposa la filosofia que els mitjans de comunicació no han de ser vistos com a enemics, sinó com els millors aliats en la transmissió de la informació que volen posar

en circulació, a més de contribuir a mantenir la calma, l'estabilitat i la cohesió comunicativa.

Recomanacions de la FEMA als comunicadors institucionals

Abans de l'emergència: conèixer bé

- Instruments tecnològics
- EAS, legislació, ajudes
- Els mitjans de comunicació: llistat
- Funcionament dels mitjans de comunicació: ràdio, TV, cable, premsa política empresarial quins disposen d'EAS

Durant l'emergència

- Alertar i avisar el públic amb diversitat de canals
- Subministrar informació als mitjans de comunicació
- Controlar el publicat i emès: la informació satisfà les necessitats del públic?
- Controlar els rumors: saturació d'informació contrastada
- Coordinar la informació amb d'altres organismes implicats en la gestió de l'emergència

Després de l'emergència: avaluació

- Ha arribat el missatge a l'audiència desitjada?
- Ha canviat el missatge el comportament del públic?
- Què cal modificar per millorar l'eficàcia

La FEMA ajuda els gestors comunicatius a identificar els mitjans de comunicació (o altres plataformes com escoles, residències, esglésies) que millor s'adeqüen per transmetre un missatge concret a un públic determinat. També proporciona pautes de comportament a adoptar un cop ja s'ha declarat la situació d'emergència. Per exemple, com elaborar i proporcionar la informació que li serà requerida: dades precises i actualitzades hora a hora, xifres fiables i comprensibles, quantificació exacta de víctimes i danys a la propietat, les causes del desastre, qui va donar l'alerta, quan van trigar els serveis d'emergència en arribar-hi, previsió del desastre, etc. Cal subratllar que la FEMA recomana que, en cas de conèixer la resposta a alguna de les preguntes, el portaveu reconegui públicament la ignorància i es comprometi a cercar-la: mai s'ha de respondre "sense comentaris".

Finalment, la FEMA fa d'enllaç amb altres òrgans i organitzacions que actuen en situació d'emergència amb l'objectiu de "desenvolupar i mantenir la capacitat de garantir la gestió de tot tipus d'emergència a través de la integració d'activitats i funcions a tots els nivells de govern¹⁸. És un procés per a l'aplicació de conceptes de gestió d'emergència, de plans i capacitats de resposta davant de situacions *reals*". D'entre els 15 objectius que pretén assolir la FEMA amb aquesta tasca de connexió i coordinació, tres tenen a veure amb qüestions comunicatives:

- Comunicacions en situacions d'emergència. Establiment d'una xarxa de comunicacions d'emergència que permeti als òrgans oficials clau dirigir i controlar sense intervenció externa les forces de control i resposta.
- Sistemes d'alerta i avís. Creació d'un mecanisme de garanties tant administratiu com físic per rebre alertes en tot moment i poder transmetre-les a la població.
- Informació pública en situació d'emergència. Establiment d'un sistema públic d'informació que permeti la disseminació de la informació i d'instruccions, i que faciliti una resposta apropiada per part de la població.

En el cas dels incendis forestals, el projecte ICS¹⁹ ha creat l'*Incident Command System* (ICS) com a base central (centraleta) per respondre a tot tipus d'incident. L'ICS va ser creat com a conseqüència dels grans incendis al sud de Califòrnia el 1970, que van posar en evidència la necessitat d'articular un sistema que els permetés treballar junts eficaçment i efectiva. El resultat es va materialitzar en la forma d'un manual, fruit de la col·laboració de totes les agències implicades²⁰, i el desplegament de l'*Emergency Preparedness Information Exchange* per facilitar l'intercanvi d'informació entre els estats. D'aquesta manera, l'estructura organitzativa de l'ICS es pot adaptar a qualsevol situació.

3.3.2 El cas de Costa Rica

L'huracà Joe (octubre 1998) i el terratrèmol que afectà el Carib (1991) mostraren que els periodistes de Costa Rica estaven molt poc preparats per tractar emergències d'aquesta magnitud, i l'únic que van aconseguir va ser contribuir a la confusió general i accentuar l'alarma entre la població.

A la vista d'aquesta situació caòtica, el Ministeri d'Informació i la Comissió Nacional d'Emergències de la Creu Roja van promoure el 1991 una iniciativa única a tot

Centroamèrica: el *Sistema de Información Pública de Emergencias* (SIPE), un organisme adreçat a coordinar les diferents agències que treballen en aquesta matèria a Costa Rica. El SIPE unifica 22 òrgans (institucions governamentals, l'Institut Nacional de Meteorologia, universitats i associacions informatives).

El SIPE. Activitats que desenvolupa

- 5 jornades informatives adreçades als periodistes de premsa local i estatal amb l'objectiu d'informar i formar sobre els tipus de desastres naturals que poden ocórrer al país, a més de proposar idees perquè la cobertura periodística de l'esdeveniment contribueixi efectivament a la gestió de l'emergència. També se'ls recomana adoptar una filosofia proactiva que implica el tractament d'aquests temes de forma regular, per canviar sensibilitats i formar a la població, en lloc de limitar-se a parlar-ne puntualment, un cop esdevinguda la catàstrofe.
- Tallers sobre prevenció de desastres adreçats als responsables locals de gestionar l'emergència.
- Enquestes a *posteriori* per conèixer les reaccions de la ciutadania sobre el sistema d'alerta prèvia i paper dels mitjans de comunicació.
- Publicació d'una estratègia comú i coordinada per combatre els efectes dels desastres naturals (durant el darrer cop d'El Niño, el SIPE va repartir un manual de redacció clara sobre la manera com els pagesos podien actuar i protegir-se)

Al llarg de la dècada dels 90 la tasca duta a terme pel SIPE ha estat valorada molt positivament ja que els mitjans de comunicació han millorat significativament la qualitat de la cobertura de les emergències relacionades amb riscos ambientals. La informació resulta més entenedora per al públic receptor, gràcies en part a què els periodistes havien rebut una formació prèvia i incorporaven a les notícies consells i recomanacions específics del desastre del que es tractés. També s'ha observat que, a partir d'establir una relació més estreta entre les fonts d'informació institucionals i els periodistes, els mitjans de comunicació dediquen ara més espai al tractament dels esdeveniments que causen situacions d'emergència (un dels diaris de més difusió, per exemple, dedica una columna setmanal a la prevenció de desastres).

3.3.3 *El cas europeu*

A l'hora de parlar d'Europa resulta difícil parlar d'una estratègia o projecte únic relacionat amb la prevenció i gestió de d'emergències associades a riscos ambientals, raó per la qual aquest apartat tracta de d'experiències concretes a diferents països. Malgrat tot, sí que hi ha una estratègia de recerca sobre incendis

forestals promoguda dins l'àmbit de la Unió Europea (UE), que val la pena esmentar²¹.

Entre 1989 i 1993 a la UE es van produir 45.000 incendis forestals anuals. El foc va destruir 2,6 milions d'hectàrees de bosc, espai equivalent al tamany de Bèlgica, només a la regió mediterrània de la UE. Aquestes xifres expliquen, doncs, l'interès de les institucions comunitàries en finançar projectes de recerca adreçats a millorar la comprensió que es té del foc forestal, les causes, evolució i la forma de prevenir-lo. Aquest interès, però, no s'estén a qüestions comunicatives sinó que, més aviat, es centra en aspectes més tècnics com, per exemple, el programa Megafires per identificar les zones de risc, el programa Mefisto de simulació d'incendis forestals en temps real o el programa Prometheus, que estudia els efectes dels incendis en la vegetació²².

Cal destacar, en aquest sentit, el projecte Minerve, que ha comparat els diferents mètodes de previsió de perill en la lluita contra incendis als països mediterranis.

Pel que fa a les experiències concretes de gestió, s'han considerat d'especial interès els casos de:

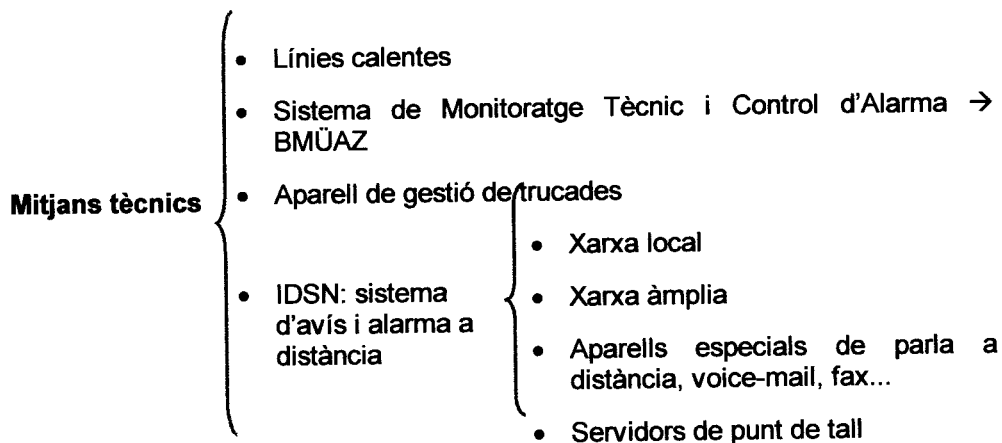
- El Centre de Coordinació d'Activitats de Previsió i Prevenció d'Itàlia → Protecció Civil, agent divulgador
- Departament d'Incendis de la ciutat d'Hamburg a Alemanya → Coordinació garantida: tècnica i comunicativa
- Departament de Contaminació i Prevenció de Riscos, a França → Filosofia proactiva, eina de la cultura de la seguretat

1. ITÀLIA: CENTRE DE COORDINACIÓ D'ACTIVITATS DE PREVISIÓ I PREVENCIÓ, organisme depenent del Departament de Protecció Civil. El Centre de Coordinació atorga un valor fonamental a la divulgació de material científic i documentació diversa que tracten del risc d'incendi o d'altres riscos ambientals. Al seu lloc web hi ha penjada la informació que es considera rellevant perquè el públic adopti les normes de comportament adequades. Des del 1992, el servei nacional de Protecció Civil ha desplegat una activitat comunicativa adreçada a difondre consells i mesures a adoptar en cas d'emergència. Aquestes mesures, que s'agrupen en 14 grups d'actuacions diferents, fan referència a les relacions que les institucions han d'establir

amb els mitjans de comunicació, i a l'ús de diferents eines de telecomunicacions en situacions d'emergència.

2. ALEMANYA: DEPARTAMENT D'INCENDIS D'HAMBURG²³, vinculat a la Regidoria d'Afers Interns, de la que també depèn el Departament de Policia. Aquesta estructura descentralitzada fa que tant la policia com la gestió dels incendis tinguin els seus propis centres de comunicacions. L'autonomia d'aquests centres, que ni tan sols compten amb un telèfon centralitzat d'emergències com al Regne Unit, es veu contrarestada per l'elevat grau de coordinació que existeix entre ells. Malgrat ser independents, però, mantenen *línies calentes* de telèfon, fax i intranet per a la comunicació interna (entre els serveis institucionals) i externa (cap als mitjans de comunicació). A més, a Alemanya tots els òrgans policials i Departaments d'Incendis utilitzen els mateixos transmissors encara que fan servir canals específics per a cadascun.

La coordinació, èxit del model alemany



L'esforç de coordinació no es limita als organismes institucionals (policia i departaments d'incendis), sinó que també incorpora els voluntaris, el Departament d'Aigua, les Unitats de Recolzament Tècnic en Situacions d'Emergència i fins i tot els mitjans de transport pel paper que tenen amb els mitjans de comunicació durant el desenvolupament d'esdeveniments d'aquestes característiques.

Un exemple de l'exposat el presenta el sistema de resposta anomenat Sistema de Monitoratge Tècnic i Control de l'Alarma, que facilita les comunicacions des de les perifèries (boscós i zones muntanyoses, posem per cas) a la base d'operacions. Aquest sistema ha fabricat el BMÜAZ, un aparell que transmet informacions sobre incendis instantàniament a les autoritats pertinents i, després, als mitjans de comunicació.

Un altre element tècnic d'aquest sistema operatiu és un aparell que gestiona les trucades telefòniques quan no poden ser ateses en persona, i proporciona consells, línies d'actuació, etc.

El *Pressestelle* del Departament d'Incendis

- ▶ **Servei especial de notícies sobre incendis per als mitjans de comunicació**
 - ▶ Ús del fax i, en cas d'emergència greu, el telèfon
 - ▶ Preparació de les intervencions davant els mitjans per part dels responsables de comunicació
 - ▶ Atenció a totes les peticions i concessió de declaracions en directe (sense preparar)
 - ▶ Mantenen el flux informatiu fins i tot quan els responsables treballen sobre el terreny

Un tercer instrument tècnic a destacar, perquè assegura la transmissió de dades en situacions complicades, és la implantació de l'IDSN, un sistema intel·ligent que tria el canal disponible en aquell moment (televisió o ordinador, per exemple). Els components bàsics del sistema d'alarma i d'avís a distància són la Xarxa de l'Àrea Local i la Xarxa de l'Àrea Àmplia, a més del servidor de punts de tall, les unitats de comunicació i els aparells especials de parla a distància i d'altres. Quan la central rep l'alarma, la seva infraestructura informàtica està tan interrelacionada tècnicament que és capaç de confirmar el nivell d'importància de l'alerta rebuda i detectar si es tracta d'un perill localitzat o generalitzat per, en funció d'això, prendre les decisions pertinents.

Finalment, la innovació del sistema d'Hamburg, que s'està estenent per tot l'estat, és la creació d'un servei especial de notícies sobre incendis adreçat als mitjans de

comunicació, el Pressestelle, que pot proporcionar una experiència ben interessant i digna d'estudi per aplicar-la al cas català.

3. FRANÇA: DEPARTAMENT DE CONTAMINACIÓ I PREVENCIÓ DE RISCOS, vinculat al Ministeri de Medi Ambient. El govern francès veu en l'estudi dels risc de catàstrofe – d'origen ambiental i humana– una peça essencial de recolzament informatiu per als ciutadans; per aquesta raó posa un èmfasi especial en la seva divulgació. Aquests documents sobre els riscos amb potencial catastròfic, difosos pel Departament de Contaminació i Prevenció de Riscos, s'elaboren per ser el suficientment entenedors com per ser assequibles pels *no experts*.

El govern francès, per tant, aposta clarament per una política proactiva en la gestió dels riscos, però no es queda i va més enllà: la difusió d'informació en períodes de *calma* no només es considera convenient, sinó que es veu com un dret fonamental de les persones a la informació sobre els riscos als quals es poden ver sotmeses. De fet, la finalitat del Departament és la de crear una veritable cultura de sensibilització als riscos mitjançant, d'una banda, la difusió d'informació i, de l'altra, l'aproximació als actors locals relacionats amb les actuacions que poden incrementar o reduir determinats riscos (polítics, departaments d'incendis, policia, associacions de voluntaris...).

El Pla de Prevenció de Riscos

Senyal nacional d'alerta i participació dels mitjans de comunicació

A França, la comunicació a la població de l'alerta de situació d'emergència s'articula en un model similar al nord-americà

- **Emissió de senyal nacional d'alerta única**, ja predeterminada i reglada, per a tot el territori nacional (3 emissions d'un minut cadascuna, separada per intervals de 5 segons)
- **Emissió de consignes de seguretat** a contemplar per la població afectada
- **Emissió de senyal de final d'alerta**, per a tot el territori nacional

En el cas específic de les situacions d'emergència, l'òrgan que fa de referent és la Direcció de la Prevenció de Riscos Majors (Ministeri de Medi Ambient), a la qual pertany l'Oficina d'Informació i Coordinació Interministerial, que disposa del programa

Procérisq. El Procérisq està dedicat als procediments i reglamentacions aplicables als riscos tecnològics i naturals, i incorpora aspectes relatius a la informació preventiva i alerta de la població. En el cas concret d'incendis i inundacions, i arrel de les sofertes a finals del 1993 i inicis del 1994, el govern francès va adoptar un programa de prevenció i protecció de riscos, actualment en vigència. El Pla de Prevenció de Riscos (PPR) atorga un pes molt important a les estratègies comunicatives i, també, a l'actualització de la informació geogràfica que possibilita gaudir de mapes cartogràfics adequats.

El PPR, a l'igual que la filosofia proactiva en què es basa la gestió d'emergències a França, se situa en la línia d'actuació de la FEMA nord-americana però presenta una diferència substancial: la connexió entre les institucions i els mitjans de comunicació s'emmarca en una estructura piramidal (més similar al del cas català) i no en un model de cooperació. Altra distinció, recolzada pel centralisme característic del sistema polític francès, és que la missió d'emetre els missatges d'emergències de gran magnitud és responsabilitat exclusiva de la ràdio nacional i, per tant, no es difon a través del major nombre possible de canals, que seria el patró dels EUA.

2. La situació a Catalunya

Un cop exposats alguns exemples de gestió d'emergències en d'altres països, amb especial referència als aspectes comunicatius, es descriuran les estructures i les eines que s'apliquen a Catalunya, així com la percepció que en tenen els periodistes i els principals afectats (agricultors i propietaris forestals), posant l'èmfasi en els incendis forestals que són, segurament, les catàstrofes naturals més freqüents i de major impacte al Principat.

En el primer apartat es dibuixa el mapa de les entitats i dels serveis públics que participen en la prevenció i la gestió de les emergències a Catalunya. D'una banda, es presenten les institucions i, de l'altra, els instruments legals actualment en vigor. La finalitat d'aquest apartat és poder donar una visió global i esquemàtica de l'estructura en què s'emmarca la gestió de les emergències a Catalunya, que es troba dispersa en diferents programes i en la qual participen una gran varietat d'agents. Tal com ja s'ha apuntat, es fa una especial incidència en el cas dels incendis forestals.

A continuació es presenta l'estratègia comunicativa de la Generalitat, competent per a la gestió d'emergències a Catalunya, a partir dels plans d'emergències en vigor. Aquesta informació obtinguda de diversos documents oficials s'ha completat amb algunes entrevistes i consultes realitzades al personal dels Departaments de Governació i Presidència. En base a aquesta informació, i als resultats de l'estudi de cas i de la cerca d'altres models de gestió, s'han formulat les recomanacions que es proposen al final del present document.

En tercer lloc es presenten els resultats més rellevants de les entrevistes realitzades a actors socials –no pertanyents a institucions polítiques– que es poden veure afectats per les catàstrofes naturals, i concretament pels incendis, perquè valoressin l'actuació de l'Administració. Els entrevistats són, principalment, periodistes de diferents mitjans de comunicació, i els seus comentaris aporten dades de gran utilitat per conèixer l'efectivitat de l'estratègia comunicativa institucional i la manera com la perceben els seus destinataris.

Finalment, el capítol clou amb la presentació de l'estudi de cas sobre el tractament periodístic dels incendis forestals que es van produir a la Catalunya central l'estiu passat.

2.1 Estructura dels serveis d'emergència

Per definir el mapa de les entitats i dels serveis públics que participen en la prevenció i la gestió de les emergències a Catalunya, cal examinar dos àmbits fonamentals. D'una banda, quines institucions de l'Administració pública són competents i responsables per prevenir i gestionar les catàstrofes naturals a Catalunya. D'altra banda, cal examinar quins instruments legals organitzen, desenvolupen i fan operatiu el sistema per gestionar i prevenir les catàstrofes naturals a Catalunya.

En el primer cas, es tracta d'analitzar sobretot l'estructura i l'organització de la Direcció General d'Emergències i Seguretat Civil (Departament de Governació de la Generalitat de Catalunya). Aquesta entitat de l'Administració pública catalana és qui té la responsabilitat de coordinar totes les qüestions i afers relatius a la protecció civil i a la prevenció d'incendis. També, però, cal tenir en compte com participa la Direcció General de Medi Natural (Departament d'Agricultura, Ramaderia i Pesca de la Generalitat) a l'hora de gestionar el risc d'incendis forestals. La Direcció General de Medi Natural coordina i desenvolupa la política forestal a Catalunya. Per tant, aquesta entitat se'n responsabilitza dels programes de prevenció d'incendis i de les possibles ajudes als propietaris dels boscos cremats. En qualsevol cas, però, es pretén fer una anàlisi detallada d'ambdós organismes, sinó més aviat presentar el panorama institucional i la seva rellevància comunicativa.

Pel que fa als instruments legals, cal abordar els diferents tipus de plans de protecció civil a Catalunya (plans territorials i plans especials). Aquests plans de protecció civil estableixen xarxes d'actors públics i privats que actuen de manera directa i/o indirecta en les polítiques per gestionar i prevenir les emergències.

El present estudi considera tant els plans de protecció territorials com els plans especials, però se centra en alguns dels plans especials vigents a Catalunya. De

forma concreta, se centra en els plans especials que fan referència a les catàstrofes naturals: les inundacions i els moviments sísmics, però sobretot els incendis forestals.

2.1.1 Les institucions

A Catalunya hi ha dues institucions del Govern de la Generalitat responsables de la prevenció i l'extinció d'incendis:

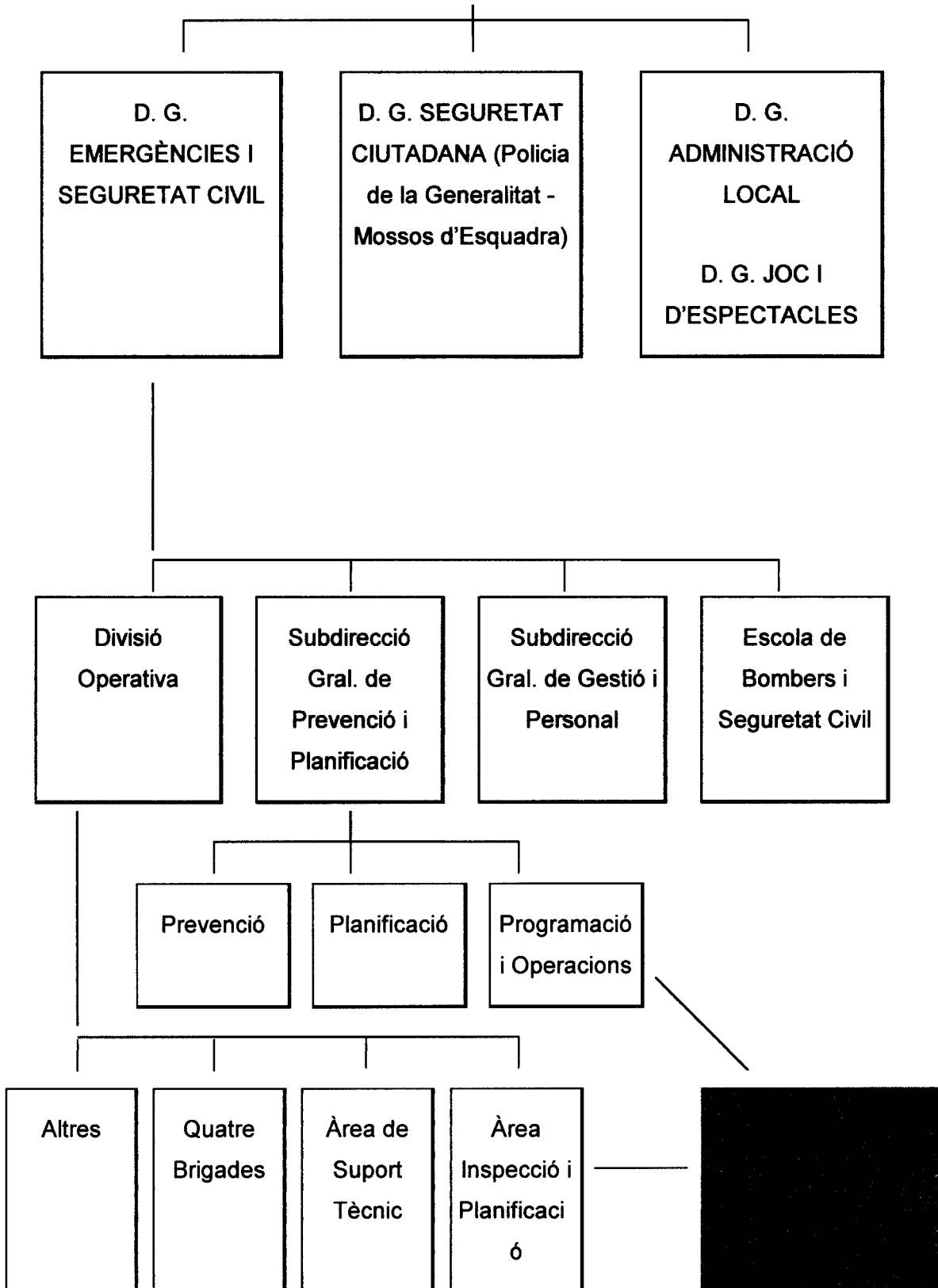
- La Direcció General d'Emergències i Seguretat Civil, del Departament de Governació.
- La Direcció General de Medi Natural, del Departament d'Agricultura, Ramaderia i Pesca.

El Departament d'Agricultura, Ramaderia i Pesca (DARP) és, a través d'aquesta Direcció General, el responsable de la política forestal i, per tant, dels programes de prevenció d'incendis i de les ajudes als propietaris dels boscos cremats. Sovint apareix als mitjans de comunicació com el responsable tant de les causes com de l'impacte econòmic de les conseqüències dels incendis, a diferència del Departament de Governació, la responsabilitat del qual gira entorn de l'extinció del foc un cop declarat.

LA DIRECCIÓ GENERAL D'EMERGÈNCIES I SEGURETAT CIVIL. Creada el 1997, va assumir les funcions que exercien diferents òrgans del Departament de Governació en matèria de protecció civil i de prevenció d'incendis, amb la finalitat de desenvolupar aquestes funcions de manera coordinada i eficaç²⁴. La Direcció General d'Emergències i Seguretat Civil s'estructura en quatre òrgans diferents, tal com es descriu en el gràfic adjunt. Dos d'ells són especialment rellevants per al tema que ens ocupa:

1. Divisió Operativa (té rang de subdirecció general). El subdirector general és el cap operatiu del cos de bombers de la Generalitat, del cos de bombers voluntaris de la Generalitat i de la resta de personal operatiu i de suport que la DG disposi. De la Divisió Operativa en depenen directament quatre brigades (Barcelona, Girona, Lleida i Tarragona), l'Àrea de Suport Tècnic i l'Àrea d'Inspecció i Planificació. També en depèn funcionalment la Sala de Guàrdia del Centre de Coordinació Operativa de Catalunya (CECAT), que garanteix la coordinació de tots els serveis, la cobertura completa del seu funcionament i el suport en actuacions especials.

DEPARTAMENT DE GOVERNACIÓ



2. Subdirecció General de Prevenció i Planificació que s'estructura en tres serveis diferents: Prevenció, Planificació i el Servei de Programació i Operacions; aquest darrer també participa en la planificació de les guàrdies del Centre de Coordinació Operativa de Catalunya (CECAT).

LA DIRECCIÓ GENERAL DE MEDI NATURAL. Té la funció d'elaborar i desplegar la política del Govern català en matèria de prevenció d'incendis²⁵. Fins al 1986, la política sobre incendis no incorporava la prevenció, sinó que se centrava exclusivament en l'extinció, una extinció, d'altra banda, basada fins avui en l'ús d'aigua per apagar el foc (tècnica de la qual es qüestiona l'eficàcia). El programa d'incendis vigent a Catalunya fins al 1986 era l'Infocat, adreçat a l'extinció i gestionat per Protecció Civil; com s'explica més endavant, l'Infocat es deriva del programa Info'82 d'abast estatal.

El model català. El Programa *Foc Verd*

- **Focus.** La política de prevenció es basa en el concepte de FOCUS: focus de declaració de l'incendi. Hi ha molts punts de declaració d'incendi, l'objectiu és controlar-los a temps perquè no s'escampi i esdevingui un incendi.
- **ADF.** Creació de les Associacions de Defensa Forestal (ADF): grups de voluntaris de propietaris forestals i veïns que "vigilen" el territori i estan dotats d'uns mínims recursos (equips d'intervenció immediata, p.e.). Són els encarregats de construir i mantenir els punts d'abastament d'aigua i els camins per als camions cisterna. Actualment són uns 8.000, una peça clau en la prevenció d'incendis ja que configuren una xarxa de "bombers voluntaris", continuament alerta, escampats per tot el territori. Aquesta cobertura territorial seria impossible amb els cossos de bombers o agents rurals professionals.
- **Agents rurals.** Creació del cos d'agents rurals, en substitució de la guarderia forestal. Tenen funcions més àmplies que les del guarda forestal, restringides bàsicament a aspectes productivistes (vigilància de la tala d'arbres i la caça). Els agents rurals intervenen en els programes de prevenció d'incendis no sé com.
- **Xarxa de transmissions.** Creació d'una XARXA DE TRANSMISSIONS per tot el territori.
- **Xarxa Agrometeorològica de Catalunya,** eina imprescindible per avaluar el risc d'incendi. A partir de les dades de la XAC s'elaboren els mapes de risc d'incendi, que poden ser consultats pel públic a la web del DARP.
- **Modelització.** Ús de programes informàtics de modelització per preveure l'evolució dels incendis, un cop ja declarats. Actualment s'utilitza el "Farside", un *software* nord-americà.

El 1986 es van produir els primers grans incendis a Catalunya, de les conseqüències catastròfiques dels quals es va responsabilitzar al DARP. Com a resposta el

Departament va dissenyar el primer programa de prevenció d'incendis (primer a Catalunya i a tot l'Estat): el programa *Foc Verd*. El 1986 s'inicia, doncs, la política preventiva a Catalunya. Les innovacions del *Foc Verd* en la gestió dels incendis han donat lloc al denominat model català.

El *Foc Verd* ha fet canviar l'estructura dels incendis a Catalunya. Gràcies a l'èmfasi posat en el control del focus, els focs petits no acostumen a esdevenir incendis i ja no hi ha incendis mitjans. El gran repte ara són els grans incendis catastròfics, com els de 1986, 1994 i el del juliol passat.

A conseqüència dels incendis de l'estiu passat, el conseller Marimon es va comprometre, en la seva compareixença d'urgència davant el Parlament la primera setmana d'agost, a elaborar un nou programa de prevenció d'incendis: el *Foc Verd II*. Aquest document es va presentar al Parlament el dia 4 d'abril, i acaba de ser publicat en forma de llibre²⁶.

La diferència entre el *Foc Verd II* i el seu predecessor és que el nou programa es basa en el concepte d'autoprotecció, en potenciar la capacitat de veïns i propietaris per, en primer lloc, minimitzar el risc d'incendi i, en segon, respondre efectivament en cas de foc. L'autoprotecció inclou aspectes com el disseny urbanístic i els materials de construcció.

2.1.2 Els instruments legals

Els Plans de Protecció Civil són documents que identifiquen el risc i que estableixen com s'hi ha de respondre (a través d'un conjunt sistemàtic de normes). Hi ha normes que responen al risc per prevenir-lo, per evitar-lo o paliar-lo i per rehabilitar-ne les conseqüències. Aquestes normes de resposta al risc poden implicar diferents administracions públiques i privades, però totes són coordinades pel "director del pla".

La Norma Básica de Protección Civil serveix per integrar els diferents plans de protecció civil a tot l'Estat²⁷. Aquesta Norma Básica permet organitzar un sistema de protecció civil que sigui operatiu i que es pugui aplicar de manera immediata. La finalitat és que hi hagi la coordinació necessària. Segons la Norma Básica estatal, els plans de protecció civil es classifiquen en territorials i especials.

ELS PLANS TERRITORIALS pretenen afrontar les emergències generals que es puguin presentar en cada àmbit territorial. És a dir, planifiquen de forma primària com cal respondre a tots els riscos que afecten el territori corresponent en cada cas. Els plans territorials també supleixen els plans especials que afecten el mateix territori en tot allò que els plans especials no regulin. Pot haver-hi plans territorials de protecció civil estatals, de comunitat autònoma i locals (municipals, supramunicipals i comarcals).

A Catalunya, hi ha diferents tipus de plans de protecció civil territorial. D'una banda, hi ha el Pla de Protecció Civil de Catalunya (Pla Procicat²⁸), que és el pla territorial d'àmbit autonòmic i que s'analitza amb detall al següent punt. Però, d'altra banda, també poden haver-hi plans territorials bàsics d'emergència d'àmbit local: plans municipals, supramunicipals i comarcals.

ELS PLANS TERRITORIALS DE PROTECCIÓ CIVIL A CATALUNYA			
Nivell	Àmbit territorial	Tipus de pla	Director
Local	Un municipi	Municipal	Alcalde
	Varis municipis o comarca	Supramunicipal o comarcal	Persona designada (alcalde o president del consell comarcal)
Autonòmic	Catalunya	Pla Territorial de Catalunya	Conseller de Governació
Estatl	En els supòsits d'Interès Nacional		

ELS PLANS ESPECIALS DE PROTECCIÓ CIVIL, en canvi, volen afrontar els diversos riscos específics, perquè cada risc exigeix una metodologia científica i tècnica pròpia. A Espanya s'hi han d'establir plans especials pels riscos següents: risc nuclear, situacions bèl·liques, incendis forestals, mercaderies perilloses, inundacions,

terratrèmols i erupcions volcàniques. Les competències són diferents en funció del tipus de pla especial:

- **Plans especials de competència estatal o supraautonòmica.** A Espanya, s'apliquen els plans especials estatals sobre risc nuclear (Pla PENTA que afecta les centrals nuclears d'Ascó i Vandellòs) i sobre les situacions bèl·liques.
- **Plans especials de competència autonòmica.** En aquests casos, l'Estat ha de fer una directriu bàsica per planificar cada pla especial, a partir de la qual cada comunitat autònoma aprova els seus propis plans especials. A Catalunya s'apliquen els següents plans especials autonòmics (excepte quan es declara l'Interès Nacional i llavors regeix la competència estatal): inundacions (Innuncat), sismes (Sismicat), transport de matèries perilloses (Transcat) i incendis forestals (Infocat).

ELS PLANS ESPECIALS DE PROTECCIÓ CIVIL A CATALUNYA			
Risc	Pla	Competència	
Nuclear	PENTA	Estatal	
Guerra		Estatal	
Inundacions	INNUNCAT	Autonòmica	
Sismes	SISMICAT	Autonòmica	Estatal
Matèries perilloses	TRANSCAT	Autonòmica	(en cas que hi hagi
Incendis forestals	INFOCAT	Autonòmica	Interès Nacional)

- **Plans especials de competència local** (municipis aïllats o de forma mancomunada). Es basen en les directrius que marquen els diferents plans especials de competència autonòmica. Els municipis i les comarques poden aprovar plans de protecció civil per afrontar de forma particular els riscos que ja regulen els plans especials de competència autonòmica. És a dir, els Plans d'Actuació Municipal (PAM) i els Plans d'Actuació Comarcal (PAC) pretenen fer front als riscos de forma adequada al seu territori respectiu.

2.1.3 El Pla Territorial de Protecció Civil de Catalunya (Pla Procicat)

Segons la Norma Básica de Protección Civil, les comunitats autònomes han d'elaborar el seu pla de protecció civil per fer front a "les emergències generals que es puguin presentar al seu àmbit territorial i a àmbits inferiors". A partir d'aquesta Norma Básica es promulga el Pla de Protecció Civil de Catalunya (Pla Procicat) com a Pla Territorial de Protecció Civil²⁹.

EL PLA PROCICAT

- **Objectiu.** Regular de forma global la protecció civil a Catalunya. És a dir, pretén "establir el marc organitzatiu general" en què s'hi integri la protecció civil pròpia de la Generalitat amb la protecció civil dels ens locals a Catalunya.
- **Contingut.** Conté els mecanismes i el lèxic perquè:
 - funcionin de manera integrada tots els serveis públics i plans
 - es coordinin les autoritats que hi han d'intervenir (de forma simultània o successiva).
 També aborda alguns aspectes de l'autoprotecció i, finalment, preveu quina ha de ser la relació de la Generalitat amb l'Estat.
- **Tipus de pla.** És un pla territorial. Això significa que contempla quines han de ser les estructures de resposta a qualsevol tipus de risc.
Per tant, el Procicat és un "pla multirisc" i actua de forma complementària als diferents plans especials, que s'adapten a cada tipus singular de risc.

Per justificar que la Generalitat comandi de forma íntegra la protecció civil, el Procicat descriu una figura paral·lela a la "Declaración de Interés Nacional" que consta a la

Norma Básica de Protección Civil de 1992. Es tracta de la Declaració d'Alerta i la Declaració d'Emergència per part de la Generalitat. La finalitat és precisament protegir "l'Interès Nacional de Catalunya", perquè s'ha contrastat que algunes administracions locals i/o alguns àmbits d'autoprotecció no tenen prou capacitat de resposta davant de les emergències. Per tant, mentre l'Estat no declari que hi ha "Interès Nacional", Catalunya assumeix plenament la direcció autonòmica de la protecció civil.

Per tant, la Generalitat pot afrontar totes les situacions calamitoses generades a Catalunya en dos casos. D'una banda, quan un pla de protecció civil determina que s'ha arribat a un nivell de gravetat que exigeix el comandament autonòmic. I, d'altra banda, la Generalitat pot decidir afrontar una emergència de manera discrecional si l'autoritat valora que ha de ser així d'acord amb circumstàncies greus que no s'han descrit per avançat. Per tant, la Generalitat actua en situacions de calamitat en funció d'un criteri dinàmic de "gravetat" creixent, en funció de la necessitat d'ajuda creixent, i en funció que no hi hagi prou capacitat de resposta per part dels serveis de seguretat públics locals i privats.

L'estructura de la direcció de la protecció civil a Catalunya és: municipis, àmbits supramunicipals, Generalitat i Estat. Però, quan qualsevol d'aquestes organitzacions territorials exerceix la seva autoritat, té l'obligació d'informar l'autoritat superior, perquè aquesta autoritat superior jutgi ella mateixa el nivell objectiu de gravetat. Més enllà de les situacions de direcció autonòmica, la Generalitat sempre hi podrà col·laborar. Fins i tot en els supòsits en què l'Estat té competències exclusives (risc nuclear i situacions bèl·liques), la Generalitat pot participar en els comitès d'emergència i també pot participar en l'elaboració dels plans de protecció civil.

El Pla Procicat es complementa amb plans especials sectorials, i tres són rellevants pel que fa les catàstrofes naturals: Sismicat, Inuncat i Infocat. Tots ells inclouen recomanacions per a la població, tot i que no especifiquen els canals de difusió d'aquestes recomanacions.

El pla especial Inuncat és el Pla d'emergències per inundacions a Catalunya i s'activa a partir de les dades elaborades dins el Pla de Predicció i Vigilància de Fenòmens Meteorològics Adversos de l'Institut Nacional de Meteorologia, que és qui estableix els llindars a partir dels quals s'ha d'activar el pla d'emergències.

El pla especial Sismicat, que actualment es troba en fase d'elaboració, serà el Pla d'Emergències per a Moviments Sísmics a Catalunya, informat a partir de les dades proporcionades pel Servei Geològic de l'Institut Cartogràfic de Catalunya (Departament de Política Territorial i Obres Públiques) i la Dirección General del Instituto Geográfico Nacional (Ministeri de Foment)

2.1.4 El pla especial Infocat

Pel que fa als plans per prevenir i extingir els incendis forestals, cal buscar els antecedents en el Pla Info'82. Es tracta del Pla bàsic de lluita contra els incendis forestals, que el Ministeri de l'Interior va aprovar l'any 1982. De forma paral·lela a l'Info'82, el Departament de Governació de la Generalitat de Catalunya va preparar programes per actuar de forma global i també va definir quines haviem de ser les estructures per cobrir el risc forestal a Catalunya.

A partir d'aquí, el Departament de Governació de la Generalitat de Catalunya i la Delegació del Govern a Catalunya van treballar conjuntament i van adaptar totes les disposicions generals esmentades a les circumstàncies específiques de Catalunya. El resultat d'aquesta adaptació va ser el Pla Infoca del 1983, que ha estat vigent fins que es va aprovar l'actual Pla de Protecció Civil d'Emergències per Incendis Forestals a Catalunya, també dit Pla Infocat³⁰.

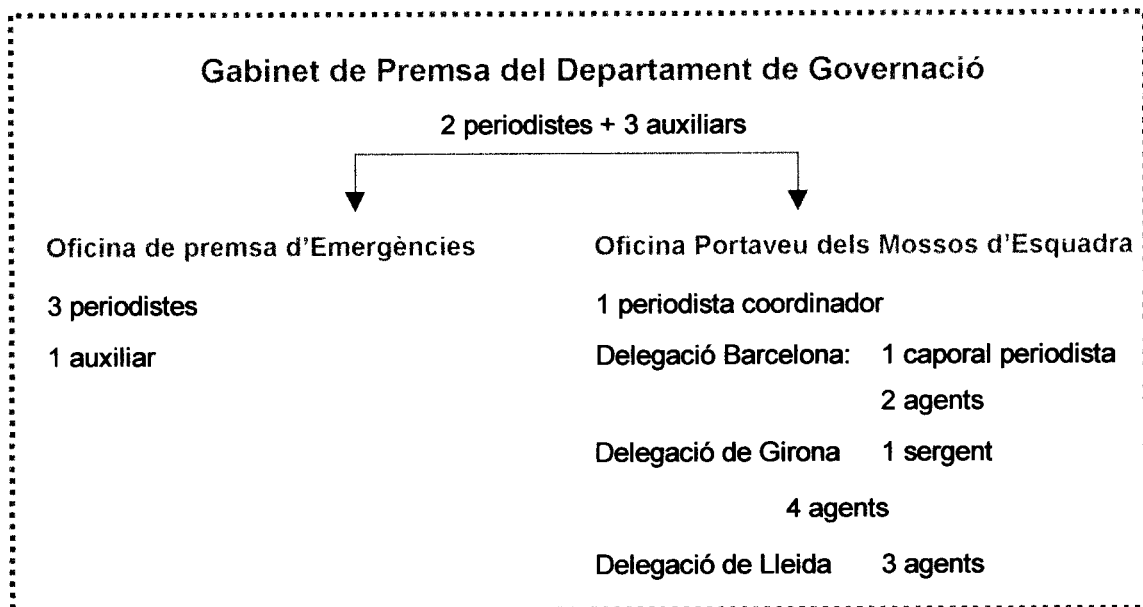
Funcions bàsiques de l'Infocat

- Preveure l'estructura i els procediments per intervenir en les emergències per incendis forestals a Catalunya.
- Preveure com caldrà coordinar-se de forma plena amb el Pla estatal de protecció civil d'emergències per incendis forestals.
- Establir com caldrà coordinar-se amb les administracions locals.
- Definir les zones de Catalunya en funció del risc i de les conseqüències previsibles i també establir quins mitjans i recursos caldrà utilitzar en les operacions d'emergència.
- Establir quines són les èpoques de perill en relació amb el risc d'incendis forestals.
- Establir com s'organitzaran els voluntaris.
- Definir i establir com s'informarà a la població.
- Catalogar els mitjans i recursos que caldrà emprar durant les emergències.

2.2 Estratègia comunicativa institucional

Quan s'activa l'Infocat entra en funcionament un Gabinet d'Informació propi d'aquest pla d'emergència. El Gabinet d'Informació depèn directament del director o del Comitè de Direcció del Pla Infocat, i el seu cap serà el cap del Gabinet de Premsa del Departament de Governació. Per tant, aquesta és l'estructura que interessa analitzar pel que fa als enllaços entre els serveis d'emergència i els mitjans de comunicació en cas d'incendi forestal.

El Departament de Governació comença a tenir un responsable específic per als assumptes de premsa l'any 1989, però l'actual estructura del Gabinet de Premsa data del 1992 (cap del Gabinet, 2 auxiliars administratius, un subaltern i un periodista a mitja jornada). La seva funció bàsica és coordinar la comunicació de les diferents institucions i serveis dependents del Departament. Pel que fa als fluxos informatius cap als mitjans de comunicació en situacions d'emergència per incendis, el Gabinet de Premsa del Departament, a través del Centre de Coordinació Operativa de Catalunya (Cecat), és el responsable últim de la comunicació: és, per tant, la font oficial. Malgrat això, el Departament d'Agricultura també emet comunicats de premsa durant els incendis i són font d'informació durant els focs, sobretot pel que fa a la valoració de la superfície cremada.



Aquesta situació no ha estat sempre així. El programa *Foc Verd* va establir el 1987 el monopoli de l'emissió d'informació relacionada amb els incendis (declaració del foc, evolució, tasques d'extinció, etc.). Tots els comunicats adreçats a la premsa passaven, doncs, per l'oficina de premsa del DARP, amb la qual cosa el Departament de Governació va perdre les seves competències tradicionals en matèria de comunicació. Amb la dimissió del conseller Miró, el 1990, Governació torna a emetre informació i s'erigeix, a partir dels grans incendis del 1994, en la font oficial.

Com ja s'ha apuntat abans, el Cecat és el nucli de comunicacions i té la missió fonamental d'informar, comunicar, coordinar, donar suport i optimitzar la tasca de les administracions i organismes que estan implicats en les situacions de risc greu, calamitat pública o catàstrofe. Funciona, per tant, com el Centre de Coordinació Operativa del Pla Infocat.

Funcions del Gabinet d'Informació de l'Infocat

- Difondre les ordres i les recomanacions del director o del Comitè de Direcció del Pla a través dels mitjans de comunicació social previstos
- Centralitzar, coordinar i preparar la informació general sobre l'emergència d'acord amb el director o el Comitè de Direcció del Pla i facultar-la als mitjans de comunicació social
- Informar sobre l'emergència als organismes que ho sol·licitin
- Obtenir, centralitzar i facilitar tota la informació sobre els possibles afectats per l'emergència i, també, facilitar els contactes familiars i la localització de persones
- Coordinar la informació amb els diferents gabinets de premsa de l'Administració de l'Estat o de les administracions locals.

Cal tenir present que, habitualment, en el Cecat estan situats el director del Pla Infocat, junt amb el Consell Assessor i el Gabinet d'Informació (establert a l'Infocat). En cas que hi hagi incendis forestals, el Cecat actua segons un protocol establert, que contempla tres aspectes diferents:

1. Com obtenir la informació sobre els incendis (per determinar-ne la magnitud),
2. Com informar sobre els incendis (en funció de quines siguin les circumstàncies particulars de cada emergència) i
3. Com fer els comunicats i formularis.

1. COM OBTENIR LA INFORMACIÓ SOBRE ELS INCENDIS. El Cecat necessita obtenir informació per determinar la magnitud de l'incendi. En aquest cas, la principal font d'informació és el Control Central de la Brigada de Bombers. Però n'hi ha d'altres fonts que poden informar sobre el foc i a les quals s'hi adreça el Cecat. Aquestes altres fonts d'informació es detallen a continuació.

2. COM INFORMAR SOBRE ELS INCENDIS EN FUNCIÓ DE LES CIRCUMSTÀNCIES PARTICULARS DE CADA EMERGÈNCIA. Un cop s'ha determinat la magnitud de l'incendi, el Cecat ha de difondre la informació que té (lloc de l'incendi, a qui afecta, com pot evolucionar...) a una sèrie d'organismes ja determinats en funció de les característiques pròpies de cada incendi. És a dir, el Cecat segueix un protocol informatiu diferent si es tracta de: a) focs forestals importants o b) focs forestals que exigeixen activar l'Infocat (en fase d'alerta, en fase d'emergència-1 o en fase d'emergència-2).

Per obtenir informació sobre els incendis, el Cecat...

Truca sempre a...

- Control Central de la Brigada de Bombers

També disposa d'altres fonts d'informació...

- Programa Despatx
- COSAR (Centre Operatiu del Servei d'Agents Rurals del DARP)
- Ens locals (ajuntaments de la zona de risc potencial)
- Mossos d'Esquadra
- Tècnics de Protecció Civil
- Altres organismes (RENFE, elèctriques...)

I obté informació complementària a través de...

- Mapes de risc i Pla Alfa
- Informació meteorològica: butlletins i predictor. Estacions meteorològiques del COSAR i Medi Natural
- Formulari de recollida de dades "FOCS FORESTALS"

En cas de foc forestal important (si evoluciona de forma desfavorable, es pot arribar a activar l'Infocat), només s'informa al grup dels Directius i al tècnic territorial. Al gràfic següent s'especifiquen quines entitats i organismes reben i emeten informació quan hi ha un incendi forestal qualificat com important.

En cas de focs forestals que exigeixen activar l'Infocat, el Cecat segueix el següent protocol:

1. Si s'activa l'Infocat en fase d'alerta (quan cal establir mesures àmplies per prevenir i controlar l'incendi), s'avisat al Consell Assessor de l'Infocat, però no se'l convoca i el Delegat Territorial se'n fa càrrec de dirigir el pla per defecte.
2. Si s'activa l'Infocat en fase d'emergència 1 (quan un incendi o un conjunt d'incendis localitzats tenen efectes importants): s'informa i, si procedeix, es convoca al Consell Assessor de l'Infocat i el Delegat Territorial es fa càrrec de dirigir el pla per defecte.
3. Si s'activa l'Infocat en fase d'emergència 2 (quan un incendi o un conjunt d'incendis en una extensió important del territori tenen efectes importants): s'informa i es convoca al Consell Assessor de l'Infocat i, si procedeix, es constitueix el Comitè de Direcció.

Avis de foc forestal important (si evoluciona de forma desfavorable es pot arribar a activar l'Infocat)

El Cecat informa del foc a

- El Grup dels Directius
- El Tècnic territorial
- Altres (a criteri del tècnic territorial)

El Cecat segueix l'evolució del foc a través de...

- El Control Central de la Brigada de Bombers i/o els Bombers de l'Ajuntament de Barcelona
- El COSAR (Centre Operatiu del Servei d'Agents Rurals del DARP)
- Altres (a criteri del tècnic territorial)

A la taula de la pàgina següent s'especifiquen quines entitats i organismes reben informació per part del Cecat quan hi ha un incendi forestal que exigeix activar l'Infocat en qualsevol de les tres fases (alerta, emergència 1 i emergència 2).

3. COM FER ELS COMUNICATS I FORMULARIS EN CAS D'INCENDI FORESTAL. El protocol d'actuació del Cecat inclou quatre models de comunicats públics:

S'ha activat l'Infocat. Aquest comunicat informa de: la fase d'activació de l'Infocat, el lloc de l'incendi o incendis, l'hora d'inici, les possibles víctimes i/o ferits, les possibles evacuacions, les hectàrees afectades i els grups operatius mobilitzats.

Quina és la situació de l'incendi (seguiment de l'emergència). Aquest comunicat informa de les novetats en relació amb el comunicat anterior.

S'ha desactivat l'Infocat (fi de l'emergència). Aquest comunicat informa que s'ha desactivat l'Infocat i fa un balança provisional de l'incendi: víctimes mortals, ferits, danys materials, termes municipals afectats, poblacions i/o urbanitzacions evacuades, abast de l'incendi en hectàrees i els grups operatius mobilitzats. També s'agraeix l'esforç de totes les persones que hi han intervingut per paliar els efectes de l'incendi i, si s'escau, s'expressa el condol a les famílies de les víctimes i el desig que els ferits es recuperin ràpidament. En alguns casos, aquest comunicat inclou una convocatòria de premsa per als mitjans de comunicació.

Convocatòria de roda de premsa. Es tracta d'un breu comunicat amb la data i el lloc de la roda de premsa per informar sobre un incendi concret.

2.2.1 Comentaris a l'estratègia comunicativa institucional

Els comunicats sobre l'impacte dels incendis ofereixen xifres de superfície afectada pel foc en hectàrees, però obvien tant el tipus de foc (de copes, de superfície...) com el tipus de bosc cremat (superfície forestal i bosc no és el mateix). Per tant, és una informació poc significativa o, com a mínim, relativa: no és el mateix 10 ha d'alzines, que 100 ha de matolls.

També parlen de perímetres dels incendis, tot i que no hi ha una metodologia estandarditzada per mesurar el dit perímetre. És, de nou, una informació confusa.

Els mapes de risc d'incendi, de difusió pública, no van acompanyats de mesures específiques a banda de les clàssiques. Qualsevol pot veure el risc meteorològic d'incendi a la web del DARP, però no se li comunica què fer (per exemple, no anar al bosc). La utilitat d'aquesta informació és, doncs, relativa perquè no comporta un comportament específic per part del públic que la rep.

No hi ha, sembla, cap estratègia comunicativa adreçada als voluntaris espontanis, als veïns que s'apropen als incendis per donar "un cop de mà" als bombers. Això comporta un elevat risc en termes de protecció civil, a més d'entorpir les tasques d'extinció. La gent creu que la millor forma d'ajudar és acudir a la línia de foc, i no reben cap formació prèvia sobre com organitzar-se en cas de foc (això seria especialment important pel que fa a la reraguarda i intendència: entrepans, serveis a bombers i ADF, etc.

S'activa l'Infocat...**Fase d'Alerta**

- Cal establir mesures àmplies per prevenir i controlar l'incendi.
- *S'avisar al Consell Assessor de l'Infocat, però no se'l convoca*

Fase emergència 1

- Un incendi o un conjunt d'incendis localitzats amb efectes importants
- *S'avisar i, si convé, es convoca el Consell Assessor. El Director és el Delegat Territorial (per defecte)*

Fase emergència 2

- Un incendi o un conjunt d'incendis en una extensió important del territori amb efectes importants
- *Es convoca el Consell Assessor i, si convé, es constitueix el Comitè de Direcció.*

El Cecat informa a...

- El grup dels Directius
 - El cap del Gabinet del Conseller de Governació (se li demana que avisi el Conseller)
 - El Tècnic Territorial (se li demana que avisi el Delegat Territorial)
 - El Control Central de la Brigada de Bombers i/o els Bombers de l'Ajuntament de Barcelona
-
- El COSAR (Centre Operatiu del Servei d'Agents Rurals del DARP)
 - L'Oficina de Premsa d'Emergències (se'ls hi demana que informin el Gabinet de Premsa de Governació)
 - Els Ajuntaments afectats. Segons l'organització del municipi, s'avisar: el tècnic de protecció civil, la policia local, l'alcalde.
 - Els Mossos d'Esquadra
 - El Sistema d'Emergències Tècniques S.A. (SEMSA). Es demana que avisin el màxim responsable de l'Institut Català de la Salut.
-
- La Delegació del Govern a Catalunya
 - Altres entitats (si l'incendi els afecta):
 - Parcs Naturals de la Diputació
 - Direcció General de Carreteres
 - Indústria
 - Altres (Renfe, Ferrocarrils de la Generalitat, Autopistes, Elèctriques, Gas Natural...)

S'activa l'Infocat...

Després de demanar la conformitat al director delegat del Pla a través dels tècnics territorials, el Cecat i el Gabinet de Premsa de Governació comuniquen per fax que 'ha activat l'Infocat a...



- El Control Central de la Brigada de Bombers i/o els Bombers de l'Ajuntament de Barcelona
- El COSAR (Centre Operatiu del Servei d'Agents Rurals del DARP)
- Les Delegacions Territorials Afectades
- El CECOTAR-006 (si li hi afecta)
- Els Ajuntaments afectats
- Els Consells Comarcals afectats
- El Gabinet de Premsa de Governació
- Els Mossos d'Esquadra
- La Direcció General de Carreteres
- El Centre de Control de Vic
- La Direcció General de Transports
- La Delegació del Govern a Catalunya
- El Gabinet de Premsa del Departament de Política Territorial i Obres Públiques
- La Diputació afectada
- La companyia elèctrica afectada: Enher, Fecsa, Hecsa, REE
- El Departament d'Indústria i Energia
- El Sistema d'Emergències Tècniques S.A. (SEMSA)
- Gas Natural
- L'autopista afectada: Acesa, Tabasa, Autema, Aucat, Aumar, Túnel del Cadí
- Els Ferrocarrils de la Generalitat Sant Boi i Sarrià
- Renfe
- Catalunya Ràdio, RNE, Europa Press, Efe, TV3 i TVE

Segons una periodicitat que s'ha d'establir en cada cas, el Cecat envia per fax un informe periòdic sobre el seguiment de l'incendi a...



- El Control Central de la Brigada de Bombers i/o els Bombers de l'Ajuntament de Barcelona
- El COSAR (Centre Operatiu del Servei d'Agents Rurals del DARP)
- El Gabinet de Premsa de Governació
- El Gabinet del Conseller de Governació
- La Delegació Territorial
- El CECOTAR-006 (si li hi afecta)

Esquema resum: organismes amb qui es té contacte en cas d'emergència

Departament de Governació (Sempre)	<ul style="list-style-type: none"> • DG de Seguretat Ciutadana / Mossos d'Esquadra • Gabinet del Conseller • Gabinet de Premsa • Delegacions Territorials 						
Altres Departaments de la Generalitat (En funció de si l'emergència els hi afecta i també en funció del pla activat)	<ul style="list-style-type: none"> • Ensenyament • DG de Medi Natural (el COSAR) • DG de Carreteres • DG de Transports • DG de Ports i Costes • Institut Cartogràfic /Servei Geològic • Servei de Meteorologia de Catalunya • Junta de Sanejament • Junta de Residus • Junta d'Aigües • SEMSA • Direcció General de Seguretat Industrial • Servei Català d'Activitats Radiològiques • Secretaria General de Joventut (colònies en cas de foc) 						
Administració local (Sempre que hi estiguin afectats per l'emergència)	<ul style="list-style-type: none"> • Consells Comarcals • Alcaldes i regidors • Tècnics de Protecció Civil municipals • Polícies locals • Bombers de Barcelona 						
Organismes estatals	<table border="0"> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Sempre s'informa a </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • DG de Protecció Civil • Delegació del Govern a Catalunya </td> </tr> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Si l'emergència els afecta </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Guardia Civil de Tráfico • Cuerpo Nacional de Policía • MOPU </td> </tr> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Si l'emergència els afecta i segons el tipus de risc </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • RENFE • Autoritat Portuària de Barcelona i Tarragona • Instituto Nacional de Meteorología • ICONA • Sociedad Estatal de Salvamento Marítimo • Confederación Hidrográfica del Ebro • C. coordinació autonòmics (València i Aragó) • Diputacions: Barcelona, Tarragona, Lleida i Girona </td> </tr> </table>	<ul style="list-style-type: none"> • Sempre s'informa a 	<ul style="list-style-type: none"> • DG de Protecció Civil • Delegació del Govern a Catalunya 	<ul style="list-style-type: none"> • Si l'emergència els afecta 	<ul style="list-style-type: none"> • Guardia Civil de Tráfico • Cuerpo Nacional de Policía • MOPU 	<ul style="list-style-type: none"> • Si l'emergència els afecta i segons el tipus de risc 	<ul style="list-style-type: none"> • RENFE • Autoritat Portuària de Barcelona i Tarragona • Instituto Nacional de Meteorología • ICONA • Sociedad Estatal de Salvamento Marítimo • Confederación Hidrográfica del Ebro • C. coordinació autonòmics (València i Aragó) • Diputacions: Barcelona, Tarragona, Lleida i Girona
<ul style="list-style-type: none"> • Sempre s'informa a 	<ul style="list-style-type: none"> • DG de Protecció Civil • Delegació del Govern a Catalunya 						
<ul style="list-style-type: none"> • Si l'emergència els afecta 	<ul style="list-style-type: none"> • Guardia Civil de Tráfico • Cuerpo Nacional de Policía • MOPU 						
<ul style="list-style-type: none"> • Si l'emergència els afecta i segons el tipus de risc 	<ul style="list-style-type: none"> • RENFE • Autoritat Portuària de Barcelona i Tarragona • Instituto Nacional de Meteorología • ICONA • Sociedad Estatal de Salvamento Marítimo • Confederación Hidrográfica del Ebro • C. coordinació autonòmics (València i Aragó) • Diputacions: Barcelona, Tarragona, Lleida i Girona 						
Entitats Privades	<ul style="list-style-type: none"> • Creu Roja • Corporació Catalana de Ràdio i Televisió • Mitjans de comunicació institucionals: Catalunya Ràdio, RNE, TV3, TVE, Efe, Europa Press. En funció del risc i del nivell d'activació del plans d'emergència, tots els altres mitjans de comunicació. • Autopistes: Tabasa, Autema, Acesa, Aumar, Túnel del Cadí, Túnel de Vallvidrera, Túnel del Garraf • Aeroport de Barcelona, Sabadell, Girona i Reus • Empreses químiques, de transport, maquinària pesada, grues, subministrament de combustible, productores de sal... • Centrals nuclears d'Ascó i Vandellòs • Empreses de serveis bàsics: Telefònica, Gas Natural, Enher-Fecsa, REE... 						
Organismes estrangers	<ul style="list-style-type: none"> • Consolats, Centres de coordinació de bombers francesos (CIRCOSC) i Centres ICE (conveni internacional per accidents en el transport de mercaderies perilloses) 						

2.3 La visió dels agents socials: els periodistes

L'estratègia comunicativa institucional en cas d'emergència per incendi forestal està, com ja s'ha vist, prou definida i detallada als plans d'emergència corresponents, però únicament amb aquesta informació resulta difícil avaluar el funcionament dels fluxos comunicatius i l'eficàcia i penetració dels missatges emesos en el públic al qual s'adreça que, en el cas del present estudi, són els professionals dels mitjans de comunicació. Calia, per tant, explorar la percepció que tenen els periodistes de l'actuació de les institucions encarregades de la prevenció i, sobretot, de l'extinció dels incendis forestals: la valoren positivament? els és útil? I, en definitiva, funciona tot aquest sistema de comunicació pública en cas d'emergència?

Per tal de recollir l'opinió dels periodistes al respecte, i detectar els punts febles i possibilitats de millora en la relació comunicativa amb l'Administració, es va confeccionar un qüestionari de 20 preguntes on no només es demanava als periodistes el seu posicionament envers la gestió dels incendis forestals, sinó també envers la informació sobre els desastres naturals en general i sobre les tasques que actualment es desenvolupen per prevenir-los (el model d'entrevista es troba a l'Annex). Es van realitzar un total de 15 entrevistes amb periodistes de 15 mitjans de comunicació diferents (ràdio, premsa i televisió).

Mostra dels periodistes entrevistats	
Entrevistats	15
Mitjans	15
Diaris	5
Ràdio	4
Televisió	4
Agències	3

Si bé és cert que la població coneix la declaració i l'evolució dels incendis forestals principalment a través dels mitjans de comunicació, també ho és que alguns grups socials determinats juguen un important paper en la configuració de l'opinió pública respecte de la tasca de les autoritats i de la fiabilitat de la seva informació. Aquests grups, d'altra banda, també acostumen a ser font d'informació per als periodistes i són, per tant, una peça destacada en la cadena comunicativa que enllaça al periodista amb l'opinió dels *altres experts*: els afectats. Per aquesta raó, l'equip de recerca va considerar pertinent intentar contactar amb ells per conèixer com valoren i, sobretot, quines mancances troben en la informació oferta per l'Administració i quines millores proposarien. Així, es va entrar en contacte amb un representant dels propietaris forestals (ConSORCI Forestal de Catalunya) i amb la Unió de Pagesos i l'Institut Agrícola-Asaja.

2.3.1 Resultat de les entrevistes als periodistes

L'objectiu de les entrevistes que es van realitzar a un total de 15 periodistes era objectivar les carències comunicatives entre ells i les institucions que proporcionen informació en cas d'emergència. Les respostes obtingudes permetran apuntar idees per optimitzar la política comunicativa institucional, tant pel que fa a la pròpia tasca de gestió dels riscos, com pel que fa a facilitar la feina dels periodistes que, en darrera instància, redundarà en la qualitat de la informació que transmeten als ciutadans i, en conseqüència, contribuirà a reduir l'impacte de l'ocurrència del risc.

El contingut de les entrevistes que es van adreçar als periodistes s'estructura entorn de tres gran eixos o preguntes:

1. Com informa l'Administració pública en una situació d'emergència?
2. Quan i amb quina periodicitat ho fa?
3. Quina fiabilitat atorga a la informació comunicada?

En general, els periodistes i agents de comunicació plantegen diversos problemes davant l'accés a la informació real i fidedigna. Mostren un cert temor a la incorporació de discursos que allunyin l'Administració de possibles responsabilitats (tècniques, polítiques, econòmiques). Per això, els comunicadors dubten si la informació institucional proporcionada en situacions d'emergència oculta dades és a dir, es detecta una certa suspicàcia vers les intencions de les institucions encarregades de gestionar el risc ambiental.

Un cop dit això, també és cert que els periodistes reconeixen la capacitat del sistema institucional de comunicació en cas d'emergències per difondre informació als mitjans, tot i que manquen de mitjans òptims per a la col·laboració entre ambdós col·lectius.

1. COM INFORMEN LES INSTITUCIONS? En opinió dels entrevistats, la informació proporcionada per les institucions corresponents és útil però insuficient: manquen detalls sobre la eficàcia i l'eficiència de la tasca duta a terme en la prevenció i gestió de la situació d'emergència.

Els periodistes coincideixen en afirmar que la informació sobre tasques i campanyes de prevenció arriba puntualment a les redaccions dels mitjans on treballen, però no se'ls proporciona informació *sensible* (no al menys en temps real) sobre la magnitud de la catàstrofe un cop esdevinguda, el seu origen, les responsabilitats en la seva gestió i el desenvolupament minut a minut. No pressuposen, però, que es tracti d'una voluntat d'amagar informació, sinó d'una incompetència per preveure les necessitats comunicatives en cas d'emergència, incompetència que es tradueix en el retard en la difusió d'informació. Aquestes mancances dificulten la tasca informativa dels periodistes i, a més, allunya la possibilitat de diàleg obert entre tots dos sectors. Davant d'aquesta situació, el comunicador cerca altres fonts generadores d'informació com, per exemple, les associacions de veïns, experts en el tema, ADFs, personal dels ajuntaments, policia, bombers...³¹

Pel que fa a la definició de responsabilitats, els professionals dels mitjans de comunicació destaquen la manca de transparència en determinar les competències dels Departaments de Governació i d'Agricultura en referència a la gestió dels incendis i en matèria de comunicació (*quina informació aporta quin departament*). Així, els cal una guia dels responsables polítics i tècnics als quals s'han d'adreçar per segons quin tipus de dades necessiten. Per aquest raó, alguns suggereixen la constitució d'un gabinet de premsa eficaç, dirigit per un periodista (no per un tècnic) que, per la seva condició tendirà –opinen– a mantenir una actitud de major col·laboració amb els mitjans.

Aquest suggeriment denota, en primer lloc, el desconeixement de l'existència d'un gabinet de premsa creat exclusivament per a la gestió informativa dels incendis al Centre d'Emergències de Catalunya. Per tant, aquest no s'entén com *el* gabinet, sinó

com una font més d'informació oficial i, a més, la percepció dels periodistes és que està mal gestionat perquè no està liderat per un periodista, quan en realitat és una periodista qui el dirigeix.

2. QUAN I AMB QUINA PERIODICITAT S'INFORMA? En el cas dels moviments sísmics o les inundacions originades per riades, la informació que reben els periodistes entrevistats és escassa; donada la poca ocurrència d'aquest tipus d'esdeveniments, els periodistes manquen d'experiència per poder valorar el funcionament del sistema de comunicació d'emergència en aquests casos. No passa el mateix, lògicament, amb els incendis.

La informació adreçada als mitjans de comunicació s'entrega, bàsicament, de forma estacional és a dir, durant el període de major risc d'incendi. La informació prèvia els serveix de ben poc com a informació de context, i la lentitud amb que reben l'emesa un cop l'incendi està declarat fan que, en la seva opinió, sigui una informació esbiaixada i els resulta inútil per poder valorar la magnitud del foc que estan cobrint. En aquest punt és on les periodistes insisteixen que cal canviar la manera de funcionar del gabinet de premsa del CEC i fer arribar la informació als mitjans de comunicació en temps real.

Com que consideren deficient el funcionament del CEC, molts dels periodistes entrevistats s'estimen més adreçar-se directament a la Conselleria de Governació d'on, segons ells, obtindran més informació. La situació descrita pels periodistes resulta contradictòria amb l'establert a l'Infocat, on s'estipula la constitució d'un gabinet de premsa al CEC com a únic interlocutor i difusor d'informació oficial. Això suggereix que, a banda de la, com a mínim, duplictat de canals informatius, també es dona una multiplicitat en els continguts difosos: si el periodista obté més informació en un lloc que en un altre vol dir que formalment hi ha un gabinet de premsa sobre els incendis però, en la pràctica, la font més informativa és una altra, el que va en detriment de la gestió comunicativa eficaç de les situacions d'emergències.

3. ÉS FIABLE LA INFORMACIÓ PROPORCIONADA? Els periodistes consideren que la informació que els arriba de les institucions encarregades de gestionar els incendis forestals és parcial, raó per la qual requereixen contrastar les dades amb altres fonts. Per tant, les dades oficials no es consideren, en principi, veraces, sobretot pel que fa a la quantificació de les hectàrees cremades, la valoració econòmica dels danys

materials, la quantitat de víctimes, les pèrdues, etc. També atorguen poca credibilitat a la informació que defineix les responsabilitats i competències de les autoritats davant un incendi.

Per tot plegat, els periodistes s'estimen sovint emprar la informació oficial com la base que proporciona una valoració general que necessita ser valorada i qualificada pels afectats. S'ha instaurat, doncs, un clima general d'insatisfacció en front de la comunicació institucional, i de suspicàcia vers les autoproclamacions d'eficàcia i solvència en la gestió i eventual resolució de l'emergència.

En d'altres paraules, el periodista no es creu a les autoritats, sobretot a les polítiques, i els reclama un maneig de la informació més transparent, una assumpció de les responsabilitats que pertoen a cada càrrec polític i, sobretot, als diferents efectius despleats.

2.3.2 Comentaris sobre les respostes dels periodistes

La informació que prové de l'administració pública no es valora en termes gaire positius per part dels periodistes a causa de la divergència entre el comunicat oficialment i la situació real. Aquesta divergència s'explica, en opinió dels entrevistats, tant per raons polítiques (evitar responsabilitats) com per raons tècniques (ineficàcia en la gestió de la informació, que no satisfà la demanda).

Com a conseqüència, el periodista es veu en l'obligació de cercar altres fonts d'informació no tan sols per contrastar la notícia –això ho hauria de fer sempre en favor de la pluralitat i l'elaboració de notícies contrastades, és a dir, en favor de la qualitat–, sinó també per objectivar els fets sobre els quals vol informar.

Així, i a banda de les fonts que es podrien qualificar d'alternatives (afectats, grups d'interès), els periodistes confien en altres informadors institucionals que no formen part del sistema oficial centrat en el gabinet de premsa del CEC (càrrecs polítics i tècnics dels ajuntaments, policia, bombers). També cerquen la valoració d'experts independents.

Els mitjans de comunicació, a banda de requerir fonts d'informació –no d'opinió– alternatives a les oficials, també utilitzen corresponsals per cobrir els incendis des

dels llocs dels fets. Això s'explica en part per la voluntat de donar un tractament més ampli i en profunditat de l'esdeveniment, en part per l'afany de protagonisme que pot impregnar el mitjà de comunicació, i en part per la deficiència informativa del gabinet de premsa oficial.

La documentació més valorada pels periodistes és la relacionada amb la prevenció dels incendis, perquè s'entrega a temps i permet el seu processament per part del periodista, a més de servir com a referència per al tractament dels incendis un cop declarats. Aquesta informació oficial té, per tant, una funció divulgativa, de formació del periodista que caldria potenciar.

D'altra banda, les dades actualitzades sobre l'evolució de l'incendi es consideren precàries i, fins i tot, alguns titllen d'"inexistent" aquest tipus d'informació, valoració que afecta a tots els suports o canals: rodes de premsa, declaracions, mitjans electrònics (telèfon, fax, correu electrònic, lloc web).

Com a solució a aquesta incertesa en relació a la fiabilitat de la informació proporcionada per la font institucional oficial, els entrevistats apunten al foment d'un diàleg entre els mitjans de comunicació i els gabinets de premsa. Aquest diàleg, creuen, contribuiria a establir les bases per a la transparència que demanen en situacions d'emergència. Curiosament, un element que contribuiria a dotar d'una credibilitat més gran als gabinets de premsa seria que estiguessin gestionats per periodistes, capaços de gestionar professionalment i amb criteri les informacions pertinents.

Tot i que no va ser mencionat pels periodistes, una solució a aquesta situació de manca de credibilitat seria l'adopció, per part de les institucions responsables de gestionar el risc d'incendi forestal, d'una política comunicativa proactiva. Això implicaria ser previsor i avançar la informació als periodistes per mitjans propis, abans que ho facin les agències de notícies o les ràdios locals és a dir, les autoritats polítiques haurien de dir el què passa abans de respondre a les preguntes que se'ls facin sobre el què passa: haurien de donar la primera notícia.

Finalment, la majoria dels entrevistats creuen que els mitjans de comunicació tenen – o han de tenir– una funció de servei públic, aspecte que les institucions públiques han de considerar molt positiu, donat que situa els mateixos periodistes es situen com a

elements o anelles de la cadena d'actuacions endegades per controlar i gestionar els riscos ambientals. Si la predisposició dels mitjans de comunicació a participar activament en l'estratègia institucional de gestió de la comunicació és tan certa com sembla, l'agilització en l'entrega d'informació, reflectint fidelment quin és l'estat de les coses, i el canvi d'actitud cap a una aproximació als professionals dels mitjans de comunicació, no es poden fer esperar, sobretot tenint en compte que els mateixos periodistes opinen que la millor política és la de comunicar la veritat de forma clara, entenedora i en temps real.

2.4 El tractament periodístic dels incendis

Molts fragments de realitat que formen part de la nostra quotidianitat no es coneixen directament, de manera que moltes de les informacions que maneguem a diari i que es troben a la base de la concepció que tenim del món no provenen de la nostra relació directa amb l'entorn sinó que les hem adquirides un cop ja han estat processades per d'altres persones i són, per tant, interpretacions de la realitat.

A la societat contemporània, els mitjans de comunicació de masses tenen un paper fonamental en aquest sentit, i contribueixen de forma substancial al coneixement que tenen els ciutadans de fenòmens i esdeveniments en els quals no han participat ni ells mateixos ni cap persona propera que pugui exercir de testimoni i els expliqui els fets amb informació de *primera mà*. Per aquesta raó, alguns teòrics parlen d'una *realitat de segona mà*: una realitat construïda socialment a partir, sobretot, de les informacions i valoracions transmises pels mitjans de comunicació.

En efecte, la població catalana va conèixer el desenvolupament dels incendis forestals de la Catalunya central de l'estiu passat a través dels mitjans de comunicació. I això va ser especialment cert per a aquelles persones que no van viure directament el foc del Bages i del Solsonès, i que representen la majoria de la població. Per tant, la informació sobre les causes, el desenvolupament i l'impacte del foc, així com les responsabilitats dels diferents agents socials involucrats, els van arribar mediatitzades per la premsa, la ràdio i la televisió, que són les veritables plataformes i els articuladors de l'opinió pública.

Per aquesta raó, es va creure interessant analitzar la manera en què els mitjans de comunicació havien cobert els incendis forestals del juliol de 1998: per veure com havien aparegut davant els ciutadans i quin material se'ls havia proporcionat perquè es formessin una opinió al respecte.

D'altra banda, i com es desprèn del que s'ha dit fins ara, l'anàlisi de la cobertura mediàtica també contribueix, a valorar l'impacte o eficàcia de l'estratègia comunicativa institucional en cas d'emergència. Estudiar la forma en que les institucions corresponents apareixen representades pels mitjans de comunicació és una forma indirecta de veure quina importància i credibilitat atorguen aquests agents socials –els periodistes– a les dites institucions ja sigui com a font informativa, ja com a “expert” l'opinió del qual es demana per valorar i interpretar una situació determinada.

Per tot plegat, l'equip de recerca va decidir completar el present estudi amb una anàlisi del tractament periodístic dels incendis del juliol passat. Com que els requeriments i les particularitats dels mitjans audiovisuals són ben diferents dels de la premsa (necessitat d'imatges, talls de veu, opinió experta i escrits de reflexió o valoració de les dades, etc.), es va optar per incloure en l'anàlisi a la premsa diària, la ràdio i la televisió. Per tal de comptar també amb la visió oferida per una font d'informació bàsica que nodreix els periodistes, també es van considerar els comunicats d'una agència de notícies: Efe, que sovint apareix referenciada, sobretot als diaris, com a l'única font d'informació d'una notícia³².

En un principi, es va pensar en recopilar les informacions emeses per totes les cadenes televisives i per tres ràdios (COM, Catalunya Ràdio i Radio Nacional de España) però un anàlisi tan exhaustiu quedava fora dels objectius del present estudi, raó per la qual es va optar per TV3 i RNE, a més dels comunicats d'Efe ja esmentats i dels diaris Avui, El Mundo, El País i La Vanguardia.

El període analitzat comprèn del 19 de juliol (diumenge), dia en què apareixen les primeres informacions sobre els incendis del Bages, i el 31 de juliol. Durant els primers dies, i fins a mitja setmana, les informacions es centren en la revifada d'un incendi forestal durant el cap de setmana, revifada que va donar lloc a un foc descontrolat de magnitud catastròfica. Dimarts, dia 21, els mitjans de comunicació informen que el foc ja es considerava controlat en part degut a les tasques d'extinció

desenvolupades pels efectius de la Generalitat de Catalunya però, sobretot, gràcies a un canvi en les condicions meteorològiques (descens de les temperatures i del vent). A partir de llavors, s'inicia un foc creuat de declaracions entre els diversos grups afectats, les autoritats polítiques i els diferents grups polítics presents al Parlament de Catalunya.

Mitjans de comunicació analitzats: 19-31 juliol 1999

Tipus	Nom	Material analitzat
Agència	Efe	comunicats
Ràdio	RNE 1 i RNE 4. Programa "Informatiu edició migdia" / "Informatiu edició cap de setmana" (13:30-14:00)	7,5 hores
Televisió	TV3. Programa "Telenotícies vespre" (21:00) / "Telenotícies cap de setmana" (19:30)	7,5 hores*
Premsa	Diaris: 'Avui', 'El Mundo', 'El País', 'La Vanguardia'	52 exemplars

* La durada del Telenotícies va variar entre els 16,42 minuts del 29 de juliol i els 49,33 minuts del 20 de juliol. Es treballa, però, amb temps promig³³.

Pels motius apuntats més amunt, l'anàlisi del tractament dels mitjans de comunicació durant aquell període es va centrar, principalment, en el tractament de les fonts d'informació utilitzades pels periodistes a l'hora de cobrir els incendis i de les cites que reproduïen. És a dir, l'equip de recerca va centrar la seva atenció en les veus que els periodistes van triar per descriure i valorar tant les causes com les conseqüències del foc. El present no és, doncs, una anàlisi de contingut de peces informatives ni tampoc un estudi detallat de la cobertura periodística dels incendis, sinó que, més aviat, aspira a oferir un indicador de l'impacte de l'estratègia comunicativa institucional, d'una banda, i de la sensibilitat mostrada pels mitjans vers aquesta problemàtica, de l'altra.

2.4.1 Els esdeveniments: del foc forestal al foc polític

El 19 de juliol de 1999, el conseller de Governació, Xavier Pomés, declara controlat un incendi forestal iniciat la tarda anterior a Aguilar de Segarra (Bages), amb el consegüent alliberament dels efectius d'extinció destinats a la zona. A la matinada el foc revifa assolint una magnitud que fa que els mitjans de comunicació comparin la situació amb el grans focs de 1994, any en què van cremar 76.625 hectàrees de bosc a Catalunya (com a resultat, el foc s'estengué finalment per quatre comarques: Solsonès, Bages, Anoia i Segarra). Les condicions meteorològiques de baixa humitat de l'aire, altes temperatures i vents forts van estimular el recordar el sinistre de feia quatre anys. La decisió del conseller, que presumiblement va contribuir al descontrol

del foc, no tindrà ressò als mitjans de comunicació fins uns quants dies més tard, un cop l'incendi ja es considera extingit i s'inicia el joc de declaracions i contradecларacions.

Abans d'arribar a l'anomenat –per part dels mitjans– “incendi polític”, el focus d'interès periodístic es centra entorn la valoració dels danys i els drames humans causats pel foc i en recordar que la meteorologia del 98 s'assembla molt a la del 94. És a dir, són els factors meteorològics, totalment aliens a l'acció humana, els que es presenten com a responsables de l'acció devastadora del foc. Com a conseqüència, la visió que transmeten els mitjans, alimentada per les autoritats polítiques que hi tenen veu, és de gran fatalisme: l'ésser humà es troba indefens davant les forces de la Natura. Per exemple, el conseller Pomés va dir el dia 20: “És impossible que l'home pugui dominar la natura”.

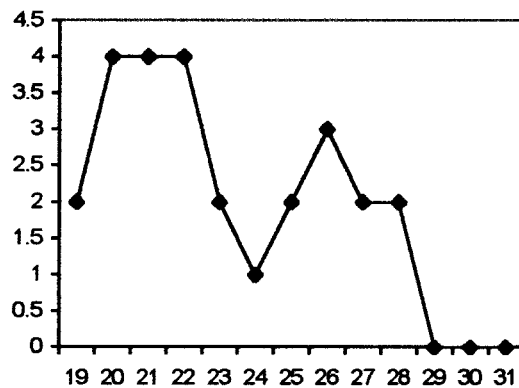
El 21 de juliol, el tractament periodístic comença a canviar de to i apareixen pinzellades més crítiques vers la política preventiva de la Generalitat de Catalunya pel que fa als incendis forestals. Aquestes pinzellades crítiques, però, no provenen dels professionals dels mitjans, sinó d'altres actors socials (pagesos, oposició política a cu, bombers voluntaris...). En cap pas els periodistes es mostren obesament crítics cap a l'actuació de la Generalitat, responsable de la gestió forestal i de l'extinció d'incendis a Catalunya. Malgrat tot, comencen a sortir informacions, sobretot en la premsa diària, que revisen les mesures adoptades des del 1994 per evitar que es tornés a donar un gran incendi de conseqüències catastròfiques: el balanç no és gaire favorable a la Generalitat, que es presenta com a una institució que ha avançat ben poc en aquesta línia i que, a més, no ha pagat les indemnitzacions (als propietaris forestals afectats pel foc) a què es va comprometre.

El mateix dia 21 els mitjans audiovisuals anuncien que el foc cedeix i se'l considera controlat; els diaris es fan ressò al dia següent. A partir de llavors s'inicia l'esmentat foc creuat. La primera polèmica és entorn els costos de les pèrdues ocasionades per l'incendi: el conseller d'Agricultura, Francesc Xavier Marimon, els estima en 1.750 milions de pessetes, els propietaris forestals, per boca del Consorci forestal de Catalunya, en 18.000; el Conseller es va corregir posteriorment i va xifrar les pèrdues en 11.000 milions.

ELS INCENDIS A LA PORTADA DELS DIARIS

L'evolució de les portades reflecteix l'atenció mediàtica que van rebre els incendis de la Catalunya central: els dies 20, 21 i 22 van ser les més intensos en cobertura periodística, però l'atenció es manté un cop extingit l'incendi a causa de l'intens debat polític generat al respecte.

Al llarg dels 13 dies analitzats (19-31 de juliol) 17 portades de diari i 33 portades de secció es van dedicar als incendis forestals. Pel que fa a les portades dels diaris, El País va incloure els incendis a 8, l'Avui i La Vanguardia a 7, i El Mundo a 4.



El dia 24 de juliol, els bombers voluntaris de Tolrà es declaren en vaga pel cesament del seu cap, destituït pel Departament de Governació: reclamen millors condicions laborals i passar a dependre dels Ajuntaments. Entremig, els partits de l'oposició al Parlament llencen dures crítiques contra la gestió de la Generalitat en matèria forestal, crítiques que giren al voltant de dos temes: la incompetència dels efectius d'extinció d'incendis, i la manca de voluntat política per desenvolupar una política de gestió forestal que realment funcioni com a prevenció efectiva dels grans incendis estiuencs.

El conseller de Governació, així com el President de la Generalitat, Jordi Pujol, reconeixen errors, i sobretot descoordinació, en la gestió de l'emergència tot i que en conjunt es mostren satisfets per l'actuació dels cossos d'extinció.

La controvèrsia política es saldarà amb la compareixença dels consellers Pomés i Marimon davant la Diputació Permanent del Parlament de Catalunya, el 28 de juliol, i amb la posterior convocatòria d'una sessió extraordinària al Parlament, al mes d'agost (va ser el primer cop que el Parlament de Catalunya va alterar el calendari de les vacances d'estiu).

2.4.2 La presència del foc als mitjans

En termes generals es pot afirmar que els incendis forestals ocorreguts a les comarques del Bages i el Solsonès el juliol de 1998 van tenir una extensa cobertura periodística i se'ls va atorgar una gran rellevància en relació amb les altres informacions tractades en el període 19-31 de juliol.

Ordre d'aparició de la notícia sobre incendis en el sumari de l'*Informatiu edició migdia*/Informatiu edició cap de setmana de RNE i en el del *Telenotícies Vespre* de TV3.

Els incendis als sumaris de ràdio i televisió													
Dies	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
RNE	1a	1a	1a	1a	2a	3a	1a	1a	4a	1a	0	1a	5a
TV3	1a	1a	1a	1a	2a	2a	1a	1a	2a	1a	0	1a	1a

Aquesta rellevància es deu en gran part al debat polític que es va generar al respecte i que es va accentuar notablement un cop controlat el foc. Com es mostra a continuació, el tractament periodístic dels incendis del 98 dóna una idea del nivell de politització que va assolir aquesta emergència.

PRESÈNCIA DELS INCENDIS A L'INFORMATIU TELEVISIU

Al *Telenotícies Vespre* els incendis apareixen...

- 10 dies a portada
- 13 dies al sumari principal
- 13 dies al primer bloc informatiu
- 97,24 minuts al llarg de 13 dies
- 4,8 minuts per programa (promig)
- ... i ocupen el 36,5% de l'informatiu durant els 13 dies analitzats

Utilitzant mitjans de producció propis, TV3 va elaborar, a través del seu departament de meteorologia, informació específica per explicar i preveure l'evolució de l'incendi: direcció del vent dia a dia, mapes de les zones afectades, fotos de satèl·lit... Aquests espais meteorològics centrats exclusivament en els incendis es van incloure al menys dos cops durant el telenotícies, a banda d'aparèixer, com de costum, al final de l'informatiu.

La importància que els mitjans de comunicació van donar als incendis forestals queda reflectida en la seva presència com a tema de portada a tots els mitjans que componen la mostra aquí analitzada, entenent com a portada els sumaris dels informatius radiofònic i televisiu. Val a dir, però, que el seu protagonisme va ser més accentuat a TV3 que a RNE i als diaris.

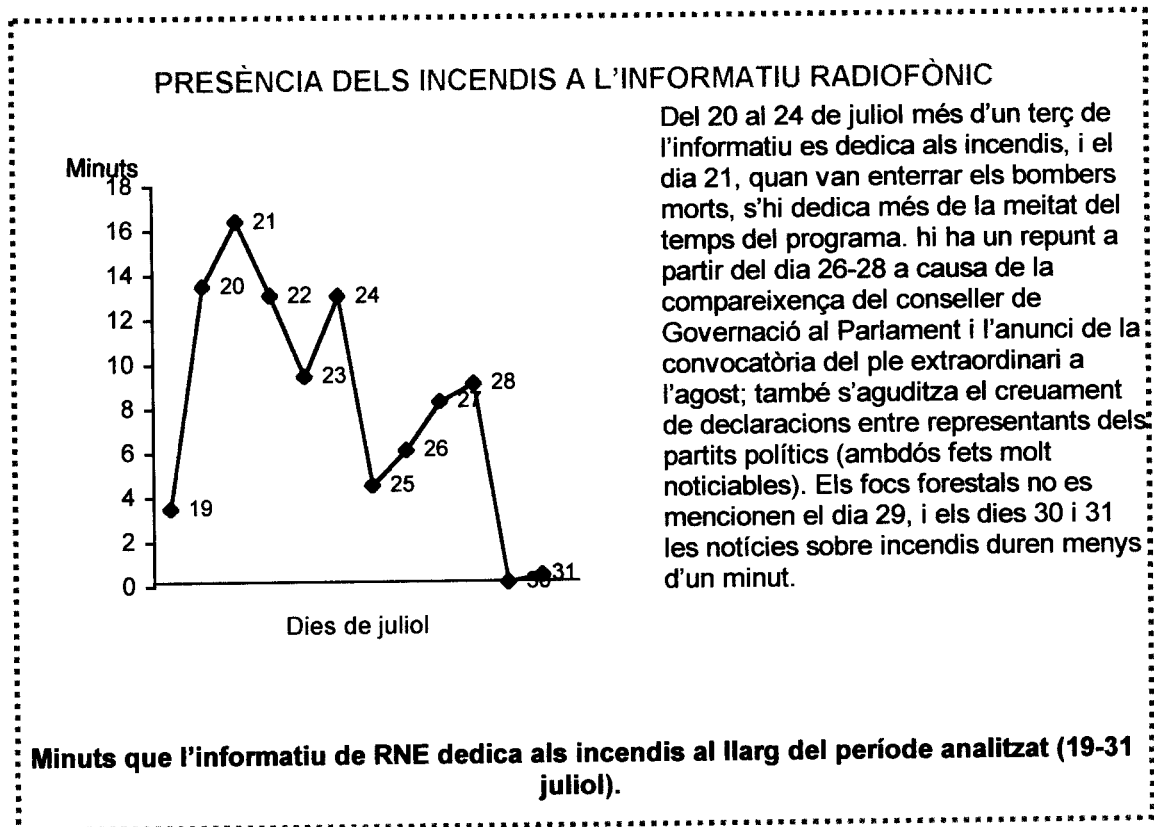
Un altre element que contribueix a quantificar la rellevància que un mitjà de comunicació atorga a un tema noticable és el volum de declaracions que incorpora, especialment de declaracions dels màxims responsables, en aquest cas membres del govern autonòmic de Catalunya. Els consellers, de Governació i d'Agricultura, i diputats dels diferents partits polítics acumulen el major nombre de cites directes: les seves declaracions són les més reproduïdes pels mitjans de comunicació, que de seguida van entrar en el joc de rèpliques i contrarèpliques característic de la vida política del país.

Com ja s'ha esmentat més amunt, el *Telenotícies Vespre* inclou una notícia sobre incendis a la portada en 10 dels 13 dies estudiats, i al llarg de tot el període el foc forestal forma part de les notícies destacades al sumari principal i apareix al primer bloc informatiu (abans del tall publicitari). A més, l'incendi va aportar les imatges que van obrir el *Telenotícies Vespre* del 19 al 28 de juliol (foc, cares d'aflicció dels afectats, treballs d'extinció): van ser, doncs, la notícia del dia de les gairebé dues setmanes analitzades a TV3.

TV3 apareix com el mitjà de comunicació que més recursos va destinar a la cobertura periodística de l'incendi: a més del corresponal situat en la corresponent estació comarcal de TV3, es va destinar un enviat especial que cobria diferents fronts de l'incendi, i un corresponal al Centre d'Emergències de Catalunya que entrava en directe per donar a conèixer la crònica d' "última hora".

L'*Informatiu Migdia* de RNE no dóna tanta rellevància als incendis com el *Telenotícies Vespre*, tot i que obre amb aquesta notícia 8 dels 13 programes que s'han considerat. Malgrat tot, els dies 23 i 24 el foc forestal no és la primera notícia de l'informatiu (sinó la segona i la tercera, respectivament), encara que sí apareix al sumari; això pot ser degut a que el primer lloc l'ocupen notícies de gran impacte informatiu (judici del cas

Marey, per exemple). A partir del dia 27, les notícies sobre incendis passen a un segon pla i el dia 29 no es mencionen per res.



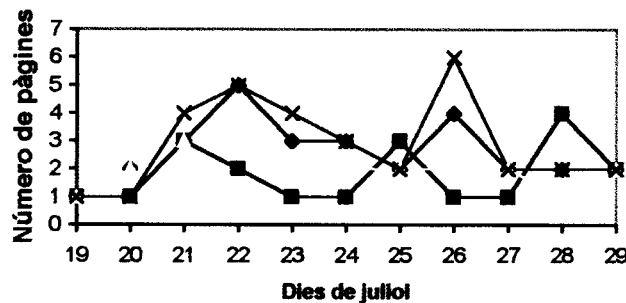
Finalment, l'*Avui*, *El Mundo*, *El País* y *El Periódico* es mostren menys entusiastes en la cobertura dels incendis: del 29 al 31 de juliol cap d'ells li dedica portada. Els diaris, però, atorguen un pes desigual als focs forestals de la Catalunya central i només coincideixen en incorporar la notícia en portada els dies 20, 21 i 22 (dia 20: mort dels bombers en accident d'helicòpter, dia 21: incendi descontrolat, dia 22: foc sota control). A banda d'aquest tres dies, *El País* és qui en dedica més portades (5), seguit per l'*Avui* i *La Vanguardia* (4); *El Mundo* només en dedica una.

2.4.3 Cobertura informativa: què es diu i com es diu?

El tractament periodístic dels incendis de la Catalunya central de l'estiu del 1998 és el d'una catàstrofe natural, és a dir, el d'un fenomen imprevisit que ocasiona un canvi dramàtic respecte de la situació anterior i que té un impacte destructor notable tant en l'entorn físic com en les persones. Es podria dir que els mitjans de comunicació mostren els incendis –els grans incendis, millor dit– com quelcom inevitable, fora del

Les coses comencen a canviar a partir del dimarts (dia 21). Els protagonistes de les notícies són els responsables polítics, els representants dels propietaris forestals i dels pagesos, els bombers voluntaris, els afectats amb reclamacions concretes, etc. I totes les declaracions se situen en la línia de llençar una crítica feroç a la política forestal de la Generalitat. Així, tant els responsables (la Generalitat a través de les conselleries de Governació i Agricultura i, especialment, els seus caps, els consellers Pomés i Marimon) com les víctimes, bàsicament els propietaris forestals i els veïns de les zones afectades –i també els bombers voluntaris– es materialitzen en individus concrets. Un cop extingit el foc, doncs, les seves causes i les seves conseqüències s'humanitzen.

PRESENCIA DELS INCENDIS A LA PREMSA DIÀRIA



Evolució del número de pàgines en les que apareixen els incendis als quatre diaris analitzats: Avui, El Mundo, El País i La Vanguardia. El pic de La Vanguardia del dia 26 de juliol s'explica per un extens reportatge al suplement "Revista".

Ja s'ha mencionat abans que les agències de notícies constitueixen una font d'informació bàsica per a altres mitjans de comunicació, per tant, els continguts dels comunicats de l'agència Efe serveixen per esbrinar –o per explicar, com és el cas de les anàlisis, com la que ara presentem, *a posteriori*– el tractament que després rebran els esdeveniments a la televisió, la ràdio i la premsa.

Les notícies d'Efe no pretenen analitzar exhaustivament els fets (l'incendi forestal), ni tampoc les seves causes i conseqüències. La seva finalitat és ser els primers en transmetre qualsevol novetat comprovada en relació amb la notícia. Aquesta manca

d'anàlisi també es fa palesa als mitjans de comunicació, premsa inclosa, que presenten l'incendi amb una successió de dades sense valorar, el que dificulta notablement la interpretació per part del públic de la magnitud de l'incendi i de les implicacions de les intervencions dels efectius d'extinció. Val a dir, de totes formes, que segons avancen els dies, i s'esgota l'incendi real per donar pas al polític, els diaris inclouen articles d'opinió que aporten aquesta vessant analítica de la situació.

En el cas de l'incendi de la Catalunya central, Efe, així com la resta de mitjans de comunicació estudiats aquí, considera que les novetats o les informacions noticiables durant l'extinció del foc són:

- l'activació i desactivació del pla Infocat,
- l'evolució del foc (situació de control o descontrol),
- els fronts oberts,
- les previsions meteorològiques que afecten l'incendi,
- les zones afectades,
- les hectàrees cremades,
- els efectius materials i humans que hi intervenen (efectius d'extinció i altres efectius d'emergència),
- les causes materials del foc,
- les víctimes mortals i ferits,
- els danys materials i, finalment,
- les declaracions de diferents autoritats sobre els fets (sobretot autoritats polítiques).

Efe recorda i actualitza aquestes informacions, però sempre les hi transmet de forma molt breu. Gairebé mai s'explica què signifiquen alguns termes més tècnics ni tampoc què signifiquen les dades i xifres que es transmeten. Per exemple, per què són moltes o poques les hectàrees cremades?, quin tipus de superfície s'ha cremat?, és el mateix que es cremi un tipus de superfície o una altra?, per què són molts o pocs els efectius d'extinció?, són el tipus d'efectiu apropiats per extingir aquest foc?, quines tècniques es fan servir per extingir el foc?, són les tècniques més apropiades en aquest cas?, què significa que l'Infocat està activat?, etc.

Aquesta concisió i manca d'aprofundiment de les informacions també es reflecteix en la cobertura periodística dels mitjans aquí analitzats, amb la sola excepció d'alguns (pocs) articulistes presents a la premsa diària. En cap cas, però, es qüestionen les

tècniques d'extinció utilitzades, malgrat la menció recurrent que l'aigua no serveix per apagar els grans focs, ni tampoc es presenten fórmules alternatives.

Curiosament, tampoc s'utilitzen els mitjans de comunicació per donar instruccions a la població sobre el què han de fer en una situació d'emergència, som seria el cas dels incendis forestals de l'estiu passat. En relació amb aquest tema, cal destacar que els dies 19 i 20 de juliol són els únics dies que Efe recull alguna notícia dedicada a explicar recomanacions a la població en cas de foc forestal. La notícia més extensa és del dia 20, però està datada a Madrid i la font és el Ministerio de Medio Ambiente (no la Conselleria de Governació).

El dia 19 de juliol Efe emet una notícia que recull recomanacions a la població i indicacions per als voluntaris i durant el dia 20 hi ha tres notícies més, però aquestes quatre notícies no estan dedicades a aquest tema. Són notícies on, al mig d'altres temes, hi ha una breu cita d'una autoritat pública amb només una recomanació a la població o una indicació als voluntaris. En aquestes quatre notícies, les fonts d'aquestes cites sí són autoritats catalanes: la Delegada de la Generalitat a Barcelona (dues ocasions), el Conseller de Governació i un alcalde de la zona. Cal tenir en compte que el dia 19 Efe va emetre 9 notícies sobre el foc, 21 textos el dia 20 i 24 notícies el dia 21.

2.4.4 Qui parla i què diu?

El segon aspecte analitzat en referència al tractament periodístic dels incendis forestals de la Catalunya central va ser la presència dels diferents actors socials implicats en els mitjans de comunicació. Aquesta presència es va definir mitjançant l'al·lusió, directa o indirecta, de persones i institucions. D'aquesta manera es pretenia avaluar:

- La manera com apareixen representades les institucions encarregades de controlar i gestionar els riscos naturals, en aquest cas els incendis, i quin ús i valoració fan els periodistes de les dites institucions com a fonts d'informació (aquest darrer aspecte, sobretot pel que fa a la valoració, es tracta més en profunditat a l'apartat 5.3).

- El tipus d'agents socials que tenen veu als mitjans de comunicació és a dir, els agents socials als quals recorren els periodistes per aconseguir informació o opinions relacionades amb els incendis forestals.

Començant, de nou, per l'agència Efe, a la majoria de les notícies només s'inclou una font d'informació. És a dir, ni tan sols es dóna el blanc i el negre sobre el tema de la notícia. A més, gran part de les fonts d'informació són fonts oficials, de manera que les notícies són textos on *algú diu alguna cosa* (dada o opinió) sobre l'incendi. Pel que fa a les dades, els Bombers de la Generalitat són de lluny la font que inspira més credibilitat, tant a Efe com a la resta de mitjans.

En relació a la preeminència de les fonts oficials, val a dir que la majoria de les notícies d'Efe estan datades a Barcelona, el que indica el predomini del periodisme de despatx, taula o redacció, que genera una dependència de les fonts oficials (a les quals s'hi accedeix fàcilment per telèfon o a través de comunicats de premsa que aquestes fonts trameten via fax).

Quant a les opinions, hi ha molta més varietat d'emissors, però la majoria són governants autonòmics i locals i partits polítics (malgrat que també hi diuen la seva en alguna ocasió alguns agents socials, com ara els sindicats o els propietaris dels boscos). Només en tres notícies se citen experts que expliquin i aprofundeixin en algun aspecte de l'incendi: recomanacions a la població en cas d'incendi (Ministerio de Medio Ambiente), previsions meteorològiques a la zona dels focs (Instituto Nacional de Meteorología) i el tipus de superfície cremada (ConSORCI de la Propietat Forestal). Com ja s'ha esmentat en el capítol anterior, quan el foc comença a estar controlat, hi ha una davallada important –i lògica– de notícies sobre l'evolució de l'incendi i pugen molt les notícies que recullen les reaccions polítiques i socials davant els incendis (la majoria són reaccions crítiques). Però aquestes notícies tampoc inclouen l'opinió d'experts imparcials en la matèria.

La poca pluralitat de les fonts d'informació ofertes per Efe no és compartida pels altres mitjans de comunicació que, precisament, utilitzen les notícies de l'agència com a *matèria primera* i cerquen declaracions d'altres actors socials per donar el contrapunt a la versió oficial. La pressió de temps i la immediatesa ja no són factors tan crítics en els altres mitjans, sobretot pel que fa a la premsa, amb la qual cosa les informacions es presenten d'una forma més elaborada i completada amb diferents

detalls i punts de vista. Així, de la brevetat i aridesa del llenguatge d'Efe, es passa a les notícies breus però salpicades de declaracions de diferents actors socials de RNE i de TV3, que dedica diferents periodistes per realitzar la mateixa informació i, finalment, a l'ús de gèneres interpretatius a la premsa com el reportatge, la crònica i, ja en el camp de l'opinió, els articles d'experts, les editorials i les columnes.

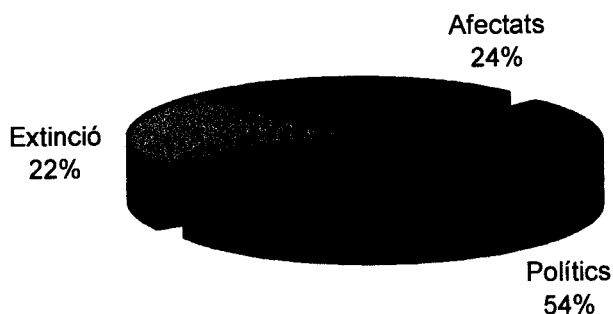
Els mitjans de comunicació van treballar amb tres tipus de d'informació durant la cobertura dels incendis forestals de la Catalunya central de l'estiu del 1998. Lògicament, aquests tres tipus de font coincideixen amb les tres categories d'actors socials als quals les notícies al·ludeixen, ja sigui indirectament o indirecta. Aquestes categories serien, per ordre de representativitat en els mitjans:

- Actors de l'àmbit de la gestió política
- Efectius d'extinció i control d'incendis
- Els afectats

A banda d'aquests, caldria incloure els experts, és a dir, aquelles persones que són requerides pels mitjans de comunicació per valorar un esdeveniment però no hi estan directament implicades. Aquesta figura resulta inexistente en el cas de la televisió, però apareix a la ràdio i, per descomptat, a la premsa mitjançant articles d'opinió.

1. GESTORS I D'ALTRES ACTORS POLÍTICS. Són els més esmentats i els gaudeixen de més cites a tots els mitjans de comunicació de manera que es posicionen com: a) fonts imprescindibles d'informació oficial, i b) proveïdors de declaracions que interpreten les dades *pures i dures* ofertes pel Centre d'Emergències de Catalunya (nombre d'hectàrees cremades, paràmetres meteorològics, efectius desplaçats, etc.) i d'altres organismes institucionals. Aquests actors de l'arena política proporcionen informacions i opinions als mitjans de comunicació a través de declaracions, entrevistes i rodes de premsa ofertes pels propis polítics; sovint no esperen, doncs, a ser requerits pels periodistes, sinó que actuen proactivament. En aquest sentit, destaquen les intervencions constants del conseller de Governació durant l'incendi. Un cop controlat el foc, comencen a guanyar en importància les declaracions proporcionades pels representants dels partits polítics de l'oposició al Parlament de Catalunya.

ACTORS SOCIALS AL·LUDITS A L'INFORMATIU RADIOFÒNIC



Distribució de les al·lusions als diferents actors socials en la cobertura dels incendis a l'informatiu de RNE (en percentatges).

Així, aquesta primera categoria la conformen d'una banda els responsables del disseny de l'estratègia de gestió de l'emergència: conselleries rellevants i presidència de la Generalitat de Catalunya (consellers i d'altres membres dels Departaments de Governació, Agricultura i Presidència, per aquest ordre), alcaldes i regidors dels municipis afectats pel foc, els membres dels Consells Comarcals i d'altres funcionaris i tècnics de l'Administració pública que treballen en la gestió de les forests. També en aquest grup s'inclouen, d'altra banda, els partits polítics de l'oposició a Catalunya.

El Govern, a banda de ser font d'informació oficial sobre l'evolució del foc (Departament de Governació: Centre d'Emergències de Catalunya i el propi conseller) i les seves conseqüències (Departament d'Agricultura) també exposa les polítiques sobre gestió forestal i prevenció d'incendis, principalment com a rèplica a les nombroses crítiques d'ineficàcia, descoordinació i manca de voluntat per invertir en una millor gestió preventiva, llençades per altres membres d'aquesta categoria: alcaldes i, sobretot, representants dels partits polítics al Parlament i la Diputació de Barcelona.

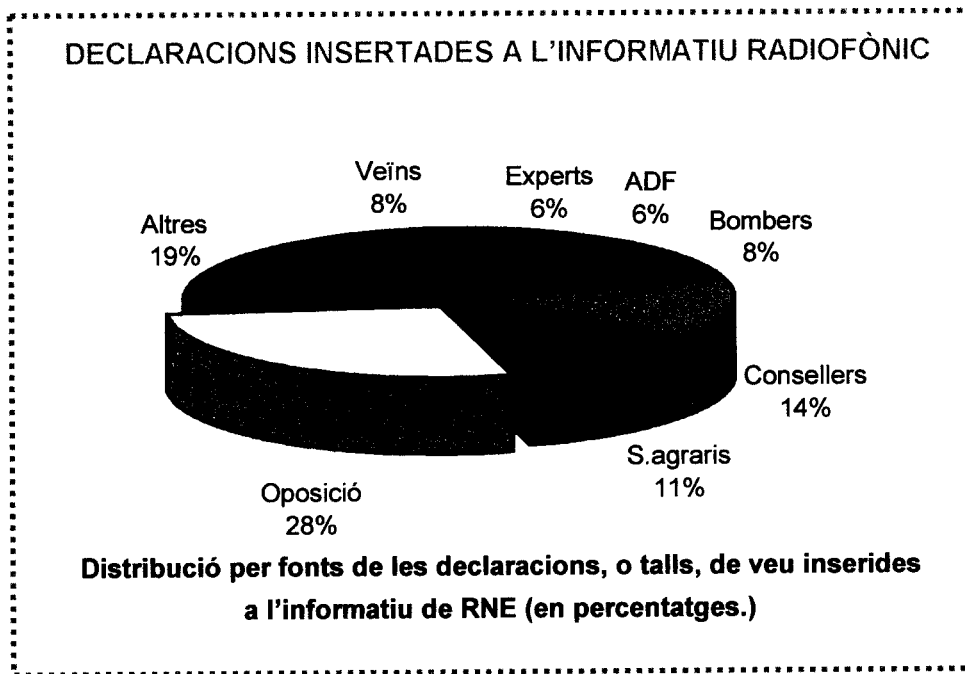
A grans trets, doncs, tant els membres del Govern de Catalunya com els representants d'altres instàncies polítiques són els actors socials més esmentats i, també, els que compten amb més cites o declaracions literals a tots els mitjans

analitzats. D'entre els polítics, els consellers corresponents, i especialment el de Governació, són els més al·ludits. En el cas de l'informatiu radiofònic, per exemple, els consellers representen el 28% del total de les al·lusions i l'11% són portaveus de partits polítics. Les al·lusions als representants de l'oposició política, sobretot a partir del dia 21 de juliol, es justifiquen perquè els propis polítics identifiquen en el desenvolupament de la catàstrofe una forma de rendibilització política i no dubten a realitzar declaracions que susciten que el seu nom aparegui, amb relativa freqüència, a les notícies.

Com es pot observar en el gràfic següent, el protagonisme mediàtic dels responsables polítics i els líders de l'oposició s'inverteix en les cites o reproduccions literals de declaracions (entre cometes a la premsa i declaracions directes en ràdio i televisió): els segons són menys al·ludits però *parlen* més, segurament perquè les declaracions dels membres del Govern tendeixen a tractar-se com la postura institucional sobre la qual s'han de posicionar la resta d'actors.

Reprement l'exemple de RNE, els que més declaren al butlletí informatiu són els dirigents polítics, especialment l'oposició parlamentària (28% de les cites són d'ells), seguits dels consellers (14%). La raó d'aquest elevat percentatge pot justificar-se pel fet que els polítics de l'oposició, a l'intentar rendibilitzar políticament la situació, acaben duent a terme una dura i activa actitud crítica respecte de l'actuació de l'administració catalana. Les declaracions, pel seu to i contingut, adquireixen un grau elevat de noticiabilitat i són triades pels periodistes per incloure-les a les notícies que confeccionen (la teoria de la comunicació defineix aquest fenomen com el criteri informatiu "efecte agenda").

2. ELS EFECTIUS D'EXTINCIÓ I CONTROL. Aquest grup es troba a la base de la informació més tècnica sobre l'evolució i les conseqüències de l'incendi, així com de les seves possibles causes. Està present, per tant, a diari a tots els mitjans analitzats, principalment al·ludit com a proveïdor d'informació bàsica, com ja s'ha dit, tot i que els seus membres també apareixen en entrevistes o fent declaracions. D'altra banda, acaparen la major part del material audiovisual del Telenotícies Vespre; a més de les imatges del foc cremant el bosc, s'observen contínuament els grups d'extinció fent feina ja sigui combatent el foc, coordinant les tasques d'extinció o col·laborant amb els veïns. També proporcionen una bona part de les fotografies publicades pels diaris, sobretot durant els primers tres dies analitzats



Aquesta segona categoria d'actors socials al·ludits en la cobertura periodística dels incendis forestals està composta pels bombers –professionals i voluntaris–, la policia i els agents forestals: aquells encarregats de controlar i extingir el foc i, en definitiva, de gestionar la situació d'emergència *in situ* (Mossos d'Esquadra, Policia Nacional, Guardia Civil, Guàrdia Forestal i el Centre d'Emergències de Catalunya, ubicat a Bellaterra). També en aquesta categoria s'inclourien les Associacions de Defensa Forestal (ADF), tot i que, a l'igual que en el cas dels bombers voluntaris, els mitjans presentaran els seus membres com a afectats dels incendis, tendència que s'accentua notablement en el segon període (a partir del 21 de juliol). És a dir, periodísticament, els voluntaris no s'arriben a integrar com a element de les forces d'extinció, sinó que es presenten com a una víctima més de l'actuació poc assenyada de les autoritats, juntament amb el veí que ha perdut la casa posem per cas.

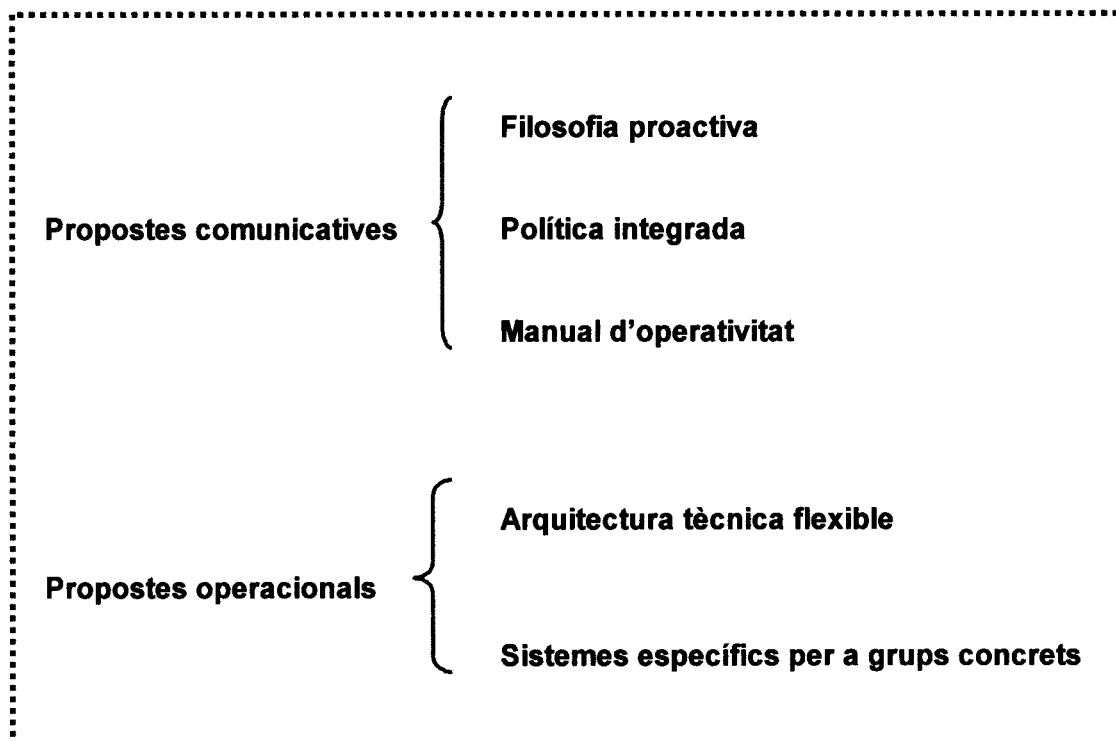
Els efectius d'extinció i control són la font per excel·lència utilitzada i esmentada pels periodistes pel que fa a la informació de caire tècnic relacionada amb l'evolució del foc, informació proporcionada regularment des del Centre d'Emergències de Catalunya.

Quant a la televisió, aquest grup d'actors van ser el centre de diversos reportatges que destaquen l'esforç de coordinació dut a terme des del Centre d'Emergències de

3. Conclusions i Propostes

Arrel de la informació recollida per elaborar el present estudi i, sobretot, a partir de l'anàlisi de la cobertura periodística dels incendis del juliol del 1998 i del tractament que es dóna a aquest tema en d'altres països, l'equip de recerca formula les propostes següents en relació a l'estratègia comunicativa institucional en situacions d'emergència i, en concret, en cas de grans incendis forestals.

Les recomanacions elaborades per l'equip de recerca s'organitzen de la manera següent:



Catalunya, avançades de bombers, tasques de protecció de béns i persones de les localitats sota risc, etc. A la resta de mitjans, però, l'interès despertat per aquests professionals no va justificar peces dedicades a ells específicament.

3. ELS AFECTATS. Des dels inicis del periodisme s'ha considerat que les conseqüències per a la població és un dels principals criteris de noticiabilitat, de selecció de notícies. Aquest interès per conèixer l'impacte humà dels esdeveniments noticiats queda reflectit en la presència diària als mitjans de comunicació de declaracions i testimonis dels veïns de les zones afectades pel foc. Val la pena destacar que, malgrat constituir un dels grups més mencionats pels periodistes, els afectats *no parlen* directament amb la mateixa intensitat a la ràdio, on només protagonitzen el 8% de les declaracions. Aquesta situació és totalment diferent a l'observada en la premsa diària i en la televisió, on sí hi parlen.

Les seves declaracions tenen sovint una rellevància informativa més aviat escassa, i la seva inclusió respon més a criteris d'emotivitat, de mostrar el drama humà que acompanya a la destrucció del bosc per les flames. Tot i això, també es cerca la seva opinió d'*experts*, com a bons coneixedors del medi, i pel seu posicionament crític envers, d'una banda, la política preventiva de la Generalitat i, de l'altra, l'actuació dels cossos d'extinció.

La tercera categoria d'actors socials rellevants en la cobertura mediàtica dels incendis estaria formada, doncs, pels pagesos, propietaris forestals i les seves associacions, i els veïns de les zones afectades pel foc. També es cerquen les opinions de persones que visitaven la zona quan es va produir l'incendi (nens de colònies). Ja hem comentat abans, que les ADF i els bombers voluntaris podrien ubicar-se en aquesta categoria d'afectats a partir del dia 21 de juliol, quan els continguts dels mitjans de comunicacions es concentren entorn de les crítiques a l'actuació de la Generalitat.

Com ja s'ha apuntat més amunt, aquest conglomerat es caracteritza per un discurs de queixa sobre la precarietat dels sistemes d'emergència, la manca d'ajuda provinent de la Generalitat i l'abandonament per part de les institucions que van sentir durant l'incendi. Els periodistes busquen en les declaracions dels afectats, sobretot al primer període de la cobertura, el testimoni d'"interès humà", potser per dramatitzar la situació o per la manca d'altres arguments o, potser, per no aprofundir en d'altres causes com, per exemple, les de la ineficàcia per mantenir l'incendi sota control.

3.1 Propostes comunicatives

A continuació, es presenten els suggeriments per reformular la capacitat comunicativa dels serveis d'emergència, eines i sistemes de connexió, així com el contingut i forma de transmissió dels missatges. Aquestes propostes s'estructuren en tres línies o grans àrees d'actuació interconnectades:

1. Promoció d'una filosofia proactiva en l'organisme responsable de la gestió de l'emergència.
2. Dissenyar una política integrada en la gestió d'emergències.
3. Elaboració d'un manual d'operativitat per garantir la correcta gestió comunicativa de l'emergència.

Implantar una filosofia proactiva és la *conditio sine qua non* per dur a terme una gestió dels riscos amb una mínima garantia d'èxit. La proactivitat implica un canvi d'actitud per part dels gestors polítics, un canvi que no només afecta a l'entitat gestora de la catàstrofe un cop ja produïda –els efectius d'extinció d'incendis, posem per cas– sinó que impregna totes les institucions que, d'una manera o altra, intervenen en la gestió dels riscos. Això implica, també, l'adopció d'una visió global i no sectorialitzada del *problema*, de la realitat a gestionar. La filosofia proactiva constitueix, doncs, un principi d'actuació realment adreçat a minimitzar la materialització del risc, en lloc de limitar-se a *reaccionar*: a suavitzar l'impacte de les seves conseqüències catastròfiques.

Es tracta d'adoptar una estratègia de gestió que no es basi en *esperar que passi alguna cosa*, encara que els organismes corresponents es preparin convenientment perquè, un cop acabi l'espera, puguin actuar coordinadament i eficaç. Ben al contrari, es tracta de fer que *passin coses* abans que calgui posar en marxa el mecanisme d'emergència. Per aquesta raó, perquè cal una visió global de la situació, es requereix una gestió transversal que guanyi en operativitat, eficàcia i eficiència respecte de les estructures excessivament compartimentades que dificulten la coordinació, imprescindible tant per prevenir, com per gestionar una situació d'emergència. És en aquest sentit, que es proposa una política integrada per

gestionar les diferents emergències; tot i que cada una d'elles (incendis, inundacions, etc.) tenen especificitats que li són pròpies, la manera de funcionar i els mecanismes haurien de ser els mateixos per qüestions d'optimització de recursos i per facilitar la coordinació tot evitant la dispersió innecessària.

Finalment, aconseguir que totes aquestes peces –institucions i organismes implicats, afectats potencials, voluntaris, periodistes– encaixin i funcionin com un mecanisme de rellotgeria passa per elaborar i desplegar un manual d'operativitat que vagi molt més enllà que els protocols convencionals. És ben conegut que l'estandardització dels sistemes de funcionament i la creació de rutines contribueixen a garantir l'èxit de la gestió d'emergències, sobretot si aquestes pràctiques rutinàries no es restringeixen al període de l'emergència, sinó que s'estenen abans i després de la seva ocurrència.

El manual d'operativitat *prepara el terreny* perquè es fonamenta en la planificació, ja que la *catàstrofe natural* no és tan sobtada i imprevista com sembla, tal com s'explica al capítol 3. Això permet potenciar, mitjançant el disseny d'escenaris possibles, la capacitat d'anticipació sobre el que podrà esdevenir la materialització del risc, de manera que l'aplicació dels protocols –i el seu propi disseny– resulta molt més acurada.

D'altra banda, el manual d'operativitat abasta fins al període posterior a la gestió de l'emergència, un cop ja està controlada, el que obliga a allò tan poc practicat en temes ambientals³⁴: l'avaluació de l'eficàcia de les polítiques públiques (o d'un programa o d'una actuació concreta). Aquest aspecte resulta imprescindible per valorar si s'ha actuat amb eficàcia –s'ha assolit l'objectiu pretès– i amb eficiència –la inversió de recursos en la relació cost/benefici és òptima–, i per entrar en una dinàmica d'autoavaluació i millora continuada. A més, i com que l'opinió i els suggeriments dels ciutadans més afectats formen part de la informació requerida per fer aquesta avaluació, s'assoleix, alhora, un dels objectius més cercats en les polítiques adreçades a potenciar el desenvolupament sostenible³⁵: incorporar a la ciutadania en la presa de decisions sobre l'entorn més immediat com a manera d'aconseguir, d'una banda, una conscienciació més gran sobre la fragilitat del territori i la necessitat de fer una gestió protectora i, de l'altra, arribar a posicions consensuades i, per tant, menys susceptibles de generar conflictes.

3.1.1 *Filosofia proactiva*

La primera recomanació, que també seria la més important pel caràcter de *paraigua* que té respecte de les altres, es refereix a la implantació d'una filosofia proactiva en les relacions entre els serveis d'emergència, els mitjans de comunicació i, per extensió, la ciutadania en general. Això equival a anticipar els problemes i, en conseqüència, poder preveure i dimensionar les demandes d'informació, el que ajuda a no magnificar una situació d'emergència amb una crisi comunicativa.

Val a dir, en aquest sentit, que els organismes del Govern de la Generalitat encarregats de la gestió d'emergències, especialment des del Centre d'Emergències de Catalunya, el Departament d'Agricultura i el Departament de Governació, ja produeixen i elaboren molta d'informació adreçada als periodistes. De totes formes, també s'ha vist que, malgrat el fet que els periodistes reconeixen als "bombers" com la font informativa més rellevant, es queixen que aquesta informació no arriba espontàniament i que sovint no és fàcil aconseguir valoracions expertes sobre l'impacte ecològic del sinistre, en aquest cas el foc, ni tampoc explicacions que ajudin a entendre les implicacions de desplegar determinats efectius d'extinció.

Com a resultat, els periodistes es mostren desorientats a l'hora d'avaluar tant l'evolució del foc com els recursos humans i tècnics desplaçats a la zona, a més de declarar la seva confusió per discernir qui és responsable de què (no tenen una imatge clara de l'estructura institucional i organitzativa del mecanisme de gestió d'emergències). Així, tenen la percepció que el sistema pateix d'una certa incompetència comunicativa que, curiosament, expliquen per l'absència de periodistes professionals ens els gabinets de premsa que gestionen la informació en cas d'emergències.

1. En aquest sentit, i d'acord amb una filosofia proactiva, una bona pràctica seria el manteniment d'un **flux informatiu constant** i no restringit únicament a les situacions d'emergència o als períodes d'alerta. Aquesta relació entre les institucions encarregades de gestionar les emergències i els mitjans de comunicació hauria, doncs, de desplegar-se al llarg de tot l'any de manera que a l'hora de posar en marxa els dispositius de crisi tant els uns com els altres coneguin perfectament, d'una banda les regles del joc i, de l'altra, les variables naturals i tècniques que intervenen en la declaració i evolució dels incendis.

2. El públic al qual s'han d'adreçar les institucions gestores dels riscos no es limita als mitjans de comunicació, sinó que s'estén a d'altres grups socials. La construcció de ponts entre uns i altres promou la participació dels afectats potencials i els diferents grups d'interès, el que redunda en favor de la legitimitat de l'actuació institucional i redueix les possibilitats de conflicte. La constitució, per exemple, d'un organisme consultiu comunitari reforçaria la credibilitat de les institucions i, també, l'ús de *terceres parts* en la seva estratègia comunicativa, com la Creu Roja, l'ONCE, fundacions, ONGs, etc. que ajudessin a construir el pont abans esmentat. Es tracta, en definitiva, que la filosofia proactiva també serveixi **per apropar la gestió als ciutadans**.
3. Cal desterrar la famosa frase "*no news are good news*" (l'absència de notícies és que hi ha bones notícies) i mantenir en funcionament un gabinet de premsa no estacional, encarregat d'elaborar notícies i mantenir l'interès mediàtic en els riscos naturals durant els 12 mesos de l'any. Aquest resultaria un canvi fonamental respecte de la comunicació de crisi o d'emergències i marcaria l'evolució cap a la **comunicació de riscos**. Recordem una altra frase famosa, "els boscos es cremen a l'hivern"; per què hi ha tan poca cobertura periodística de les tasques preventives? Canviar aquesta tendència equivaldria a treballar en la gestió del risc –del risc d'incendi– i no en la gestió de l'esdeveniment catastròfic –l'extinció del foc ja declarat.
4. Algunes eines concretes que podrien servir per vehicular aquestes idees serien, per exemple, la difusió d'informació regular sobre les actuacions dutes a terme per les institucions i els ciutadans implicats en les tasques de prevenció, acompanyada de les previsions meteorològiques cara a l'època de més elevat risc d'incendi i mostrar de quina manera les accions preventives s'adeqüen a les previsions; aquest material podria ser una bona base per a l'elaboració de reportatges, a més de proporcionar imatges, informació de context i dades addicionals, que servien al periodista per elaborar notícies més acurades un cop declarat l'incendi. També es podrien **incorporar informacions més socials o humanes** (un dia en la vida d'un bomber, posem per cas), que ubiquin la problemàtica més en el terreny humà que en l'estrictament tècnic o polític.
5. Aquesta informació podria tenir una periodicitat bimestral i, un cop presentada a la premsa, quedar recollida en un lloc web, juntament amb d'altres dades i

informacions rellevants (aspectes de cobertura vegetal, normativa vigent, taules i gràfics...). De fet, Internet ofereix a les institucions encarregades de la gestió del risc d'incendi la possibilitat d'establir-se en el centre de referència per excel·lència, **la porta d'accés per als periodistes catalans a la informació disponible *on-line*** sobre gestió forestal, prevenció i extinció d'incendis. Lògicament, perquè això fos realment així, els continguts i la forma d'aquesta informació haurien de definir-se en base a les demandes i necessitats dels periodistes. Del contrari, es guanyaria ben poc. A més, disposar d'informació fàcilment accessible reforça la imatge de transparència i voluntat de facilitar, i no obstaculitzar, la tasca periodística.

6. Una manera d'aconseguir la implicació del periodista en la problemàtica, i també de millorar la seva cobertura, és explicar-li la situació perquè pugui esdevenir un dels *altres experts* abans mencionats. I cal explicar-la en època de calma, quan l'intercanvi i el processament de la informació no estan sotmesos a la pressió temporal pròpia de les situacions d'emergència. Les institucions públiques han d'assumir l'obligació de **formar els periodistes** perquè esdevenen una peça fonamental en la gestió comunicativa –i operacional– de l'emergència i, per tant, contribueixen a agreujar o pal·liar l'impacte sobre la població afectada. Algunes referències en aquest sentit les proporcionen el Disaster Media College o els tallers on es convida els reporters a visitar les instal·lacions on es gestionarà l'emergència, reben sessions informatives sobre els procediments que es seguiran en cas d'emergència i se'ls fa participar activament en exercicis de simulacions (actuacions realitzades pel FEMA dels EUA i el SIPE de Costa Rica).
7. En aquest procés, el periodistes han de dir la seva, és a dir, les institucions han d'oferir **productes formatius adequats a les necessitats** dels professionals dels mitjans de comunicació, tant pel que fa a la forma com al contingut. Això requereix un coneixement previ de les mancances i problemes que els mateixos periodistes detecten. Del contrari, l'esforç de les institucions no troba el ressò esperat. Pot resultar interessant en aquest punt el proporcionar, a més d'informació escrita, talls de veu ja preparats per a les ràdios, mapes i imatges per a televisió.

Val la pena destacar que el Departament de Governació ha realitzat esforços, sovint desconeguts pels periodistes, per proporcionar activitats amb una vessant

formativa. Per exemple, el seminari que va tenir lloc a l'auditori del Museu d'Història de Catalunya (Barcelona) els dies 25 i 26 de març d'enguany: "Els grans incendis forestals i els sistemes d'extinció. Catalunya, un model en evolució". Aquest esdeveniment, que va congrega experts d'arreu del món en extinció d'incendis forestals, anava adreçat als tècnics catalans i no als periodistes, amb la qual cosa el nivell de les intervencions era molt tècnic i especialitzat, mancat, doncs, d'interès per a una persona profana en la matèria (recordem que els periodistes no són experts ni ho han de ser, no en el sentit estricte o tècnic de la paraula). És cert que els periodistes hi estaven convidats però, en primer lloc els continguts de les ponències eren poc significants per a ells i per tant, no proporcionaven "cap notícia"; en segon lloc, el seminari durava dos dies, massa temps com perquè els periodistes diaris d'informació local o de "Societat", que són qui cobreixen els incendis, poguessin assistir-hi. Cal recordar que tampoc no hi havia cap sessió específica de caire divulgatiu que s'hagués pogut *vendre* als mitjans.

8. Els gestors de l'emergència es lamenten que els periodistes escriuen amb poc rigor i denoten un gran desconeixement del tema que tracten (incendis), situació que podria millorar-se amb les propostes precedents. Els periodistes, al seu torn, destaquen el desconeixement, per part dels comunicadors institucionals, de les normes bàsiques del funcionament dels mitjans de comunicació i les seves necessitats. La tasca formativa, doncs, no sols ha d'anar adreçada als comunicadors dels mitjans de comunicació, sinó també a les persones de l'Administració que s'erigeixen en interlocutors dels periodistes o del públic en general. Les institucions gestores dels riscos han de promoure, així, la **formació d'agents encarregats de la informació pública** en situacions d'emergència, que serien professionals especialitzats en la gestió de la comunicació de crisi, bons coneixedors, no només de l'àrea geogràfica, sinó també de la regulació aplicable i dels aspectes jurídic-tècnics de les situacions d'emergència, així com la pròpia dinàmica dels mitjans (element fonamental que sovint s'obvia en la formació de comunicadors institucionals o corporatius). Aquests informadors, per tant, oferirien als periodistes la interpretació i valoració de les dades *pures i dures* que tant reclamen els periodistes.

El Departament de Governació ja fa un temps que va iniciar passes en aquest sentit, sobretot pel que fa a la formació periodística dels agents dels Mossos

d'Esquadra. De totes formes no es tracta només d'una complementarietat a la funció de gestionar l'emergència, sinó que la gestió de la demanda mediàtica hauria de ser la funció exclusiva d'aquestes persones, sobretot si es troben desplaçats al lloc dels fets: no han de tenir com a prioritat la gestió de l'emergència pròpiament dita, sinó la gestió comunicativa.

9. La actitud proactiva i la preparació específica dels comunicadors institucionals els permetria, a més de donar la informació que ells consideren rellevant, poder donar sortida a la demanda per part del periodista d'informacions concretes i puntuals. Per tal que la dita informació sigui realment útil als professionals és necessària una tasca d'**elaboració de continguts** força intensa. És a dir, informar no vol dir donar informes i dossiers tècnics, que desanimen la lectura i, a més, resulten incomprendibles per a la majoria; aquests materials, en tot cas, serien de recolzament, complementaris. No es tracta, únicament, de proporcionar un canal informatiu i generar un flux de dades, també cal processar tota la informació a la qual es vol donar sortida (sintetitzar, interpretar, il·lustrar mitjançant exemples, referenciar les dades amb casos que donen idea de la seva magnitud, etc.). L'elaboració de continguts basada en el concepte d'utilitat per al periodista produiria, entre d'altres, la confecció de dossiers que permetrien la interpretació de la catàstrofe amb més criteri que actualment al proporcionar una informació de *background*, assequible i de fàcil lectura.
10. L'elaboració de continguts es veuria reforçada per una **campanya d'imatge corporativa** que ajudés a clarificar l'estructura jeràrquica de l'Administració en matèria de gestió de riscos i a identificar les responsabilitats. A partir de les entrevistes realitzades a periodistes, s'ha detectat que hi ha una gran confusió a l'hora de respondre a la pregunta *qui fa què?*, el que contribueix a potenciar la sensació que les autoritats generen una cortina de fum i el·ludeixen les responsabilitats polítiques corresponents. Reconduir aquesta situació comportaria que els periodistes poguessin elaborar una informació més acurada, a més de contribuir a la seva formació política i, en conseqüència, a la de la població en general.
11. Del que s'ha dit fins ara es desprèn que la implantació d'una filosofia proactiva ha d'anar acompanyada d'una **actitud còmplice** i d'igual a igual per part de la entitat gestora de l'emergència. En aquest sentit, una de les primeres idees a superar és

la creença que el periodista és l'*enemic*; com ja s'ha dit abans ha de ser concebut com una peça necessària de l'estratègia comunicativa en situacions d'emergència, una peça que, tot i regir-se per uns altres criteris, també està, en última instància, al servei de l'interès públic.

Així, s'ha d'intentar cercar la implicació dels mitjans de comunicació en la gestió dels incendis, és a dir, promoure la seva complicitat, incorporar-los activament com a elements cabdals d'una estratègia d'actuació d'interès públic, i no tractant-los com a mers transmissors dels missatges institucionals. Un dels comentaris freqüents dels periodistes entrevistats per al present treball destaca, precisament, l'actitud arrogant i poc dialogant amb les posicions crítiques de les institucions catalanes encarregades de gestionar el risc d'incendi forestal, prepotència que també resulta visible en algunes declaracions de figures polítiques als mitjans de comunicació.

12. Com a conclusió de tot plegat, val la pena destacar que la informació per ella mateixa sovint no informa o, millor dit, no aporta coneixement a la persona que la rep. Les activitats que les autoritats catalanes vulguin emprendre per millorar el nexa comunicatiu amb els periodistes –i, per tant, per millorar la presència i percepció social envers les seves actuacions– hauria de tenir present aquests dos aspectes: tenir una clara **finalitat formativa i evitar el to publicitari** o de triomfalisme que tanta suspicàcia genera i que erosiona la percepció de professionalitat i eficàcia.
13. La finalitat última d'una veritable política de gestió d'emergències hauria de ser, en definitiva, molt més ambiciosa que la preparació de la població per al desastre i hauria de promoure la creació d'una veritable **cultura de sensibilització als riscos** (de tota mena, naturals i socials)³⁶. Val la pena recordar que la visió a mig i llarg termini afavoreix, d'altra banda, la credibilitat de les institucions.

3.1.2 *Política integrada en el tractament dels desastres*

Una política comú implica la unificació de tots els programes de gestió de catàstrofes naturals (terratrèmol, inundació, incendi) en un d'únic, el que comporta tres avantatges en relació al model dispers: unifica les funcions i procediments que són comuns a tot tipus de desastre; refina els elements de planificació comuns a tots ells; i promou l'ús coordinat del personal, el que porta implícit un cost menor i una eficiència més gran.

Com a recomanació concreta, es podria establir, a partir del Centre d'Emergències actual, quelcom semblant al *Joint Information Centre*, un espai físic on els responsables dels diferents departaments implicats puguin reunir-se per coordinar dades i informació de tota mena. Aquest centre pot servir, a més, com a punt neuràlgic d'informació per als mitjans. Un bon exemple és el *Pressestelle* d'Hamburg (Alemanya).

3.1.3 *Manual d'operativitat*

Tot i que el govern de la Generalitat ja té un protocol de comunicació en cas d'emergències, l'equip de recerca fa unes recomanacions al respecte en la línia ja apuntada de potenciar la comunicació de riscos i la cultura preventiva. El protocol, amb el llibre d'estil que determina la manera en què han de presentar-se les informacions, hauria d'incloure's en un document més global, un manual que no només especifiqués els passos a seguir un cop declarada la situació d'emergència, sinó, també, les tasques permanents de manteniment del sistema, i les accions d'avaluació i monitorització corresponents. Sense que el llistat següent pretengui ser exhaustiu –la Generalitat ja gaudeix en els seus plans d'emergència de protocols de comunicació–, algunes propostes concretes en aquest sentit, que podrien afegir-se a l'estructura ja existent, serien :

1. Aconseguir la **màxima cohesió** i coordinació entre els òrgans de gestió de la informació en casos d'emergència: una retroalimentació eficaç entre l'Institut Nacional de Meteorologia i d'altres entitats locals d'informació meteorològica, les emissores de ràdio i televisió i els òrgans locals de gestió de l'emergència.

2. Creació i distribució de **mapes actualitzats** i precisos entre el personal que efectua, en el cas dels incendis, les tasques d'extinció i control. La imatge de bombers i Mossos d'Esquadra demanant informació als veïns per moure's en el territori degrada notablement la imatge de competència del servei, a més d'entorpir fins al punt d'impossibilitar una actuació eficaç. En aquest sentit es poden revisar les recomanacions al respecte que es presenten en les explicacions dels casos nord-americà i francès.

3. Utilitzar un **missatge d'alerta amb un codi únic**, específic i altament definit, que ha de conformar-se d'una capçalera digital, un senyal d'atenció, un missatge d'àudio i un codi de fi de missatge. Han de ser transmesos en seqüències en el principal canal d'àudio de totes les emissores de ràdio i televisió en casos d'emergències nacionals; en el cas del cable, la programació s'ha d'interrompre immediatament. Pel que fa a les emergències locals, el canal més operatiu acostuma a ser la ràdio. En qualsevol cas, els mitjans de comunicació han de saber que, un cop arribi el missatge, s'han d'iniciar unes rutines determinades, entre les quals cal destacar la difusió d'instruccions a la població. Les institucions gestores de l'emergència han de proporcionar aquesta informació –formació– als mitjans a través de la comunicació constant, abans esmentada, que s'hauria d'establir entre ambdós actors. Cal incorporar, doncs, als mitjans en els circuits d'alerta automàtics i erradicar progressivament l'actual sistema d'enviament de faxes i trucades telefòniques que, a més de consumir uns recursos molt preciosos, sovint no assoleixen el seu objectiu: els faxes no arriben a la persona adequada, es perden, diversos periodistes del mateix mitjà truquen alhora per demanar la mateixa informació...

4. **Ús de simulacres.** Efectuar periòdicament proves audibles que haurien de ser transmeses per totes les emissores i plataformes de cable en un àrea geogràfica determinada, a l'igual que succeiria en cas d'emergència real. El manual d'operativitat també hauria d'incloure les pautes de supervisió per controlar els simulacres que es facin i exemples dels codis d'alerta. La finalitat última seria avaluar l'eficàcia del sistema de gestió de l'emergència i detectar els problemes que permetran anticipar els conflictes que podran esdevenir-se en la situació real.

5. Elaborar **anuncis de servei públic** (*public service announcements*) i els anomenats **infomercials**, o anuncis informatius, per promocionar les polítiques

preventives de l'organisme responsable de la gestió de l'emergència, i per informar els ciutadans sobre les mesures a prendre. Per exemple, fer a gran escala una campanya informativa i educativa en la línia dels plans de prevenció d'alerta química actualment en marxa, a més de mantenir, òbviament, les campanyes de comunicació i sensibilització sobre temes concrets desplegades, entre d'altres, pels Departaments de Governació i Agricultura.

6. Confeccionar un **llibre d'estil** que dictaminés la forma de presentar els continguts de totes les informacions emeses cap a l'exterior per part dels serveis d'emergència, tant comunicats com notes de premsa i declaracions (actualment, ja existeixen normes al respecte). Al llibre es defineix la manera en què es presenten les dades més tècniques, i es considera convenient que apareguin mínimament interpretades per tal que siguin realment informatives (quina implicació té que es cremin 500 ha de matoll, i 500 de pinar? Calen efectius diferents per ambdues zones?...). En la mesura del possible, els comunicats de premsa haurien d'anar acompanyats de recomanacions/instruccions a la població, i de mapes actualitzats, i ni el personal del centre de comunicacions ni cap altre actor involucrat, hauria d'alterar la informació continguda en el dit mapa; amb aquesta mesura s'evitaria la reproducció en els mitjans de comunicació de mapes amb dades errònies.
7. **Alertar el públic de forma selectiva** en el moment de l'emergència. Notícies d'aquest tipus acostumen a produir una alarma generalitzada per la qual cosa resulta recomanable reduir la zona de saturació informativa. A banda de les persones directament afectades, també resultarà convenient informar als grups socials considerats sensibles i amb capacitat de ressò mediàtic, per exemple, en el cas dels incendis, les associacions de propietaris forestals o els sindicats agraris.
8. Assegurar, un cop declarada la situació d'emergència, que hi hagi **només un canal d'informació cap als mitjans** –i cap al públic en general– i que aquest canal sigui el suficientment efectiu i amb capacitat de resposta com perquè al periodista no li calgui anar a buscar informació per altres vies (una altra cosa és la pluralitat de fonts per valorar o interpretar les dades oficials). A partir dels comentaris obtinguts dels periodistes entrevistats, i malgrat l'estipulat a l'Infocat, aquesta no sembla ser la situació actual.

9. Utilitzar Internet per **actualitzar la informació el més freqüentment possible** (tant les dades com la informació gràfica o les declaracions polítiques), i establir horaris per a la difusió dels comunicats per la via convencional (fax), per exemple, cada 2 o 3 hores. El mateix procediment podria aplicar-se a les als talls de veu i a les imatges de l'incendi o de declaracions.
10. Establir un **centre de comunicació i atenció als mitjans en el lloc dels fets**, i que serveixi de complement al centre d'emergències o quarter general. Donades les característiques dels incendis forestals, que tenen fronts de molts quilòmetres, és difícil concentrar els periodistes. Establir, doncs, un centre *in situ*, ben equipat i en constant comunicació amb el quarter general, que té com a principal objectiu recollir i donar sortida a les demandes dels periodistes desplaçats a la zona. S'ha de donar a conèixer el seu emplaçament de forma prou efectiva, i el seu funcionament no ha de veure's limitat per la necessitat de gestionar l'emergència: la prioritat del comandament desplaçat és una altra: atendre els mitjans. En qualsevol cas, la informació proporcionada als periodistes ha de ser la mateixa que la proporcionada des del Cecat, que no pot quedar en una situació de desconeixement.
11. Nomenar a una persona, especialment formada, per exercir de **portaveu** de la institució gestora de l'emergència cap als mitjans de comunicació. Aquesta persona ha de tenir un perfil de comunicador especialitzat, no un càrrec polític, i, en tot cas, dóna pas o presenta els responsables polítics. El seu discurs davant els mitjans no és polític, sinó tècnic, expert. Compareix davant la premsa a determinades hores estandarditzades i prèviament donades a conèixer, com les informacions mèdiques als hospitals, de manera que els periodistes saben on anar i quan per tal d'obtenir informació actualitzada, talls de veu i imatges. Cal insistir en què aquesta persona ha d'exercir efectivament de portaveu i estar sempre disponible per als mitjans.
12. Realitzar **enquestes** un cop controlada la situació d'emergència per tal de conèixer les reaccions del públic sobre l'eficàcia del sistema d'alerta i el paper dels mitjans de comunicació durant el procés. En el cas de Costa Rica, els responsables del SIPE utilitzen els resultats d'aquestes enquestes per millorar la forma i els continguts de la informació que emeten els mitjans informatius locals i nacionals. D'altra banda, la consulta pot ser una manera de participació i, en

conseqüència, un instrument per apropar la gestió institucional als ciutadans. Finalment, també podria considerar-se com a eina d'avaluació de polítiques públiques, sobretot si les qüestions s'estenen cap a la valoració de la gestió de l'emergència en el seu conjunt, i no tan sols a la cobertura informativa.

3.2 Propostes operacionals

Tot seguit s'enumeren els suggeriments sobre els instruments que resultin útils per millorar els mecanismes tècnics d'alerta prèvia i coordinació a Catalunya. Els objectius principals serien:

1. Dissenyar una arquitectura tècnica flexible que permetés incorporar múltiples fonts amb capacitat d'alertar sobre una emergència.
2. Desenvolupar un sistema específic per a determinats grups socials que poden quedar marginats.

Per assolir aquests objectius caldrien:

3.2.1 *Arquitectura tècnica flexible*

1. Sistemes automàtics de **comunicació digital**: eliminen errades d'operador humà i problemes de recursos humans.
2. Ús d'un **protocol digital estandarditzat** suficientment flexible per ser millorat sense problemes a mesura que vagin apareixent noves generacions de sistemes de transmissió en el futur.
3. Incorporació immediata de tots els avenços tècnics nous i la interoperabilitat de dites tecnologies, incloent-hi cable, fibra òptica i satèl·lit. Els casos de **digital audio radio (DAR)**, **high definition television (HDTV)** i **sistemes digitals**

interactius que poden utilitzar aquest protocol d'emergència. Són especialment destacables els sistemes utilitzats a Hamburg (Alemanya).

4. Transmissió a través de Freqüència Modulada (FM) dels avisos d'emergència via el sistema **Radio Broadcast Data System (RBDS)** que permet als receptors sintonitzar emissores locals que emeten l'alerta d'emergència.
5. Considerar **el cable** dins un sistema plural i integrat de comunicacions, donat que es tracta d'un mitjà tot just incorporat al sistema de comunicació d'emergències.
6. Ús de **terminals via satèl·lit** per transmetre informació des del lloc dels fets o del desastre.
7. Ús de **busques** per alertar els responsables implicats en qualsevol situació.
8. Garantir que els efectius d'extinció i control dels diversos cossos implicats poden coordinar-se efectivament a través de la **mateixa freqüència d'ona radiofònica**.

3.2.2 Sistemes específics per a determinats grups socials

1. **Col·lectius d'invidents o sords.** Incorporació d'alertes visuals i àudios (aparells d'alerta que es col·loquen sobre el televisor: *set top devices*)³⁷. De nou, organismes com l'ONCE, Creu Roja i associacions de minusvàlids, etc. serien de gran ajuda.
2. **Col·lectius de parla no castellana/catalana.** Subministrament d'alertes en l'idioma corresponent.

Notes i Referències

¹ *La catàstrofe i el catastrofisme*. Comissió per a l'Estímul de la Cultura Científica, Generalitat de Catalunya. Barcelona, 1994. El llibre és un resum de les ponències del seminari *La catàstrofe i el catastrofisme* (Barcelona, 26-28 octubre 1993), coordinat pel catedràtic de Microbiologia Manel Parés, que és qui formula la definició de catàstrofe aquí emprada.

² *Una introducció a l'economia del risc industrial*. Narcís Mir. Edicions UPC, Barcelona, 1997.

³ "Mediterrànies", vol. 5 de la col·lecció "Biosfera". Enciclopèdia Catalana, Barcelona 1993.

⁴ *La sociedad del riesgo*. Ulrich Beck. Ediciones Paidós Ibérica, 1998.

⁵ Funtowicz, S.O., Ravetz, J.R. "Problemas ambientales, ciencia post-normal y comunidades de evaluadores extendidas" a *Ciencia, tecnología y sociedad*, González García, M, López Cerezo, J.A. i Luján, J.L. (eds). Ariel, Barcelona, 1997.

⁶ I Congrés de Riscos Naturals. Gestió i prevenció de les incidències ambientals sobre la salut i les activitats humanes. Sant Celoni, 7 i 8 de maig, 1998. Organització: Universitat Autònoma de Barcelona, Ajuntament de Sant Celoni i Hospital de Sant Celoni.

⁷ Veure cita 1.

⁸ Covello, V.T., Sandman, P.M., Slovic, P. "Guidelines for communicating information about chemical risks effectively and responsibly" a *Acceptable evidence. Science and value in risk management*. Oxford University Press, 1991.

⁹ Josep M. Casasús a *La catàstrofe i el catastrofisme* (veure cita 1)

¹⁰ Covello et al (op. cit.)

¹¹ Beck (op. cit.)

¹² Altres països (Canadà o Austràlia) també compten amb experiències interessants en gestió comunicativa de situacions d'emergència relacionades amb riscos naturals, però no s'han inclòs a l'informe principal per raons òbvies de limitació d'espai. Malgrat això, sí es poden consultar a partir de les adreces web que s'adjunten a l'Annex.

¹³ Els continguts d'aquest apartat se centren en els canvis i millores que ha comportat el EAS, com a nou model dissenyat coma fruit d'una anàlisi profunda de les mancances del l'antic model EBS. Aquestes dades poden resultar d'interès i ser extrapolables al cas català.

¹⁴ Les principals empreses de comunicació (*broadcasters*) integrades en l'EAS són:

- Xarxes de radiodifusió: ABC, Associated Press Radio, CBS, CNN, NBC, Jones Satellite Audio, Moddy Broadcasting Network, Mutual Broadcasting System (MBS), National Public Radio (NPR), Unistar, United Press International Radio, USA.

- Xarxes de plataformes de cable: CNN, Cinemax, Disney Channel, ESPN, HBO, Movie Channel, MTV, Show Time, VH-1, The Weather Channel, Nikkel Odeon, The Nashville Network.
- Xarxes de televisió. NBC, CBS, ABC, FOX, PBS.
- Agències: Associated Press, Reuters, UPI.
- Emissores de televisió de baixa potència (*low power TV*).
- altres entitats i indústries que poden operar d'una manera organitzada durant situacions d'emergència nacionals o locals: sistemes via satèl·lit, xarxes informàtiques, AT&T, etc.

¹⁵ La Federació Hispànica de Ràdio dels EUA va acusar les autoritats federals d'instal·lar sistemes de comunicació d'emergències adreçats exclusivament a la població angloparlant, malgrat existir unes 350 emissores en castellà que atendien el 98% de la població de parla hispana als EUA.

¹⁶ La FEMA afirma que les millors experiències d'informació pública sobre emergències, que adopten la filosofia proactiva que propugna l'Agència, són el programa californià de sensibilització de terratrèmols "Beat the quake" i el "disaster media college", que convida els periodistes a visitar les instal·lacions on es gestionarà l'emergència, reben sessions informatives sobre els procediments que es prendran i se'ls fa participar activament en exercicis de simulacions.

¹⁷ Web de la FEMA <http://www.fema.gov>

¹⁸ D'entre els enllaços que ofereix la FEMA, destaca el de l'International Association of Fire Chiefs (IAFC), perquè l'òrgan encarregat de temes de comunicació d'incendis dins de l'IAFC, el Management Information Center, s'encarrega del funcionament del projecte Integrated Emergency Management System (Sistema de Gestió Integrada de l'Emergència).

¹⁹ Veure nota anterior.

²⁰ En la confecció del manual de l'ICS van col·laborar: California Department of Forestry and Fire Protection, US Forest Service, FEMA, California Office of Emergency Services and Firescope. Al manual es detallen els procediments per coordinar el personal, instal·lacions, equipaments i comunicacions necessaris des de l'ocurrència de l'emergència fins a la seva resolució. El sistema pot emprar-se en qualsevol tipus –i magnitud– d'emergència, des d'un esdeveniment aïllat que implica una única agència, fins a un emergència important que exigeix la cooperació de diferents organismes.

²¹ Aquí només es comenten alguns programes de recerca sobre incendis, però la UE n'ha finançat i promogut d'altres projectes i actuacions en matèria de temporals i inundacions: Ribamod, Fastex, Framework i Aforism, que és una xarxa comunicativa que permet dissenyar un sistema d'ajuda a la presa de decisions en el cas d'inundacions. L'Aforism es basa en la millora de la comunicació entre meteoròlegs, hidròlegs i d'altres científics, a més de representants de l'Administració local.

²² Una de les propostes comunicatives de la UE en cas d'emergències naturals és el projecte Aforism sobre inundacions, esmentat a la nota anterior.

²³ Per conèixer el sistema de gestió de les emergències ocasionades pels incendis forestals a Alemanya es van contactar els Departaments d'Incendis de Frankfurt, Düsseldorf, Stuttgart, Bonn i Hamburg. Com que tots ells gestionen la relació institucions-mitjans de comunicació de forma similar, es va optar pel cas d'Hamburg perquè, a diferència dels altres, inclou algunes novetats interessants.

²⁴ La Direcció General d'Emergències i Seguretat Civil neix l'any 1997 a través del Decret 225/1997, de 2 de setembre, de supressió i creació de centres directius del Departament de Governació. També afecta el seu funcionament el Decret 103/1998, de 28 d'abril, d'estructura de la Direcció General d'Emergències i Seguretat Civil i de regulació de les funcions de guàrdia. Les dues lleis clau en aquest àmbit estipulen la coordinació i eficàcia de la Direcció General d'Emergències:

La **Llei 5/1994**, de 4 de maig, de regulació dels serveis de prevenció i extinció d'incendis i de salvaments de Catalunya. Aquesta llei regula el cos de bombers de la Generalitat. Entre d'altres, els bombers tenen les funcions d'extingir incendis, prevenir incendis i accidents, intervenir en operacions de protecció civil (d'acord amb els plans territorials i especials corresponents), i elaborar els plans d'actuació dels serveis d'extinció d'incendis.

La **Llei 4/1997**, de 20 de maig, de Protecció Civil de Catalunya. Aquesta llei estableix com s'ha d'actuar per protegir les persones, els béns i el medi ambient davant de les situacions de greu risc col·lectiu, de catàstrofes i de calamitats públiques.

²⁵ Més del 70% de la superfície de Catalunya està coberta de boscos, i el 80% són de propietat privada. Aquest fet diferencia Catalunya de la resta d'Espanya, on els boscos acostumen a ser de titularitat pública. El fet que els boscos catalans siguin de propietat privada comporta particularitats en la gestió preventiva dels incendis perquè l'explotació forestal (de fusta) no és un negoci massa rendible i els propietaris es queixen de manca de recursos per protegir els boscos del foc.

²⁶ *Foc Verd II. Programa de gestió del risc d'incendi forestal*. Generalitat de Catalunya. Barcelona, 1999. També pot consultar-se a la web del DARP <http://www.gencat.es/darp/focverd2>

²⁷ Real Decret 407/1992, de 24 d'abril.

²⁸ Pla de Protecció Civil de Catalunya. Pla Procicat (informat favorablement per la Comissió de Protecció Civil de Catalunya en la sessió 22.12.94, homologat per la Comissió Nacional de Protecció Civil el 23.02.95, i aprovat pel Govern de la Generalitat de Catalunya el 16.05.95).

²⁹ La Comissió de Protecció Civil de Catalunya va informar favorablement d'aquest pla (sessió del 22-12-1994), la Comisión Nacional de Protección Civil el va homologar (23-02-1995) i el Govern de la Generalitat de Catalunya el va aprovar (16-05-1995).

³⁰ Pla de Protecció Civil d'emergències per incendis forestals a Catalunya. Infocat (informat favorablement per la Comissió de Protecció Civil de Catalunya el dia 7 de juliol de 1994; acta número 15. Aprovat pel Consell Executiu de la Generalitat de Catalunya el dia 29 de setembre de 1994. Homologat per la Comisión Nacional de Protección Civil i publicat en la Resolució 30 de desembre de 1994 de la Secretaría de Estado de Interior).

³¹ D'acord amb les respostes obtingudes de les entrevistes realitzades a 15 periodistes en actiu relacionats amb la cobertura dels incendis forestals a Catalunya, les fonts d'informació que aquests professionals dels mitjans de comunicació consulten per elaborar una notícia sobre incendis són de tres tipus: pròpies, oficials i alternatives.

Fonts pròpies. Corresponsals, agències de notícies, altres mitjans de comunicació.

Fonts oficials. Informació originada per les institucions públiques: gabinets de premsa, responsables polítics i tècnics del govern autonòmic; funcionaris policials, de bombers, de l'àrea de salut i de la de medi ambient; alcaldes i funcionaris municipals.

Fonts alternatives. Generen informació que el periodista utilitza per contrastar, o contradir, la informació oficial: individus afectats per l'incendi, organitzacions veïnals, sindicats, associacions de propietaris forestals, experts, ADFs, organitzacions no governamentals i funcionaris públics (*off the record*).

³² Les agències d'informació, com ara Efe, tenen un públic específic (altres mitjans de comunicació). Per tant, les agències també tenen rutines de treball pròpies (l'agilitat i rapidesa en transmetre la informació en funció dels horaris d'emissió i/o edició dels mitjans de comunicació als quals serveixen) i formats de notícies propis (textos breus, farcits de dades i sense valoracions ni qualificacions).

33

Dia d'emissió	Temps total de duració del telenotícies	Temps dedicat a la notícia
---------------	---	----------------------------

18/07/98	00:35:03	00:01:08
19/07/98	00:37:00	00:04:58
20/07/98	00:49:33	00:17:12
21/07/98	00:43:29	00:11:37
22/07/98	00:44:54	00:11:00
23/07/98	00:37:23	00:06:00
24/07/98	00:41:20	00:06:00
25/07/98	00:20:28	00:05:16
26/07/98	00:37:30	00:06:00
27/07/98	00:35:01	00:03:20
28/07/98	00:38:31	00:13:01
29/07/98	00:16:42	00:00:00 ³³
30/07/98	00:39:17	00:07:00
31/07/98	00:39:29	00:07:29

³⁴ *La aplicación y la efectividad de los impuestos ambientales*. Agència Europea del Medi Ambient. Institut Català de Tecnologia-Centre d'Estudis i Informació Ambiental. Barcelona, 1997.

³⁵ L'*Agenda 21* catalana es troba en fase de redacció, per tant, és un bon moment per començar a desenvolupar alguns dels principis en els quals es basa.

³⁶ Per a una tasca tan gegantina i general, recomanem la revisió del cas francès.

³⁷ Actualment, entre 4.000 i 6.000 espanyols són cecs i sords a la vegada, xifra que dona una idea de la incidència que aquestes discapacitats poden tenir en la gestió de la comunicació de riscos. Dades aparegudes al diari *Avui* (25/06/99).



Annexos

Annex 1

Informació disponible on-line sobre el sistema de comunicacions en cas de desastres naturals en diferents països del món

Estats Units

- <http://www.fema.gov> El FEMA és una agència nord-americana especialitzada en resoldre situacions catastròfiques en cas de desastres naturals. Punts de contacte: exnl@cehdehl.em.cdc.gov , majordomo@fema.gov i eipa@fema.gov . Publican un estudi específic sobre comunicacions en cas d'emergència: <http://www.altavista.net/cgi-bin/query2pg=&kl=xx&q=goverment+catastrophe&search=s>
- <http://mts-comm.com/>. Agència nord-americana especialitzada en sistemes d'alerta d'emergències. Punts de contacte: lyn@mts-comm.com y skip@mts-comm.com
- <http://www.firewise.org> Agència encarregada de vigilar la seguretat dels boscos nord-americans. Publiquen una anàlisi del perquè és positiva la cooperació entre les agències de protecció dels boscos, el govern i els cossos de bombers del país. Apart, publiquen mensualment una revista en la que s'informa dels avenços en matèria d'incendis, noves tècniques de prevenció d'incendis. Punt de contacte: firewise@org.us .
- <http://db.fire-ems.net/firedept/deplist/us/oregon> i <http://db.fire-ems.net/firedept/deptlist/us/california>. L'EMS és una altra agència encarregada de protegir l'entorn en cas de desastre natural. Col·labora amb el govern.
- <http://www.ca.gov/s/disaster/> Connexions entre els serveis d'emergència.
- <http://www.dos.state.ny.us/fire/firewww.html> Web oficial del Fire Department de Nova York,. Punt de contacte: info@dos.state.ny.us

- <http://www.cfsi.org/> Institut dedicat a la recerca sobre els serveis que cal prestar en cas d'incendi. Punt de contacte: info@cfsi.org
- <http://www.emergency.com/firepage.htm> Institut de recerca en cas d'emergència i les responsabilitats pertinents a cada un dels grups que intervenen. També publiquen notícies d'intervencions en cas d'alerta.
- <http://www.fnam.org/index.htm> Associació de "fire Marshal's" de Minnesota. Punts de contacte. steve.zaccard@stpaul.gov i gmagdal@fmam.org
- <http://www.state.or.us/> Pàgina oficial del govern d'Oregó, que té un apartat dedicat als serveis d'informació en cas d'incendi. Punt de contacte oregon.sfm@state.or.us
- <http://www.iafc.org/pubmain.cfm> Associació internacional sobre control del foc. Publica un llistat d'adreces de correu electrònic d'algunes agències rellevants en la matèria.

Altres

- <http://www.emergency-services.arc.nasa.gov/html/dart.html> i http://www.hammerdown.com/links_inter.html Índex dels Fire Departments d'Austràlia, Brasil, Canadà, Costa Rica, Alemanya, Inglaterra, França, Japó, Holanda, Suïssa, Espanya i EUA. Índex dels Fire Departments de:
 - Alemanya, http://www.patent-marketing.com/englisch/marktplatz/inhalt/refer_com.html
 - Japó <http://www.tfpc.com/ewjapan.htm>
 - Altres <http://www.tfpc.com/ewsb.htm> Índex dels Fire Departments d'alguns països. Destaquen Austràlia, Canadà, Alemanya, Anglaterra, França, Japó, Holanda, Suïssa, Itàlia i EUA.
- <http://www.hypnos.m.ehime-u.ac.jp/GHDNet/NewsSources/> Índex dels Fire Departments de diferents països

Gran Bretaña

- <http://www.tmpl-online.co.uk/ifbindex.htm> Informació sobre la brigada antiincendis de Londres. Contacte a Robert.stanbie@lfcda.org.uk

França

- <http://procdmultimedia.soprane.fr/pompolb.htm> Informació sobre els bombers. Contacte thierry.wagnon@procdmultimedia.soprane.fr No exposen informació gratuïta, venen un CD-Rom amb la informació del cos, imatges, punts de contacte, etc.
- <http://yi.com/home/Lecoqmickael/index2.htm> Pàgina del cos de bombers dels Alps francesos.

Suïza

- <http://www.rolfmosers.ch/FW-Baden.htm> Departament Antiincendis de Baden. La pàgina exposa informació general sobre les seves activitats. Publiquen un organigrama d'actuació. Contacte feuerweh.baden@rolfmoser.ch
- <http://www.fire-ems.net/firedept/view/CrissierSitzerland> Pàgina oficial de la Oficina Central de Incendis de Suïssa. Contacte Van.Siggen@ehl.ch

Alemania

- http://feuerwehr_hamburg.org Pàgina oficial de l'oficina d'incendis d'Hamburg. Especifica el funcionament del centre de comunicacions, i tots els elements tècnics dels quals gaudeixen: ordinadors, localitzadors de fum, mapes de possos... Contacte
- info@feuerwehr-hamburg.org Les pàgines de les oficines d'incendis de Frankfurt, Düsseldorf, Stuttgart i Bonn estan sota construcció. Contactes Info@feuerwehr-

frankfurt.org , info@feuerwehr-düsseldorf , info@feuerwehr@stuttgart ,
info@feuerwehr-bonn .

Italia

- Mostren la seva organització interna i publicacions de les darreres actuacions en un incendi Contacte vvfbo@iperbole.bologna.it .

Holanda

- http://www.dibrained.nl/index-uk.html No s'informa de les comunicacions en cas de riscos. Contacte dibrained@Cybercom.Nl

Unió Europea

- http://europa.eu.int/comm/dg12 Pàgina oficial de la Comissió Europea sobre els desastres naturals.

Austràlia

- Raymond@twpo.com.au i cielens@flinders.edu.au .

Japó

- Oficina d'incendis de Kioto. Contacte tfdinfo2@tfd.metro.Tokyo.jp

Canadà

- dnreweb@gov.nb.ca i expert@nrcau.qu.ca . Punts de contacte dels Fire Departments del Canadà.

Annex 2