

Risanamenti energetici di immobili abitati: pianificare e progettare in modo partecipativo e socialmente sostenibile.

Un manuale con istruzioni da seguire passo a passo, modelli ed esempi.



Prefazione

Il presente manuale propone una metodologia alternativa per i progetti di risanamento energetico, che mette al centro il benessere del quartiere e i vari soggetti che vi abitano, operano o lavorano. Per il progetto SvizzeraEnergia si è ispirata al metodo AMU (Assistant à maîtrise d'usage), sviluppato da SIG (Services industriels de Genève) e implementato a Ginevra.

Già da tempo lavoriamo con i responsabili AMU nella Svizzera occidentale per determinare l'efficacia dell'approccio e approfondire insieme la tematica. Il risultato di questa collaborazione è un progetto con il quale si intende affrontare le varie peculiarità e condizioni quadro regionali della Svizzera. Esso offre un approccio scalabile, che può cioè essere adeguato alle esigenze specifiche dei singoli progetti.

L'obiettivo è creare solidi rapporti di vicinato e una storia di successo sostenibile a lungo termine per il progetto di rinnovamento, viene attribuito grande valore all'aspetto sociale oltre che agli aspetti economici ed ecologici. Per lo sviluppo immobiliare in Svizzera, che nei prossimi decenni dovrà affrontare l'importante sfida della densificazione centripeta, sta diventando sempre più rilevante la dimensione della responsabilità sociale e della sostenibilità.

Ringraziamo di cuore SIG, nostro partner in questo progetto, e in particolare Nicolas Velebit, per la collaborazione aperta e costruttiva. I nostri ringraziamenti vanno anche a s2r, mandataria del progetto, che ha messo a disposizione il suo specifico know-how e la sua metodologia nel settore della mobilità sostenibile.

Saremo lieti di ricevere il riscontro di tutti coloro che decideranno di utilizzare il metodo illustrato nel presente manuale, così da poterlo perfezionare ulteriormente.

In bocca al lupo per i lavori di risanamento sostenibile che verranno intrapresi e grazie per la fiducia accordataci.

Andrea Streit, Specialista Edifici
Efficienza energetica e energie rinnovabili
Ufficio federale dell'energia

Introduzione

In Svizzera, ogni secondo vengono smantellati 500 chilogrammi di materiali da costruzione. Questo non solo è dannoso per l'ambiente, ma influisce anche sul tessuto sociale di un quartiere.

Spesso, infatti, le case esistenti sono sostituite da spazi abitativi più costosi in edifici nuovi. Gli spazi abitativi economici scarseggiano: sempre più persone non possono più permettersi di vivere in città e sono costrette a trasferirsi in periferia o in campagna. Una struttura demografica ben mescolata è essenziale per le città, i Comuni e i quartieri: essa garantisce una convivenza vivace e contribuisce a che le persone si trovino bene nel proprio luogo di residenza e vi si identifichino. In questo modo è possibile ridurre le fluttuazioni e aumentare l'impegno verso la comunità, un prerequisito importante per avere quartieri socialmente sostenibili.

La sensibilità nei confronti delle tematiche ambientali è aumentata negli ultimi anni. Le disdette dei contratti d'affitto a causa di risanamenti o addirittura demolizioni sono sempre più criticate a causa dell'elevata produzione di energia grigia.

Un risanamento degli immobili abitati è rispettoso dell'ambiente, ma anche delle persone, soprattutto se le informazioni vengono fornite tempestivamente e in modo trasparente e la successiva realizzazione è accompagnata da misure comunicative e partecipative.

Un risanamento socialmente sostenibile richiede un'ampia preparazione. La base è un piano consolidato di comunicazione e partecipazione che venga incorporato nella pianificazione fin dall'inizio. Un coinvolgimento precoce e una posizione chiara da parte dei

proprietari sono importanti per la riuscita dell'attuazione. Inoltre, è necessario un impegno concreto, sia a livello personale che finanziario. In cambio, vengono ridotti al minimo i rischi di un ritardo dei lavori causato da opposizioni o di un elevato tasso di appartamenti sfitti dopo il risanamento.

Il presente manuale guida i committenti e i loro team passo a passo attraverso il processo. Illustra misure, contiene modelli per i vari canali di comunicazione e fornisce idee per la partecipazione. L'obiettivo è rendere il risanamento energetico degli edifici sostenibile non solo ecologicamente, ma anche socialmente.

Opportunità

Un risanamento energetico apporta numerosi vantaggi:

- il rischio di appartamenti sfitti è ridotto al minimo;
- si evitano i ricorsi edilizi, riducendo così il rischio di ritardi del progetto;
- gli interventi edili sono molto più brevi rispetto a quelli necessari per la costruzione di un nuovo edificio;
- si genera meno energia grigia;
- si possono preservare spazi abitativi economici;
- le persone possono rimanere nelle loro abitazioni e non vengono quindi sradicate;
- non vi è alcuna ingerenza sulla struttura sociale del quartiere;
- l'identità di quest'ultimo viene preservata.

Rischi

Un risanamento di immobili abitati è impegnativo! Per questo motivo è ancora più importante tenere conto fin dall'inizio delle risorse, sia umane che finanziarie. Inoltre, nel corso dell'intero processo si devono considerare i seguenti punti:

- è necessario un piano di comunicazione completo, in modo che gli inquilini siano costantemente informati su ciò che accade nel cantiere e sappiano sempre chi contattare per le diverse domande che possono insorgere;
- un risanamento di immobili abitati è un'ingerenza nella sfera privata delle persone che li abitano;
- gli interventi edili devono essere pianificati in modo tale che durante il risanamento gli inquilini possano rimanere nelle loro case per la maggior parte del tempo;
- se i lavori eseguiti nelle abitazioni oltrepassano la misura del ragionevole, agli inquilini deve essere offerta una sistemazione alternativa (appartamento tranquillo, hotel, appartamento per le vacanze ecc.);
- sono necessari «spazi alternativi» per il vicinato, affinché possano allontanarsi dal rumore del cantiere per ore o giorni; serve inoltre uno spazio adibito al deposito del materiale rimosso temporaneamente dalle abitazioni;
- gli inquilini hanno diritto a una riduzione dell'affitto;
- sono necessarie misure di sostegno per i casi più delicati e per gli inquilini a mobilità ridotta;
- prima di iniziare il processo, si dovrebbero identificare e affrontare attivamente i potenziali ostacoli (vicini difficili, opinion leader, persone critiche a oltranza).

Indice

12	I	Presentazione del manuale
13	II	Preparazione al processo di risanamento
21	III	Attuazione
21	III	Attuazione S (da 10 a 50 abitazioni)
26	III	Attuazione M (da 50 a 250 abitazioni)
31	III	Attuazione L/XL (oltre 250 abitazioni)
36	IV	Insegnamenti
38	V	Toolbox
45	VI	Esempi





Tra il 2020 e il 2023, i due blocchi centrali del complesso residenziale Telli (di proprietà dell'AXA) sono stati sottoposti a un risanamento energetico in stato abitativo. Durante l'intero processo gli inquilini sono stati accompagnati con diverse misure comunicative e partecipative. Il materiale illustrativo al capitolo «Esempio Telli» fornisce una panoramica delle svariate possibilità con cui gli inquilini possono essere coinvolti nel processo di risanamento.

I Presentazione del manuale

Nel contesto di un risanamento di immobili abitati la comunicazione e la partecipazione sono un processo complesso. Che cosa è importante? A che cosa si deve necessariamente pensare? Quali sono le priorità? E che cosa sarebbe «nice to have»? Il presente manuale si basa sull'esperienza pratica e mostra come si può pianificare e attuare un tale risanamento.

Come prepararsi?

Il capitolo «Preparazione al processo di risanamento» illustra come definire l'entità del risanamento, come elaborare una chiara posizione dei proprietari nei confronti degli inquilini e come pianificare attentamente il processo di accompagnamento.

Come attuare le misure previste?

Il capitolo «Attuazione» fornisce istruzioni concrete su come mettere in pratica le singole fasi.

Come fare tesoro delle esperienze fatte?

Nel capitolo «Insegnamenti» viene illustrato come procedere per poter valutare le esperienze pratiche del team di pianificazione, delle persone coinvolte nell'attuazione del risanamento energetico e degli inquilini.

Quanto è oneroso il progetto?

Il capitolo «Attuazione» è suddiviso in tre parti, che coincidono con le tre possibili dimensioni (S, M e L/XL) dei progetti di risanamento (v. tabella qui sotto). Per tutti e tre i gruppi è indicata una variante minima, che può essere integrata con ulteriori misure a seconda delle esigenze, dell'impegno e del budget.

Dimensioni	S	M	L/XL
Numero di abitazioni	10–50 abitazioni	50–250 abitazioni	da 250 abitazioni
Budget annuale approssimativo per la comunicazione in CHF	20'000–80'000.–	80'000–150'000.–	A partire da 150'000.–

Dove è possibile trovare esempi concreti?

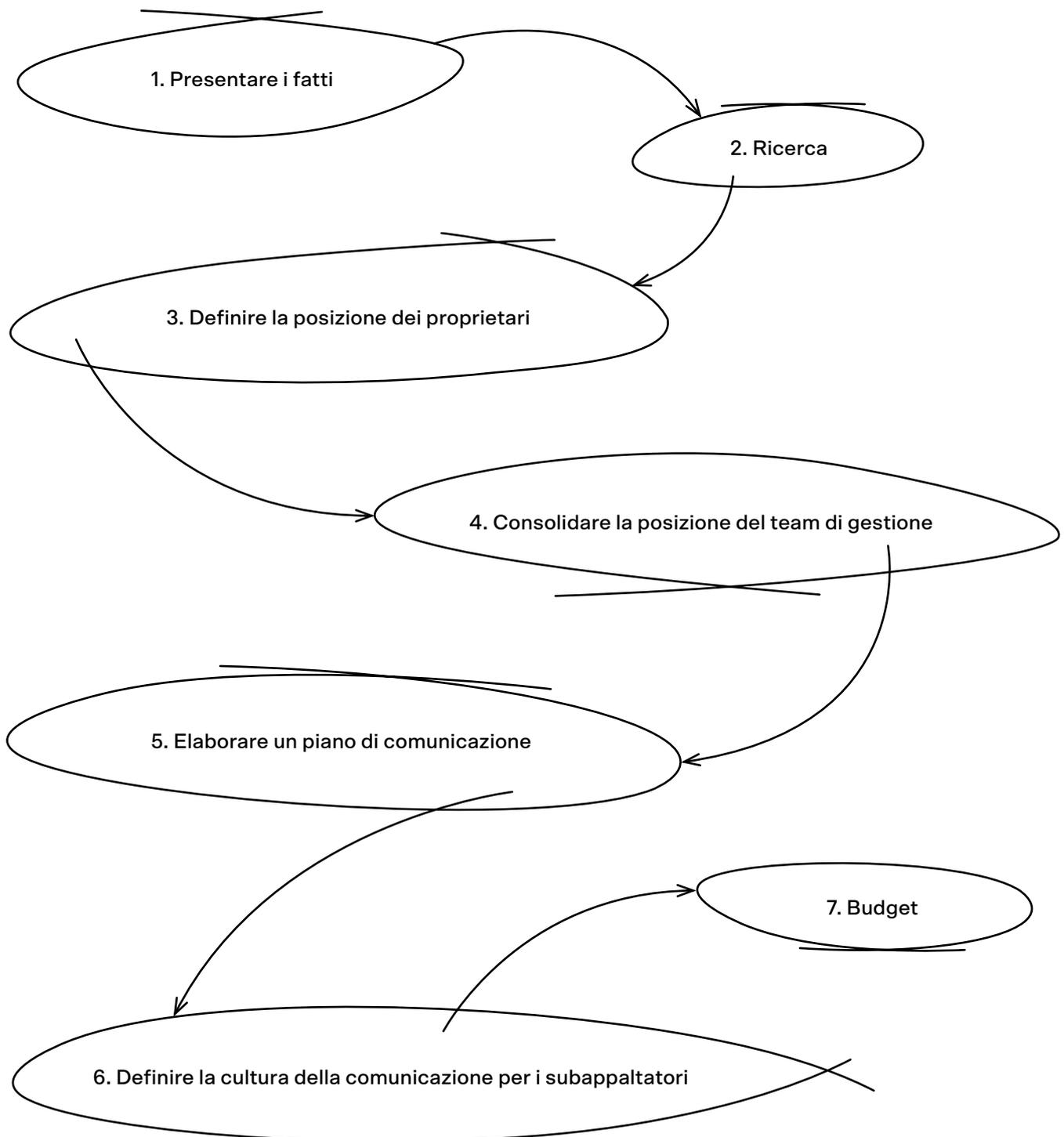
Il toolbox contiene lettere modello, liste, questionari ecc., che servono come base per la comunicazione agli inquilini e per la loro partecipazione.

Esempio: Telli Aarau

Tra il 2020 e il 2023, i due blocchi centrali del complesso residenziale Telli Aarau – per un totale di 581 abitazioni – sono stati sottoposti a un risanamento energetico mentre erano abitati. La rassegna mostra le svariate misure attuate nella comunicazione e nel dialogo con gli inquilini.

II Preparazione

Il presente capitolo si concentra sulla definizione di una posizione chiara dei proprietari, sulla ricerca scrupolosa e sulla pianificazione del processo per il risanamento di immobili abitati. Una posizione comune tra proprietari e team di gestione e la buona conoscenza degli inquilini sono alla base del piano di comunicazione e partecipazione, che a sua volta costituisce la premessa per la buona riuscita di un processo di risanamento.



II Preparazione

1. Presentare i fatti

In una prima fase vengono definiti i contenuti del progetto di risanamento. Essi vengono riassunti in un argomentario, che consta di domande e risposte e funge da base per l'intero processo, oltre ad essere vincolante per tutte le parti coinvolte per le ulteriori comunicazioni. È importante che gli argomenti a favore del risanamento possano essere suffragati da fatti verificati.

Domande da porsi:

- Che cosa viene sottoposto a risanamento? Gli interi edifici o solo parti di essi? Quali edifici?
- Qual è il motivo del risanamento?
- Quali sono gli obiettivi del risanamento energetico e come possono essere raggiunti?
- Qual è il calendario dei lavori? Il risanamento sarà effettuato in più tappe?
- Quali sono le opportunità offerte da un risanamento degli immobili abitati?
- Quali sono i rischi/gli ostacoli di un risanamento degli immobili abitati?

Compito: Redigere un argomentario

II Preparazione

2. Ricerca

Una buona conoscenza dei propri inquilini, del vicinato e dei team di pianificazione e costruzione coinvolti è importante per trovare l'approccio comunicativo corretto e individuare le questioni rilevanti. Ma non solo: una ricerca approfondita permette di evitare future difficoltà e di reagire in modo rapido e appropriato in caso di problemi. Soprattutto per progetti di risanamento controversi e di grandi dimensioni i media devono essere coinvolti in una fase precoce e devono essere informati in merito al risanamento energetico previsto. Una politica informativa proattiva aiuta a evitare le critiche della stampa.

Domande da porsi:

- Come è strutturato l'insieme degli inquilini?
- Ci sono casi delicati? Perché sono considerati delicati? Di chi si tratta?
- Chi sono i vicini? Chi verrà pregiudicato dal risanamento?
Chi deve essere informato tempestivamente?
- Nel quartiere ci sono possibilità di alloggiare temporaneamente gli inquilini durante il risanamento?
- Viene curato lo spirito comunitario? Se sì, in che modo?
- Tra gli inquilini ci sono opinion leader?
- Nel quartiere ci sono organizzazioni, associazioni o comunità che potrebbero essere coinvolte nel processo?
- Nel quartiere ci sono lacune che potrebbero essere eventualmente colmate in occasione del risanamento?
- Come è organizzato il team di pianificazione e costruzione?
- Quali sono gli ambiti di competenza di ognuno? Qual è la funzione di ognuno?
- Quali istituzioni e media devono essere informati?

Compito: Riassumere e analizzare le informazioni in un «atlante» che serva da base per il piano di comunicazione e partecipazione.

II Preparazione

3. Definire la posizione dei proprietari

Una posizione chiara da parte dei proprietari nei confronti degli inquilini facilita il processo. È importante non fare promesse che non potranno essere mantenute in seguito nonché fissare per iscritto gli obiettivi e le misure decise e farli confluire nei processi in modo vincolante.

Domande da porsi:

- Quali alternative/assistenza vengono offerte?
- Qual è la posizione da tenere nei confronti dei casi delicati?
- Fino a che punto deve spingersi la comunicazione/partecipazione/appropriazione?
- In che modo sono coinvolti gli inquilini?
- Quanto è grande la disponibilità a integrare nel processo i riscontri ragionevoli e rappresentativi degli inquilini?
- Quale quota del budget viene messa a disposizione per le misure di accompagnamento?
- Quali soluzioni vengono offerte agli inquilini che per breve tempo durante il risanamento non possono vivere nelle loro abitazioni? Vi sono abitazioni vuote disponibili come alternativa? Nelle vicinanze c'è un hotel dove gli inquilini potrebbero alloggiare per un breve periodo?

Compito: Definire la posizione dei proprietari, che costituisce la base per il successivo piano di comunicazione e partecipazione.

II Preparazione

4. Definire la posizione del team di gestione

Una volta definita la posizione dei proprietari, è necessario coinvolgere il team di gestione. I proprietari devono comunicare chiaramente che la posizione decisa deve confluire in tutte le misure di accompagnamento durante il processo di risanamento. Le misure e la loro attuazione verranno elaborate congiuntamente nell'ambito di un laboratorio.

Domande da porsi:

- Quali misure sono necessarie per realizzare gli obiettivi dei proprietari in relazione alla gestione degli inquilini?
- Che cosa è assolutamente necessario? Che cosa sarebbe «nice to have»?
- Quando è il momento giusto per informare gli inquilini dell'intenzione dei proprietari?
- Che cosa offrono i proprietari agli inquilini per attutire l'impatto dei lavori edili?
- Come vengono affrontati i casi più delicati (famiglie con bambini che non possono essere trasferiti temporaneamente durante l'anno scolastico, persone con risorse finanziarie limitate, inquilini di lunga data, anziani o malati)?
- Di quali competenze e risorse dispone il team di gestione e quali invece gli mancano?
- Sono necessarie risorse interne supplementari a livello di personale e, in caso affermativo, come vengono finanziate o possono essere fornite?
- In che ambito vi è la necessità di esperti esterni (ad es. assistenti sociali)? Quanto potrebbero costare?
- Che cosa succede con le abitazioni la cui locazione viene disdetta durante il risanamento?

Compito: Adottare un dispositivo vincolante con misure e assistenza/misure di supporto

II Preparazione

5. Elaborare un piano di comunicazione e partecipazione

La posizione dei proprietari e quella del team di gestione nonché la ricerca costituiscono la base per il piano di comunicazione, che deve essere approvato dai proprietari ed è vincolante per tutte le parti coinvolte nel processo.

Contenuti da definire:

- stabilire le tempistiche e definire le tappe fondamentali;
- creare una piccola corporate identity**;
- determinare le misure e definire i canali;
- coordinare tempistiche e misure;
- determinare l'entità/le forme di partecipazione, ad esempio informazioni/colloqui personali/eventi (eventi informativi, organizzazione di esperienze condivise, visite guidate al cantiere ecc.);
- definire le possibilità di partecipazione;
- interlocutori/punti di contatto per le varie questioni.

Compito: Redigere un piano vincolante di comunicazione e partecipazione

** Un'identità visiva del risanamento facilita il riconoscimento.

Insieme a uno slogan, essa può contribuire affinché le persone si identifichino nuovamente con le proprie abitazioni.

II Preparazione

6. Definire la cultura della comunicazione per i subappaltatori

Gli operai e i fornitori di servizi delle ditte subappaltatrici incaricate del risanamento sono spesso in contatto diretto con gli inquilini. Poiché un risanamento di immobili abitati può talvolta ledere pesantemente la sfera privata degli inquilini, è importante che i contatti con questi ultimi siano scrupolosamente regolati. Si raccomanda quindi di definire una cultura della comunicazione per i subappaltatori, che sia vincolante per tutti.

Contenuti da definire:

- Che cosa significa per noi una buona cultura della comunicazione?
- Per gli inquilini quali sono le fasi più critiche di un risanamento?
- A cosa devono prestare particolare attenzione gli operai durante le fasi più delicate?
- Quali sono gli orari di riposo e come vengono comunicati?
- Come si risponde ai reclami e alle domande?
- Come vengono fornite le informazioni sui lavori rumorosi?
- Come si può instaurare uno scambio rispettoso tra gli inquilini e i dipendenti delle imprese di costruzione?
- Che cosa succede con le abitazioni la cui locazione viene disdetta durante il risanamento?

Compito: Elaborare una cultura della comunicazione vincolante per il committente e i subappaltatori

II Preparazione

7. Budget

Il piano di comunicazione consolidato fornisce la base per l'allestimento di un budget vincolante. Si raccomanda di integrare questo budget come voce del bilancio preventivo complessivo del risanamento.

Domande da porsi:

- Quali eventi imprevisti devono essere tenuti in considerazione?
- Quale deve essere l'importo della riserva da includere?
- Chi è responsabile del controllo del budget?

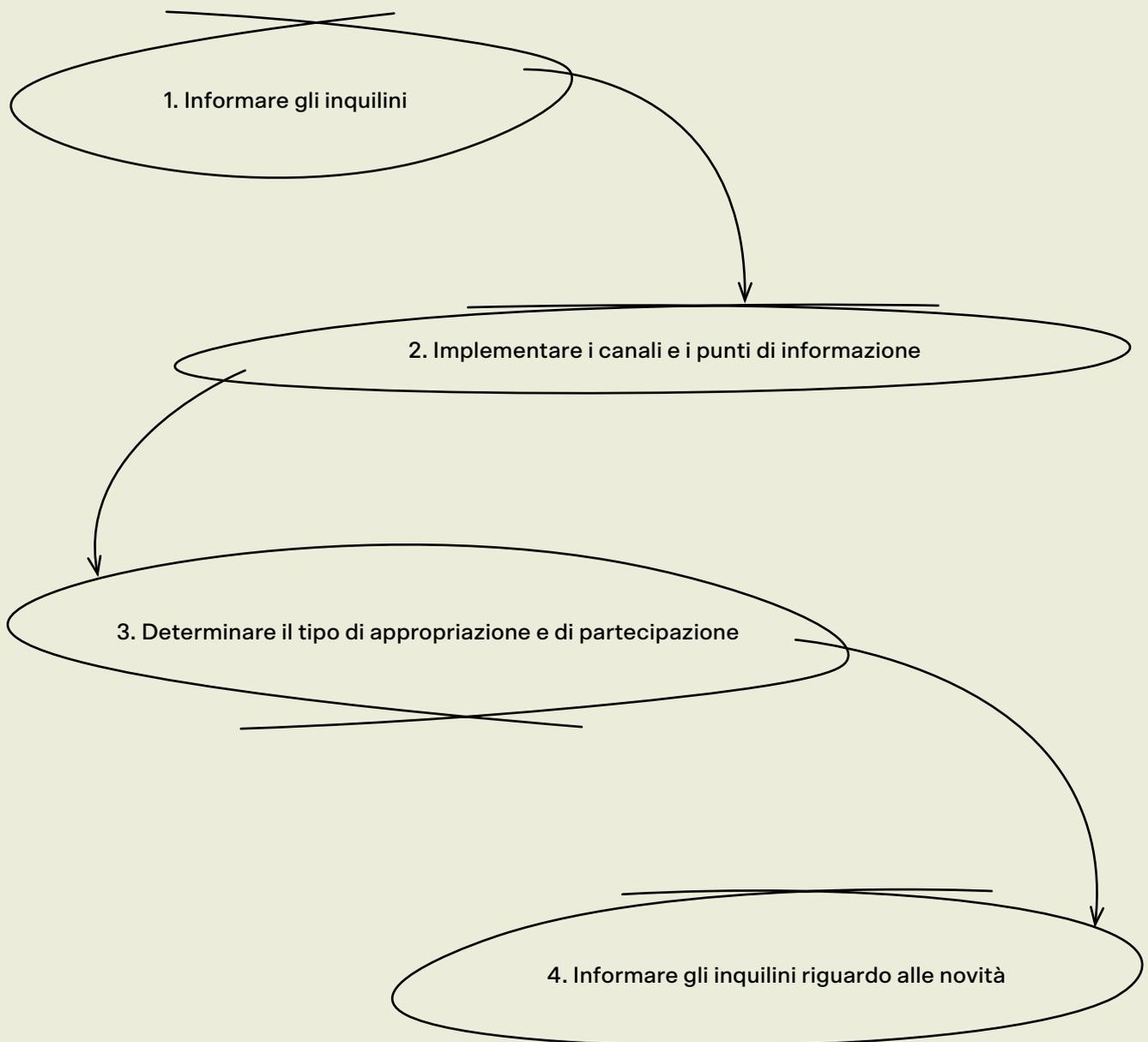
Compito: Definire un budget sulla base delle misure decise

III Attuazione S

Abitazioni: 10–50

* Budget annuale per partecipazione e comunicazione: CHF 20'000–80'000.–

* Dati stimati a partire dalle esperienze pratiche



III Attuazione S

1. Informare gli inquilini

Un risanamento può essere effettuato senza intoppi solo se vi è una buona collaborazione con gli abitanti degli immobili interessati. È quindi importante tenere conto delle loro esigenze prima, durante e dopo i lavori, nonché creare trasparenza. Un'informazione adeguata favorisce l'accettazione di un progetto edilizio. Nel caso ideale, gli inquilini devono ricevere tempestivamente per iscritto le informazioni sul progetto previsto e un invito a un evento informativo in cui si offra loro una consulenza personalizzata. Si raccomanda di tenere una presentazione senza farla seguire da una sessione di domande e risposte in plenaria, mettendo invece a disposizione un numero sufficiente di esperti che possano rispondere alle domande bilateralmente (project manager, architetti ecc.). Se un simile evento non può essere realizzato, alle informazioni scritte deve essere allegata almeno una lettera d'accompagnamento e deve essere messo a disposizione un punto informativo.

Misure raccomandate

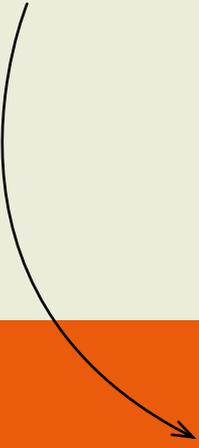
- Piccolo opuscolo pieghevole

Obiettivo

- Tematizzare paure e preoccupazioni, individuare potenziali conflitti, aumentare l'accettazione del progetto
- Informare gli abitanti in modo esaustivo sul progetto e sul calendario dei lavori
- Gli abitanti sanno chi è il loro interlocutore e dove trovarlo per l'intera durata del processo

Evitare gli ostacoli

- Per la buona riuscita di un evento informativo occorre una pianificazione tempestiva e dettagliata, che comprenda materiale informativo, il luogo in cui si terrà l'evento, il catering nonché i punti e il personale preposti alla consulenza.
- Il prerequisito per affrontare al meglio le preoccupazioni, le domande e le sfide degli inquilini è un esame approfondito dei punti critici e degli aspetti socialmente sostenibili del progetto (v. argomentario, capitolo «Preparazione al processo di risanamento»).
- Regolamentazione chiara e coordinamento delle responsabilità prima, durante e dopo l'evento



Toolbox (B)



Esempio Telli (3)

III Attuazione S

2. Implementare i canali e i punti di informazione

I canali di comunicazione scelti vengono creati, attivati e alimentati continuamente con contenuti aggiornati. Un continuo dialogo con i soggetti coinvolti nel risanamento e con gli inquilini garantisce un flusso costante di informazioni e una raccolta di storie autentiche tratte dalla quotidianità del cantiere. Grazie a questo dialogo, è anche possibile identificare e affrontare tempestivamente i problemi. Idealmente il punto informativo dovrebbe essere in loco. In questo modo si promuove anche il dialogo tra le varie parti.

Misure raccomandate

- Opuscoli informativi, volantini ed eventi
- Consulenza telefonica e personale su richiesta, spesso offerta da un membro del team di gestione

Obiettivo

- Tenere aggiornati gli abitanti
- Raccogliere le richieste degli abitanti e discuterle nei comitati competenti
- Individuare, nel quartiere e tra gli inquilini, idee di utilizzo sostenibile

Evitare gli ostacoli

- Frequenza: Adeguare le misure e la loro frequenza alla fase del progetto
- Garantire la continuità della comunicazione

Esempio Telli (4+5+6)

III Attuazione S

3. Appropriazione e partecipazione

La partecipazione degli inquilini al processo di risanamento crea comprensione per il processo stesso e un'atmosfera positiva. Gli inquilini possono essere coinvolti nel processo grazie a diverse misure di partecipazione: laboratori, aiuto nell'assistenza al vicinato o nella preparazione di alcuni spazi, eventi e campagne. Tali misure creano identificazione e promuovono lo spirito comunitario, conducendo a una vivace cultura abitativa e a minori fluttuazioni.

Misure raccomandate

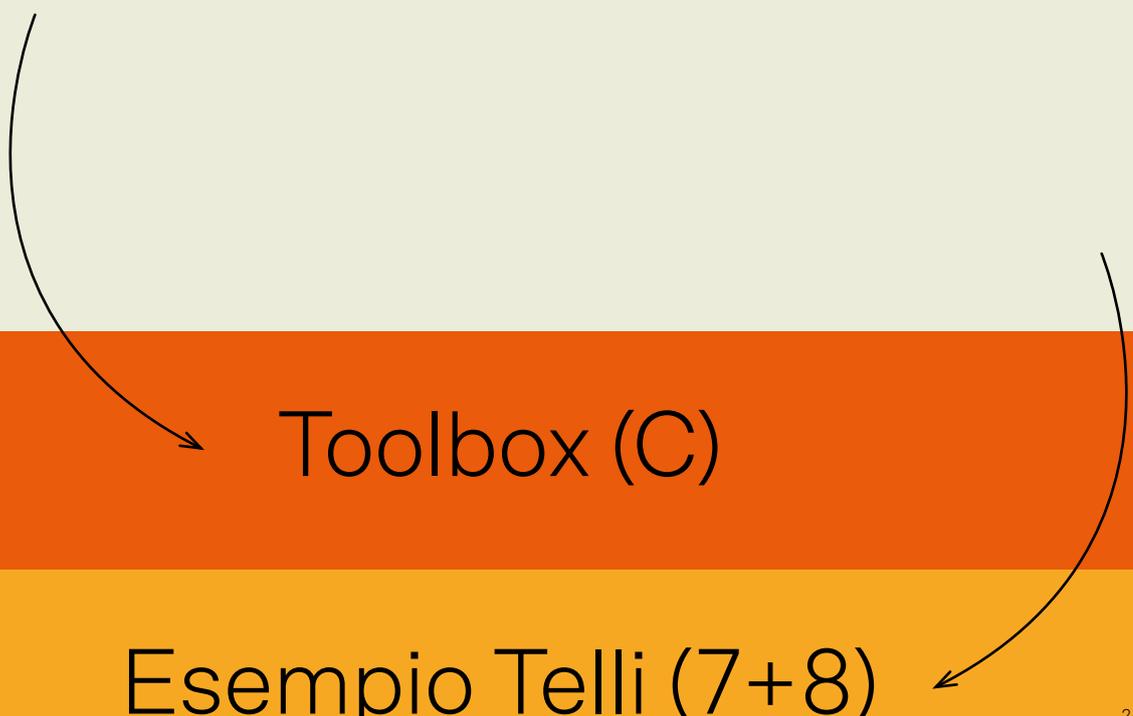
- Partecipazione: Punto informativo, singoli eventi
- Appropriazione: Spazi/aree comuni che possono essere messi a disposizione

Obiettivo

- Promuovere la partecipazione alla discussione e il coinvolgimento degli inquilini
- Raccogliere le varie esigenze
- Promuovere lo scambio tra i diversi gruppi di interesse

Evitare gli ostacoli

- Garantire l'affidabilità e la competenza del punto informativo
- Un'attenta ponderazione delle numerose diverse esigenze che si incontrano



Toolbox (C)

Esempio Telli (7+8)

III Attuazione S

4. Informare gli inquilini riguardo alle novità

Un risanamento energetico comporta nuove installazioni tecniche nelle abitazioni. È importante che gli inquilini vengano istruiti su come utilizzarle. In base alla complessità, le istruzioni possono essere fornite per iscritto (formato digitale o stampate), attraverso brevi video oppure in loco nell'ambito di una dimostrazione. Istruzioni di facile comprensione spiegano come utilizzare correttamente le nuove installazioni. Altri consigli mostrano come le economie domestiche possono ridurre il proprio consumo di elettricità e acqua nonché le proprie emissioni di CO₂, utilizzando apparecchi a basso consumo energetico (lampadine, riduttori di flusso, buoni sconto per elettrodomestici ecc.)

Misure raccomandate

- Sopralluogo con esperti

Obiettivo

- Gli inquilini si trovano a loro agio nelle loro abitazioni risanate
- Gli inquilini sono in grado di utilizzare in modo corretto le nuove installazioni tecniche

Evitare gli ostacoli

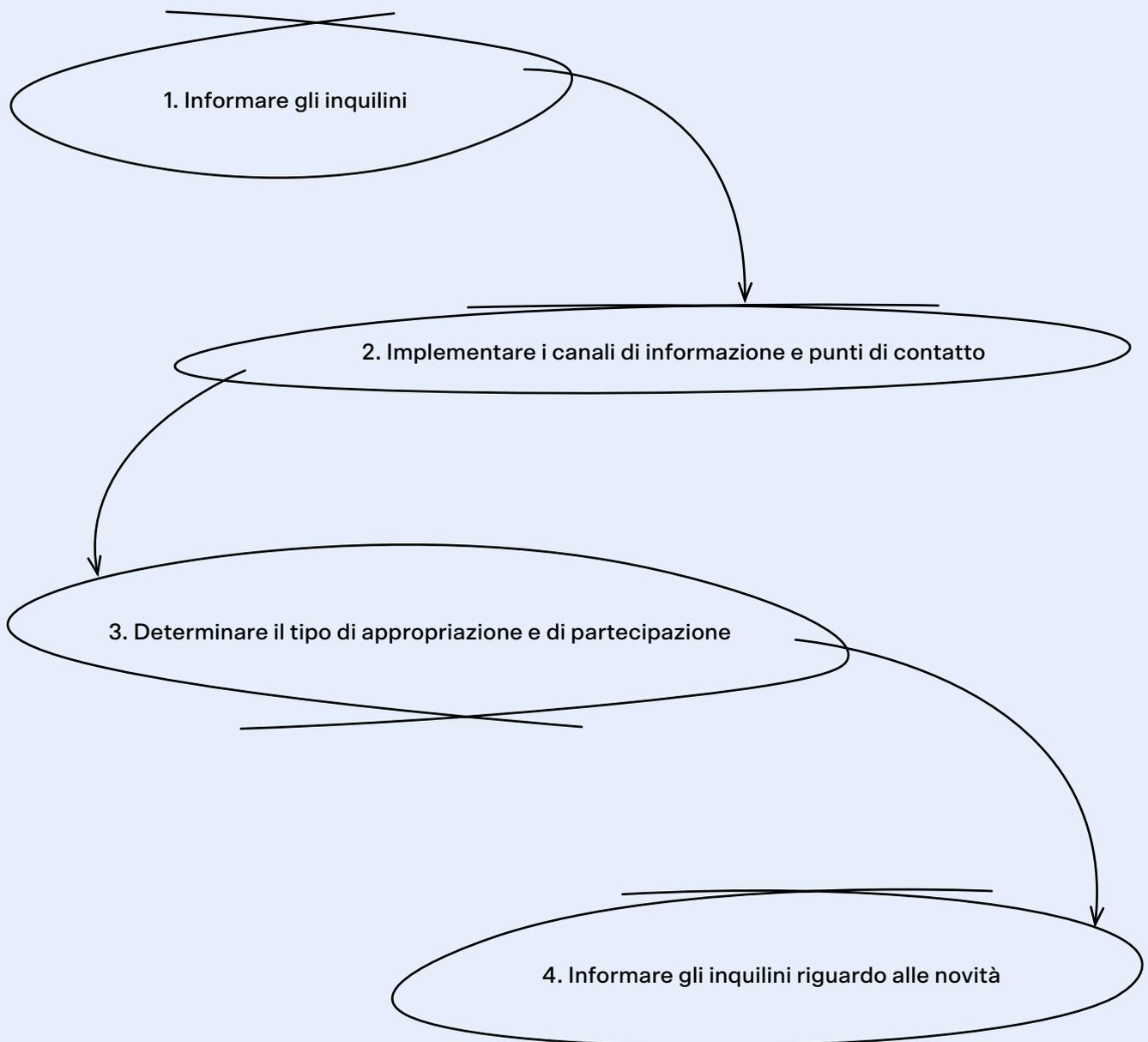
- Garantire la comprensibilità delle istruzioni

III Attuazione M

Abitazioni: 50–250

* Budget annuale per partecipazione e comunicazione: CHF 80'000–150'000.–

* Dati stimati a partire dalle esperienze pratiche



III Attuazione M

1. Informare gli inquilini

Un risanamento può essere effettuato senza intoppi solo se vi è una buona collaborazione con gli abitanti degli immobili interessati. È quindi importante tenere conto delle loro esigenze prima, durante e dopo i lavori, nonché creare trasparenza. Un'informazione adeguata favorisce l'accettazione di un progetto edilizio. Nel caso ideale, gli inquilini devono ricevere tempestivamente per iscritto le informazioni sul progetto previsto e un invito a un evento informativo in cui si offra loro una consulenza personalizzata. Si raccomanda di tenere una presentazione, senza farla seguire da una sessione di domande e risposte in plenaria, mettendo invece a disposizione un numero sufficiente di esperti che possano rispondere alle domande bilateralmente (project manager, architetti ecc.). Per fornire le consultazioni in modo appropriato si devono predisporre diversi tavoli di consultazione ed eventualmente un'esposizione. Se un simile evento non può essere realizzato, alle informazioni scritte deve essere allegata almeno una lettera d'accompagnamento e deve essere messo a disposizione un punto informativo.

Misure raccomandate

- Piccolo opuscolo pieghevole, planimetrie/ materiale fotografico per l'esposizione

Obiettivo

- Tematizzare paure e preoccupazioni, individuare potenziali conflitti, aumentare l'accettazione del progetto
- Informare gli abitanti in modo esaustivo sul progetto e sul calendario dei lavori
- Gli abitanti sanno chi è il loro interlocutore e dove trovarlo per l'intera durata del processo

Evitare gli ostacoli

- Per la buona riuscita di un evento informativo occorre una pianificazione tempestiva e dettagliata, che comprenda materiale informativo, il luogo in cui si terrà l'evento, il catering nonché i punti e il personale preposti alla consulenza.
- Il prerequisito per affrontare al meglio le preoccupazioni, le domande e le sfide degli inquilini è un esame approfondito dei punti critici e degli aspetti socialmente sostenibili del progetto (v. argomentario, capitolo «Preparazione al processo di risanamento»).
- Regolamentazione chiara e coordinamento delle responsabilità prima, durante e dopo l'evento

Toolbox (B)

Esempio Telli (3)

III Attuazione M

2. Implementare i canali e i punti di informazione

I canali di comunicazione scelti vengono creati, attivati e alimentati continuamente con contenuti aggiornati. Un continuo dialogo con i soggetti coinvolti nel risanamento e con gli inquilini garantisce un flusso costante di informazioni e una raccolta di storie autentiche tratte dalla quotidianità del cantiere. Grazie a questo dialogo, è anche possibile identificare e affrontare tempestivamente i problemi. Idealmente il punto informativo dovrebbe essere in loco. In questo modo si promuove anche il dialogo tra le varie parti. Nel caso ideale il punto informativo sarà affiancato da un esperto del settore sociale, che si occuperà delle domande e delle richieste degli inquilini e le trasmetterà alla direzione del progetto. L'esperto avvierà inoltre progetti ed eventi per la comunità.

Misure raccomandate

- Opuscoli informativi, volantini ed eventi
- Newsletter
- Landing Page semplice
- Social media
- Annunci
- Consulenza telefonica e personale su richiesta, spesso offerta da un membro del team di gestione

Obiettivo

- Tenere aggiornati gli abitanti
- Raccogliere le richieste degli abitanti e discuterle nei comitati competenti
- Individuare, nel quartiere e tra gli inquilini, idee di utilizzo sostenibile

Evitare gli ostacoli

- Frequenza: adeguare le misure e la loro frequenza alla fase del progetto
- Garantire l'aggiornamento dei canali digitali
- Garantire la continuità della comunicazione

Esempio Telli (4+5+6)

III Attuazione M

3. Appropriazione e partecipazione

La partecipazione degli inquilini al processo di risanamento crea comprensione per il processo e un'atmosfera positiva. Gli inquilini possono essere coinvolti nel processo grazie a diverse misure di partecipazione: laboratori, aiuto nell'assistenza al vicinato o nella preparazione di alcuni spazi, eventi e campagne. Tali misure creano identificazione e promuovono lo spirito comunitario, conducendo a una vivace cultura abitativa e a minori fluttuazioni.

Misure raccomandate

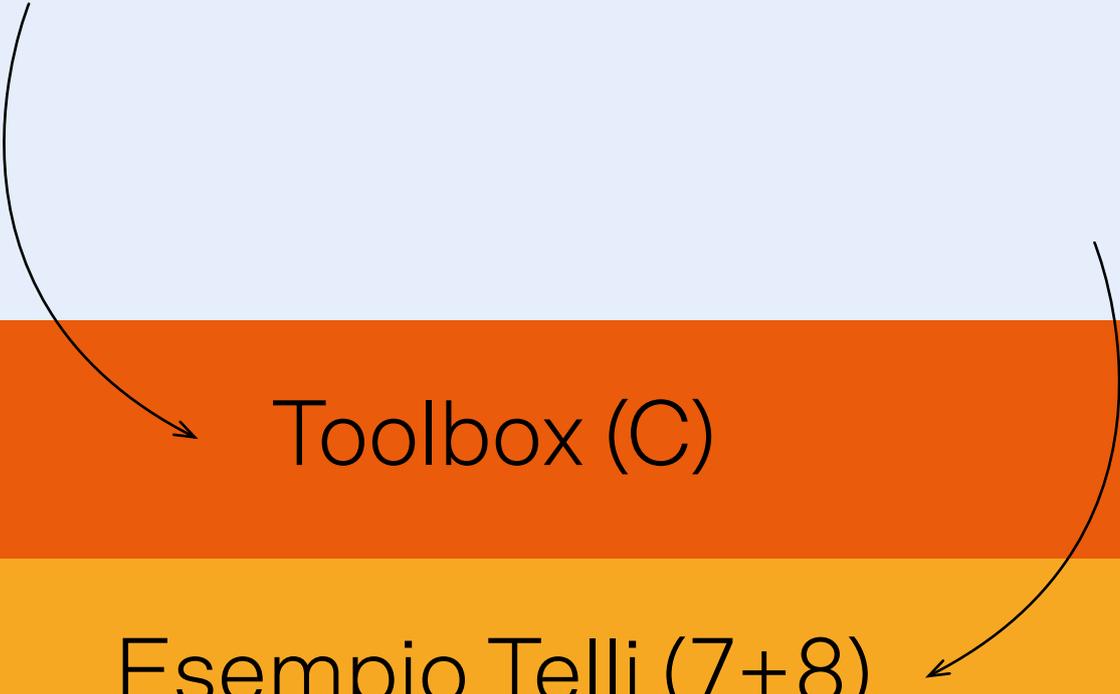
- Partecipazione: punto informativo, singoli eventi
Iniziative di quartiere, visite guidate al cantiere
- Appropriazione: spazi/aree comuni che possono essere messi a disposizione, laboratori partecipativi

Obiettivo

- Promuovere la partecipazione alla discussione e il coinvolgimento degli inquilini
- Raccogliere le varie esigenze
- Promuovere lo scambio tra i diversi gruppi di interesse

Evitare gli ostacoli

- Garantire l'affidabilità e la competenza del punto informativo
- Un'attenta ponderazione delle numerose diverse esigenze che si incontrano



Toolbox (C)

Esempio Telli (7+8)

III Attuazione M

4. Informare gli inquilini riguardo alle novità

Un risanamento energetico comporta nuove installazioni tecniche nelle abitazioni. È importante che gli inquilini vengano istruiti su come utilizzarle. In base alla complessità, le istruzioni possono essere fornite per iscritto (formato digitale o stampate), attraverso brevi video oppure in loco nell'ambito di una dimostrazione. Istruzioni di facile comprensione spiegano come utilizzare correttamente le nuove installazioni. Altri consigli mostrano come le economie domestiche possono ridurre il proprio consumo di elettricità e acqua nonché le proprie emissioni di CO₂, utilizzando apparecchi a basso consumo energetico (lampadine, riduttori di flusso, buoni sconto per elettrodomestici ecc.)

Misure raccomandate

- Istruzioni stampate
- Video esplicativi sul sito web (se disponibile)
- Sopralluogo con esperti

Obiettivo

- Gli inquilini si trovano a loro agio nelle loro abitazioni risanate
- Gli inquilini sono in grado di utilizzare in modo corretto le nuove installazioni tecniche

Evitare gli ostacoli

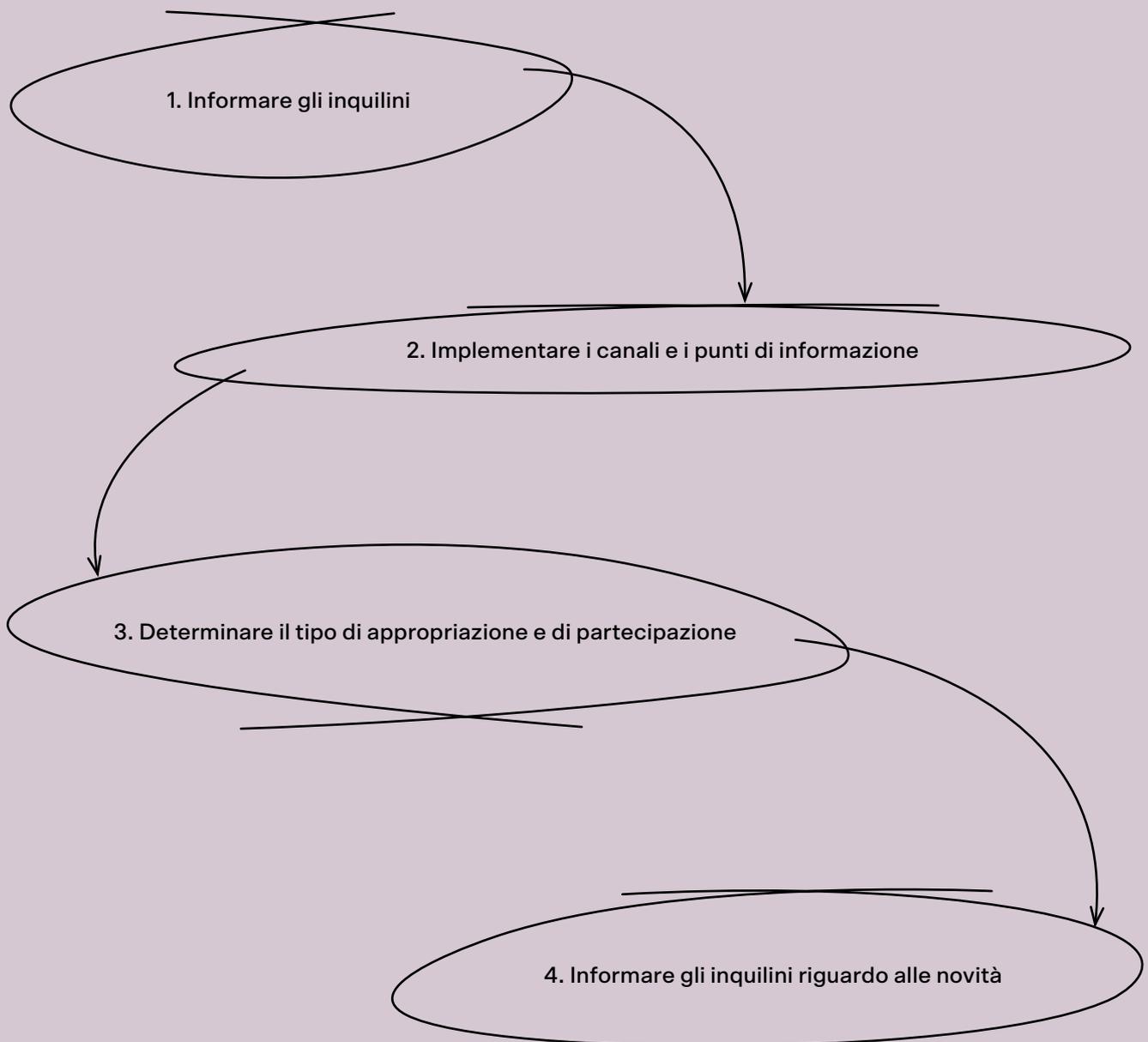
- Garantire la comprensibilità delle istruzioni

III Attuazione L/XL

Abitazioni: oltre 250

* Budget annuale per partecipazione e comunicazione: da CHF 150'000.-

* Dati stimati a partire dalle esperienze pratiche



III Attuazione L/XL

1. Informare gli inquilini

Un risanamento può essere effettuato senza intoppi solo se vi è una buona collaborazione con gli abitanti degli immobili risanati; è quindi fondamentale tenere conto delle loro esigenze prima, durante e dopo i lavori e creare trasparenza. Un'informazione adeguata favorisce l'accettazione di un progetto edilizio. Nel caso ideale, gli inquilini dovrebbero ricevere tempestivamente per iscritto le informazioni sul progetto previsto, incluso l'invito a un evento informativo con servizio di catering professionale e un'offerta di consulenza personalizzata che vada oltre la semplice presentazione. Si raccomanda di tenere una presentazione, senza farla seguire da una sessione di domande e risposte in plenaria, mettendo invece a disposizione un numero sufficiente di esperti che possano rispondere alle domande bilateralmente (project manager, architetti ecc.). L'evento dovrà aver luogo in uno o più locali dove sia possibile distribuire adeguatamente le postazioni dei servizi di consulenza. L'aperitivo si svolgerà idealmente in un foyer.

Misure raccomandate

- Formato più grande, piccolo opuscolo pieghevole, planimetrie/materiale fotografico per l'esposizione

Obiettivo

- Tematizzare paure e preoccupazioni, individuare potenziali conflitti, aumentare l'accettazione del progetto
- Informare gli abitanti in modo esaustivo sul progetto e sul calendario dei lavori
- Gli abitanti sanno chi è il loro interlocutore e dove trovarlo per l'intera durata del processo

Evitare gli ostacoli

- Per la buona riuscita di un evento informativo occorre una pianificazione tempestiva e dettagliata, che comprenda materiale informativo, il luogo in cui si terrà l'evento, il catering nonché i punti e il personale preposti alla consulenza.
- Il prerequisito per affrontare al meglio le preoccupazioni, le domande e le sfide degli inquilini è un esame approfondito dei punti critici e degli aspetti socialmente sostenibili del progetto (v. argomentario, capitolo «Preparazione al processo di risanamento»).
- Regolamentazione chiara e coordinamento delle responsabilità prima, durante e dopo l'evento
- Documentazione relativa agli insegnamenti tratti (insegnamenti) e alle richieste

Toolbox (B)

Esempio Telli (3)

III Attuazione L/XL

2. Implementare i canali e i punti di informazione

I canali di comunicazione scelti vengono creati, attivati e alimentati continuamente con contenuti aggiornati. Un continuo dialogo con i soggetti coinvolti nel risanamento e con gli inquilini garantisce un flusso costante di informazioni e una raccolta di storie autentiche tratte dalla quotidianità del cantiere. Grazie a questo dialogo, è anche possibile identificare e affrontare tempestivamente i problemi. Idealmente il punto informativo dovrebbe essere in loco. In questo modo si promuove anche il dialogo tra le varie parti. Nel caso ideale il punto informativo sarà affiancato da un esperto del settore sociale, che si occuperà delle domande e delle richieste degli inquilini e le trasmetterà alla direzione del progetto. L'esperto avvierà inoltre progetti ed eventi per la comunità.

Misure raccomandate

- Opuscoli informativi, volantini ed eventi
- Newsletter
- Sito web
- Social media
- Annunci
- Pannelli da cantiere
- Community-App
- Punto informativo idealmente in loco: stabilire orari di ricevimento (telefonico o in loco), spesso offerto da 1-2 persone del team di gestione.

Obiettivo

- Tenere aggiornati gli abitanti
- Raccogliere le richieste degli abitanti e discuterle nei comitati competenti
- Individuare, nel quartiere e tra gli inquilini, idee di utilizzo sostenibile

Evitare gli ostacoli

- Frequenza: adeguare le misure e la loro frequenza alla fase del progetto
- Garantire l'aggiornamento dei canali digitali
- Garantire la continuità della comunicazione

Esempio Telli (4+5+6)

III Attuazione L/XL

3. Appropriazione e partecipazione

La partecipazione degli inquilini al processo di risanamento crea comprensione per il processo e un'atmosfera positiva. Gli inquilini possono essere coinvolti nel processo grazie a diverse misure di partecipazione: laboratori, aiuto nell'assistenza al vicinato o nella preparazione di alcuni spazi, eventi e campagne. Tali misure creano identificazione e promuovono lo spirito comunitario, conducendo a una vivace cultura abitativa e a minori fluttuazioni.

Misure raccomandate

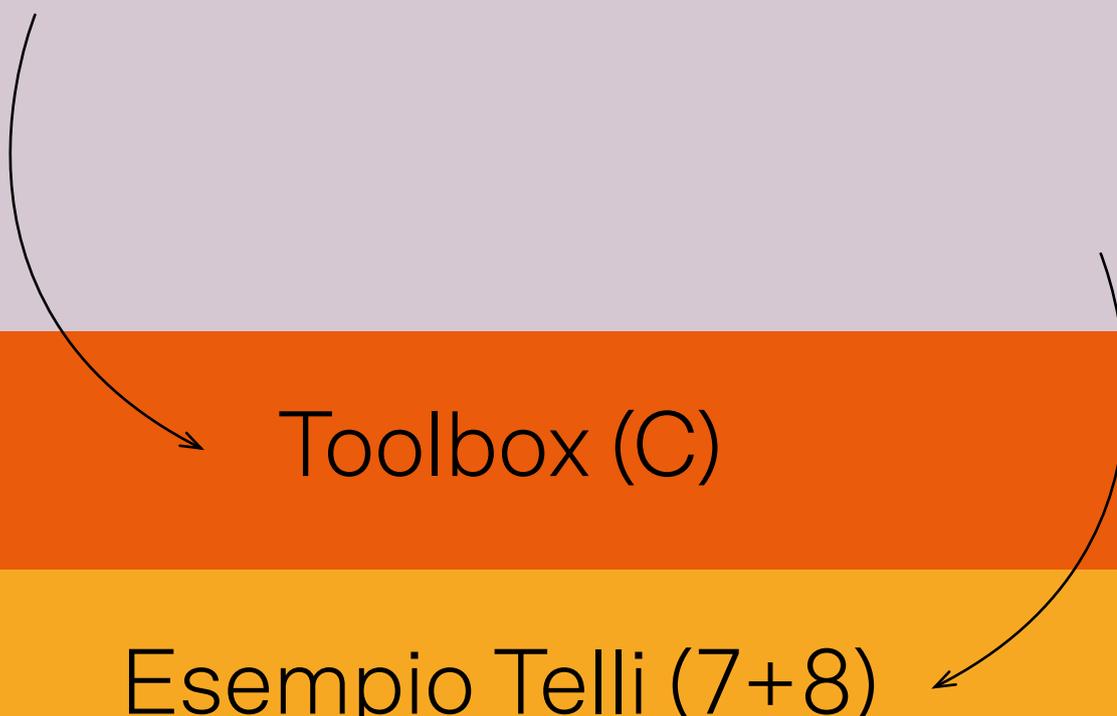
- Partecipazione: punto informativo, eventi regolari, campagne di quartiere, visite guidate al cantiere, informazioni sui pannelli da cantiere
- Appropriazione: spazi/aree comuni che possono essere messi a disposizione, barbecue con il vicinato, caffè con gli inquilini, spazi all'aperto per le feste, laboratori partecipativi.

Obiettivo

- Promuovere la partecipazione alla discussione e il coinvolgimento degli inquilini
- Raccogliere le varie esigenze
- Promuovere lo scambio tra i diversi gruppi di interesse

Evitare gli ostacoli

- Garantire l'affidabilità e la competenza del punto informativo
- Un'attenta ponderazione delle numerose diverse esigenze che si incontrano
- Coordinamento di attività, laboratori, feste
- Gestione di un punto di ristoro



Toolbox (C)

Esempio Telli (7+8)

III Attuazione L/XL

4. Informare gli inquilini riguardo alle novità

Un risanamento energetico comporta nuove installazioni tecniche nelle abitazioni. È importante che gli inquilini vengano istruiti su come utilizzarle. In base alla complessità, le istruzioni possono essere fornite per iscritto (formato digitale o stampate), attraverso brevi video oppure in loco nell'ambito di una dimostrazione. Istruzioni di facile comprensione spiegano come utilizzare correttamente le nuove installazioni. Altri consigli mostrano come le economie domestiche possono ridurre il proprio consumo di elettricità e acqua nonché le proprie emissioni di CO₂, utilizzando apparecchi a basso consumo energetico (lampadine, riduttori di flusso, buoni sconto per elettrodomestici ecc.)

Misure raccomandate

- Istruzioni stampate
- Video esplicativi sul sito web (se disponibili)
- Sopralluogo con esperti

Obiettivo

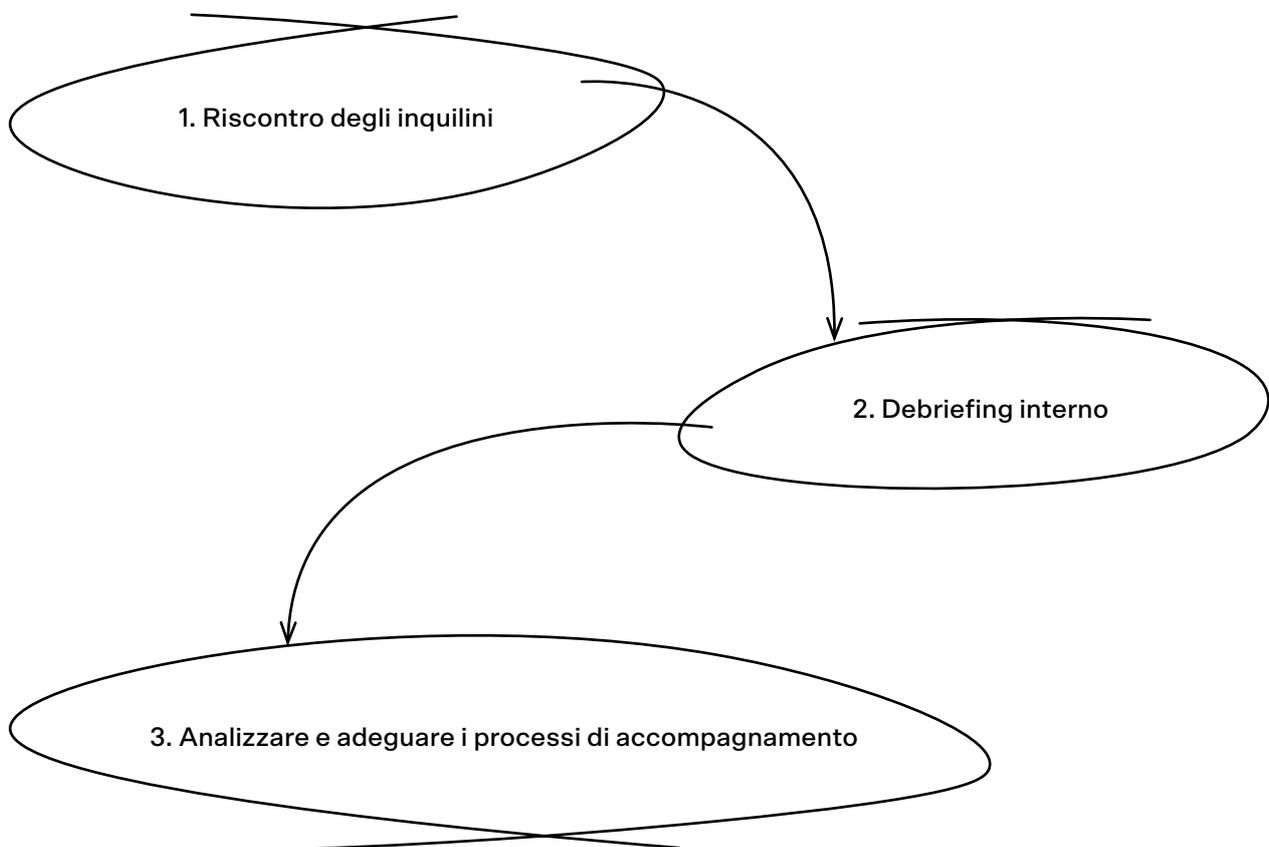
- Gli inquilini si trovano a loro agio nelle loro abitazioni risanate
- Gli inquilini sono in grado di utilizzare in modo corretto le nuove installazioni tecniche
- Visite di istruzione personalizzate

Evitare gli ostacoli

- Garantire la comprensibilità delle informazioni

IV Raccogliere gli insegnamenti

Il principio del «learning by doing» si applica anche ai progetti di risanamento. Per poter effettuare un'analisi interna del processo, viene inviato un questionario agli inquilini. L'analisi che ne deriva costituisce la conclusione dell'accompagnamento. È inoltre importante effettuare un debriefing interno e metterlo per iscritto per poter trasmettere gli insegnamenti tratti.



IV Raccogliere gli insegnamenti

1. Riscontro degli inquilini

Per imparare dall'esperienza e dalle conoscenze acquisite durante il processo di risanamento, verrà condotta un'indagine scritta tra gli inquilini.

Compito: Valutare il riscontro degli inquilini

2. Debriefing interno

Il riscontro del team di pianificazione e delle varie persone coinvolte nel risanamento (portinai, artigiani, ecc.) viene raccolto nell'ambito di una riunione o di un laboratorio.

Compito: Verbalizzare il riscontro interno

3. Analisi e adeguamento

Successivamente le esperienze e i risultati di entrambi i gruppi vengono riassunti e analizzati. Sulla loro base, il processo di accompagnamento e le misure comunicative e partecipative possono essere costantemente adeguate.

Compito: Adeguare i piani originali di comunicazione e partecipazione in base ai riscontri

V Toolbox

I modelli presenti nel toolbox sono varianti minime, che possono essere adeguate alle dimensioni del progetto e alle risorse disponibili.

Toolbox A

Modello: argomentario relativo al risanamento energetico di immobili abitati

Tema

Che cosa viene sottoposto a risanamento?

Qual è il motivo del risanamento?

Quali sono gli obiettivi del risanamento energetico e come possono essere raggiunti?

Qual è la tempistica prevista?

Da quando è previsto il cantiere?

Il risanamento sarà effettuato in più tappe?

Quali sono le opportunità offerte da un risanamento di immobili abitati?

Quali sono i rischi/gli ostacoli di un risanamento di immobili abitati?

Quando saranno informati gli inquilini? E in che modo?

Qual è il ruolo dei proprietari?

Il risanamento comporta cambiamenti, ad esempio della facciata, dell'altezza dell'edificio ecc.?

Di che percentuale stimate che verrà aumentato l'affitto degli appartamenti risanati?

Qual è la tempistica della ristrutturazione? Quali sono le tappe previste?

Che cosa significa il risanamento per gli inquilini delle abitazioni?

Quali sono le possibilità di supporto e i punti informativi per gli inquilini?

In che modo vengono coinvolti gli inquilini? In che modo o in che ambito si possono impegnare gli inquilini?

Qual è il valore aggiunto del risanamento per gli inquilini?

Quali saranno le conseguenze sullo spazio esterno, gli alberi, le piante?

Indietro verso Preparazione

Toolbox B

Modelli Lettera d'invito e di accompagnamento

Versione 1

Gentile signora XX, Egregio signor XX,

nei prossimi NUMERO anni, il complesso/le abitazioni NOME verranno risanati, affinché possano continuare a offrire spazi abitativi al passo con i tempi e sostenibili anche in futuro. Per garantire un risanamento di alta qualità, nel ANNO verrà avviato un piano di sviluppo volto a mostrare le varie opzioni di risanamento. Per Lei è importante sapere che si tratta di un risanamento energetico di immobili abitati e che potrà continuare a vivere nella Sua abitazione.

Nel giorno, all'ora e nel luogo indicati qui di seguito saremo lieti di spiegarle che cosa comporterà per Lei il risanamento e quali sono le prossime fasi di sviluppo del processo: data, ora, luogo

Se non potrà partecipare all'evento, Le invieremo le informazioni pertinenti per iscritto il giorno DATA.

La invitiamo a iscriversi entro il DATA, indicando il numero di persone partecipanti all'indirizzo CONTATTO, oppure tramite la cartolina allegata, che potrà rinviarci entro il DATA.

È nostra intenzione fare questo passo verso il futuro insieme agli inquilini, pertanto speriamo di incontrarvi numerosi a questo primo incontro il DATA.

Distinti saluti

Toolbox B

Modelli Lettera d'invito e di accompagnamento

Versione 2

Gentili signore, egregi signori,

vi invitiamo cordialmente a partecipare all'evento informativo sul risanamento energetico degli immobili abitati del complesso/delle abitazioni NOME, che si terrà il DATA alle ORE presso LUOGO.

Se non potrete partecipare all'evento, vi invieremo le informazioni pertinenti per iscritto il giorno DATA.

Vi preghiamo di iscrivervi entro il DATA, indicando il numero delle persone partecipanti all'indirizzo CONTATTO, oppure tramite la cartolina allegata, che potrete rinviarci entro il DATA.

Distinti saluti

Toolbox B

Modelli Lettera d'invito e di accompagnamento

Versione 3

Gentile signora XX, Egregio signor XX,

La informiamo che la casa a schiera/l'edificio in cui vive verrà sottoposta/o a un risanamento energetico, affinché possa continuare a offrire spazi abitativi al passo con i tempi e sostenibili anche in futuro. Il processo di pianificazione inizierà alla fine del DATA e l'inizio dei lavori edili è previsto non prima del DATA. Per Lei è importante sapere che si tratta di un risanamento energetico di immobili abitati e che potrà rimanere a vivere nella Sua abitazione.

Siamo consapevoli che molti degli inquilini vivono nel complesso residenziale da anni o addirittura da decenni. Per questo per noi è ancora più importante informarla in modo trasparente e tempestivo sul risanamento previsto, accogliere le Sue domande e preoccupazioni e offrirle punti informativi personalizzati.

A tale scopo siamo lieti di invitarla a un evento informativo:
DATA, ORA, LUOGO.

Saremmo lieti se potesse partecipare e Le chiediamo di annunciare la Sua presenza o assenza per e-mail all'indirizzo INDIRIZZO E-MAIL o per telefono al NUMERO, indicando il numero delle persone partecipanti.

Se non potrà partecipare all'evento, saremo lieti di informarla in un colloquio personale; inoltre invieremo informazioni scritte a tutti gli inquilini.

Vorremmo fare questo passo verso il futuro insieme a Lei e saremo lieti di incontrarla.

Distinti saluti

Toolbox C

Liste di controllo Possibilità di partecipazione e di appropriazione

Elementi partecipativi – Misure	Possibilità di appropriazione – Misure
Punti informativi team di gestione	Collaborazione caffè con gli inquilini
Visite guidate al cantiere	Collaborazione barbecue con il vicinato
Visite delle abitazioni modello	Parchi giochi
Informazioni sui pannelli da cantiere	Aree per barbecue e sosta
Guerilla Gardening	Spazi comuni
Laboratori per gli inquilini	Sale per eventi
Finestre dell'Avvento	
Concerto nel cantiere	
Eventi informativi	
Lancio di un progetto di assistenza al vicinato	
Iniziativa Uova di Pasqua	
Evento Santa Claus	
Caffé con gli inquilini	
Feste (ad es. festa di metà anno, festa di primavera ecc.)	
Incontro Vin brulé	
Iniziative di giardinaggio	
Inviti regolari alla partecipazione attraverso i canali di comunicazione	
Allestire bacheca annunci sui pannelli da cantiere	
Cassetta delle lettere	

Toolbox D

Modello per il sondaggio presso gli inquilini

Domande

Annuncio/Informazioni preliminari	È venuto a conoscenza del risanamento al momento opportuno ed è rimasto soddisfatto delle informazioni fornite?
Comunicazione durante il risanamento	Le è sembrato di disporre di tutte le informazioni di cui aveva bisogno e sapeva chi contattare per presentare eventuali preoccupazioni e suggerimenti?
Canali di informazione	Reputa che siano stati utilizzati i canali di informazione adeguati e che Le sia stata data la giusta considerazione?
Punti informativi	I punti di contatto hanno soddisfatto le Sue esigenze e l'hanno fatta sentire in buone mani? Come hanno reagito alle Sue richieste e ai Suoi reclami e suggerimenti?
Partecipazione	Era a conoscenza degli eventi, delle iniziative e delle altre misure organizzate e vi ha preso parte?
Istruzioni per l'abitazione	Ha ricevuto un manuale di istruzioni per l'abitazione appena risanata e ne è rimasto soddisfatto?
Interazione con i dipendenti del cantiere	Com'è stata l'interazione con i dipendenti del cantiere?
In generale	Che cosa ha trovato particolarmente positivo e che cosa no?

Indietro verso S | M | L

Esempio 1

Rivolgersi attivamente ai media: uno scambio regolare con i rappresentanti dei media locali evita loro dichiarazioni negative e contribuisce a una informazione positiva.



Indietro verso Preparazione

Esempio 2

Identità visiva: una chiara identità visiva conferisce al risanamento un proprio segno distintivo. Promuove l'effetto di riconoscimento e può riflettere, insieme a uno slogan, la posizione dei proprietari.



Indietro verso Preparazione

Esempio 3

Evento informativo: gli imminenti lavori di risanamento e il loro impatto sulla vita quotidiana vengono tempestivamente illustrati agli inquilini nel corso di un evento informativo.



Indietro verso S | M | L

Esempio 4

Canali di comunicazione: gli inquilini vengono informati regolarmente attraverso canali di comunicazione prestabiliti (cartacei e/o digitali). Storie e aneddoti tratti dalla quotidianità del cantiere promuovono la comprensione dei lavori di risanamento e lo spirito comunitario.



telliwohnen

Gefolgt ▾

Nachricht senden



44 Beiträge

312 Follower

312 abboniert

Telli_Aarau

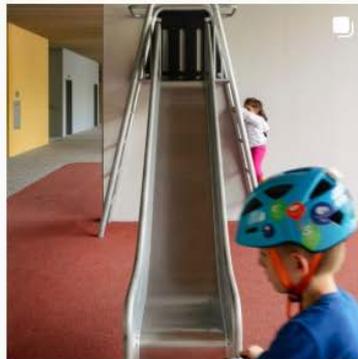
Die Telli in Aarau ist ein einzigartiger Wohnort. Mit der energetischen Sanierung führt die Eigentümerin AXA die Gebäude B und C in die Zukunft.

telliportal.ch/wohnen

Abonniert von juliankommer, reto_br, stefanierigutto und 18 weiteren

BEITRÄGE

MARKIERT



Indietro verso S | M | L

Esempio 5

Punto informativi per gli inquilini: in caso di problemi, domande e preoccupazioni, gli inquilini hanno a disposizione un punto informativo raggiungibile telefonicamente o in loco. Questa misura contribuisce in modo significativo a creare un'atmosfera di tolleranza e benevolenza durante il risanamento.



Indietro verso S | M | L

Esempio 6

Creare una rete di persone di fiducia: gli amministratori, i portinai, ma anche i dipendenti delle imprese di costruzione o i singoli inquilini vengono coinvolti nel processo e rappresentano in modo credibile la posizione dei proprietari, contribuendo così a un'ampia accettazione del progetto.



Indietro verso S | M | L

Esempio 7

Fare partecipare gli inquilini al risanamento. nell'ambito di laboratori, campagne ed esperienze comuni, gli inquilini possono essere coinvolti nel processo, esprimere le proprie esigenze e idee e svolgere un ruolo attivo per il futuro della loro casa. Ciò consente agli abitanti di identificarsi con il proprio luogo di residenza, con un effetto positivo sulla qualità della vita di un complesso residenziale.



Indietro verso S | M | L

Esempio 8

Dare un'occhiata dietro le quinte: eventi informativi sullo stato di avanzamento del progetto o eventi come le visite guidate al cantiere creano comprensione e spesso entusiasmo nei confronti del processo di risanamento.

Tali eventi promuovono anche il dialogo tra le varie parti interessate.



Indietro verso S | M | L

Esempio 9

Spiegare come funzionano le novità: dopo il risanamento energetico, è importante informare gli inquilini su come utilizzare le nuove installazioni tecniche. Questo può essere fatto per iscritto, con brevi video o in loco da uno specialista.

Tapparelle elettriche

Come funzionano le tapparelle elettriche?

Sul lato ovest, esposto alle intemperie, vi sono ora delle tapparelle elettriche. Per evitare danni causati dalle intemperie, vi preghiamo di non utilizzarle in caso di gelo, pioggia, neve o vento. Se vi dimenticaste o non ci fosse nessuno in casa, le tapparelle sono comunque dotate di un sensore, grazie al quale si sollevano automaticamente e vengono bloccate (ovvero non possono più essere azionate) in presenza delle seguenti condizioni meteorologiche:

- forte vento/raffiche;
- precipitazioni;
- gelo (temperature sotto 1°C) accompagnato da precipitazioni.



Poiché i danni da gelo si verificano principalmente di notte, è stata installata una funzione speciale: tranne che a temperature estremamente basse, le tapparelle possono essere azionate dalle ore 10 alle ore 16 affinché sia garantita la protezione dal sole. Dopo il blocco, le tapparelle possono essere rimesse in funzione dopo che per tre ore la temperatura è stata superiore a 3°C.

Indietro verso S | M | L

Impressum

Concezione e contenuto del manuale: s2r.gmbh

Immagini esempio Telli: Sophie Stieger, sophiestieger.ch

Le foto e la grafica al capitolo «Esempi» provengono dal gruppo di accompagnamento del risanamento energetico degli immobili abitati del Telli Aarau. Il loro utilizzo in questo manuale è stato gentilmente autorizzato da AXA.

Questo documento è disponibile anche in lingua tedesca e francese.

SvizzeraEnergia
Ufficio federale dell'energia UFE
Pulverstrasse 13
CH-3063 Ittigen
Indirizzo postale: CH-3003 Berna

Infoline 0848 444 444
infoline.energieschweiz.ch

energieschweiz.ch
energieschweiz@bfe.admin.ch
twitter.com/energieschweiz