



---

# Neighbourhood Energy Compass 2022–2025



---

Neighbourhood  
Energy Compass  
2022–2025

Capofila del progetto: SlimRenoveren, DMM&I  
Autrici: Doris de Bruijn, Debbie Mous  
Con la collaborazione di: Teresa Ditadi,  
Victor Lacoste, Marion Ligneau, Federico  
Manca, Léa Marty, Angela Melodia, Paola  
Occhio, Lorenza Pistore, Maël Rocher,  
Caterina Vetrugno

Direzione creativa: YAY.STUDIO



Graphic design: Alberto Malossi

Data: 18/06/2025

Abbiamo prestato la massima attenzione nel contattare tutti i titolari dei diritti delle immagini utilizzate. Se sei titolare dei diritti di una delle immagini presenti e non sei stato correttamente identificato, ti preghiamo di scrivere a [debbie.mous@ekiep.nl](mailto:debbie.mous@ekiep.nl) oppure a [doris@slimrenoveren.nl](mailto:doris@slimrenoveren.nl): saremo lieti di inserirne formale riconoscimento in una versione aggiornata del documento.

---

# Neighbourhood Energy Compass 2022–2025

Nel contesto europeo si presta sempre maggiore attenzione alla povertà energetica, riconosciuta come un problema sociale cruciale e urgente. In questo scenario, il progetto LIFE Energy Poverty 0, finanziato dall'Unione Europea, ha sviluppato strumenti tecnici, economici, sociali e contrattuali per promuovere interventi diffusi di efficienza energetica negli edifici sociali e privati in tutta Europa, ispirandosi al modello EnergieSprong. L'iniziativa si è rivolta principalmente a operatori dell'edilizia sociale, comunità locali ed enti pubblici, con l'obiettivo finale di contrastare la povertà energetica incentivando la riqualificazione energetica (anche in forma industrializzata) dei quartieri più vulnerabili.

Il progetto si è concentrato sulle seguenti direttive.

1. Individuazione delle aree target: il progetto ha identificato le zone più adatte alla riqualificazione sviluppando uno strumento digitale per valutare il potenziale di interventi di efficientamento energetico sugli edifici residenziali.
2. Approccio partecipativo: le abitanti e gli abitanti sono stati coinvolti attivamente in diverse fasi del progetto, come elemento fondamentale dell'approccio alla riqualificazione e per accrescere la consapevolezza sui temi energetici.
3. Sviluppo di schemi contrattuali: il progetto ha elaborato modelli contrattuali per l'acquisto collettivo di soluzioni industrializzate di ristrutturazione. Questi schemi coinvolgono enti pubblici, proprietari privati e organizzazioni dell'edilizia sociale per facilitare gli acquisti collettivi, ridurre i costi di attuazione e proporre modalità di finanziamento.

Vuoi scoprire gli altri materiali e i risultati del nostro progetto? Consulta il nostro sito:

- ENG – <https://www.energiesprong.org/projects-overview>
- ITA – <https://edera.city/progetto/energy-poverty-0/>
- FRA – <https://ressorts.life/projets/energy-poverty-0-life/>

Questo progetto ha ricevuto un finanziamento dal programma LIFE dell'Unione europea, nell'ambito dell'accordo di sovvenzione n. 101077575 | LIFE21-CET-ENERPOV-EP-0.



#### PARTENARIATO

Il progetto Life EP-0 è stato implementato da un consorzio di 9 enti partners, che operano a livello locale, nazionale ed europeo.



Indice dei contenuti	
Il progetto LIFE Energy Poverty 0	4
Prefazione	15
<hr/>	
INTRODUZIONE	17
Guida alla lettura	24
NEC Digital Tools	24
Idee	24
Testi di approfondimento	24
Appendice	25
Tag	25
<hr/>	
1. AVVIO DEL PROGETTO	27
1.1 Introduzione al capitolo	29
1.2 Avvio del progetto	29
1.3 Ecosystem mapping	30
1.3.1 Costruzione del contesto di riferimento	31
1.3.2 Ascolto e coinvolgimento	31
1.3.3 Sintesi	31
1.3.4 Idee	32
1.3.5 Digital Tools Overview	33
1.4 Costituzione del Comitato di progetto	34
1.4.1 Organizzazione dei primi incontri	34

1.4.2	Incontri successivi	35	2.4.2	Idee	62
1.4.3	Struttura organizzativa del progetto	35	2.4.3	Digital Tools Overview	64
1.4.4	Formalizzazione della cooperazione tra tutti gli stakeholder	38	2.5	Allineamento con il progetto di riqualificazione energetica	65
1.4.5	Definizione di un sistema di monitoraggio, ovvero: come si misurano i risultati?	38	<hr/>		
1.4.6	Digital Tools Overview	40	3. COINVOLGERE PER AGIRE		67
1.5	Costituzione del Gruppo di quartiere	42	3.1	Introduzione al capitolo	69
1.5.1	Selezionare i membri del Gruppo di quartiere	42	3.2	Avviare il coinvolgimento sul risparmio energetico e sulla riqualificazione	69
1.5.2	Avvio operativo del gruppo di quartiere	43	3.2.1	Mostrare i benefici della riqualificazione in un'abitazione-tipo	70
1.5.3	Definire il livello di partecipazione	44	3.2.2	Idee	72
1.5.4	Digital Tools Overview	46	3.2.3	Digital Tools Overview	73
<hr/>			3.3	Visitare le abitazioni	75
2. PREPARAZIONE AL COINVOLGIMENTO		49	3.3.1	Comprensione del consumo energetico	75
2.1	Introduzione al capitolo	51	3.3.2	Gli "aggiustatutto"	76
2.2	Conoscere il quartiere	51	3.3.3	Idee	78
2.2.1	Povertà energetica	51	3.4	Coinvolgere gli enti gestori e gli inquilini di alloggi popolari	79
2.2.2	Analisi del contesto sociale del quartiere	52	3.4.1	Come coinvolgere gli enti gestori di alloggi popolari	79
2.2.3	Partecipazione autonoma degli abitanti	56	3.5	Coinvolgimento dei proprietari e degli inquilini del mercato privato	80
2.2.4	Creare delle <i>personas</i> (profili tipo dei residenti)	57	3.6	Coinvolgimento dei proprietari	80
2.3	Preparazione del piano di comunicazione	58	3.6.1	Proprietà mista	81
2.3.1	Idee	60	3.6.2	Piano personalizzato di ristrutturazione	82
2.4	Conoscenza del quartiere e creazione di coesione sociale	61	3.6.3	Digital Tools Overview	83
2.4.1	Coesione sociale	61			



A.4	Cambiamento comportamentale	125	A.10.2	Risparmio energetico	141
A.4.1	Sette principi della persuasione	125	A.11	Progettare una proposta di valore	142
A.4.2	Resistenza	126	A.11.1	Processo	142
A.4.3	Cambiamento comportamentale per persone a basso reddito	127	A.11.2	Casa	142
A.4.4	Effetti controproducenti	128	A.11.3	Ambiente di vita	144
A.5	Sviluppo di comunità basato sulle risorse (Asset Based Community Development)	128	A.11.4	Sussidi e persone vulnerabili	144
A.6	Segmentazione	129	A.11.5	Acquisti collettivi	145
A.6.1	Segmentazioni generiche	129	A.11.6	Periodi ideali per i proprietari di casa	146
A.6.2	Approfondimenti generici	133	A.11.7	<i>Hostmanship</i>	146
A.6.3	Uso delle <i>personas</i>	134	A.12	L'Energy Retrofit Fresco	149
A.7	Panoramica delle opportunità di attivazione	136			
A.7.1	Un quartiere migliore	136			
A.7.2	Il comfort abitativo come punto di partenza	136			
A.7.3	Adattamento climatico	136			
A.7.4	Biodiversità	137			
A.8	Proprietà mista	137			
A.9	Industrializzazione su larga scala	139			
A.9.1	Lezioni apprese	139			
A.9.2	Condizioni abilitanti per la scalabilità	140			
A.10	Comprendere i consumi energetici	140			
A.10.1	Termografia	140			

Questo rapporto è il risultato di tre anni di collaborazione intensa tra otto organizzazioni impegnate ad affrontare le sfide della povertà energetica attraverso progetti di riqualificazione su scala di quartiere, realizzati nell'ambito del progetto LIFE Energy Poverty 0 (EP-0), finanziato dall'Unione europea,

Basato su esperienze pratiche nei Paesi Bassi, in Italia e in Francia, questo Neighbourhood Energy Compass (NEC) offre un metodo strutturato di lavoro per professionisti e soggetti coinvolti nel miglioramento dell'efficienza energetica delle abitazioni in contesti vulnerabili.

Il NEC è stato sviluppato e perfezionato attraverso una serie di progetti pilota locali. Questi progetti ci hanno permesso di testare e adattare l'approccio in situazioni reali, in stretta collaborazione con abitanti, amministrazioni comunali, enti gestori dell'edilizia residenziale e altri attori chiave. Le conoscenze acquisite sono state fondamentali per delineare questa versione finale del rapporto, assicurandone una solida base teorica e, soprattutto, una comprovata efficacia pratica.

Questa pubblicazione è pensata per supportare chiunque si occupi di transizione energetica inclusiva: che tu stia avviando, gestendo o valutando programmi di riqualificazione, ci auguriamo che il NEC possa essere uno strumento utile per orientarti tra dinamiche sociali complesse e ottenere benefici duraturi nei quartieri che ne hanno più bisogno.

I processi sociali non sono mai prevedibili: sono sempre determinati dal contesto e soggetti a cambiamento nel tempo. Sono dinamici, non statici. Per questo, anche il nostro approccio continuerà a evolversi e migliorare.

C'è, però, un principio che resta costante: ogni persona desidera sentirsi ascoltata e rispettata. Mettere questo principio al centro delle proprie azioni è già un passo importante!

I partner del progetto Energy Poverty 0 sono: GreenFlex, Fondazione Snam, Ressorts, Bordeaux Métropole Énergies, Néomix, Comune di Milano, R2M Solution, SlimRenoveren e DMM&I.

A nome di tutte le organizzazioni coinvolte,

Debbie Mous – [debbie.mous@ekiep.nl](mailto:debbie.mous@ekiep.nl)  
Doris de Bruijn – [doris@slimrenoveren.nl](mailto:doris@slimrenoveren.nl)

Giugno 2025



---

# Introduzione

E se la chiave per affrontare le sfide più grandi della transizione energetica e ridurre la povertà energetica non risiedesse nella tecnologia o nei finanziamenti, ma nel coinvolgimento degli abitanti? Immagina di entrare in contatto con le persone di un quartiere non solo per ridurre i consumi energetici, ma per cambiare le loro vite.

Perché è così importante coinvolgere le persone? Perché, quando gli abitanti partecipano alla pianificazione, alle decisioni e all'attuazione dei progetti di riqualificazione energetica, i risultati sono più efficaci e duraturi.

Il Neighbourhood Energy Compass (NEC) descrive un metodo di lavoro per i progetti di riqualificazione energetica nei quartieri in cui la povertà energetica rappresenta una sfida.

Il presente documento è una guida rivolta ai professionisti (enti locali, enti gestori dell'edilizia sociale, consulenti, operatori, ecc.) e si concentra sugli aspetti sociali dei progetti di riqualificazione. Il suo scopo principale è motivare e attivare il maggior numero possibile di inquiline/i e proprietarie/i affinché sostengano e aderiscano al progetto di riqualificazione energetica, iniziando a risparmiare energia il prima possibile e nel modo più efficace.

L'esecuzione tecnica dei progetti che si avvalgono del NEC può variare molto, da una riqualificazione convenzionale fino all'approccio innovativo EnergieSprong. Nell'appendice *A.1 Riqualificazione energetica* troverai ulteriori informazioni a questo proposito.

Uno dei messaggi chiave è che il coinvolgimento sociale delle persone in un quartiere deve essere pianificato e gestito con la stessa cura strategica e strutturata degli altri componenti tecnici del progetto di riqualificazione.

L'investimento di tempo e risorse in questo processo sociale ripaga in diversi modi.

- Aumentano le possibilità di successo del progetto, perché è meno probabile che le persone vi si oppongano e quindi decidano di non partecipare. Questo significa poter riqualificare più abitazioni e ridurre la povertà energetica.
- Si risparmierebbero tempo e denaro nelle fasi successive, perché chi è stato coinvolto fin dall'inizio sarà più propenso a collaborare e a gestire i disagi della ristrutturazione.
- Gli edifici riqualificati non “falliscono” in termini di efficacia, poiché le persone sono formate e motivate a utilizzarli in modo sostenibile, superando così il cosiddetto *performance gap* legato al comportamento degli utenti.

- Si generano ricadute positive: meno solitudine, migliore salute degli abitanti, un beneficio per l'intera comunità.

Il processo descritto in questo documento è suddiviso in cinque fasi lineari, anche se i progetti reali si sviluppano spesso in modo più iterativo. Le fasi sono:

1. Avvio del progetto: si raccolgono gli attori coinvolti, si definiscono i confini del progetto e si dà inizio al processo. Si attivano tre aree di lavoro: tecnica, finanziaria e sociale.
2. Preparazione al coinvolgimento: si costituisce un Gruppo di quartiere responsabile per l'area sociale, che entra in contatto con le/gli abitanti, organizza attività e inizia a coinvolgerli.
3. Coinvolgere per agire: le attività si concentrano sull'ottenere il consenso di inquiline/i e proprietarie/i per la ristrutturazione delle loro abitazioni.
4. Supporto durante i lavori: durante la ristrutturazione, le attività sono mirate a ridurre al minimo i disagi per le/gli abitanti e ad assistere le persone più vulnerabili.
5. Consolidamento dei comportamenti virtuosi: dopo i lavori, l'attenzione si sposta sull'uso corretto e sostenibile delle nuove tecnologie da parte degli abitanti.

Sebbene il documento si concentri sull'ambito sociale, sono inevitabili alcune interazioni con gli aspetti tecnici e finanziari, che verranno descritti alla fine di ciascun capitolo.

Il percorso di coinvolgimento degli abitanti: le cinque fasi in relazione al processo tecnico e finanziario:

## Percorso di coinvolgimento degli abitanti

1-2 anni

### Fase 1

#### Avvio del progetto

Si identificano gli stakeholder del progetto (ambiti sociale, tecnico e finanziario), si definiscono le aspettative e il perimetro di intervento, si dà inizio al progetto.

### Fase 2

#### Preparazione al coinvolgimento

Il Gruppo di quartiere incontra gli abitanti, organizza le prime attività insieme a loro e inizia a coinvolgerli.

### Fase 3

#### Coinvolgere per agire

I benefici e le prospettive del progetto vengono condivisi con i residenti per ottenere il loro consenso all'intervento di riqualificazione energetica.

1-3 anni

### Fase 4

#### Supporto durante i lavori

Gli abitanti vengono costantemente aggiornati e supportati. Le imprese lavorano cercando di essere il più possibile rispettose delle esigenze dei residenti.

### Fase 5

#### Consolidare i comportamenti virtuosi

Una volta completata la riqualificazione energetica, le persone continuano a ricevere supporto e sono motivate a mantenere comportamenti virtuosi all'interno delle abitazioni.

## Processo tecnico / finanziario

Preparazione del progetto

Concept e gara d'appalto

Riqualificazione

Mantenimento

---

## NEC Digital Tools

Questo documento è strettamente connesso a un supporto digitale chiamato *NEC Digital Tools*, un PDF scaricabile che fornisce accesso diretto a una selezione di strumenti digitali, modelli, siti web e corsi di formazione esterni.

Nel volume troverai più volte dei riquadri intitolati *Digital Tools Overview*. Questi riquadri descrivono brevemente uno o più strumenti utili a supportare il tuo lavoro. Gli strumenti, che non sono contenuti in questo documento, sono accessibili tramite i link raccolti nel PDF *NEC Digital Tools*.

Ogni volta che incontri l'espressione *Digital Tools Overview*, ricorda: l'intero elenco di link attivi è disponibile tramite il QR code riportato qui sotto.




---

## Idee

Troverai anche riquadri intitolati *Idee*, che offrono suggerimenti, spunti pratici o ispirazioni pensati per arricchire e supportare le attività principali. Nella maggioranza dei casi, i suggerimenti si possono adottare indipendentemente dagli altri e sono adattabili a contesti diversi. In alcuni casi, le idee sono accompagnate da link a risorse esterne; quando ciò avviene, è chiaramente indicato, e i link sono accessibili tramite il *Digital Tools Overview*.

---

## Testi di approfondimento

All'interno dei capitoli, alcuni passaggi sono contrassegnati da una freccia →. Si tratta di testi che offrono ampliamenti teorici per una comprensione più solida dei concetti.

---

## Appendice

I testi di appendice forniscono una serie di approfondimenti utili a comprendere e applicare al meglio le attività principali. Nei capitoli dedicati alle cinque fasi, ogni volta che si rende utile un approfondimento, ci saranno rimandi alla relativa appendice.

---

## Tag

Infine, alcuni contenuti sono accompagnati da tag per aiutarti a orientarti tra le informazioni specifiche per contesto:

-  Paesi Bassi
-  Francia
-  Italia
-  Specifico per la povertà energetica

Questi tag permettono di identificare a colpo d'occhio ciò che è rilevante per il tuo progetto o il tuo paese.



---

# 1. Avvio del progetto

---

## 1.1 INTRODUZIONE AL CAPITOLO

Riepilogo	Vengono individuati e coinvolti gli stakeholder (sociali, tecnici e finanziari) del progetto, che ne pongono le basi organizzative.
Obiettivo principale	Costruire la rete dei soggetti chiave (organizzazioni e persone) e definire obiettivi, ruoli e struttura del progetto.
Attività chiave	Avviare il progetto, mappare l'ecosistema, attivare un Comitato di progetto, costituire gruppi di lavoro focalizzati sul quartiere, sugli aspetti tecnici e su quelli finanziari.
Durata	Da 1 a 3 mesi.

In questa prima fase, i preparativi si svolgono principalmente dietro le quinte, a cura degli stakeholder coinvolti. L'obiettivo è riunire le imprese e le persone che contribuiranno attivamente alla realizzazione degli interventi di riqualificazione energetica del quartiere. Insieme, gli stakeholder iniziano a finalità, struttura e modalità operative del progetto, organizzandosi in comitati e gruppi di lavoro specifici.

---

## 1.2 AVVIO DEL PROGETTO

Ad avviare il progetto saranno, molto probabilmente, il Comune e/o enti gestori di edilizia pubblica o di housing sociale. Saranno loro a compiere i primi passi del cosiddetto *Ecosystem mapping* (Mappatura dell'ecosistema) e per la costituzione del Comitato di progetto; saranno loro, inoltre, a finanziare questa prima fase.

È fondamentale che siano disponibili risorse finanziarie adeguate — pubbliche o private — per sostenere il processo di coinvolgimento del quartiere, cioè la dimensione sociale del progetto. Sono fasi cruciali, perciò devono beneficiare degli stessi finanziamenti destinati alle fasi di progettazione tecnica.

*Ex vice primo ministro: Se pensate che la fiducia sia costosa, aspettate di vedere cosa succede quando manca.*

---

→ Partire dalla fiducia: ascoltare, prima di decidere

Spesso, anche se le intenzioni sono ottime, i progetti di riqualificazione energetica si basano su schemi preconfezionati che, sebbene sulla carta possano sembrare efficaci, rischiano di allontanare proprio le persone a cui si rivolgono. Una soluzione

già pronta potrebbe anche andare bene per alcuni contesti, ma la maggior parte degli abitanti potrebbe sentirsi esclusa dal processo — e quando ci si sente tagliati fuori, è naturale che si generi dello scetticismo. Invece di costruire fiducia, si crea resistenza.

Le persone vogliono essere prese sul serio, come partner alla pari, e non come beneficiarie passive del cambiamento. La verità è che nessuno conosce la realtà quotidiana di un quartiere meglio di chi ci vive. Ignorare queste voci non solo compromette la credibilità del progetto, ma ne indebolisce la qualità. La fiducia non si costruisce con le presentazioni, ma con il dialogo. Questo significa essere presenti fin dall'inizio del processo, ma non per fornire risposte; al contrario, per porre domande e avviare un dialogo aperto, autentico.

È fondamentale, quindi, comunicare con trasparenza i tuoi obiettivi e mostrare una sincera curiosità rispetto a quelli altrui. Ascolta gli abitanti con attenzione, perché se vedranno che il loro punto di vista contribuisce a determinare l'esito del progetto, sarà molto più probabile che si impegnino, sostengano e persino difendano gli interventi di riqualificazione.

In definitiva, i progetti di riqualificazione più solidi non sono solo ben progettati dal punto di vista tecnico, ma sono radicati nel tessuto sociale. E la fiducia è il fondamento su cui si costruisce un cambiamento duraturo.

---

### 1.3 ECOSYSTEM MAPPING

La fase di *Ecosystem mapping* mira a ottenere una prima visione d'insieme del contesto in cui si interviene, sia dal punto di vista della conformazione urbana sia rispetto alla rete di relazioni socioculturali che lega abitanti e soggetti locali. L'obiettivo è identificare gli stakeholder principali per poter avviare un progetto di riqualificazione inclusivo e sostenuto dalla comunità.

Questa fase può essere svolta da soggetti pubblici e/o da enti gestori di edilizia residenziale pubblica o operatori privati che intendano avviare un progetto di retrofit a livello di quartiere. Anche soggetti esterni (come consulenti o associazioni specializzate) possono occuparsene, a condizione che dimostrino competenze nell'analisi del contesto, nel coinvolgimento degli stakeholder e nella raccolta dei dati. Idealmente, chi conduce questo processo ha già un legame con la comunità locale, per esempio perché opera da tempo sul territorio o ha maturato esperienze pregresse con abitanti e soggetti attivi nella zona.

Il percorso si articola in tre passaggi:

---

#### 1.3.1 Costruzione del contesto di riferimento

- Analizza il contesto urbano e edilizio, raccogliendo indicatori generali come: livello di reddito e d'istruzione, stato di proprietà degli immobili, fascia d'età degli abitanti, ecc.
- Ricerca quali progetti sono già stati avviati nel quartiere, o devono partire a breve, e quali politiche sono attive in tema di povertà energetica.
- Identifica e classifica gli stakeholder. Suddividili tra gruppi target, a seconda di come e quanto possono essere coinvolti in un approccio di tipo partecipativo su scala di quartiere: enti gestori di edilizia residenziale pubblica e di housing sociale, inquilini di edilizia pubblica, associazioni sociali e comunitarie, operatori sociali, proprietari di negozi e agenzie immobiliari, esercenti commerciali con contratto di affitto e proprietari di casa.

---

#### 1.3.2 Ascolto e coinvolgimento

- Dialoga con gli stakeholder per comprendere meglio i loro ruoli, i loro interessi e la loro visione del quartiere.
- Confrontati con gli abitanti riguardo loro relazioni con gli stakeholder, ad esempio attraverso un focus group. Questi momenti di confronto ti permetteranno di raccogliere una prima impressione su criticità e potenzialità percepite dalle persone in relazione alle loro case e al quartiere e consentiranno al soggetto promotore dell'intervento di delineare un quadro preliminare delle possibili azioni necessarie, in attesa che il gruppo di lavoro dedicato al quartiere possa approfondire l'analisi in modo più strutturato.

---

#### 1.3.3 Sintesi

- Organizza un incontro con i principali stakeholder coinvolti affinché possano conoscersi (se già non si conoscono) e decidere insieme l'avvio del progetto, individuando chi saranno gli attori coinvolti. Questo momento può essere utile anche per valorizzare i risultati di eventuali attività precedenti, identificarne le criticità e ragionare sul contributo che ciascun soggetto potrà offrire nell'ambito delle successive iniziative.

#### 1.3.4 IDEE

Coinvolgi le organizzazioni del terzo settore, come cooperative o imprese sociali, sia sul piano tecnico sia su quello sociale. Ciò consente di tenere maggiormente conto dei bisogni degli abitanti e di integrare aspetti relazionali e progettuali. Questo approccio ibrido è particolarmente utile nei quartieri vulnerabili: gli attori del terzo settore possono garantire una maggiore coerenza tra gli interventi tecnici e le esigenze delle comunità fragili, contribuendo a risultati più inclusivi rispetto a quelli ottenuti dalle imprese private tradizionali.

#### 1.3.5 DIGITAL TOOLS OVERVIEW

Vai a pagina 24 e scansiona il QR code per approfondire.

- Manuale per la mappatura dell'ecosistema.  
Versione completa dell'approccio alla mappatura dell'ecosistema.
- Wijkpaspoort Kadaster <sup>NL</sup>  
Dati open access relativi a informazioni sulla proprietà, consumi energetici, caratteristiche prestazionali degli edifici, elementi specifici del quartiere (es. numero di edifici tutelati, stili di vita, ecc.).
- Observatoire National du Bâtiment (ONB), INSEE, GIP, ecc. <sup>FR</sup>

Una volta conclusa la mappatura dell'ecosistema, è possibile costituire un nucleo di organizzazioni e stakeholder rilevanti che collaboreranno attivamente alla realizzazione del progetto generale.

Al momento dell'avvio, è fondamentale coinvolgere almeno un soggetto tra Comune ed enti gestori di edilizia pubblica o housing sociale (una o più). Se già presenti nel territorio, è utile includere anche:

- enti del terzo settore, come associazioni locali, per il ruolo che svolgono a favore delle persone più vulnerabili del quartiere;
- associazioni dei residenti, come comitati di inquilini, cooperative energetiche, amministratori condominiali o associazioni di quartiere, per il loro radicamento e le loro connessioni con gli abitanti;
- un'impresa edile, utile per svolgere analisi tecniche sul patrimonio abitativo esistente.

*Portavoce dei residenti: Gli stakeholder sono solo di passaggio, gli abitanti restano.*

---

#### 1.4.1 Organizzazione dei primi incontri

- Analizza le esperienze pregresse legate ad approcci di rigenerazione di quartiere > vedi appendice A.2 *Approccio a scala di quartiere* e A.2.3 *Lezioni apprese dagli approcci di quartiere nei Paesi Bassi e in Canada*.
- Partecipa, con l'intero Comitato di progetto, alla sessione introduttiva online (di due ore) sul Neighbourhood Energy Compass.
- Dedica del tempo a comprendere gli interessi specifici di ciascun soggetto coinvolto.
- Organizza una visita nel quartiere e assicurati che il Comitato recepisca quanto emerso dall'Ecosystem mapping, in particolare i bisogni espressi dagli abitanti rispetto alle case e al contesto urbano.

---

#### 1.4.2 Incontri successivi

Nelle fasi successive, il Comitato di progetto inizia a definire il perimetro dei lavori, ovvero:

- identifica i valori condivisi, le aspettative e gli obiettivi comuni;
- stabilisce le modalità operative (il "come");
- concorda momenti di valutazione del lavoro svolto insieme;
- definisce e organizza il budget necessario, comprese le risorse per il coinvolgimento del quartiere, eventuali incentivi economici per gli abitanti e opportunità di co-finanziamento locali.

Attenzione: gli obiettivi e l'assetto organizzativo del progetto potranno essere definiti solo una volta coinvolti attivamente gli abitanti e/o le loro rappresentanze, e dopo aver chiarito i loro bisogni (cosa che avverrà verosimilmente non prima della fine della fase 2.2 *Conoscere il quartiere*). Fino ad allora, è importante mantenere flessibilità per poter favorire un reale coinvolgimento del territorio.

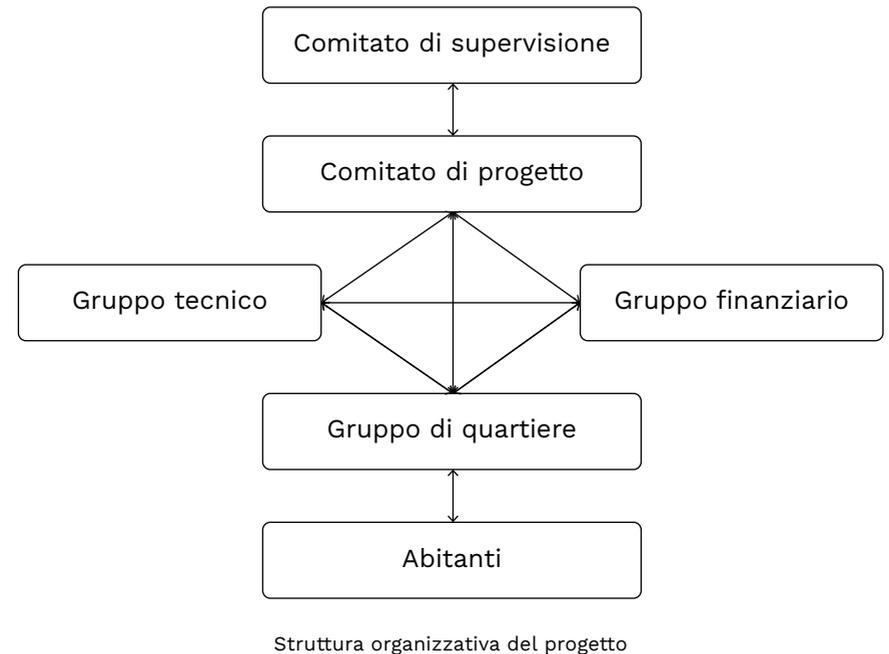
*Consulente sociale: Non decidete tutto in modo definitivo. È un processo che si costruisce passo dopo passo.*

---

#### 1.4.3 Struttura organizzativa del progetto

È consigliabile strutturare l'organizzazione del progetto generale secondo i seguenti gruppi e ruoli:

Nome	Descrizione	Componenti	Categoria
Comitato di supervisione	Questo gruppo ha un ruolo strategico: avvia il progetto generale (che comprende gli aspetti tecnici, finanziari e sociali), coordina le diverse fasi e garantisce il raggiungimento dei risultati finali.	Dirigenti di alto livello del Comitato di progetto, rappresentanti dei gruppi Tecnico, Finanziario e di quartiere	Direzione (si incontrano, organizzano, discutono)
Comitato di progetto	Questo gruppo ha un ruolo operativo: è responsabile della gestione quotidiana del progetto generale.	Rappresentanti dei gruppi Tecnico, Finanziario e di quartiere (incluse le organizzazioni degli abitanti)	
Gruppo tecnico	Responsabile della progettazione e realizzazione degli interventi di riqualificazione energetica.	Imprese edili, imprese tecniche, operatori del settore energetico	Gruppi di lavoro (portano avanti il lavoro)
Gruppo finanziario	Coinvolto direttamente nel finanziamento del progetto generale e degli interventi di riqualificazione energetica.	Istituti finanziari, enti filantropici, soggetti istituzionali	
Gruppo di quartiere	Lavora attivamente alla conduzione del processo partecipativo nel quartiere (ambito sociale); il suo compito è rappresentare gli interessi degli abitanti e coinvolgerli in ogni fase del progetto.	Soggetti istituzionali, operatori del settore dell'edilizia sociale, associazioni di abitanti, enti non profit, rappresentanti degli abitanti	
Abitanti	Gruppo destinatario degli interventi, ne beneficia direttamente.	Proprietari di casa, inquilini, rappresentanti degli abitanti	Beneficiari (beneficiano dell'intervento)



Non dimenticare di nominare un/a Referente del progetto (come parte del Comitato di progetto): una figura centrale incaricata del monitoraggio complessivo e del raggiungimento degli obiettivi.

La struttura dell'organizzazione funzionerà come illustrato nella figura seguente:

---

#### 1.4.4 Formalizzazione della cooperazione tra tutti gli stakeholder

Dopo che gli abitanti (o le loro associazioni) sono stati coinvolti, è necessario mettere per iscritto e condividere in modo chiaro:

- valori collettivi, aspettative generali e obiettivi comuni;
- sistema di governance, ruoli, compiti e responsabilità;
- pianificazione delle attività;
- struttura della comunicazione e degli incontri;
- budget necessario, modalità di finanziamento e contributi (anche economici) da parte degli stakeholder.

---

#### 1.4.5 Definizione di un sistema di monitoraggio, ovvero: come si misurano i risultati?

Fin dalle prime fasi, misurare l'impatto del progetto è utile per capire, all'interno del gruppo di lavoro, quando si stanno ottenendo risultati concreti. Per esempio, quanti abitanti sono stati coinvolti e/o quante abitazioni sono state riqualificate.

Ogni attività dovrebbe essere "quantificata" il più possibile, in modo da tenere traccia dei progressi e mostrare al Comitato di supervisione l'evoluzione del lavoro. Queste attività possono essere descritte anche sotto forma di tasso di conversione: ad esempio, quante persone sono state contattate rispetto a quelle che hanno effettivamente deciso di intervenire sulla propria abitazione? È importante raccogliere questi dati fin dall'inizio per poter monitorare i risultati, giustificare le scelte e, se necessario, riorientare il piano d'azione.

Vai a pagina 24 e scansiona il QR code per approfondire.

- Sessione introduttiva per il Comitato di progetto  
Formazione online della durata di due ore, durante la quale viene presentato al Comitato di progetto il Neighbourhood Energy Compass. Al termine, i partecipanti avranno compreso:
  - il significato e l'importanza delle diverse fasi, dell'approccio a scala di quartiere e del coinvolgimento degli abitanti;
  - i passaggi da compiere nella prima fase;
  - chi invitare a far parte del gruppo di quartiere;
  - le implicazioni di questo approccio sul budget e sulla pianificazione.

Presentazione disponibile in olandese o in inglese.

- Energy Poverty Fresco   
Gioco composto da 60 carte, da svolgere in gruppi di 4-8 persone, per una durata di circa un'ora e mezza. Ideale per lavorare con gli stakeholder. Il gioco è stato sviluppato dall'organizzazione Stop Energy Exclusion, che riunisce 60 realtà pubbliche e private impegnate nei campi della solidarietà, del territorio, dell'ecologia, dell'economia e della ricerca, con l'obiettivo di contrastare la povertà energetica. Il gioco mira a:
  - sensibilizzare sui molteplici aspetti della povertà energetica;
  - comprendere un ecosistema complesso;
  - mettere in rete gli attori coinvolti;
  - facilitare collegamenti, processi, percorsi, dialoghi;
  - promuovere un'azione diffusa e consapevole contro la povertà energetica.
- È possibile formare professionisti per facilitare lo svolgimento del gioco.
- Merger of Interests Session   
Gioco di ruolo, basato su dati scientifici, in cui i partecipanti assumono il punto di vista di un altro stakeholder del progetto, con la guida di un facilitatore. Disponibile in olandese e in inglese (online). Durata: quattro ore.
- Kwaliteitskaders van de wijk   
Strumento per definire quali tematiche includere nell'approccio a scala di quartiere, oltre alla riqualificazione degli edifici. Fornisce una panoramica di temi complementari (es. adattamento climatico, biodiversità) e propone obiettivi e misure possibili.

- Enzeb, a cura di ENEA (Agenzia nazionale per le nuove tecnologie, l'energia e lo sviluppo economico sostenibile)   
Gioco ambientato in un condominio, dove i residenti devono raggiungere il più alto livello di efficienza energetica possibile attraverso scelte di riqualificazione. Il gioco guida i partecipanti nel processo decisionale, considerando i benefici previsti, ma anche le dinamiche sociali legate a diversi livelli di istruzione, consapevolezza, provenienza e possibilità economiche.

Il progetto complessivo può essere articolato in tre ambiti principali: tecnico, finanziario e sociale. Il Gruppo di quartiere è responsabile dell'ambito sociale. Questo gruppo lavora sul territorio, rappresenta gli interessi degli abitanti, conosce le persone che vivono nel quartiere e sa come coinvolgerle nel progetto. Le esperienze raccolte in diversi Paesi dimostrano che la fiducia verso le istituzioni che guidano gli interventi, come i Comuni, può essere molto bassa. Inoltre, la percezione che i partner del progetto (ad esempio gli appaltatori) possano avere un interesse economico nella riqualificazione delle abitazioni non aiuta a costruire fiducia. Per questo è fondamentale un Gruppo di quartiere che operi esclusivamente nell'interesse degli abitanti.

#### 1.5.1 Selezionare i membri del Gruppo di quartiere

La cooperazione, lo spirito e le competenze del gruppo sono essenziali per costruire una base solida di partecipazione tra gli abitanti e, di conseguenza, per il successo dell'intero progetto complessivo. Fin dall'inizio, il gruppo di quartiere dovrebbe includere persone con almeno le seguenti competenze ed esperienze.

- Coinvolgimento degli abitanti e animazione territoriale  
Una persona che conosce strumenti e approcci per attivare la partecipazione nei quartieri, che sa lavorare in modo indipendente e neutrale (senza condizionamenti politici locali) e può rappresentare gli interessi degli abitanti.
- Accompagnamento sociale <sup>EP</sup>  
Una persona che ha già svolto attività di supporto sociale di prossimità nel quartiere — ad esempio all'interno di un'associazione, di un'organizzazione religiosa o di un ente non profit —, con particolare attenzione alle persone vulnerabili, che conosce il territorio e gode già della fiducia degli abitanti.
- Mediazione culturale  
Poiché il quartiere può essere abitato da persone con background etnici, culturali o religiosi diversi, è utile che nel gruppo vi sia una persona esperta di approcci adeguati a queste differenze.
- Eventi creativi  
Una persona capace di proporre iniziative creative per entrare in contatto con gli abitanti e mantenerne il coinvolgimento.

- Promozione di cambiamenti comportamentali (Behavioural change)  
Il gruppo dovrebbe includere qualcuno esperto nell'attivare e motivare le persone, superare le resistenze e promuovere il cambiamento comportamentale (vedi anche *A.4 Cambiamento comportamentale*).
- Comunicazione  
Una persona in grado di comunicare con il pubblico di riferimento in forma scritta, orale e visiva, includendo persone con bassa alfabetizzazione o non madrelingua.

Il gruppo di quartiere dovrebbe essere composto da almeno tre persone, per un totale stimato di 1-3 FTE (Full Time Equivalent) nel primo anno, con un impiego retribuito. Dal punto di vista dei costi, può essere vantaggioso selezionare persone con competenze trasversali, in modo da coprire più ruoli con meno risorse. Un gruppo più piccolo, inoltre, riduce il rischio di incomprensioni e lavora spesso in modo più efficiente.

Almeno una persona del gruppo dovrebbe essere un membro dell'ente gestore di edilizia pubblica o sociale coinvolta nel progetto, con il compito di contattare e accompagnare gli inquilini. Se è presente un'associazione degli abitanti, almeno una persona di tale associazione dovrebbe entrare a far parte del gruppo. In caso contrario, è importante coinvolgere quanto prima i rappresentanti degli abitanti (vedi anche *2.2.3 Partecipazione autonoma degli abitanti*).

Se possibile, coinvolgi persone che abbiano vissuto in prima persona situazioni di povertà energetica e che possano relazionarsi con chi oggi affronta le stesse difficoltà. Questo genera fiducia. Dal momento che le persone colpite dalla povertà energetica affrontano spesso anche altri problemi (ad esempio debiti o difficoltà sanitarie), è consigliabile includere nel gruppo persone in grado di offrire supporto anche su questi aspetti. <sup>EP</sup>

È importante che la composizione del Gruppo di quartiere rimanga il più possibile invariata per tutta la durata del progetto: i suoi membri devono diventare figure familiari e riconoscibili per gli abitanti. Devono anche essere in grado di agire nel modo più autonomo possibile.

#### 1.5.2 Avvio operativo del gruppo di quartiere

Per garantire il buon funzionamento del gruppo di quartiere, è importante: permettere al gruppo di conoscersi, ad esempio attraverso attività di team building; fare in modo che i membri siano in grado di rispondere (almeno) alle domande di base degli abitanti su cosa significhi avere una casa sostenibile o riqualificata dal punto di vista energetico; nominare un referente del quartiere o una figura portavoce;

stabilire le modalità operative; concordare i momenti di valutazione del lavoro svolto in collaborazione.

*Inquilina in condizione di povertà energetica: Avere meno risorse economiche non fa di me una persona di minor valore. Voglio essere trattata come una vicina di casa.*

### 1.5.3 Definire il livello di partecipazione

La partecipazione, in questo contesto, riguarda il coinvolgimento, l'influenza o il controllo degli abitanti sulle decisioni legate alla transizione energetica del proprio quartiere. Più gli abitanti percepiscono che le decisioni sono prese con loro — e non al loro posto —, migliori saranno i risultati. Il gruppo di quartiere, insieme al Comitato di progetto, deve definire con chiarezza lo scopo della partecipazione. Questo può variare: si va dall'accettazione delle proposte di riqualificazione fino al pieno controllo da parte dei cittadini, incluso il possesso diretto di beni e impianti. A seconda dello scopo definito, bisogna stabilire anche il livello di partecipazione previsto per inquilini e proprietari all'interno del progetto EP-0. Questi livelli sono illustrati nella cosiddetta "scala della partecipazione":

Realisticamente, il più alto livello di partecipazione ai progetti EP-0 è "Partnership". Gli abitanti devono poter partecipare in modo significativo al processo di riqualificazione che li riguarda da vicino, così come agli esiti finali sugli alloggi e sul quartiere. Non è necessario che entrino direttamente a far parte del Gruppo tecnico, ma è fondamentale che si sentano al sicuro, abbiano le conoscenze, la fiducia in sé e le risorse per partecipare attivamente. Occorre creare un ambiente protetto e aperto, dove possano esprimere idee, preoccupazioni e desideri legati al futuro del quartiere. È essenziale chiarire fin dall'inizio in che modo il Comitato di progetto si impegnerà a rispettare gli esiti del percorso partecipativo. Non bisogna far credere agli abitanti di poter partecipare a decisioni condivise, se poi le decisioni vengono prese altrove. Serve trasparenza assoluta su questo aspetto, fin dal primo contatto con la comunità.

*Esperto in materia di sostenibilità:  
Iniziate a coinvolgere gli abitanti fin dall'inizio, prima che il piano sia definito. Considerateli partner alla pari e una preziosa fonte di informazioni.*



La scala della partecipazione così come definita da Sherry Arnstein nel 1969.

Vai a pagina 24 e scansiona il QR code per approfondire.

- Sessione introduttiva per il Gruppo di quartiere.  
Formazione di quattro ore rivolta al Gruppo di quartiere, per approfondire l'approccio e gli strumenti del Neighbourhood Energy Compass. Al termine della sessione, i partecipanti avranno compreso:
  - il significato e l'importanza di tutte le fasi;
  - le responsabilità del gruppo;
  - i passaggi da compiere e gli strumenti da utilizzare.

Formazione in presenza disponibile in olandese o in inglese.



---

## 2. Preparazione al coinvolgimento

---

## 2.1 INTRODUZIONE AL CAPITOLO

Riepilogo	Il Gruppo di quartiere entra in relazione con gli abitanti, organizza attività e avvia il loro coinvolgimento.
Obiettivo principale	Coinvolgere gli abitanti nelle attività del quartiere, per aumentare la probabilità che in seguito partecipino anche alla riqualificazione energetica delle loro abitazioni.
Attività chiave	Capire il contesto del quartiere, realizzare il piano comunicativo, incontrare gli abitanti e promuovere coesione sociale.
Durata	Da 6 a 12 mesi.

In questa fase, il Gruppo di quartiere entra nel vivo del lavoro e comincia a operare a stretto contatto con gli abitanti. Il coinvolgimento delle persone è cruciale per il successo del progetto, poiché la loro collaborazione sarà necessaria in diverse fasi, mentre l'inerzia, lo scetticismo o la resistenza potrebbero comprometterne l'efficacia. Coinvolgere gli abitanti non è affatto semplice, anche perché la fiducia negli enti gestori di edilizia residenziale pubblica e nei comuni può essere molto bassa, in particolare tra le categorie sociali più a rischio di povertà energetica. Tuttavia, se funziona — e l'esperienza nei Paesi Bassi lo dimostra —, il coinvolgimento porta risultati positivi. Si veda in proposito *A.2 Approccio a scala di quartiere*.

La fase di preparazione al coinvolgimento richiede tempo, e a volte pazienza, ma è un passaggio fondamentale per creare le condizioni per una partecipazione attiva.

---

## 2.2 CONOSCERE IL QUARTIERE

---

### 2.2.1 Povertà energetica

È importante chiarire il significato dell'espressione "povertà energetica", che può assumere diverse sfumature. Nel *Neighbourhood Energy Compass*, il termine si riferisce a situazioni in cui un nucleo familiare è costretto a ridurre i propri consumi energetici fino al punto da compromettere la salute e il benessere dei propri componenti. Maggiori informazioni sono disponibili nel riquadro informativo e nell'appendice *A.3 Povertà energetica*.

→ La povertà energetica è causata principalmente da tre fattori:

- una quota elevata del reddito familiare spesa per l'energia;
- un reddito basso;
- la scarsa efficienza energetica degli edifici e degli elettrodomestici.

Per questo motivo, le persone in difficoltà economica possono arrivare a non riscaldare o raffreddare le proprie abitazioni, con conseguenti problemi di salute e danni all'edificio (es. muffa). La fascia più colpita dalla povertà energetica è quella tra i 18 e i 34 anni (46%) <sup>FR</sup>

I problemi economici sono complessi e spesso logoranti, tanto da svuotare le persone della loro "energia interiore". La resilienza e l'autonomia variano da caso a caso:

Si possono distinguere due grandi gruppi tra coloro che vivono in condizione di povertà energetica (parte destra del grafico):

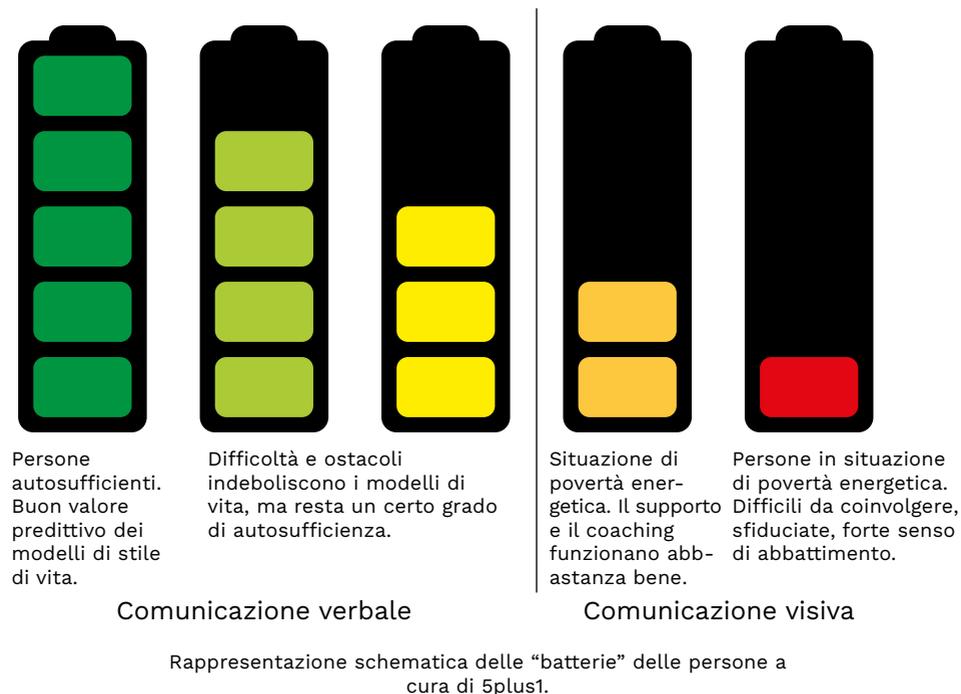
- coloro che mantengono una certa energia, in prevalenza proprietari di casa. È un gruppo piuttosto omogeneo, composto per esempio da famiglie della classe lavoratrice, persone divorziate, madri sole con figli piccoli;
- coloro che non sono più autosufficienti né resilienti, soprattutto inquilini. Il gruppo è sempre meno omogeneo e include persone provenienti da contesti culturali ed etnici diversi.

La fiducia è il primo passo necessario per raggiungere chi si trova in povertà energetica. E il primo passo per generare fiducia è l'ascolto. Chi si trova in queste condizioni è spesso già stato individuato da operatori sociali, che rappresentano il primo contatto nel progetto. Tuttavia, non è sempre facile identificare tutte le situazioni: molte persone preferiscono non parlarne, per vergogna o timore. Il vantaggio di un approccio a scala di quartiere è che si può entrare in contatto con queste persone anche attraverso attività diverse.

*Medico di famiglia: Gli abitanti di questo cosiddetto "quartiere vulnerabile" non sono disinteressati, ma ignorati.*

## 2.2.2 Analisi del contesto sociale del quartiere

Come primo passo, è importante informare tutti gli abitanti del quartiere sull'avvio del progetto per il miglioramento della qualità della vita nella zona. Le persone devono sapere che avranno la possibilità di partecipare alla fase preparatoria e che verranno fornite ulteriori



informazioni. È utile indicare un recapito per eventuali domande. Il processo di analisi del contesto sociale del quartiere si compone di tre fasi. Analisi iniziale → Conduzione di interviste con gli abitanti → Sessioni di co-progettazione.

#### *Analisi iniziale*

Con i dati già raccolti durante la mappatura dell'ecosistema, il Gruppo di quartiere può iniziare ad approfondire la comprensione delle dinamiche sociali incontrando direttamente gli abitanti. In particolare, sarà necessario:

- identificare e parlare con persone chiave o figure di riferimento della comunità. Si tratta di persone attive, visibili e con una rete di contatti nel quartiere. Si possono individuare semplicemente chiedendo in giro. Rappresentano un primo punto di accesso per conoscere il territorio;
- esaminare le istituzioni ben radicate nel quartiere, come scuole o comunità religiose, e parlare con il medico di base della zona. Capire se e come possono contribuire;
- conoscere eventuali cooperative energetiche o associazioni di abitanti già attive sul tema energia nel quartiere; <sup>NL</sup>
- raccogliere informazioni sulla storia del quartiere e su come questa può influenzare la partecipazione e la collaborazione;
- cercare di identificare nuclei familiari con persone vulnerabili (ad es. con problemi psicologici) o che vivono — o rischiano di vivere — in condizioni di povertà energetica. È probabile che l'assistente sociale ne abbia già conoscenza;
- individuare i canali di comunicazione già utilizzati nel quartiere, come piattaforme social (Facebook, Instagram, WhatsApp) ed eventi locali in cui si incontrano gli abitanti;
- valutare il livello di coesione sociale presente nel quartiere;
- riconoscere i talenti degli abitanti. Anche le persone vulnerabili possono offrire un contributo. Questo aiuta a rafforzarle. All'interno del gruppo potrebbe esserci, ad esempio, un buon tuttotfare che può assumere il ruolo di aggiustatutto (vedi 3.3.2 *Gli "aggiustatutto"*).

#### *Conduzione di interviste per individuare i bisogni degli abitanti*

Conoscere desideri e difficoltà di proprietari e inquilini del quartiere

è possibile conducendo almeno 15-20 interviste. I risultati dell'analisi sociale saranno utili per capire chi intervistare. Attenzione a:

- organizzare le interviste in presenza, preferibilmente a casa delle persone;
- condurre conversazioni aperte, ponendo domande ampie su esperienze, disagi e desideri legati alla casa e al quartiere (es. "Cosa le piace della casa o del quartiere? Cosa non le piace?", ecc.);
- non limitare l'intervista ai soli aspetti energetici: magari per gli abitanti sono più importanti temi come la sicurezza, la riduzione del rumore, la presenza di aree verdi o spazi per giocare;
- non creare aspettative eccessive.

*Ente gestore di edilizia pubblica  
residenziale: Attenzione a non creare  
aspettative che non sei in grado di  
soddisfare.*

Organizza degli incontri individuali con le persone più vulnerabili, così da capire i loro bisogni. Idealmente, questi colloqui sono condotti dall'assistente sociale o da una figura di fiducia; è importante dedicare tempo ad ascoltare le loro preoccupazioni, problemi, speranze e sogni. <sup>EP</sup>

Raccogli informazioni sociali rilevanti sulle persone che possono influenzare il processo di riqualificazione energetica (es. presenza di cani aggressivi, malattie in famiglia). L'assistente sociale e il Referente per gli abitanti devono avere un ruolo centrale nel coordinamento e nella trasmissione di queste informazioni. Trattandosi di dati personali, è fondamentale rispettare il GDPR (Regolamento generale sulla protezione dei dati) e predisporre un accordo per il trattamento dei dati personali.

#### *Sessioni di co-progettazione*

Sulla base di queste informazioni, organizzate una o più sessioni plenarie con proprietari e inquilini (come gruppi di discussione o laboratori di co-progettazione) per approfondire e dare priorità agli elementi emersi. Gli obiettivi di queste attività sono:

- trovare opportunità per rafforzare la coesione sociale e attivare occasioni di incontro nel quartiere (vedi A.7 *Panoramica delle opportunità di attivazione*);

- raccogliere indicazioni generali sui bisogni, i disagi e i desideri di proprietari e inquilini (che abitano nello stesso tipo di edificio). Questi dati saranno fondamentali per il Team tecnico, che potrà così pianificare e dare priorità agli interventi, includendo le opportunità di attivazione (vedi A.7).

---

### 2.2.3 Partecipazione autonoma degli abitanti

Ogni abitante decide autonomamente come partecipare alla vita del proprio quartiere. Per conoscere i diversi modi in cui questa partecipazione può avvenire, leggi il seguente approfondimento.

---

→ Si possono individuare quattro livelli di coinvolgimento.

#### 1. Nucleo di abitanti attivi

Sono le persone in contatto diretto con i partner del progetto, che rappresentano il quartiere e possono far parte del Gruppo di quartiere. È fondamentale che gli abitanti si sentano rappresentati da chi fa parte di questo nucleo. La scelta delle persone giuste è quindi cruciale. Una selezione diversificata può migliorare la qualità dei contributi e delle decisioni. Considera età, genere e background culturale. Se possibile, coinvolgi anche persone che hanno vissuto — o superato — situazioni di povertà energetica. Chi si propone spontaneamente (dopo un invito pubblico a partecipare al nucleo attivo) potrebbe non essere sempre la scelta migliore. Chiedi agli abitanti chi sceglierebbero o di chi si fidano, poi invita queste persone nella squadra.

#### 2. Abitanti coinvolti nelle decisioni

Questi abitanti non vogliono essere coinvolti quotidianamente, ma desiderano partecipare quando si prendono decisioni importanti. Tieni traccia di chi sono e coinvolgili nei momenti opportuni.

#### 3. Abitanti informati

Questi abitanti non vogliono partecipare alle decisioni, ma desiderano essere tenuti al corrente (vedi 2.3 *Preparazione del piano di comunicazione*).

#### 4. Abitanti esclusi

Quando lavori con persone vulnerabili, dovrai considerare che alcune di loro resteranno fuori dal processo, almeno in apparenza — in particolare chi ha le “batterie più scariche”.

L'assistente sociale rappresenta queste persone nel progetto

e cercherà, per quanto possibile, di tenerle informate su ciò che accadrà. In alcuni comuni, gli assistenti sociali hanno ricevuto una formazione specifica sull'energia, per poter svolgere al meglio questo ruolo.

---

### 2.2.4 Creare delle *personas* (profili tipo dei residenti)

Investire tempo per conoscere a fondo il quartiere ti permetterà di comprendere meglio chi lo abita. Se il gruppo target è composto da un numero ampio di persone, puoi creare delle *personas*: personaggi immaginari ma rappresentativi, costruiti in modo visuale. Trovi un esempio nell'appendice A.6.3 *Uso delle personas*.

Le *personas* rappresentano gruppi di abitanti con bisogni o caratteristiche simili. Servono a ricordare a chi lavora al progetto che esistono segmenti diversi della popolazione, da tenere in considerazione quando si prendono decisioni. Puoi usarle in diversi modi:

- per sviluppare soluzioni e servizi pensati per un gruppo specifico;
- per scegliere il canale, il tono e la modalità di comunicazione più adatti per ogni gruppo;
- per facilitare la comunicazione tra i membri del progetto e gli altri stakeholder quando si parla dei gruppi target;

Le *personas* nascono da un lavoro di segmentazione basato sugli insight raccolti rispetto ai bisogni degli abitanti. Le fonti per costruirle possono essere:

- i dati raccolti durante la mappatura dell'ecosistema (sugli edifici, sugli abitanti e sul contesto sociale);
- le informazioni generali sui gruppi a rischio di povertà energetica (vedi appendice A.3 *Povertà energetica*);
- i risultati delle interviste condotte nel quartiere (vedi 2.2.2 *Analisi del contesto sociale del quartiere*);
- segmentazioni e dati generali sulla popolazione nazionale (vedi appendice A.6 *Segmentazione*);
- conoscenze e osservazioni generiche.

Le *personas* hanno un nome, una foto (fittizia) e una breve descrizione. Puoi vedere degli esempi di *personas* olandesi legate al tema della povertà energetica nell'appendice A.6.3.

### 2.3 PREPARAZIONE DEL PIANO DI COMUNICAZIONE

Comunicare in modo efficace e frequente durante tutto il progetto è essenziale per informare e coinvolgere gli abitanti. Devi trasmettere chiaramente il valore della proposta. La comunicazione è anche uno strumento importante per stimolare un cambiamento nei comportamenti. Ogni segmento del target — ogni gruppo di persone — potrebbe richiedere un approccio comunicativo diverso. Prepara un piano di comunicazione e coinvolgimento a lungo termine, rivolto a tutte le persone che abitano nel quartiere. Ecco alcuni elementi chiave da considerare:

- la comunicazione deve basarsi sul principio dell'accessibilità per persone con bassa alfabetizzazione;
- comunica in modo visivo (per via della bassa alfabetizzazione e di eventuali barriere linguistiche);
- scegli i canali e i mezzi più adatti al contesto locale (es. newsletter, sito web, eventi informativi, passaparola). Scopri quali canali locali usano e considerano affidabili le persone del quartiere, e utilizza anche quelli;
- pianifica aggiornamenti regolari con tutti gli stakeholder, anche durante le fasi di progettazione (quando magari non ci sono novità rilevanti). Far sapere che stai lavorando al progetto è già di per sé un messaggio utile;
- scopri quali soggetti sono ritenuti più affidabili dagli abitanti. Decidi con attenzione quale organizzazione o ente sarà il messaggero principale per tutto il progetto (es. il Comune). È fondamentale mantenere coerenza nella comunicazione;
- quando spieghi i vantaggi di una casa sostenibile, non dimenticare di sottolineare i benefici per la salute. Le ricerche dimostrano che vivere in case scarsamente coibentate può causare problemi respiratori dovuti a muffa e umidità. Per molti abitanti, questi aspetti possono risultare più convincenti di quelli legati alla sostenibilità ambientale;

- costruisci la tua proposta di valore. Quando avrai raccolto tutte le informazioni sui bisogni e le preoccupazioni delle persone, e il Gruppo tecnico avrà sviluppato le sue proposte, potrai scrivere un racconto semplice e non tecnico sul valore che il progetto rappresenta per chi vive nel quartiere. Prepara proposte di valore distinte per le varie *personas*, come descritto nel paragrafo 2.2.4. Fai almeno una distinzione tra inquilini dell'edilizia pubblica, affittuari privati e proprietari di casa. Vedi anche *A.11 Progettare una proposta di valore*;
- fai crescere la fiducia nella promessa di aiuto. Una delle cose più importanti in questa fase è dimostrare alle persone che possono fidarsi del supporto che viene offerto loro. Anche una squadra di aggiustatutto può contribuire (vedi *3.3 Visitare le abitazioni*). Ricorda però che anche chiedere qualcosa in cambio ai residenti che ricevono supporto è importante. Questo permette di evitare che l'assistenza venga percepita come gratuita e quindi priva di valore. Puoi, per esempio, chiedere in cambio la condivisione delle bollette energetiche o di collaborare nel coinvolgimento di altri abitanti;
- comunica e verifica: non dimenticare di dare aggiornamenti regolari sull'avanzamento del progetto a tutti gli stakeholder. La comunicazione può essere divisa in:
  - comunicazione collettiva: tramite newsletter, sito, eventi informativi;
  - comunicazione individuale: sportelli informativi, visite a domicilio, e-mail personali;
- assicurati che le persone si incontrino tra loro e incontrino il Gruppo di quartiere. Un esempio è organizzare un *energy café*. Sii anche flessibile: se le newsletter non vengono lette, ma il giornale locale sì, allora modifica il piano di comunicazione di conseguenza;
- tieni il polso della situazione: prova periodicamente a capire come si sentono le persone e qual è l'umore generale. Se noti che l'opinione pubblica è favorevole all'intervento di riqualificazione, potrebbe essere il momento giusto per elaborare le proposte da presentare a inquiline/i e proprietarie/i. Non affidarti solo all'intuito: anche un semplice sondaggio o l'utilizzo di simboli visivi (come emoticon o i colori del semaforo) può aiutarti ad avere una panoramica chiara.

*Psicologa: È tutta una questione di fiducia e di riduzione dell'insicurezza.*

Ecco alcune idee specifiche per la comunicazione nei progetti di retrofit energetico:

- scegli uno slogan convincente per rappresentare il progetto;
- metti in evidenza i “pionieri locali”: persone che si sono già attivate per rendere la propria casa più sostenibile;
- organizza testimonianze di chi ha già ristrutturato casa;
- mostra fin da subito immagini della casa rinnovata e dei suoi benefici;
- parla del progetto anche durante altri incontri o eventi pubblici;
- anche quando non ci sono novità da comunicare, resta in contatto: invia rappresentanti casa per casa con un piccolo regalo simbolico — ad esempio in occasione del Natale, della Pasqua o di festività nazionali;
- comunica per strada: puoi installare una bacheca informativa per spiegare i vantaggi del progetto.

Ricorda: potrai completare il piano di comunicazione solo dopo aver svolto il passo successivo, vedi 2.4 *Conoscenza del quartiere e creazione di coesione sociale*. Quando sviluppi il piano, assicurati di integrare i principi del cambiamento comportamentale (vedi A.4 *Cambiamento comportamentale*) e di tener conto delle regole fondamentali per affrontare eventuali resistenze.

Renditi visibile nel quartiere e facilmente avvicinabile. Organizza eventi sociali aperti a tutte le persone residenti e continua a farlo lungo tutto il progetto. Questi momenti sono ideali per stringere relazioni, dare informazioni e raccogliere spunti.

Quando entri in contatto per la prima volta, non cominciare subito parlando di aspetti tecnici legati alla riqualificazione energetica industrializzata (come pannelli solari o isolamento), ma chiedi quali sono i bisogni del quartiere e delle abitazioni per migliorare il benessere complessivo. Fai però attenzione a non creare aspettative che non puoi soddisfare: non mantenere le promesse rischia di generare delusione e sfiducia.

#### 2.4.1 Coesione sociale

Nel contesto del NEC, la coesione sociale si riferisce alla forza dei legami e delle connessioni tra le persone che vivono nel quartiere. Si tratta di fiducia, valori condivisi, inclusività e comunicazione. Quando chi vive nel quartiere si fida delle altre persone, collabora per obiettivi comuni e sa gestire positivamente i conflitti, si crea un senso di comunità e il benessere collettivo migliora. Tutto questo è nell'interesse del Comune, ma anche del Comitato di progetto nel suo insieme.

Prima di cominciare a parlare di come rendere le abitazioni più sostenibili, vale la pena investire tempo ed energie per rafforzare la coesione sociale. È da lì che poi può nascere la disponibilità a rendere più sostenibili le case. Costruire coesione sociale richiede tempo, pazienza e si può fare in molti modi. È un processo continuo che accompagna l'intero progetto. Non si può costringere nessuno a creare legami sociali: deve avvenire spontaneamente e le persone devono poterne percepire e riconoscere i benefici. Un aspetto importante è che le attività proposte siano piacevoli. Serve creatività. Evita riunioni in stanze spoglie e fai leva su strutture e reti già esistenti. Scopri cosa attira le persone e cosa invece le tiene lontane. Tieni conto del fatto che alcune persone sono disponibili in orari diversi: chi lavora a tempo pieno potrà partecipare solo la sera o nei fine settimana, altre persone preferiranno momenti diurni. Quando ti rivolgi a individui vulnerabili, evita di decidere tutto al posto loro: mettile in condizione di agire secondo le proprie possibilità, senza atteggiamenti paternalistici o condiscendenti. Ognuno ha dei talenti, anche le persone in condizione di povertà energetica. Dando loro l'opportunità di esprimerli, potranno tornare a brillare.

*Assistente sociale: Porta gioia, non forzare le persone.*

## 2.4.2 IDEE

- Coinvolgi le persone offrendo pasti gratuiti.
- Crea un piano per il quartiere insieme a chi ci vive. Allestisci un “muro dei desideri” dove ciascuno possa condividere idee per migliorare il quartiere e parlarne con le altre persone (vedi A.2.3, par. *SNAP – Sustainable Neighbourhood Action Program*).
- Organizza una festa di quartiere insieme alle persone residenti: può essere una grigliata, un aperitivo estivo o un pomeriggio con quiz al bar. Invita le persone a cantare, suonare, cucinare o mostrare altri talenti.
- Crea una gara tra quartieri, per esempio un torneo sportivo. Aiuta chi vive lì a piantare fiori o coltivare un orto.
- Offri un “caffè in ascensore”: versa il caffè a chi prende l’ascensore e cogli l’occasione per fare due chiacchiere.
- Organizza un pomeriggio di “sollevamento mattonelle”: rimuovere la pavimentazione e piantare fiori è utile anche per l’adattamento climatico.
- Parla in modo informale con chi vive nel quartiere per capire cosa succede: se puoi, accetta inviti a cena.
- Crea un elemento visibile e riconoscibile nel quartiere, qualcosa che attiri l’attenzione e inviti a partecipare.
- Offri uno spazio, come un salotto o un “energy café”, dove incontrare sia il Gruppo di quartiere che le altre persone. Qui puoi allestire anche uno sportello informativo (vedi 3.2.1 *Mostrare i benefici della riqualificazione in un’abitazione-tipo*).



Un orto sul tetto di un edificio residenziale coltivato dalle persone inquiline di alloggi popolari a Milano.

Vai a pagina 24 e scansiona il QR code per saperne di più.

- Leefplek meter (via Wijkkompas) 

Ti aiuta a valutare, insieme agli abitanti e agli stakeholder, gli aspetti positivi e negativi di un quartiere. Il risultato mette in luce cosa dev'essere migliorato.
- Climate Fresco 

Favorisce la comprensione rapida, capillare e condivisa della crisi climatica tramite un gioco di carte che raccoglie cause, conseguenze e soluzioni per affrontarlo.
- Fresco for Energy Poverty 

Con le stesse modalità del Climate Fresco, l'Energy Poverty Fresco favorisce la comprensione di cos'è la povertà energetica, le sue cause, conseguenze e soluzioni, attraverso un gioco di carte.

Il Gruppo tecnico, il Gruppo finanziario e il Gruppo di quartiere si incontreranno e collaboreranno con frequenza. In questa fase, le seguenti azioni sono fondamentali:

- condividi con il Gruppo tecnico e con quello finanziario tutte le conoscenze acquisite sui bisogni degli abitanti. Durante il progetto, tutti i gruppi dovranno lavorare insieme per arrivare a una proposta il più possibile adeguata;
- chiedi al Gruppo tecnico di sviluppare una formazione personalizzata sugli aspetti tecnici della riqualificazione energetica, pensata per il Gruppo di quartiere (puoi partire da una formazione di base già disponibile). Il Gruppo di quartiere deve comprendere i principi della riqualificazione energetica e della sostenibilità, così da poterne parlare in modo chiaro con gli abitanti;
- chiedi al Gruppo finanziario di fornire una panoramica e una spiegazione delle opzioni di finanziamento e dei sussidi disponibili per i proprietari di casa, così che il Gruppo di quartiere possa trasmettere queste informazioni in modo corretto;
- valuta l'opportunità di organizzare una visita guidata insieme agli abitanti interessati, per vedere un progetto pilota o un edificio modello.



---

### 3. Coinvolgere per agire

### 3.1 INTRODUZIONE AL CAPITOLO

Riepilogo	Il Gruppo di quartiere inizia a parlare dei vantaggi e delle possibilità di risparmio energetico e di riqualificazione degli edifici, e supporta le/gli abitanti per avere la loro approvazione dell'intervento.
Obiettivo principale	Ottenere il consenso di inquiline e inquilini e di proprietarie e proprietari per la riqualificazione energetica della loro abitazione.
Attività chiave	Avviare il coinvolgimento sui benefici del risparmio energetico e sulle possibilità di riqualificazione; visitare le abitazioni; coinvolgere gli inquilini degli immobili di edilizia residenziale pubblica; coinvolgere proprietari e inquilini del mercato privato; coinvolgere proprietari di casa e amministratori di condominio; valutare la possibilità di organizzare la riqualificazione per fasi.
Durata	6 - 12 mesi.

A un certo punto, il Gruppo di quartiere valuterà di aver conosciuto e coinvolto un numero sufficiente di persone per avviare il percorso per rendere le abitazioni più sostenibili. Tuttavia, l'attenzione verso le attività collettive e la coesione sociale non deve venire meno, ma continuare parallelamente alle fasi seguenti.

Ora puoi cominciare a parlare dei vantaggi e delle possibilità di risparmio energetico e di riqualificazione. Assicurati di ottenere da subito risultati visibili e rapidi, anche se piccoli: è essenziale per mantenere alto il coinvolgimento.

Nel progetto Energy Poverty 0 i principali gruppi target del Gruppo di quartiere sono: inquilini di edilizia residenziale pubblica, inquilini e proprietari privati, amministratori di condominio, che risiedono in edifici simili. Dopo un primo coinvolgimento collettivo, è necessario adottare approcci diversi per ciascuno di questi quattro gruppi.

*Consulente: Inizia con azioni visibili per ottenere i primi risultati nel breve periodo (obiettivi a breve termine).*

### 3.2 AVVIARE IL COINVOLGIMENTO SUL RISPARMIO ENERGETICO E SULLA RIQUALIFICAZIONE

Puoi rivolgerti a tutti le/gli abitanti in modo trasversale attraverso le seguenti azioni:

### 3.2.1 Mostrare i benefici della riqualificazione in un'abitazione-tipo

Per mostrare in concreto l'esito (e l'impatto) della riqualificazione energetica, realizza il prima possibile un appartamento-tipo. Vedere con i propri occhi è il modo migliore per convincersi, perciò, quando le/i residenti potranno toccare con mano il risultato, sarà più facile che decidano di aderire. L'appartamento-tipo può avere molte funzioni:

- mostrare le soluzioni e i materiali sostenibili scelti;
- offrire al team tecnico uno spazio di sperimentazione;
- accogliere gli abitanti durante gli sportelli informativi;
- essere un luogo di incontro per il Comitato di progetto;
- offrire agli abitanti un posto tranquillo dove riposarsi o lavorare durante i lavori;
- fornire tutte le informazioni sul processo di riqualificazione.

È fondamentale visualizzare il processo di riqualificazione: gli abitanti devono capirne lo svolgimento (anche se complesso) per potervi partecipare. Rendi visibile il processo e l'impatto che avrà su di loro.



Giochi educativi sul tema del risparmio energetico a Milano.



Una sessione di Energy Retrofit Fresco a Milano.

### 3.2.2 IDEE

- Organizza un gioco a squadre sul risparmio energetico: le squadre di abitanti si sfidano per risparmiare più energia possibile e vincere premi sostenibili. Questo aiuta anche a rafforzare la coesione sociale (non è adatto a persone vulnerabili con “batteria” a basso livello).
- Organizza una visita a una fabbrica che produce componenti per la riqualificazione energetica industrializzata. Visita anche progetti già conclusi e, se possibile, parla con chi vi abita e ascolta le sue esperienze. Sii onesto sui pro e contro degli interventi.
- Se vuoi organizzare un incontro per adulti, prevedi anche un’attività per bambine e bambini: aiuterà genitori e famiglie a partecipare.
- Comincia a filmare una miniserie dal vero sulla ristrutturazione di una casa.
- Prepara un kit didattico per le scuole elementari su sostenibilità e miglioramenti domestici.
- Mostra foto aeree del quartiere con l’indicazione dei consumi energetici edificio per edificio.
- Distribuisci una Energy box. La Energy box è di solito un’iniziativa locale promossa da Comuni e enti gestori di edilizia residenziale pubblica: contiene prodotti gratuiti per il risparmio energetico e consigli pratici per ridurre i consumi e le bollette. Gli oggetti inclusi sono, per esempio: paraspifferi, pellicole riflettenti per termosifoni, lampadine LED, timer per la doccia, temporizzatori e altri strumenti per il risparmio energetico.

### 3.2.3 DIGITAL TOOLS OVERVIEW

Vai a pagina 24 e scansiona il QR code per saperne di più.

- Programma formativo per le scuole  
Un set completo di attività e strumenti per coinvolgere e sensibilizzare studentesse e studenti sul legame tra energia e impatto ambientale, e sull’importanza di adottare comportamenti che favoriscano la transizione ecologica.
- Energy Retrofit Fresco  
Questo gioco, basato sullo stesso principio del Climate Fresco, è rivolto principalmente ai proprietari di casa e mira a sensibilizzarli sul tema della riqualificazione energetica degli immobili. È descritto anche nell’appendice A.12 *L’Energy Retrofit Fresco*.

Oltre alle attività collettive rivolte all'intero quartiere (o a specifici gruppi target), è importante effettuare visite individuali alle abitazioni.

*Rappresentante comunale:  
Il posto a tavola va guadagnato.*



A Milano, durante la distribuzione di eccedenze alimentari in un complesso di edilizia popolare a Milano, gli abitanti ricevono assistenza per comprendere le proprie bollette.



Uso della termocamera su una casa a Bort-les-Orgues, in Francia.

### 3.3.1 Comprensione del consumo energetico

Fornisci agli abitanti una comprensione del proprio consumo energetico e dei relativi costi il prima possibile. Le ricerche dimostrano che questa consapevolezza aiuta ad attivare le persone. Di seguito, alcuni dei metodi più efficaci.

#### *Immagini Termiche*

Scatta termografie delle abitazioni individuali e condividerle con proprietari e inquilini. Una termografia può essere uno stimolo a considerare l'isolamento della casa. Se realizzate da una persona formata e con una termocamera adeguata, queste immagini possono anche servire come base per un piano personalizzato di intervento (vedi 3.6 *Coinvolgimento dei proprietari*).

#### *Comprensione e coaching sul consumo energetico*

Un modo per formare sul consumo energetico è chiedere alle persone di leggere la propria bolletta energetica e spiegarla loro. Fallo preferibilmente faccia a faccia. Ricorda che devi conquistare la fiducia delle persone prima che siano disposte a discutere con te la propria bolletta. **EP**

Un'altra opzione è fornire un'app online con informazioni più dettagliate sul consumo e sui relativi costi (orari). Queste app sono disponibili per chi ha un contatore intelligente e spesso sono gratuite. Ricorda che non tutti potrebbero essere in grado di installare o utilizzare un'app di questo tipo. Le persone con "batteria scarica" potrebbero non essere affatto interessate a usarla. **EP**

Utilizzare un'app per dare visibilità sui consumi presenta tre vantaggi principali:

- può motivare le persone per rendere più sostenibile la propria casa;
- può stimolare a cambiare i comportamenti, per esempio a fare docce più brevi. Tuttavia, per un impatto reale, è più efficace un display che mostri i consumi in tempo reale (vedi 5.3.1 *Feedback continuo sulle prestazioni energetiche della casa e sui comportamenti virtuosi*);

- può dare alle persone maggior potere nel processo di riqualificazione energetica: nella fase di preparazione vengono spesso fatte promesse sul risparmio in termini di energia e denaro. Permettere agli abitanti di monitorare i propri consumi tramite dati concreti darà loro (anche a distanza di 12 mesi o più) la possibilità di verificare se le promesse sono state mantenute e può contribuire a una maggiore apertura verso l'intervento.

Valuta se offrire un coaching personalizzato sui comportamenti energetici. Analizza il consumo energetico e le abitudini della famiglia assieme ai componenti e offri suggerimenti pratici per ridurre i consumi. Vedi *A.10 Comprendere i consumi energetici*.

---

### 3.3.2 Gli “aggiustatutto”

Comincia ad aiutare le persone installando piccoli dispositivi per il risparmio energetico nelle loro case. Nei Paesi Bassi, le persone che compongono queste squadre di aggiustatutto vengono chiamate *fixer*. Aiutano proprietari e inquilini effettuando piccoli interventi (per un valore di 100-150 euro), come installazione di lampadine LED, paraspifferi, chiudiporta, spazzole per buche delle lettere, pannelli riflettenti per termosifoni, ventole per termosifoni, soffioni doccia a risparmio idrico. Possono anche abbassare la temperatura della caldaia a 60 gradi.

Una visita dura in media da un'ora a un'ora e mezza. Gli aggiustatutto possono essere volontari o retribuiti, e possono anche essere abitanti del quartiere con una buona manualità.

Mettere a disposizione degli aggiustatutto può essere un passo molto efficace per le persone colpite dalla povertà energetica, non solo per risparmiare energia, ma anche per entrare in contatto con loro nelle loro case.



Aggiustatutto olandesi di Energieklussers Just For You.

Vai a pagina 24 e scansiona il QR code per saperne di più.

- Organizza un laboratorio di cucina con piani a induzione e regala un set di pentole adatto a tale tipologia di piano cottura.
- Recluta volontari da:
  - il Service Civique, Servizio nazionale di volontariato per giovani dai 16 ai 25 anni <sup>FR</sup>;
  - gruppi scout.
- Collabora con iniziative affini come Stop Exclusion Energétique o le sedi locali dell'ADIL (Agenzia per l'informazione sull'abitare). <sup>FR</sup>

## 3.4.1 Come coinvolgere gli enti gestori di alloggi popolari

Fino a questa fase non si è fatta grande distinzione tra inquilini e proprietari, ma quando si comincia a osservare più da vicino gli edifici, questa differenziazione diventa importante. Per quanto riguarda gli inquilini, esiste un conflitto di interesse tra il proprietario dell'edificio (locatore privato o ente gestore di edilizia residenziale pubblica), che deve sostenere le spese per la riqualificazione energetica, e gli inquilini, che invece beneficeranno della riduzione della bolletta e del miglioramento del comfort abitativo. Per gli enti gestori di edilizia residenziale pubblica, ottenere il consenso degli inquilini alla proposta di ristrutturazione è cruciale ed è regolato dalla legge. Ad esempio, nei Paesi Bassi gli inquilini devono approvare l'intervento anche se non è previsto un aumento dell'affitto. Di conseguenza, la proposta di valore è fondamentale per ottenere il consenso. Per questo si redige una proposta di ristrutturazione che spiega gli interventi previsti e i vantaggi per l'inquilino. L'ideale è redigerla in stretta collaborazione con l'impresa edile.

- Il 70% degli inquilini deve approvare la proposta nei Paesi Bassi <sup>NL</sup>
- Il 50% degli inquilini deve approvarla in Francia <sup>FR</sup>
- Lo 0% degli inquilini negli alloggi municipali deve approvarla in Italia <sup>IT</sup>

È necessario spiegare bene la distinzione tra manutenzione e ristrutturazione. Gli inquilini devono accettare gli interventi di manutenzione e riparazione, ma devono dare il loro consenso prima che vengano eseguite modifiche strutturali come la riqualificazione.

Cerca di non concentrarti solo sulla raccolta delle firme di approvazione: questo potrebbe generare resistenza. Piuttosto, empatizza e aiuta gli inquilini rispetto alle loro situazioni e preoccupazioni specifiche. Se, ad esempio, una coppia anziana è molto preoccupata per il disagio dei lavori e accetterebbe di trasferirsi in un alloggio per anziani, aiutali a trovarne uno adatto. Se sai che ci sono studenti con esami in corso o inquilini che lavorano da casa, assicurati che ci sia una stanza dedicata allo studio o al lavoro. Se c'è un neonato, predisponi spazi igienici e una culla dove farlo dormire durante il giorno.

Queste soluzioni come servizi igienici, scrivanie per lo studio o il lavoro da remoto, sale comuni o lounge, si sono dimostrate molto utili e rappresentano una parte importante della proposta di valore. Quando gli inquilini vedono e sentono che hai intenzione di sostenerli durante i lavori e che li tratti con rispetto, saranno più propensi a firmare.

Tutto questo può sembrare costoso. Tuttavia, considera che nei Paesi Bassi, se un inquilino deve trasferirsi durante i lavori, ha diritto a un'indennità di 7.156 euro. Offrire servizi e soluzioni temporanee può dunque risultare più conveniente, perché evita che le persone debbano lasciare la propria casa: possono spostarsi solo durante il giorno, quando si lavora all'interno dell'edificio.

---

### 3.5 COINVOLGIMENTO DEI PROPRIETARI E DEGLI INQUILINI DEL MERCATO PRIVATO

La locazione abitativa nel mercato privato è una categoria a sé che va considerata. Cerca di coinvolgere sia il proprietario sia l'inquilino nel progetto. Adatta la comunicazione a questo gruppo.

Anche questo gruppo presenta lo stesso incentivo asimmetrico già descritto in 3.4 *Coinvolgere gli enti gestori e gli inquilini di alloggi popolari*: il proprietario paga i costi iniziali delle misure di efficientamento energetico, mentre l'inquilino beneficia di bollette energetiche più basse. Questo può rendere difficile coinvolgere i proprietari in iniziative orientate alla sostenibilità. A differenza degli enti di edilizia residenziale pubblica, i proprietari privati in genere non appartengono al settore regolamentato degli affitti sociali e possono essere meno strutturati o meno sensibili a pressioni legate alla responsabilità sociale d'impresa. Il loro approccio tende a essere più orientato al profitto, con una forte attenzione al ritorno economico.

La normativa sulla sostenibilità può essere utile in questo senso: in Olanda, entro il 2030 le abitazioni in affitto devono avere almeno l'etichetta energetica D. Il proprietario può richiedere un aumento ragionevole dell'affitto se apporta modifiche all'abitazione per raggiungere l'etichetta D, a condizione che abbia ottenuto il consenso preventivo dell'inquilino. <sup>NL</sup>

L'inquilino (questo vale anche per gli inquilini dell'edilizia sociale) ha il diritto di richiedere al proprietario alcune misure di sostenibilità in cambio di un aumento ragionevole dell'affitto. Secondo la cosiddetta *Initiatiefwet* (una sorta di legge d'iniziativa), il proprietario è tenuto ad accettare la proposta se vengono rispettate le condizioni. <sup>NL</sup>

---

### 3.6 COINVOLGIMENTO DEI PROPRIETARI

I proprietari di appartamenti potrebbero far parte di un'associazione di proprietari, vedi 3.7 *Coinvolgimento delle associazioni di proprietari*.

I proprietari che possiedono una casa a schiera, bifamiliare o indipendente potrebbero trovarsi in una situazione di proprietà mista. Entrambi i casi pongono delle sfide. L'obiettivo da raggiungere al termine di questa fase è che anche i proprietari approvino i piani di ristrutturazione e che quelli che decidono di partecipare alla prima ondata di ristrutturazioni firmino le proposte di offerta all'incirca nello stesso periodo in cui gli inquilini firmano il loro consenso.

---

#### 3.6.1 Proprietà mista

Gli enti di edilizia residenziale pubblica svolgono un ruolo importante nel rendere più sostenibile il patrimonio abitativo. Tuttavia, tra le abitazioni in affitto da ristrutturare, spesso ci sono anche abitazioni di proprietà privata. Questo accade, ad esempio, quando gli enti gestori hanno venduto nel tempo le abitazioni agli inquilini, ma non tutti gli inquilini sono riusciti ad acquistare la propria casa. In questo modo si crea una situazione di proprietà mista.

Per "proprietà mista" si intende che all'interno di condomini o tra case a schiera e bifamiliari alcune abitazioni sono alloggi popolari di proprietà pubblica o social housing e altre di proprietari privati (spesso ex inquilini di edilizia popolare).

La complessità della proprietà mista si manifesta su due livelli:

- le abitazioni di proprietà privata sono meno uniformi per caratteristiche fisiche (strutturali);
- il processo decisionale dei proprietari privati è molto diverso da quello degli enti che gestiscono alloggi pubblici o di housing sociale;
- i proprietari differiscono per personalità, bisogni e ostacoli;
- hanno i propri "periodi ideali" per ristrutturare (che raramente coincidono con il calendario stabilito dagli enti di edilizia pubblica o sociale); vedi *A.11.6 Periodi ideali per i proprietari di casa*;
- devono prendere decisioni in autonomia, e spesso si sentono insicuri perché non sono esperti;
- devono pagare le misure di tasca propria, il che rende tutto più rischioso (o impossibile);
- basano le proprie decisioni su considerazioni a breve termine;

- hanno disponibilità, risorse finanziarie e orizzonte di investimento differenti.

Coinvolgere i proprietari richiede quindi tempo e impegno (considera da sei mesi a un anno tra il primo contatto individuale e l'avvio dei lavori di ristrutturazione).

Ciononostante, è fortemente consigliato coinvolgerli nei piani di riqualificazione. Se il percorso viene gestito nel modo giusto, i proprietari privati possono decidere di partecipare, con un beneficio per tutto il quartiere. In questo modo si evita la situazione, mostrata nella figura di p. 84, di una strada in cui gli alloggi sociali sono stati ristrutturati e il proprietario privato non ha potuto partecipare perché i suoi bisogni e le sue possibilità non sono stati presi in considerazione. Quella casa ha perso molto valore: una conseguenza indesiderabile.

### 3.6.2 Piano personalizzato di ristrutturazione

Nomina un consulente indipendente per supportare i proprietari nel processo di ristrutturazione. Può essere un professionista (ad esempio un consulente certificato, un architetto o un ingegnere) oppure un volontario formato. Spesso i volontari sono persone interessate alla sostenibilità o tecnici in pensione. Vengono solitamente reclutati tramite cooperative energetiche. <sup>NL</sup>

Vai porta a porta per coinvolgere i proprietari e aiutarli a elaborare un piano di ristrutturazione personalizzato insieme al consulente. Assicurati che:

- questo servizio non costi più di 100 euro;
- il piano non sia basato sull'offerta dell'impresa edile, ma sui bisogni dei proprietari;
- il piano non si limiti alle misure sostenibili, ma includa e colleghi anche altri desideri di miglioramento (per esempio una nuova cucina, un ampliamento, un bagno rinnovato);
- le persone capiscano che non ci sono obblighi legati al servizio.

Usa strumenti digitali per aiutare a redigere il piano (per esempio Woonplan <sup>NL</sup> o Simulrenov <sup>FR</sup>).

### 3.6.3 DIGITAL TOOLS OVERVIEW

Vai a pagina 24 e scansiona il QR code per saperne di più.

- Training Energy coach <sup>NL</sup>  
Durante questa formazione, i volontari vengono preparati per diventare energy coach. Grazie alla formazione (e a strumenti come Hoomdossier), questi coach possono visitare le case e fornire consulenze energetiche.
- Hoomdossier <sup>NL</sup>
- Woonplan <sup>NL</sup>
- Simulrenov <sup>FR</sup>  
Questo strumento aiuta a identificare scenari di ristrutturazione sostenibili, con stime di costi e sussidi.

In alcuni contesti, i complessi di appartamenti sono gestiti da un'associazione di proprietari. Il processo decisionale di queste associazioni è diverso rispetto all'edilizia sociale o ai proprietari di villette. Se nel quartiere c'è un'associazione di proprietari, contatta il presidente appena possibile. Considera che:

- negli edifici condominiali, le parti comuni (esterno edificio, tetto, facciate, piano terra, telai finestre) sono di proprietà dell'associazione, la quale deve prendersene carico per renderle più sostenibili;
- l'associazione è tenuta a riservare fondi per la manutenzione straordinaria e molte oggi adottano un Piano di manutenzione sostenibile, combinando sostenibilità e manutenzione;
- le decisioni sulle misure di sostenibilità richiedono una maggioranza e coinvolgere l'associazione può essere complesso perché:
  - negli edifici convivono inquilini e proprietari privati;
  - serve una maggioranza che alcuni (es. budget limitato o persone anziane) potrebbero non dare;
  - le assemblee si tengono solo una o due volte all'anno, rallentando il processo decisionale. NL

*Professionista in campo energetico:  
Se lasci che siano le persone  
più lente a dettare il ritmo, chi è più  
avanti se ne andrà.*



La proprietà mista porta a differenze nelle misure adottate e nell'aspetto delle abitazioni.

Vai a pagina 24 e scansiona il QR code per saperne di più.

- Tre organizzazioni francesi hanno sviluppato un metodo per aiutare i residenti a prendere iniziative collettive riguardo alla riqualificazione energetica degli edifici in comproprietà. Dal 2017 è stato testato in Francia, dove i residenti hanno acquisito fiducia e capacità di guidare interventi futuri. 

Il coinvolgimento di molti proprietari in situazioni di proprietà mista è sfidante. Molti per vari motivi non partecipano subito. In alcuni casi la prima occasione di ristrutturazione arriva quando il proprietario cambia.

Per il Comune, l'obiettivo è che tutte le case vengano infine efficientate, anche nei casi di proprietà mista (ad esempio per ragioni di omogeneità estetica e per le implicazioni sociali ed economiche che una mancata ristrutturazione comporta per i proprietari che non ristrutturano).

Considera di procedere a ondate:

- prima ondata: coinvolgi le abitazioni degli inquilini e dei proprietari interessati, offri supporto completo e prezzi chiari;
- seconda ondata: dopo mesi o un anno coinvolgi altri proprietari e inquilini. Le condizioni possono cambiare (es. inflazione), ma preferibilmente resta lo stesso appaltatore.

Puoi offrire anche percorsi individuali. Per rendere funzionale questo approccio, l'appaltatore deve garantire manutenzione pluriennale: le riparazioni (es. pannelli danneggiati) devono essere incluse nel contratto. Un piano integrato per una manutenzione a ondate può aiutare. Rendi le offerte modulari.

Chiedi al consulente per l'efficientamento di supportare i proprietari nella scelta degli interventi più rilevanti, collegandoli a eventuali miglioramenti che i proprietari desiderano per la casa.

Dall'esperienza olandese emerge che, nonostante l'impegno nel coinvolgere tutti/e e rafforzare la coesione sociale, meno della metà dei proprietari partecipa alla prima ondata.

Il modello a ondate funziona solo se l'appaltatore garantisce impegno a lungo termine e può intervenire, anche anni dopo, con modalità analoghe (stessi pannelli prefabbricati o simili) alla prima ondata.

I proprietari colpiti dalla povertà energetica spesso non hanno fondi per interventi sostenibili e possono avere difficoltà ad accedere a prestiti o sussidi per via di:

- bassa fiducia nelle istituzioni (governo, banche);

- procedure di richiesta complesse;
- veti religiosi sul prestito;
- necessità di anticipo dei fondi.

Serve una soluzione per il prefinanziamento delle ristrutturazioni, abbinata a un consulente finanziario gratuito che aiuti i proprietari a valutare la situazione e orientarsi tra sussidi e strumenti finanziari. Fornisci al principio una panoramica chiara delle conseguenze e opportunità economiche. Vedi *A.11.5 Acquisti collettivi*.

*Proprietario di casa: Non ho abbastanza soldi per ottenere una sovvenzione.*

### 3.9.1 DIGITAL TOOLS OVERVIEW

Vai a pagina 24 e scansiona il QR code per saperne di più.

- Piano finanziario individuale di Bordeaux Métropole Energies <sup>FR</sup> – aiuta a stimare i costi residui tenendo conto di sussidi, risparmi energetici e prestiti, come quelli a tasso zero;
- Panoramica dei sussidi <sup>NL</sup>;
- Elenco dei sussidi disponibili per i proprietari <sup>FR</sup>;
- Renov (sportello unico) – punto di partenza per i sussidi nazionali <sup>FR</sup>;
- Riepilogo MPR e CEE <sup>FR</sup>;
- Ministero dell'Ambiente – sussidi efficienza energetica <sup>IT</sup>;
- Agenzia delle Entrate – agevolazioni per ristrutturazioni e bollette per famiglie vulnerabili <sup>IT</sup>.

Tra i proprietari, è fondamentale offrire opzioni di fai da te (o DIY, cioè Do It Yourself). Nei Paesi Bassi circa il 14% delle spese per l'isolamento viene fatto direttamente dai proprietari. Questo permette risparmi e può incentivare la partecipazione. Spesso proprietari di casa o inquilini/i sono in grado di svolgere in autonomia piccoli lavori o hanno parenti o amici capaci di farlo.

Proponi un'offerta modulare che specifichi le parti realizzabili in autonomia. Gli elementi prefabbricati devono essere installati da professionisti, ma molte attività possono essere eseguite dai proprietari (es. riscaldamento a pavimento, impianti, tinteggiature).

Per garantire la qualità, organizza formazioni e istruzioni pratiche. Se tra i residenti ci sono artigiani, coinvolgili come formatori.

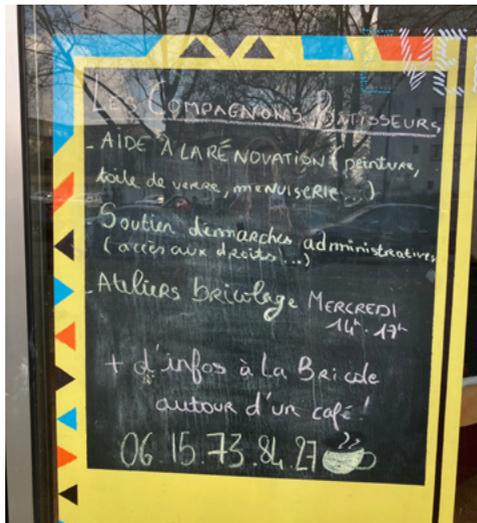
*Assistente sociale: Non proporre soluzioni esagerate o di lusso, altrimenti le persone penseranno che il progetto non faccia per loro.*

Vai a pagina 24 e scansiona il QR code per saperne di più.

- Organizzazioni come Bricologis possono aiutare inquilini o proprietari a realizzare in autonomia parte dei lavori di ristrutturazione. Questo è stato sperimentato in un progetto simile a EnergieSprong in Francia. 
- Allestisci un laboratorio di quartiere con attrezzi e materiali dove i residenti possano lavorare a migliorie domestiche o alla sistemazione di mobili, con la possibilità di ricevere supporto quando serve. Le persone con capacità manuali del quartiere potrebbero essere coinvolte come aggiustatutto. È il caso, per esempio, del bricolage dei Compagnons Bâisseurs a Bordeaux. 

I gruppi Tecnico, Finanziario e di Quartiere si incontrano e collaborano regolarmente. In questa sono fondamentali le seguenti attività:

- alcune persone potrebbero chiedere piccole modifiche all'offerta. Può trattarsi di aspetti progettuali (per esempio una finestra leggermente più grande) oppure tecnici (come il materiale del telaio o la marca). Gestisci tutto in stretto coordinamento tra i gruppi. Concorda con il Comitato di progetto quali personalizzazioni siano possibili;
- negozia, con il gruppo Tecnico e Finanziario, condizioni vantaggiose con l'appaltatore per le successive ondate di ristrutturazione nel quartiere. Assicurati che partecipare alla ristrutturazione anche in fasi successive resti interessante per i proprietari, anche se potrebbe costare più che nella prima ondata collettiva;
- il gruppo Tecnico deve effettuare sopralluoghi individuali e condividere le informazioni raccolte con il consulente alla ristrutturazione e con il gruppo di Quartiere;
- il gruppo Tecnico e quello di Quartiere devono coordinarsi per la distribuzione delle proposte di ristrutturazione, sia per gli inquilini che per i proprietari. L'assistente sociale ha un ruolo chiave nell'informare le persone vulnerabili;
- i proprietari devono ricevere un'offerta modulare. I gruppi Tecnico e Finanziario decidono cosa è tecnicamente realizzabile (vedi sopra alla voce "personalizzazioni");
- un appartamento-tipo dove i residenti possano vedere da vicino una casa già ristrutturata può essere molto utile. L'ente di edilizia sociale potrebbe metterne una a disposizione, ad esempio quando un inquilino si trasferisce. Il gruppo di Quartiere potrebbe usare questa casa anche per incontri con gli abitanti o con il Comitato di progetto. Valuta insieme a tutti i gruppi necessità, fattibilità e utilizzi della casa-tipo;
- il gruppo Tecnico dovrebbe, se possibile, individuare artigiani locali che possano aiutare i proprietari con le modifiche personalizzate non incluse nell'offerta modulare collettiva.



Les Compagnons Bâisseurs di Bordeaux permette alle persone di ristrutturare la propria casa in autonomia.



---

## 4. Supporto durante i lavori

#### 4.1 INTRODUZIONE AL CAPITOLO

Riepilogo	Durante gli interventi di efficientamento energetico, il Gruppo di quartiere garantisce che gli abitanti siano ben informati e ricevano il supporto necessario e che gli appaltatori lavorino nel modo più attento possibile nei confronti delle persone.
Obiettivo principale	Fare in modo che le abitanti e gli abitanti vivano il minor disagio possibile.
Attività chiave	Fare in modo che l'impresa lavori in modo rispettoso. Preparare il follow up.
Durata	Da 1 a 12 mesi

La riqualificazione energetica ha un impatto importante sulla vita quotidiana delle persone. Le strade si riempiono di materiali da costruzione e macchinari, e ci sono molti operai sconosciuti in giro. Ci sono rumori, polvere, e i marciapiedi o le strade possono essere bloccati. Le ristrutturazioni industrializzate (soprattutto quelle che puntano a un consumo energetico pari a zero) sono generalmente processi intensi, per esempio nei giorni in cui si interviene su facciate, tetti e impianti. Ricorda che stai entrando nello spazio privato delle persone, nel loro “rifugio sicuro”, e che va rispettato. Può essere molto diverso dalla tua casa, ma non per questo è meno prezioso.

Tieni presente che le abitanti e gli abitanti non vogliono solo sapere quando si interverrà nelle loro case, ma anche che cosa sta succedendo nel quartiere intorno a loro. Il calendario dei lavori va quindi inteso a partire dal momento in cui arrivano i primi operai e materiali in strada fino a quando tutto viene sistemato e i mezzi da cantiere se ne vanno. E alla fine, il risultato è una casa bella, confortevole e molto sostenibile!

#### 4.2 FAI IN MODO CHE L'IMPRESA LAVORI IN MODO RISPETTOSO

In questa fase, la ditta appaltatrice è al centro del processo. È essenziale che lavori in modo attento e orientato alle persone. Seleziona e forma l'impresa con questo criterio, perché lavorare in case abitate richiede competenze e mentalità diverse rispetto a un cantiere nuovo. Durante i lavori, mantieni un contatto costante con le persone.

Prevedi un punto di contatto chiaro, idealmente qualcuno del Gruppo di quartiere già conosciuto e di fiducia. Definisci un programma preciso. Offri supporto pratico. Crea un'atmosfera serena ogni volta che puoi. Prevedi un sistema efficace per affrontare eventuali problemi, coinvolgendo il Comune, l'impresa e l'ente gestore delle case. Tutti

devono sapere di cosa sono responsabili e quando devono intervenire. Gli operai devono essere consapevoli che sono ospiti nelle case delle persone. Questo significa:

- presentarsi;
- spiegare cosa faranno;
- pulirsi le scarpe;
- rimettere in ordine alla fine della giornata.

Assicurati che siano informati sui nuclei vulnerabili, così da avvicinarsi con maggiore empatia, pur rispettando la privacy. Fai in modo che l'assistente sociale visiti le case più fragili insieme a loro, se serve. Ricordati di passare regolarmente a controllare come stanno queste persone. <sup>EP</sup>

Considera anche quanto segue:

- le persone apprezzano quando gli operai hanno un tesserino con nome e foto dell'impresa;
- operai gentili, che sanno ascoltare, guadagnano fiducia;
- ricorda loro di non fare promesse che non possono mantenere;
- evita che discutano di aspetti contrattuali o delicati dentro le case: devono indirizzare le persone al referente corretto e tu devi rispondere con tempestività.

Riduci per quanto possibile i disagi nella via: evita che materiali e macchinari inutilizzati restino per strada causando problemi. Vedi anche *A.11.7 Hostmanship*.

---

#### 4.2.1 Punto di contatto dedicato

Fai in modo che le persone sappiano a chi rivolgersi per domande, dubbi o problemi durante i lavori. Il punto di contatto dovrebbe essere uno solo, facilmente reperibile e già conosciuto dalle persone. Il Gruppo di quartiere deve essere presente con regolarità e facilmente accessibile. I referenti dell'ente proprietario delle case e dell'impresa devono lavorare insieme, aggiornandosi costantemente.

Tieni conto di queste attenzioni:

- Non scaricare le persone con un "Devi parlare con...".
- Aiutale a risolvere i problemi.
- Organizza orari di ricevimento dove possano venire a fare domande.
- Le persone anziane, in particolare, apprezzano un contatto diretto e personale. Parlare con una persona specifica e riconoscibile aiuta a creare fiducia e a superare l'imbarazzo di chiedere supporto.

---

#### 4.2.2 Comunica il calendario dei lavori

Se comunichi male i tempi e i modi della ristrutturazione, rischi di creare disagio e malumori che richiederanno tempo per essere risolti. Se tutto è stato fatto per tempo, il calendario sarà già noto alle persone. Ma verifica che:

- I tempi e gli aggiornamenti vengano diffusi attraverso i canali già attivati.
- L'impatto dei lavori sia spiegato anche con immagini (planimetrie o rendering 3D).
- Le persone sappiano cosa devono preparare (spostare mobili, togliere tende, ecc.).
- Tutti vengano informati in caso di cambi di programma.

Anche se è l'impresa ad avere un ruolo centrale in questa fase, il Gruppo di quartiere ha un compito importante (vedi *4.2 Fai in modo che l'impresa lavori in modo rispettoso*).

---

#### 4.2.3 Creare spazi temporanei per gli abitanti

Durante le ristrutturazioni importanti nelle abitazioni, è utile che le persone abbiano uno spazio tranquillo dove potersi ritirare. I problemi possono nascere, ad esempio, quando acqua e/o elettricità vengono temporaneamente scollegate. Metti a disposizione delle persone coinvolte nei lavori la chiave di una casa modello o di un altro spazio in cui possano rilassarsi, cucinare, fare la doccia o usare il bagno. Disporre di un appartamento prototipo accessibile in questi momenti è un vantaggio significativo.

Nel caso di un edificio condominiale, per esempio, non tutti gli appartamenti vengono ristrutturati nello stesso momento: in genere

si lavora su 4-8 appartamenti alla volta. Le persone che vivono negli alloggi interessati dai lavori devono poter usare le strutture temporanee. Perciò, la programmazione dei lavori deve tener conto non solo degli aspetti tecnici ma anche della logistica sociale: organizza spazi e soluzioni che possano accogliere le persone durante la ristrutturazione. Fai un inventario di quanti spazi, stanze o appartamenti saranno necessari e considera i bisogni diversi delle persone:

- chi ha bisogno di riposare, come le donne incinte o le persone anziane;
- chi ha bisogno di spazi silenziosi per studiare o lavorare, come studenti e persone in smart working.

Offri un luogo alternativo dove possano lavorare, stare o riposare durante il giorno.

Rendi questi spazi accoglienti e piacevoli: aggiungi fiori, un giornale, una macchinetta del caffè. Prevedi attività per bambine e bambini, come giochi divertenti. Durante la fase di pianificazione, potrebbero essersi fatte avanti alcune persone disposte ad aiutare nell'allestimento della casa modello: coinvolgile! I lavori di ristrutturazione con persone presenti in casa hanno un impatto significativo: invita attivamente le persone a usufruire di questi spazi!

---

#### 4.2.4 Offri assistenza durante i lavori

Durante e dopo la ristrutturazione, molte persone si trovano a dover affrontare piccoli lavori da sole: rimettere le tende, ricollegare gli elettrodomestici, spostare i mobili. Ma non tutte hanno la stessa forza fisica o le stesse abilità manuali. Quando puoi, dai una mano con questi compiti quotidiani. Forse ci sono persone nel quartiere che sono pratiche e disponibili ad aiutare le altre? Il Comune, l'impresa o l'ente gestore possono creare una rete che metta in contatto chi ha bisogno con chi può aiutare. Anche gli aggiustatutto menzionati in precedenza possono svolgere questo ruolo.

#### 4.2.5 IDEE

- Crea una tessera di supporto domestico per piccoli lavori in casa: le persone possono usarla per chiedere aiuto. Ogni volta che ricevono un consiglio, prendono in prestito uno strumento o acquistano materiali come detersivi, viti o nastro adesivo, si aggiunge un timbro. Questo sistema aiuta a gestire l'accesso in modo equo. La tessera può includere anche consigli per il fai-da-te. È un'idea creativa e concreta per sostenere chi vive i lavori.
- Organizza una giornata di pulizia degli scantinati nei condomini per rendere più accessibile il piano terra. Oppure giornate di sgombero dei solai per le case a schiera. Sono iniziative vantaggiose per tutti: aiutano le persone e consentono all'impresa di lavorare con più facilità negli spazi comuni.
- Organizza una formazione per le imprese e gli installatori su come lavorare in modo rispettoso e accogliente all'interno delle case abitate.

4.3.1 Rendi il progetto visibile e rimani in contatto

Quando parli del progetto con chi passa per strada, non limitarti a informare: cerca di suscitare interesse e stimolare una partecipazione continua. In particolare:

- non fermarti solo a fornire informazioni: accendi la curiosità e incoraggia le persone a seguire il progetto nel tempo. Usa pannelli visivi o punti informativi per raccontare gli obiettivi e i vantaggi attesi; raccogli i contatti tramite moduli cartacei o digitali per creare un canale di comunicazione diretto;
- invita le persone a consultare il sito del progetto, evidenziando l'opzione "Iscriviti per ricevere aggiornamenti", utile per restare informati su eventi e tappe future;
- invia aggiornamenti periodici via newsletter o e-mail per mantenere alta l'attenzione e il coinvolgimento.

Essere visibili significa creare un legame duraturo: raccogli i contatti e fornisci aggiornamenti online, ma non dimenticare le comunicazioni non digitali.

---

4.3.2 Crea ambasciatori del progetto

Per valorizzare davvero il ruolo degli ambasciatori del progetto, serve pianificare in anticipo. Comincia a pensare fin dalle prime fasi alla produzione di contenuti mirati – come video o citazioni – che raccontino la soddisfazione di chi ha beneficiato della ristrutturazione energetica. Così potrai integrare con efficacia questi racconti positivi nella comunicazione del progetto e nei materiali online. Questo approccio strategico mette in luce l'importanza di realizzare i contenuti al momento giusto, per stimolare curiosità nel quartiere e facilitare l'adesione alle fasi successive dei lavori.

Usa l'entusiasmo degli ambasciatori per coinvolgere chi abita nello stesso quartiere. Le testimonianze tra pari sono le più efficaci.

---

4.3.3 Il tocco finale: la consegna dei lavori

È arrivato il momento atteso: la consegna dei lavori segna la conclusione degli interventi. È tempo di celebrare, ma ci sono anche aspetti importanti da affrontare. La ristrutturazione verso una casa a energia

quasi zero comporta cambiamenti significativi: le persone dovranno modificare alcune abitudini quotidiane e il loro modo di usare l'energia. Per aiutarle, spiega in modo chiaro e personalizzato come funziona la casa ristrutturata, includendo istruzioni per i nuovi impianti e dispositivi. Questo permetterà un uso corretto e consapevole della casa, portando a consumi più efficienti, bollette più basse e stili di vita più sostenibili.

Solo quando anche bolletta e consumi energetici diminuiscono, si può dire di aver davvero ridotto la povertà energetica nel quartiere. Questo richiede più impegno della sola consegna: vedi il prossimo capitolo (*Consolidare i comportamenti virtuosi*) per capire come riuscirci.

---

4.3.4 Dimostrazione pratica degli interventi di efficientamento e dei nuovi impianti

Fai in modo che le persone capiscano come usare la loro nuova casa efficientata e i dispositivi installati:

- organizza una spiegazione dettagliata per garantire soddisfazione e un uso corretto. Il personale tecnico ha un ruolo fondamentale: deve tradurre i dettagli tecnici in spiegazioni comprensibili e fare dimostrazioni pratiche;
- integra la consegna della casa con informazioni su come controllare e gestire i consumi. Aggiungi un manuale o un video ben fatto, che offra consigli per risparmiare energia e includa informazioni su sicurezza, verde e animali;
- fornisci un manuale cartaceo o video tutorial, e assicurati che rimangano disponibili anche negli anni futuri, soprattutto per chi abiterà lì in seguito. Valuta attentamente quali informazioni è utile lasciare a chi entra nella casa dopo.

Consulta l'assistente sociale per definire il modo migliore di informare i nuclei familiari vulnerabili. 

---

4.3.5 Celebrare il successo insieme

Organizza un evento conclusivo con le persone del quartiere per festeggiare la fine dei lavori. Punta sulle relazioni costruite durante la fase di preparazione e coinvolgi gli abitanti anche nella fase di festa. Invita persone con competenze specifiche, come un cuoco del quartiere o un gruppo di residenti attivi, e prevedi un piccolo budget per creare un evento memorabile e partecipato.

Questa è anche un'ottima occasione per fare comunicazione (con foto, video, contenuti per promuovere e individuare nuovi ambasciatori), utile per motivare altri quartieri a intraprendere lo stesso percorso.

#### 4.4 COORDINAMENTO CON IL PROGETTO DI RISTRUTTURAZIONE ENERGETICA

I gruppi Tecnico, Finanziario e di Quartiere continuano a collaborare attivamente. In questa fase è importante:

- gestire con tempestività le segnalazioni e i problemi riportati dagli abitanti. È il gruppo Tecnico che deve risolverli rapidamente. Questo consolida la fiducia e aiuta a individuare le persone che potrebbero diventare ambasciatori per le prossime fasi;
- integrare i risultati delle valutazioni nel lavoro del gruppo Tecnico, per migliorare tecnologie e processi futuri;
- prevedere, tramite il gruppo Finanziario, la creazione di un fondo (anche rotativo) per sostenere economicamente i proprietari in difficoltà;
- tornare a parlare con i proprietari che non hanno aderito alla prima ondata di ristrutturazione. Concentrati sui loro ostacoli e possibili vantaggi e cerca di individuare i “periodi ideali” in cui potrebbero essere più propensi ad aderire alla prossima fase.



Si possono coinvolgere i passanti raccontando i lavori in corso.



---

5. Consolidare i  
comportamenti virtuosi

---

## 5.1 INTRODUZIONE AL CAPITOLO

Riepilogo	Una volta concluse le ristrutturazioni energetiche, il supporto continua e l'obiettivo è aiutare le persone a vivere nelle loro case in modo sostenibile.
Obiettivo principale	Far sì che chi abita nelle case ristrutturate adotti comportamenti consapevoli dal punto di vista energetico.
Attività chiave	Programma visite di follow-up, organizza un sistema di restituzione, chiudi il ciclo del progetto.
Durata	Da 3 a 24 mesi.

Il lavoro non finisce con la conclusione dei cantieri. Terminare gli interventi fisici è solo una parte del percorso per ottenere risultati davvero sostenibili. Il vero impatto si vede quando chi abita nelle case inizia a consumare meno energia e meno combustibili fossili nella vita quotidiana. Per raggiungere gli obiettivi di sostenibilità, è fondamentale sostenere nel tempo i comportamenti energetici virtuosi.

Le bollette più basse e la riduzione dei consumi sono i segnali più concreti della diminuzione della povertà energetica nel quartiere. Per questo è importante restare presenti anche dopo la consegna dei lavori. È consigliato un periodo di accompagnamento di almeno tre mesi. Se le ristrutturazioni avvengono in più ondate (vedi *3.8 Ristrutturazione a ondate*), è probabile che la presenza nel quartiere duri diversi anni.

La fase immediatamente successiva alla ristrutturazione è spesso la più delicata, poiché richiede aggiustamenti tecnici e cambiamenti nelle abitudini. Un'assistenza costante (sportelli di quartiere, numeri dedicati, sistemi di feedback) è utile per garantire che i sistemi vengano usati in modo corretto ed efficiente e per mantenere il rapporto di fiducia costruito con le persone.

Continua a coltivare le relazioni avviate durante il progetto: restare in contatto aiuta chi abita nelle case a sfruttarne al meglio l'efficienza energetica e garantisce il successo dell'intervento nel lungo periodo.

---

## 5.2 PROGRAMMA VISITE DI FOLLOW-UP A DOMICILIO

Organizza visite di follow-up dopo circa tre mesi per verificare il rendimento energetico e i comportamenti adottati. Tutto funziona come previsto? Le persone hanno chiari i cambiamenti? Stanno ottenendo dei benefici (e si spera pochi disagi)?

Questa visita è anche un'occasione preziosa per raccogliere indicazioni e spunti utili a migliorare i progetti futuri di ristrutturazione energetica e i processi coinvolti.

È importante che chi abita nelle case ristrutturate possa confrontare i consumi di prima e dopo. Questo permette di verificare i risparmi realizzati e di tenere sotto controllo le bollette.

#### 5.3.1 Feedback continuo sulle prestazioni energetiche della casa e sui comportamenti virtuosi

Ancora più efficace di un'app online è un display domestico. Questi dispositivi, che mostrano in tempo reale il consumo energetico, hanno dimostrato di incentivare comportamenti orientati al risparmio. Assicurati che i consumi e i risparmi vengano mostrati anche in euro. Valuta, inoltre, di integrare un'app per smartphone facile da usare, che consenta a chi abita nella casa di monitorare i consumi in tempo reale e ottenere informazioni sui risparmi. Questo può rendere il controllo più immediato e motivare a mantenere abitudini virtuose nel tempo.

#### 5.3.2 Mantieni l'attenzione sui comportamenti virtuosi per il risparmio energetico

Nei mesi (o anche anni) successivi alla ristrutturazione energetica, è importante continuare a ricordare alle persone l'importanza di adottare comportamenti attenti al risparmio energetico. Questo può essere fatto, ad esempio, attraverso un coach o altre forme di comunicazione. Rafforza il coinvolgimento continuo organizzando periodicamente laboratori, incontri o newsletter che condividano consigli pratici su come vivere in modo sostenibile. Sottolinea sempre il ruolo attivo di chi abita nelle case ristrutturate nel mantenere l'efficienza energetica raggiunta. Questa attenzione costante aiuta anche a prevenire il cosiddetto *rebound effect*, cioè il fenomeno per cui i risparmi ottenuti grazie a una maggiore efficienza vengono vanificati da un aumento dei consumi, incentivato da bollette più basse.

#### 5.4.1 Valutare le ristrutturazioni e il processo

Ogni progetto è un'occasione per imparare e migliorare. Utilizza diversi strumenti di valutazione – conversazioni individuali, focus group, incontri collettivi, lettere o sondaggi digitali – per raccogliere impressioni e suggerimenti da parte di abitanti, colleghe e colleghi, partner di



Un display domestico come Geo Trio II, che mostra i consumi in tempo reale, favorisce comportamenti di risparmio.

progetto. Le indicazioni emerse possono servire a migliorare il processo di progettazione industriale nei progetti futuri.

---

5.5 ALLINEAMENTO CON IL PROGETTO  
DI RISTRUTTURAZIONE ENERGETICA

I gruppi Tecnico, Finanziario e di Quartiere si incontreranno e collaboreranno con continuità. In questa fase (*Consolidare i comportamenti virtuosi*) sono importanti le seguenti azioni:

- assicurati che l'impatto positivo degli interventi realizzati dal gruppo Tecnico venga valorizzato e che il gruppo di Quartiere individui e coinvolga abitanti disponibili a diventare ambasciatori del progetto. Mantieni un contatto costante con loro e coinvolgili nell'avvio della fase successiva;
- fai in modo che i risultati della valutazione vengano effettivamente utilizzati dai gruppo Tecnico e Finanziario per migliorare gli aspetti tecnologici e di processo nei futuri interventi.



---

Appendice



## A.1 RIQUALIFICAZIONE ENERGETICA (RETROFIT)

L'esecuzione tecnica dei progetti di riqualificazione energetica che adottano l'approccio NEC può spaziare da interventi di ristrutturazione più convenzionali a soluzioni innovative come quelle proposte dal modello EnergieSprong.

Il movimento EnergieSprong mira a democratizzare l'accesso a ristrutturazioni ad alte prestazioni, che siano rapide, di qualità, belle e confortevoli, grazie a nuovi metodi di industrializzazione degli interventi e a capitolati che definiscono requisiti di risultato, più che prescrizioni tecniche.

Nel modello EnergieSprong le misure vengono applicate in modo (anche economicamente) efficiente — ad esempio attraverso pannelli prefabbricati isolanti — e dall'esterno dell'edificio, in modo che le persone non debbano lasciare la propria abitazione durante i lavori.

Lo schema qui accanto mostra quali sono i vantaggi dell'approccio EnergieSprong. Sul sito di EnergieSprong <sup>FR</sup> sono disponibili alcuni esempi di progetti di riqualificazione nel settore dell'edilizia sociale. In particolare:

- la riqualificazione a consumo energetico 0 (NZE) di un complesso di appartamenti a Roubaix (vedi foto alla pagina successiva), su [www.energiesprong.fr/projet/rue-doran-renovation-32-logements-collectifs-roubaix/](http://www.energiesprong.fr/projet/rue-doran-renovation-32-logements-collectifs-roubaix/);
- il progetto di riqualificazione a energia zero di alcune case a schiera a Watterlos, su [www.energiesprong.fr/projet/renovation-160-logements-individuels-wattrelos/](http://www.energiesprong.fr/projet/renovation-160-logements-individuels-wattrelos/).

## A.2 APPROCCIO A SCALA DI QUARTIERE

L'approccio a scala di quartiere nei Paesi Bassi è una strategia sviluppata per migliorare e trasformare i quartieri sotto diversi aspetti: vivibilità, sostenibilità e coesione sociale. Si tratta di un approccio integrato che coinvolge la collaborazione tra amministrazioni comunali, abitanti, imprese e altri soggetti attivi nel territorio, con l'obiettivo di migliorare le condizioni abitative e sociali del quartiere.

### A.2.1 Lezioni apprese dall'iniziativa Blok voor Blok (Isolato per isolato)

L'iniziativa Blok voor Blok ha portato alla nascita di diverse realtà intermedie promettenti. Tre esempi significativi sono Buurkracht, Hoom e KAW. Queste organizzazioni svolgono il ruolo di intermediari tra i



proprietari di casa e le imprese che offrono servizi, prodotti e competenze per le ristrutturazioni. Il loro approccio innovativo è centrato sui bisogni delle persone. Le ricerche mostrano che i proprietari cercano un soggetto affidabile che metta al primo posto i loro interessi. Per questo motivo, costruire un rapporto di fiducia è fondamentale durante tutto il percorso — o *customer journey*.

Nel contesto del risparmio energetico, delle riqualificazioni e del miglioramento delle abitazioni, la fiducia dei proprietari si basa su tre dimensioni:

- Fiducia nelle persone e nelle organizzazioni coinvolte (organizzazione);
- Fiducia nelle conoscenze, nell'esperienza e nelle competenze di chi interviene (*expertise*);
- Fiducia nella qualità dei materiali e delle tecnologie fornite (prodotti).

Tra questi aspetti, l'interazione personale con i rappresentanti delle organizzazioni intermedie risulta essere il modo più efficace per instaurare fiducia.

*Fonte: Samen op reis naar een energiezuinige woning, Wageningen University, dicembre 2017.*

---

#### A.2.2 Il Wijkkompas

Il Wijkkompas è un approccio per il miglioramento dei quartieri nei Paesi Bassi. Il suo obiettivo è affrontare le criticità del quartiere e migliorare la vivibilità in collaborazione con gli abitanti e i soggetti coinvolti. Si basa sulla convinzione che un approccio integrato agli aspetti fisici, sociali ed economici del quartiere sia essenziale per ottenere miglioramenti duraturi.

Il Wijkkompas è una metodologia per la sostenibilità a livello di quartiere. È stato sviluppato nel 2018 a partire dai modelli di Energie Samen e Smart Energy Cities, nonché dalle esperienze di Stroomversnelling. La metodologia è in continuo sviluppo grazie alla collaborazione con esperti, stakeholder e utenti, sulla base delle esperienze acquisite in un numero crescente di quartieri.

Attraverso il sito [wijkkompas.nl](https://wijkkompas.nl), i comuni e gli altri soggetti interessati possono trovare informazioni e strumenti per iniziare a mettere in pratica l'approccio a scala di quartiere. Il Wijkkompas propone un percorso strutturato articolato in diverse fasi, tra cui: analisi del quartiere,

coinvolgimento di abitanti e stakeholder, definizione di obiettivi concreti e pianificazione di azioni.

Un elemento centrale del Wijkkompas è il coinvolgimento diretto degli abitanti nel miglioramento del proprio ambiente di vita. Partecipazione e collaborazione sono incoraggiate per rafforzare il senso di appartenenza e la responsabilizzazione. Inoltre, viene posta attenzione al rafforzamento delle reti sociali e alla creazione di opportunità in ambito lavorativo ed economico.

Il Wijkkompas fornisce anche strumenti per monitorare e valutare i progressi e i risultati dell'approccio a scala di quartiere, consentendo eventuali aggiustamenti in corso d'opera.

In sintesi, il Wijkkompas è un approccio che supporta comuni e altri attori nel miglioramento dei quartieri attraverso una visione integrata, la partecipazione degli abitanti e il monitoraggio dei risultati. Offre strumenti concreti e informazioni attraverso il sito [wijkkompas.nl](https://www.wijkkompas.nl).

Fonte: sito Wijkkompas, <https://www.wijkkompas.nl/>

### A.2.3 Lezioni apprese dagli approcci di quartiere nei Paesi Bassi e in Canada

#### Attenzione alla *Not Invented Here Syndrome (NIHS)*

Uno dei principali rischi quando si redigono report come questo e si condividono conoscenze è rappresentato dal fenomeno noto in letteratura come *Not Invented Here Syndrome (NIHS)*.

La definizione di NIHS è: “il fenomeno per cui le idee che hanno origine al di fuori di un'organizzazione (o di un suo reparto) vengono respinte o sminuite in quanto esterne a quella stessa organizzazione o unità.

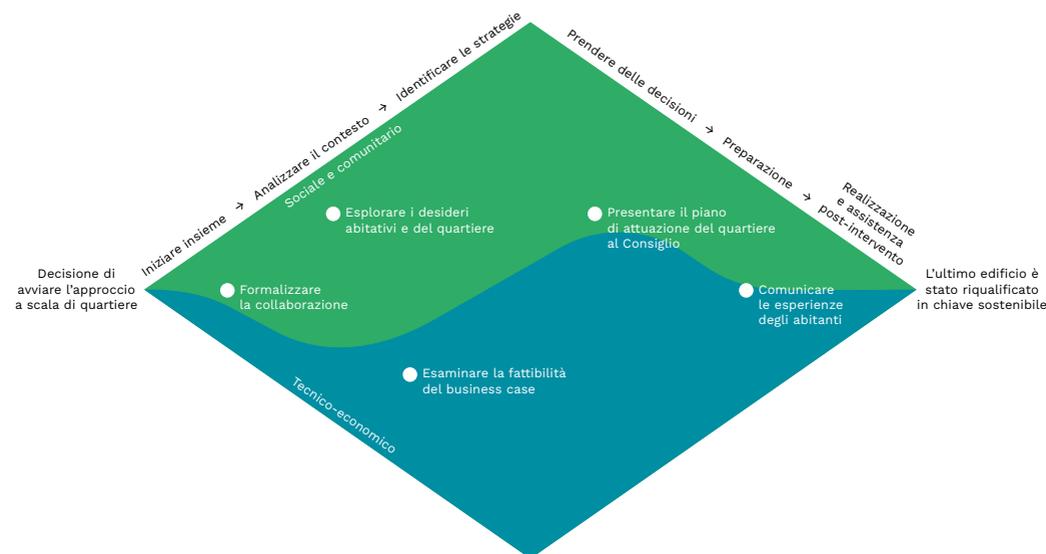
La consapevolezza del rischio di insorgenza della NIHS può portare i livelli dirigenziali a prendere contromisure esplicite.”

Un modo per ridurre il rischio di cadere nella trappola della NIHS è stimolare le persone a guardare al problema o al progetto dal punto di vista di qualcun altro — “mettersi nei panni degli altri”, per così dire. In questo senso, la prospettiva e il metodo della “fusione di interessi” elaborati dalla professoressa Anke van Hal possono essere d'aiuto, soprattutto nelle fasi iniziali del progetto.

#### *Sostenibilità nei quartieri vulnerabili (Verduurzaming Kwetsbare Wijken, VKW)*

È possibile affrontare simultaneamente due sfide: la transizione energetica e il miglioramento della qualità della vita nei quartieri svantaggiati.

Il coinvolgimento precoce degli abitanti è fondamentale, ma richiede tempo — molto tempo. La maggior parte dei quartieri ha impiegato



diversi anni solo per avviare il processo. È inoltre essenziale adottare un approccio basato sull'apprendimento e lasciare spazio alla sperimentazione.

La transizione energetica, specialmente nei quartieri vulnerabili, è un processo complesso e non esiste un percorso già tracciato verso la soluzione. È importante tenerne conto.

#### *SNAP – Sustainable Neighbourhood Action Program*

Nato a Toronto, in Canada, intorno al 2009, questo programma ha rappresentato una fonte d'ispirazione importante per l'iniziativa olandese *Verduurzaming Kwetsbare Wijken* citata sopra.

SNAP si basa sulla convinzione (e dimostrazione) che le iniziative locali possano essere il motore del cambiamento, purché progettate per rispondere agli interessi locali. Propone un approccio collaborativo per allineare le priorità dell'amministrazione locale e gli interessi del territorio. Si tratta di un metodo standardizzato per attuare un approccio a scala di quartiere ed è articolato nei seguenti passaggi:

- scegli un tema centrale: insieme agli attori che conoscono bene il quartiere;
- traducilo in obiettivi concreti: insieme agli abitanti;
- individua opportunità e ostacoli: grazie ai professionisti;
- cerca soluzioni agli ostacoli: grazie ai professionisti;
- traduci gli obiettivi in misure pratiche: insieme agli abitanti;
- elabora un piano d'azione e cerca i finanziamenti: grazie ai professionisti;
- collega obiettivi misurabili al piano d'azione: insieme agli abitanti;
- organizza le collaborazioni per attuare il piano d'azione: insieme agli abitanti;
- valuta regolarmente (anche nel lungo periodo): insieme agli abitanti;

Un'ampia serie di lezioni apprese è presentata nel report. Di seguito le più importanti per EP-0:

- coinvolgi gli abitanti fin dall'inizio e in ogni fase. Lascia che il progetto sia orientato dal loro punto di vista;

- adotta una strategia complessiva di rigenerazione del quartiere. Integra le buone pratiche illustrate nel documento e applica un approccio strategico per definire piani e progetti concreti in ogni quartiere (ma tieniti pronto/a a modularli e adattarli se qualcosa non funzionasse nel contesto specifico);
- personalizza la strategia di quartiere in base agli interessi sociali e alle caratteristiche spaziali locali. Sii flessibile e adatta il progetto agli interessi, alle sfide e alle caratteristiche del contesto;
- coinvolgi altri attori oltre al Comune, come associazioni, imprenditori locali e imprese private;
- sii paziente. Le fasi iniziali, dedicate a conoscere il quartiere, gli abitanti e gli altri soggetti coinvolti, richiedono molto tempo. Tuttavia, è proprio qui che si pongono le basi per risultati molteplici e soluzioni sostenibili di lungo periodo;
- preparati al turnover del personale. Per ridurre il rischio, assicurati che ogni organizzazione coinvolga più persone nelle riunioni chiave e preveda approvazioni periodiche a livello dirigenziale;
- è fondamentale la presenza di un facilitatore terzo indipendente. La presenza di una figura esterna che favorisca la collaborazione e coordini il processo è un elemento chiave per la riuscita del progetto.

*Fonte: Report Learning from each other in times of change, Platform31.*

---

### A.3 POVERTÀ ENERGETICA

Non esiste una definizione universalmente riconosciuta di povertà energetica in Europa: ogni Paese ne dà un'interpretazione diversa. Le definizioni più comunemente condivise sono due:

- una si concentra sull'elevata percentuale del reddito familiare destinata alle spese energetiche;
- l'altra riguarda invece le famiglie che non spendono a sufficienza in energia (cioè che non possono permettersi un consumo energetico adeguato al proprio fabbisogno).

---

### A.3.1 Dieci lezioni apprese nell'affrontare la povertà energetica

Una *Community of Practice* composta da 25 Comuni olandesi ha condiviso esperienze e strategie per contrastare la povertà energetica. Ecco le lezioni emerse dal confronto:

1. **Approccio pratico.** Trasferire semplicemente fondi o denaro alle famiglie a basso reddito non è sufficiente e produce benefici limitati. Per un uso davvero efficace dei fondi, è necessario fornire supporto pratico orientato al Cambiamento comportamentale, più che alla sola informazione. Iniziative come le *task force energetiche* e il reclutamento di alcuni aggiustatutto funzionano bene, accelerano l'azione e forniscono un aiuto immediato alle persone in difficoltà.
2. **Collaborazione.** Organizza iniziative comuni con gli enti di edilizia pubblica e organizzazioni sociali, come open day o fiere sull'energia. In queste occasioni, le cooperative energetiche possono offrire consulenze specifiche, affiancate da consigli pratici degli enti di edilizia residenziale pubblica o sociale. La collaborazione tra amministrazioni locali e tali enti è fondamentale per supportare efficacemente gli inquilini. Servono comunicazione costante e accordi chiari.
3. **Focus sulla comunità.** Analizza approfonditamente il territorio per individuare le aree con il maggior potenziale di coinvolgimento. In base a questa analisi, valuta quali interventi sono tecnicamente realizzabili e realmente adottabili da chi vive lì.
4. **Approccio incentrato sulle persone.** Prima di attuare un intervento, ascolta i bisogni delle persone destinatarie. Puoi farlo, ad esempio, con interviste in strada. Queste informazioni ti aiutano a capire cosa funziona e cosa no. Mantieni un contatto continuo prima e dopo l'intervento. Un altro suggerimento utile: comunica attraverso figure chiave — persone influenti nel quartiere. L'informazione istituzionale può generare diffidenza, mentre chi gode della fiducia della comunità ha un accesso più diretto.
5. **Sfrutta nuovi canali.** Una parte del pubblico da raggiungere è nuova e difficilmente intercettabile tramite i canali tradizionali, come i giornali locali o le organizzazioni sociali. Diversifica quindi i mezzi di comunicazione: associazioni del quartiere, scuole, club sportivi, eventi.
6. **Equilibrio tra obiettivi a breve e lungo termine.** Adotta un approccio programmatico: pianifica obiettivi di lungo periodo e stanziare le

risorse necessarie fin da subito, senza rinunciare però a risultati visibili nel breve termine.

7. **Approccio olistico.** Collega il contrasto alla povertà energetica con altri ambiti di cui si occupa l'amministrazione comunale, come l'assistenza debiti o i banchi alimentari. Collaborare permette di individuare i problemi prima, migliorare la portata e l'efficienza dell'azione e renderla più comprensibile ai cittadini.
8. **Partire in piccolo.** Ogni piccolo passo è un progresso. Il dibattito su quale sia l'approccio migliore può diventare ideologico, con ogni soggetto convinto di avere la soluzione giusta. L'esperienza mostra che è più efficace iniziare in modo pratico e concreto, per poi allargare il raggio d'azione in base a quanto si impara lungo il percorso.
9. **Dare tempo alle azioni di consolidarsi.** Se un intervento ha più tempo per maturare, potrà svilupparsi meglio e innescare forme diverse di promozione. Assumiti l'impegno di sostenere un'azione per un periodo esteso, ad esempio: "Sosterremo questa attività per almeno un anno e mezzo".
10. **Mantieni le promesse.** Affidabilità e coerenza sono fondamentali per le istituzioni pubbliche. Non rispettare gli impegni aumenta la sfiducia e rende più difficili le future interazioni. Se prometti di ricontattare una persona entro un mese, assicurati di farlo davvero.

Fonte: *10 lessen aanpak energiearmoede – Berenschot.*

---

### A.4 CAMBIAMENTO COMPORTAMENTALE

Il cambiamento comportamentale riguarda la modifica delle abitudini e dei comportamenti nel lungo periodo. È un aspetto cruciale nella transizione energetica, sia per attivare le persone nella direzione di rendere più sostenibile la propria abitazione, sia per indurle ad adottare comportamenti quotidiani come fare docce brevi o spegnere gli elettrodomestici inutilizzati.

---

#### A.4.1 Sette principi della persuasione

Cialdini ha individuato sette principi della persuasione in grado di favorire un cambiamento nei comportamenti.

1. Reciprocità: offri qualcosa prima di chiedere qualcosa in cambio.
2. Simpatia: assicurati che chi veicola il messaggio sia apprezzato.
3. Riprova sociale (*social proof*): mostra quante persone hanno già aderito all'iniziativa.
4. Autorità: coinvolgi una figura autorevole o una celebrità per veicolare il messaggio.
5. Scarsità: crea urgenza (“È la tua ultima occasione per approfittare dell’offerta”; “Sono rimaste solo 3 consulenze energetiche gratuite”).
6. Coerenza: chiedi alle persone un piccolo primo passo; saranno poi più inclini a fare anche il secondo, più grande.
7. Appartenenza (unità): fai in modo che il messaggio arrivi da qualcuno che appartiene allo stesso gruppo (es. un familiare o qualcuno della stessa comunità culturale).

---

#### A.4.2 Resistenza

Quando si chiede alle persone di rendere più sostenibili le proprie case, si possono incontrare resistenze. Ne esistono tre principali:

##### *Reattanza*

Si verifica quando le persone sentono che la loro libertà o possibilità di scelta sono minacciate. Si manifesta con atteggiamenti ribelli, ostinati o contrari. Per ridurre la reattanza:

- riduci la portata della richiesta: un cambiamento piccolo genera meno resistenza;
- offri alternative: le persone si sentono più in controllo se possono scegliere;
- adatta la comunicazione, per esempio:
  - riconosci la difficoltà: “Capisco che questi cambiamenti possano essere impegnativi”;
  - riformula il ruolo: “Siamo qui per aiutarti”;
  - sottolinea la libertà: “... ma naturalmente sei libero di scegliere”.

##### ○ *Scetticismo*

Si manifesta quando le persone sono critiche rispetto al messaggio, alla fonte o alla strategia. Possono controbattere, ironizzare o mettere in dubbio ciò che viene detto.

Per ridurre lo scetticismo:

- offri una garanzia: aiuta a mitigare la paura di conseguenze negative;
- pianifica nel lungo termine: gli eventi lontani sono percepiti in modo più astratto e accettabili;
- usa l’auto-persuasione: invece di dire “È utile avere una casa sostenibile”, chiedi “Quali vantaggi potrebbe darti una casa sostenibile?”.

##### *Inerzia*

Si verifica quando le persone preferiscono che tutto resti com’è. Sono passive e non partecipano al cambiamento.

Per superare l’inerzia:

- sottolinea gli aspetti positivi del cambiamento, evitando che si concentrino subito su quelli negativi;
- chiedi un piccolo impegno iniziale (pubblico);
- rendi fluida la comunicazione: un messaggio chiaro e facilmente leggibile (caratteri leggibili, impaginazione ordinata, testi semplici, niente gergo tecnico) aumenta la comprensione e l’accettazione.

---

#### A.4.3 Cambiamento comportamentale per persone a basso reddito

Raccomandazioni per favorire l’adozione di comportamenti energetici più sostenibili tra le persone a basso reddito:

1. riduci il carico mentale: aiuta concretamente dove serve e contribuisce a creare uno spazio mentale e una riserva finanziaria;
2. crea fiducia: riconosci i punti di forza delle persone, evidenzia ciò che funziona bene, sii trasparente e affidabile;
3. rendi il cambiamento rilevante: mostra risultati concreti e vicini;
4. coinvolgi il contesto sociale: far sentire le persone parte di una comunità dove anche altri danno importanza al cambiamento;

5. progetta un ambiente favorevole: che faciliti comportamenti sostenibili e renda visibile ciò che è auspicabile;
6. rafforza la consapevolezza energetica: con informazioni su misura.

Fonte: *Lectoraat psychologie voor een duurzame stad, Una prospettiva realistica sul comportamento energetico nei residenti a basso reddito del quartiere Indische Buurt, 2021.*

---

#### A.4.4 Effetti controproducenti

Due dinamiche comportamentali possono emergere alla fine del progetto e ostacolare il mantenimento di comportamenti sostenibili.

##### *Effetto di compensazione morale (licensing)*

Si verifica quando le persone, dopo aver fatto qualcosa di positivo per l'ambiente (es. isolare la casa), si sentono autorizzate a fare qualcosa di negativo (es. prendere l'aereo).

##### *Paradosso di Jevons*

Secondo l'economista Jevons, nel lungo periodo un miglioramento dell'efficienza nell'uso delle risorse può paradossalmente portare a un aumento dei consumi. Esempi: con motori più efficienti si vendono più SUV; chi acquista lampadine a basso consumo tende a lasciarle accese più a lungo.

---

#### A.5 SVILUPPO DI COMUNITÀ BASATO SULLE RISORSE (ASSET BASED COMMUNITY DEVELOPMENT)

L'Asset Based Community Development (ABCD) è un approccio allo sviluppo di comunità guidato dagli abitanti stessi. Il punto di partenza è tutto ciò che è già presente all'interno di una comunità in termini di talenti, competenze, passioni e risorse culturali, storiche, economiche e fisiche. Il lavoro di costruzione della comunità consiste nel mettere in relazione queste risorse in modo che le persone possano riconoscerle, attivarle e farne uso concreto.

La metodologia ABCD suddivide le risorse in cinque categorie:

- Individui – Tutti hanno talenti e competenze  
Al centro ci sono gli abitanti della comunità, ciascuno con i propri talenti e competenze. È fondamentale riconoscere e far emergere questi talenti individuali.

- Associazioni – Le persone scoprono i talenti degli altri  
Piccoli gruppi informali di persone che si riuniscono attorno a un interesse comune, spesso in forma volontaria, sono definiti associazioni. Sono elementi chiave per la mobilitazione comunitaria. La loro forza nasce dalla libera scelta degli individui di unirsi.
- Istituzioni – Persone organizzate intorno a risorse  
Gruppi strutturati e professionali, come le agenzie pubbliche, le imprese private, le scuole o le organizzazioni sanitarie, sono chiamati istituzioni. Le risorse di queste istituzioni possono offrire un importante contributo alla comunità, rafforzandone il senso di responsabilità civica.
- Risorse locali – Le persone vivono qui per una ragione  
Terreni, edifici, patrimonio storico, spazi pubblici e aree verdi sono esempi di risorse fisiche. Ogni luogo dove le persone scelgono di vivere è stato scelto per una buona ragione, e quelle ragioni restano valide finché le persone restano. Il valore di un luogo può risiedere nelle sue risorse naturali, nella vivacità sociale, nelle competenze locali, nei collegamenti o nei mercati. Chi abita quel luogo è nella posizione migliore per comprenderne le potenzialità.
- Connessioni – Gli individui si uniscono in comunità  
L'approccio ABCD riconosce che lo scambio tra le persone, attraverso la condivisione dei propri talenti e risorse, crea connessioni: e le connessioni sono una risorsa fondamentale. Chi ha il talento di scoprire e creare connessioni tra le persone viene chiamato "connettore". Ci vuole tempo per conoscere le persone, e questo avviene costruendo relazioni, una per volta. Le relazioni sociali, le reti di fiducia e i legami formano il capitale sociale di una comunità.

Fonte: *LSA Bewoners (Landelijk Samenwerkingsverband Actieve Bewoners)* <https://www.lsabewoners.nl>

---

#### A.6 SEGMENTAZIONE

---

##### A.6.1 Segmentazioni generiche

Diverse società di ricerche di mercato hanno elaborato e aggiornano le segmentazioni della popolazione complessiva di un Paese. Queste segmentazioni possono essere un buon indicatore dei comportamenti delle persone.

Modelli noti sono:

- Il modello Citisens con 8 ‘profili di coinvolgimento’ per la partecipazione e la comunicazione <sup>NL</sup>
- Il modello BSR, che distingue tra persone introversive/estroversive e orientate all’ego o al gruppo <sup>NL FR</sup>
- Il modello Motivaction <sup>NL</sup> (o il modello simile Glocalities), che raggruppa le persone in base ai valori e allo status sociale.

Il modello Motivaction, ad esempio, prevede otto diversi tipi di mentalità che riflettono i valori, le attitudini e i comportamenti dei vari segmenti della società olandese.

#### Il modello di mentalità Motivaction/Glocalities

Su questa base è stata elaborata una versione specifica relativa alla sostenibilità. In questo modello sono stati individuati cinque gruppi:

##### 1. Coscienti

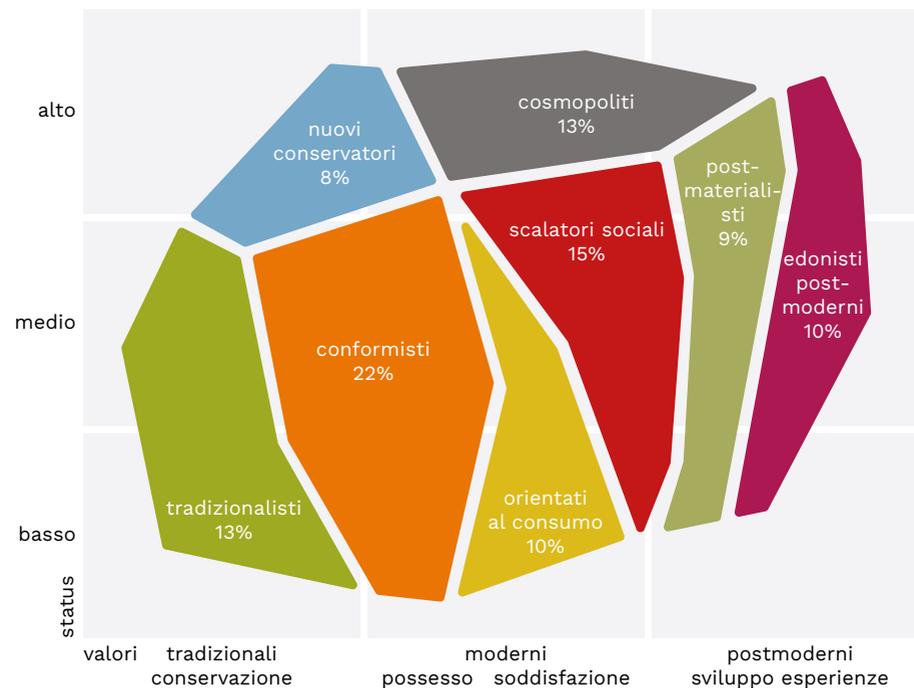
I coscienti hanno un forte impegno sociale e cercano di vivere in modo ecologico attraverso uno stile di vita sobrio ed essenziale. Si basano su valori tradizionali e mantengono uno stile di vita sostenibile proprio grazie alla frugalità. Tuttavia, per la loro visione tradizionale della vita, sono meno aperti all’innovazione.

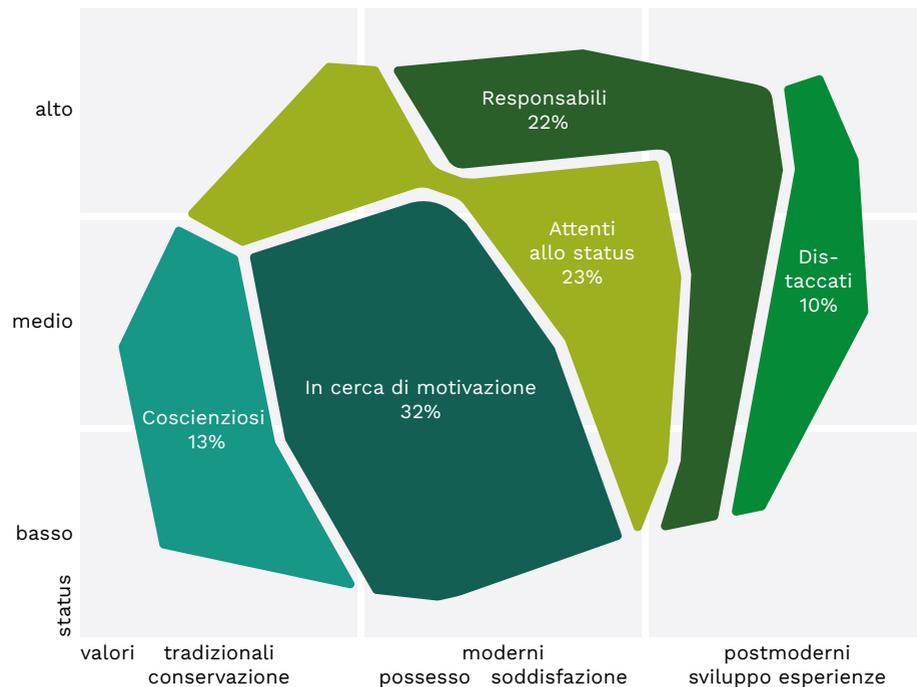
##### 2. In cerca di motivazione

Non sono in prima linea sulla sostenibilità e hanno dubbi sulla portata del problema, sulle soluzioni e sulla rilevanza del proprio contributo. Senza un guadagno economico, è difficile motivarli a comportamenti sostenibili. Molti scettici climatici si trovano in questo gruppo. [Lo scetticismo climatico è piuttosto marginale. La maggior parte delle persone in questo segmento è preoccupata per il clima, ma non sa come contribuire o mette in dubbio l’efficacia del proprio contributo.]

##### 3. Attenti allo status

Sono persone della classe alta, orientate alla carriera e di stampo liberale. Individualisti, puntano al successo sociale ed economico. Vedono di buon occhio la sostenibilità, ma solo se consente di mantenere comfort e status. Credono che imprenditorialità e innovazione risolveranno il problema climatico.





#### 4. Responsabili

Sono il gruppo principale che mette il clima e la sostenibilità all'ordine del giorno. Interessati alla politica e alla cultura, sono di sinistra, si preoccupano per l'ambiente e ritengono che il processo verso la sostenibilità stia procedendo troppo lentamente.

#### 5. Distaccati

Desiderano soprattutto libertà e autonomia. Non amano i movimenti di massa, ma sono favorevoli a iniziative di piccola scala e temporanee. Considerano la sostenibilità importante, ma non in modo rigido, e antepongono la propria libertà personale.

### A.6.2 Approfondimenti generici

#### Orientamento sociale

Per approcci a scala di quartiere, è utile considerare l'orientamento sociale degli abitanti. L'esperienza olandese mostra che, in un quartiere, circa il 50% delle persone è propenso a partecipare a processi collettivi, mentre l'altro 50% no.

Fonti: Dichiarazioni orali nei Paesi Bassi da parte di DMM&I, Buurkracht, e un progetto PAW/NLPW (2022)

#### Dinamiche familiari

Le dinamiche familiari influenzano fortemente le scelte legate alla sostenibilità della casa. I partner possono avere atteggiamenti diversi verso questo tema. Studi olandesi mostrano alcune differenze tra uomini e donne.

In generale, le donne attribuiscono grande importanza alla luminosità, al quartiere e ai vicini, e a un ambiente salubre (buona ventilazione). Gli uomini preferiscono spazio e praticità: prediligono una disposizione funzionale, apparecchi facili da usare e poca manutenzione (di cui spesso si occupano loro). Le donne danno più spesso inizio agli interventi di isolamento, in risposta a problemi come spifferi e freddo. Gli uomini avviano più spesso l'installazione di pannelli solari, spinti da interesse tecnico o considerazioni economiche.

Fonte: Gezinspraak, a cura di Nyenrode Business Universiteit, Buurkracht, Hoom, Wageningen University & Research Centre, Alliander per Rijksdienst voor Ondernemend Nederland, 2019.

#### Persone anziane

Le persone anziane (70-80+ anni) potrebbero essere meno interessate a partecipare al progetto. Spesso ritengono che non riusciranno ad

ammortizzare l'investimento oppure non hanno le energie per affrontare i disagi. Non vanno forzate.

#### *Fasi della vita*

I bisogni legati alla casa cambiano in base alla fase di vita (es. pensionamento o nascita di un figlio). Questo influisce sulle scelte abitative e sulle decisioni in materia di sostenibilità.

#### *Antenne del cambiamento*

È utile distinguere tra pionieri, seguaci e ritardatari all'interno di un quartiere.

---

### A.6.3 Uso delle *personas*

Un esempio di utilizzo delle *personas* in relazione alla povertà energetica (Paesi Bassi).

---

#### A.6.3.1 Lot

Lot vive ad Amersfoort con sua figlia Eva (6 anni). Ha divorziato lo scorso anno e recentemente ha contratto dei debiti. Ora è responsabile del mutuo, della cura della bambina, della spesa e di tutto il resto. Lavorava part-time; il marito guadagnava abbastanza per coprire la maggior parte dei costi. Con il suo stipendio limitato, Lot non riusciva a pagare tutte le bollette mensili e, nel giro di cinque mesi, i primi solleciti si sono trasformati in veri e propri debiti. Forse esistono servizi, siti web, sussidi municipali o consigli utili per lei, ma non sa dove trovarli né come usufruirne. Lo stress dovuto alla gestione della figlia e al lavoro a tempo pieno per arrivare a fine mese le rende difficile trovare il tempo per compilare i moduli. Ha, tra gli altri, debiti con il fornitore di energia. Non sa come pagarli né come risparmiare energia, per la quale spende circa 150 euro al mese.

---

#### A.6.3.2 Jan e Riet

Jan e Riet sono una coppia di 80 anni. Vivono a Rotterdam in un appartamento per anziani piuttosto piccolo, costruito negli anni '90. La loro casa in affitto è arredata in modo antiquato e anche gli elettrodomestici sono vecchi. Hanno buoni rapporti con i figli, ma vivono lontano, quindi si sentono principalmente per telefono. Sono consapevoli che misure sostenibili possono rendere più efficiente la loro casa, ma non hanno la rete giusta per accedere ai servizi. Poiché i figli sono lontani

e non vogliono disturbarli, esitano a chiedere aiuto. Entrambi hanno lavorato nel settore della ristorazione, lavoro che ha lasciato segni sul fisico. Negli ultimi anni, Riet soffre di dolori articolari. Con l'aiuto di qualche ora di assistenza sociale a settimana, Jan se ne prende cura a casa. Questo impegno occupa quasi tutto il suo tempo, quindi ridurre i consumi o installare misure di risparmio energetico non è una priorità. Vivono con la pensione, che basta appena a coprire le spese quotidiane. Tuttavia, hanno una bolletta energetica elevata perché, per via della condizione di Riet, è necessario mantenere una temperatura stabile in casa. Sanno come vivere in modo frugale, ma le spese energetiche li hanno portati a contrarre debiti con il fornitore. A causa delle condizioni di Riet e della loro mancanza di accesso ai servizi per il risparmio energetico, questi debiti sono diventati meno prioritari.

---

#### A.6.3.3 Kai

Kai è un uomo single sulla quarantina. Nonostante viva da anni nel suo piccolo appartamento con tre stanze, non c'è quasi alcun mobile. L'unico tocco personale sono alcuni poster. L'appartamento è in cattive condizioni: ha vetri singoli, non è isolato e ha molte crepe nei muri. Il proprietario ha promesso più volte di sistemare le cose, ma non è mai intervenuto. Il coach energetico che ha visitato la casa ha provato a dargli consigli, ma a causa della scarsa conoscenza della lingua olandese Kai non ha capito bene. Questa situazione lo ha portato a sviluppare frustrazione verso le istituzioni. Vive in un quartiere con un'alta percentuale di anziani, dove si sente socialmente isolato. Non ha alcun attaccamento emotivo all'appartamento e, se potesse, se ne andrebbe. A causa della barriera linguistica, non capisce bene la sua bolletta. Spesso invita familiari e amici a cucinare piatti tradizionali, che richiedono giorni di preparazione e lunghi tempi di cottura a fuoco basso. Sa che ciò incide sulla bolletta e aumenta il debito con la compagnia energetica, ma è una delle poche cose che lo rendono felice, e non vuole rinunciarvi.

---

#### A.6.3.4 Famiglia de Wit

La famiglia de Wit vive in una grande casa in affitto, costruita intorno al 2000. Uno dei genitori, Michiel, è disoccupato, ma Tara lavora ancora e riesce a coprire le spese. Il loro reddito supera di poco la soglia per ottenere sussidi sull'affitto. Uno dei figli ha appena compiuto 18 anni, quindi sono cessati diversi aiuti economici legati alla sua età (assegno familiare e bonus figli a carico). Il figlio sta iniziando un nuovo percorso di studi e servono libri e un laptop, per cui la famiglia sta cercando di risparmiare. Probabilmente dovranno rinunciare all'abbonamento alla

squadra di calcio locale, perché la quota è troppo alta. In casa cresce la tensione: i genitori sono preoccupati per come far quadrare i conti. Se la situazione non migliora e Michiel non trova lavoro, quest'anno non andranno in vacanza. Diranno ad amici e parenti che resteranno a casa per "rilassarsi", ma in realtà è perché non possono permetterselo. La loro bolletta è di circa 130 euro al mese, ma ridurla sembra difficile.

Fonte: TNO, *Paesi Bassi – Whitepaper Energiearmoede en de energietransitie*.

---

## A.7 PANORAMICA DELLE OPPORTUNITÀ DI ATTIVAZIONE

Le opportunità di integrazione sono occasioni per migliorare le abitazioni, il quartiere e la vita degli abitanti in ambiti diversi da quello dell'energia e della sostenibilità. Combinare questi miglioramenti crea una situazione vantaggiosa sia per gli abitanti sia per il progetto.

---

### A.7.1 Un quartiere migliore

Parlando con gli abitanti, emerge spesso che hanno diverse idee per migliorare il proprio quartiere. Possono presentarsi occasioni per realizzare questi miglioramenti in combinazione con il progetto principale, senza grandi sforzi o costi aggiuntivi (es. più piante o alberi attorno agli edifici).

---

### A.7.2 Il comfort abitativo come punto di partenza

Non tutti sono interessati al risparmio energetico, ma quasi tutti si occupano di rendere la propria casa più accogliente, soprattutto in base ai bisogni che cambiano nel tempo. Le misure per il risparmio energetico non sono percepite dalle famiglie come un'attività separata, bensì come parte della manutenzione e del miglioramento dell'abitazione.

---

### A.7.3 Adattamento climatico

Integrare misure di adattamento climatico è importante in questo periodo. Inizia valutando i rischi climatici locali, come temperature estreme, tempeste o allagamenti.

Valuta, ad esempio:

- sistemi di raccolta dell'acqua piovana per ridurre l'impatto ambientale e aumentare la resilienza;

- tecniche di progettazione del paesaggio come la piantumazione di specie autoctone e la creazione di spazi verdi per mitigare l'effetto isola di calore;
- aggiunta di schermature solari a tutte le abitazioni;
- realizzazione di case passive.

---

## A.7.4 Biodiversità

In base alla Legge sulla conservazione della natura nei Paesi Bassi, i lavori di isolamento devono tenere conto della presenza di specie protette che nidificano o vivono negli edifici. Un approccio inclusivo verso la natura, volto alla protezione delle specie, è dunque una condizione necessaria.

---

## A.8 PROPRIETÀ MISTA

La proprietà mista è presente nei quartieri dove vi sono abitazioni architettonicamente simili, di cui alcune di proprietari privati e alcune di edilizia pubblica o sociale. Spesso diversi proprietari privati non aderiscono ai progetti di ristrutturazione avviati da enti di edilizia pubblica o sociale.

*Motivi per il coinvolgimento in progetti di ristrutturazione inclusivi*

Esistono ragioni economiche e sociali per coinvolgere anche proprietari privati nel processo.

- Dal punto di vista sociale, ristrutturare sia le abitazioni private sia quelle delle di edilizia pubblica è più economico, poiché gli edifici condividono molte caratteristiche e gli operai possono ottimizzare tempi e spostamenti.
- Le ragioni sociali derivano dagli effetti della ristrutturazione: se alcuni edifici non vengono riqualificati, l'uniformità del blocco abitativo ne risente, e le case non ristrutturate risalteranno in senso negativo. Questo può riflettersi anche sul valore immobiliare, sia delle abitazioni private sia di quelle popolari.
- Infine, se un Comune o un gestore della rete vuole implementare sistemi di teleriscaldamento, passare all'elettrico o ad altre soluzioni, le abitazioni non adeguatamente isolate possono ostacolare la transizione.

### Sfide

La proprietà mista rende più complessa la ristrutturazione su larga scala per fini di sostenibilità.

- Innanzitutto, mentre gli enti di edilizia pubblica o sociale investono soldi pubblici nei propri immobili, i privati devono farlo di tasca propria. Potrebbero non avere le risorse o la possibilità di ottenere un prestito. E anche se possono finanziare l'intervento, potrebbero non volerlo fare.
- Inoltre, anche se i proprietari privati sono disposti a investire, è improbabile che il loro calendario coincida con quello dell'ente di edilizia pubblica o sociale. In diversi progetti, i privati hanno impiegato circa due anni dopo la ristrutturazione della parte di alloggi sociali per essere pronti a investire nelle proprie case.
- Anche ristrutturazioni o modifiche passate possono aver reso le abitazioni molto diverse tra loro, complicando un approccio industrializzato.

Come coinvolgere questi proprietari nel processo?

#### Cose da fare e da evitare

1. Leadership convinta: includere e attivare i proprietari privati nel processo di ristrutturazione richiede tempo e quindi risorse. Per avere successo, serve un supporto di lungo termine da parte del management, anche in termini di risorse.
2. Iniziare con la partecipazione: prima si informano i proprietari e più spazio si dà alle loro esigenze, migliore sarà l'accoglienza del progetto.
3. Assicurare continuità nel processo: avviare un dialogo aperto e costante con i privati, prevedere incontri regolari per costruire un piano condiviso.
4. L'ente di edilizia residenziale pubblica o sociale come facilitatore: bisogna riconoscere che i privati hanno tempi, esigenze e possibilità differenti. L'ente di edilizia pubblica non può imporre decisioni, può solo facilitare.
5. Rendere tutto semplice: aiutare i privati a orientarsi tra le opzioni di ristrutturazione e fornire supporto finanziario, segnalando

agevolazioni fiscali o sussidi. Alcuni preferiscono delegare il processo decisionale a una società di consulenza: offrire questo tipo di supporto, anche gratuito, può fare la differenza.

6. Comunicazione semplificata: evitare lettere lunghe o linguaggio formale. Le persone leggono meno testi lunghi e preferiscono messaggi sintetici, immagini e schemi visivi.

Nei Paesi Bassi (Arnhem e Zoetermeer) si è dimostrato che investire nella partecipazione e supportare i privati durante il processo (con coach energetici o finanziari) porta risultati: circa il 50% dei proprietari (molti dei quali in povertà energetica) si è mostrato interessato a fare passi avanti. (Ad Arnhem era disponibile un sussidio tra 20.000 e 25.000 euro; a Zoetermeer no)

*Fonte: Endule, Paesi Bassi – Specialisti in proprietà mista.*

---

## A.9 INDUSTRIALIZZAZIONE SU LARGA SCALA

Nel 2012, nei Paesi Bassi, sono stati avviati tredici progetti sotto il nome Blok voor Blok (Isolato per isolato) per ottenere risparmi energetici su larga scala negli edifici residenziali esistenti. L'obiettivo era raccogliere conoscenze su questi interventi e rispondere alla domanda: è possibile ottenere risparmi significativi nel settore abitativo attraverso un approccio di mercato, incentivando i proprietari a rendere più efficienti le loro case?

---

### A.9.1 Lezioni apprese

*L'approccio su larga scala funziona nel settore dell'edilizia sociale.*

I progetti hanno dimostrato che un approccio integrato alla conservazione energetica è possibile nel settore sociale. Tuttavia, il successo dipende dall'allineamento degli accordi con le fasi operative degli enti di gestione di edilizia pubblica, ovvero devono coincidere con i piani di ristrutturazione e con le capacità di investimento di tali enti.

*Un approccio standardizzato non funziona per il settore privato.*

Motivare un numero consistente di proprietari a realizzare interventi di efficientamento energetico è difficile. I progetti mostrano che i proprietari non apprezzano un approccio uniforme, dove intere strade adottano le stesse soluzioni. I proprietari vogliono soluzioni su misura, decidendo autonomamente tempi e modalità degli interventi.

*La comunicazione personale genera maggiore coinvolgimento.*  
I progetti dimostrano che coinvolgere le persone attraverso ambasciatori di quartiere, associazioni locali e strutture esistenti suscita più interesse. Le informazioni devono essere personalizzate e ripetute nel tempo. Senza comunicazione personale, le campagne pubblicitarie top-down generano poco coinvolgimento.

Fonte: *Blok voor Blok, Paesi Bassi: De bevindingen, RVO, giugno 2014.*

---

#### A.9.2 Condizioni abilitanti per la scalabilità

La scalabilità trae vantaggio da innovazioni (tecnologiche), ma spesso mancano:

1. fiducia e familiarità con la tecnologia e i suoi benefici
2. un modello di business solido che giustifichi l'investimento
3. un contesto favorevole per l'implementazione.

Il supporto alla sostenibilità tra i residenti non dipende tanto dalle caratteristiche di un prodotto o servizio, quanto dalle aspettative e dalle esperienze delle persone nel percorso verso uno stile di vita sostenibile.

L'esistenza di un approccio industrializzato per la ristrutturazione è ancora poco conosciuta, quindi la domanda resta molto limitata. Un altro fattore contestuale importante è la carenza di manodopera (qualificata) per supportare e ampliare la transizione energetica. I concetti di ristrutturazione industriale potrebbero offrire una soluzione, ma in pratica la domanda è ancora molto bassa.

Fonte: *TNO, Paesi Bassi, Trend report on sustainability solutions for the built environment, dicembre 2022.*

---

### A.10 COMPRENDERE I CONSUMI ENERGETICI

---

#### A.10.1 Termografia

Le ricerche indicano che una termografia può essere un incentivo a (ri) considerare l'isolamento della propria abitazione. In uno studio condotto nel Regno Unito (2015), 61 nuclei familiari hanno ricevuto una analisi termografica. In media, hanno realizzato 1,07 interventi. Il gruppo di

controllo (39 famiglie) ha effettuato in media 0,73 interventi. Le famiglie che hanno ricevuto una analisi termografica hanno quindi attuato circa il 45% in più di misure per il risparmio energetico.

Nel 2021, l'Università di Groningen ha condotto uno studio sugli effetti della termografia, comprensivo della fase di restituzione, su 248 residenti olandesi (99 dei quali nel gruppo di controllo). L'87% delle persone coinvolte ha trovato (molto) interessante ricevere una analisi termografica della propria abitazione. Chi ha fruito di una analisi termografica ha mostrato dal 6% al 17% in più di intenzione a isolare la casa. Un abitante ogni 1,5 – tra quelli che hanno beneficiato di tale analisi – ha poi reso la propria abitazione più sostenibile. Tuttavia, il 40% ha indicato che i costi rappresentano un ostacolo all'isolamento.

Fonte: *Gedragsverandering en energiebesparing door warmtescans, Heatpulse (Sobolt), ottobre 2021.* 

Un prerequisito per l'utilizzo delle analisi termografiche è che la qualità delle immagini sia buona (ad esempio, che l'intera casa sia visibile). Una foto accompagnata da un consiglio sull'isolamento non è sufficiente a spingere le persone ad agire. Le persone vogliono un seguito: ad esempio, una consulenza personalizzata.

Fonte: *Ricerca di Ekiep per Sobolt, basata su 16 interviste, 2021.* 

---

#### A.10.2 Risparmio energetico

Ricerche condotte nei Paesi Bassi dimostrano che l'uso di display energetici può portare a un risparmio medio del 5%, se i display mostrano i consumi in tempo reale.

I display domestici (in combinazione con un contatore intelligente) contribuiscono al risparmio energetico. Sono stati misurati risparmi pari al 2,2% per l'elettricità e al 6,9% per il gas. Un ruolo importante è svolto dalla visibilità costante del display in soggiorno o in cucina, con schermi separati per il consumo di gas ed elettricità.

Non è dimostrato l'effetto di altre soluzioni di monitoraggio dei consumi (come un'app con feedback storico). L'effetto sui cambiamenti comportamentali è considerato minore, anche se sul lungo periodo queste soluzioni potrebbero comunque portare alla decisione di realizzare interventi di efficientamento.

Fonte: *Planbureau voor de Leefomgeving (PBL), Paesi Bassi, 2021.*

Il Value Proposition Canvas, sviluppato da Alex Osterwalder, riassume efficacemente il significato di progettare una proposta di valore. Prima di tutto, bisogna indagare cosa vogliono gli abitanti e cosa impedisce loro di agire: si identificano i compiti, le difficoltà e i benefici che le persone sperimentano, e solo dopo si sviluppano soluzioni che alleviano le difficoltà e creano valore.

(Le difficoltà sono le esperienze negative, le emozioni e i rischi che la persona affronta durante il processo. I benefici sono i vantaggi che la persona si aspetta o desidera, ciò che la entusiasma o aumenta la probabilità che aderisca alla proposta.)

Promettere alle persone una casa sostenibile spesso non basta a spingerle ad agire. Serve una proposta di valore ben costruita. Esistono tre ambiti da esplorare per individuare gli spunti rilevanti nel caso di una ristrutturazione: il processo, l'abitazione e l'ambiente in cui si vive.

#### A.11.1 Processo

Ristrutturare casa è una gran seccatura. E questa seccatura può dissuadere le persone dal dire sì a una ristrutturazione. Creare un processo che comporti il minor fastidio possibile è essenziale. Chiedi alle persone cosa le rende titubanti. Ci sono strategie che funzionano: aiutale a sgomberare la soffitta, pulisci dopo i lavori e assicurati che sappiano a chi rivolgersi in caso di domande o osservazioni.

#### *Proprietari di casa*

Mentre per chi è in affitto in alloggi popolari il processo è per lo più gestito dall'ente gestore, i proprietari devono affrontare molte più difficoltà: devono decidere tutto da soli e assumersi tutti i rischi. Sviluppare un processo in cui siano affiancati e supportati da una figura di fiducia è molto importante.

#### A.11.2 Casa

Viene naturale iniziare chiedendo alle persone quali sono i loro desideri in tema di sostenibilità. Ma non basta. Spesso contano di più altri temi: vivere in modo confortevole, l'estetica, la manutenzione ridotta o avere una casa accessibile per l'età avanzata o in caso di disabilità. Parla con le persone della loro esperienza di vita in casa (non solo del renderla sostenibile) e individua da lì spunti per una proposta di valore efficace. In un progetto di ristrutturazione canadese, alle persone è stato chiesto quanto fossero soddisfatte della riqualificazione dell'appartamento: non hanno parlato dell'isolamento migliorato (né del comfort che ne deriva),



Il Value Proposition Canvas di Strategizer

ma si sono dette molto contente del davanzale allargato, grazie all'isolamento, perché ora ci si può sedere sopra!

Chiedi alle persone cosa le infastidisce e quali sono i loro sogni rispetto alla casa.

---

#### A.11.3 Ambiente di vita

Quando si efficientano case in un quartiere, ci sono molte possibilità di valorizzare anche gli spazi circostanti, generando nuove opportunità per una proposta di valore interessante.

In un quartiere, dopo aver spostato la fermata dell'autobus in una posizione più comoda, le persone si sono dimostrate più favorevoli alla ristrutturazione della propria casa. Spesso le persone hanno desideri per il loro quartiere, ad esempio più verde o meno auto.

---

#### A.11.4 Sussidi e persone vulnerabili

I sussidi pubblici e altre misure di sostegno, come le campagne informative, possono aumentare involontariamente le disuguaglianze e ostacolare una transizione energetica giusta. Perché?

1. **Accessibilità:** nella realtà quotidiana, i sussidi e molte misure pubbliche sono spesso accessibili solo a determinati gruppi di persone, ad esempio a chi ha già risorse finanziarie sufficienti per investire in tecnologie verdi. Questo crea disparità di condizioni, escludendo le persone a basso reddito dai benefici della transizione energetica.
2. **Complessità:** richiedere e ottenere i sussidi è spesso un processo complesso e faticoso, che richiede competenze e risorse specifiche. Questo può scoraggiare le persone e spingerle a rinunciare a partecipare alla transizione energetica. Le persone con un livello d'istruzione più alto e maggiori risorse economiche sono più propense a trarne beneficio, perché più attrezzate per affrontare le procedure.
3. **Stanchezza mentale:** chi è sottoposto a forte stress economico o vive molte difficoltà personali spesso non ha lo spazio mentale per occuparsi della transizione energetica, anche se lo desiderasse. Avendo problemi urgenti da affrontare, non riesce a dedicare attenzione alle opzioni sostenibili e non ha la capacità di prendere decisioni complesse su tecnologie e investimenti.

Per promuovere una transizione energetica giusta è importante progettare normative, approcci e sussidi semplici, chiari e accessibili. È inoltre essenziale adottare misure concrete per fornire supporto su misura ai

gruppi vulnerabili, garantendo pari accesso ai benefici della transizione. Ciò può includere aiuti economici, programmi educativi e assistenza pratica.

*Fonte: Onzichtbare bruggen: kansen voor een (meer) rechtvaardige energietransitie, Ponti invisibili: opportunità per una transizione energetica (più) giusta, The number 5 foundation.*

---

#### A.11.5 Acquisti collettivi

L'organizzazione olandese Regionaal Energie Loket collabora con diverse regioni e città dei Paesi Bassi per rendere sostenibili le abitazioni. Riesce con successo a organizzare iniziative locali di acquisto collettivo. Secondo loro, circa il 30% dei preventivi emessi in queste iniziative viene accettato. Inoltre, si riscontrano due effetti secondari.

- Anche a distanza di anni da una iniziativa di acquisto collettivo, i residenti continuano a realizzare interventi grazie a quella prima iniziativa.
- È difficile calcolare quanti residenti, grazie al processo informativo, decidano di agire rivolgendosi poi ad altri fornitori.

*Fonte: White paper Regionaal Energieloket, novembre 2022.*

È importante creare un equilibrio contrattuale tra gli interessi dei proprietari e quelli dei fornitori. La Vereniging Eigen Huis non fornisce contatti commerciali, ma clienti informati. Un *lead* è solo un contatto interessato. Un cliente informato ha ricevuto una consulenza personalizzata, ha conoscenze sufficienti per decidere ed è disposto a pagare. Il tasso di conversione di questi clienti presso i fornitori è del 70-80%. Viene chiesto un acconto di 150 euro già nelle fasi iniziali: una strategia efficace per selezionare chi è realmente motivato.

*Fonte: Intervista a Vereniging Eigen Huis, maggio 2023.*

#### *Consigli per un acquisto collettivo efficace*

L'acquisto collettivo inizia coinvolgendo i residenti, inizialmente con una lettera a firma del Comune. È utile scrivere lettere diverse a seconda dell'anno di costruzione dell'abitazione. Alle persone non piace ricevere offerte per l'isolamento a intercapedine, ad esempio, se la loro casa è già dotata di questo intervento sin dall'inizio.

Scegliere il fornitore giusto: cerca fornitori locali. Scegli più fornitori. La risposta dei residenti può essere così alta che un solo fornitore non

riesce a gestire tutto il lavoro. Meglio non farli lavorare in contemporanea, ma uno dopo l'altro (per evitare concorrenza diretta).

Se i fornitori sono molto impegnati, alleggerisci il loro carico: ad esempio, occupati dei lavori preparatori come fornire consulenza ai residenti, mappare gli aspetti rilevanti della casa e redigere i contratti. Così i fornitori possono concentrarsi su ciò che sanno fare meglio: il lavoro pratico.

È anche fondamentale comunicare in modo chiaro e trasparente fin dall'inizio su tempi e modalità. Se le persone sanno fin da subito che ci vorranno quattro mesi per realizzare un intervento, di solito non hanno problemi ad aspettare. Ma se lo scoprono a metà processo, questo genera frustrazione.

La continuità è essenziale. Se vuoi iniziare con un'iniziativa del genere, portala avanti per diversi anni. E scegli fornitori che vogliono impegnarsi a lungo termine. Questo ti permetterà di imparare ciclicamente, migliorare il processo e coinvolgere sempre più persone nella transizione sostenibile.

Fonte: *Intervista a Winst uit je Woning & Energierijk Houten*, su <https://www.hier.nu/een-slimme-aanpak-voor-collectief-energie-besparen/hoe-zet-je-een-collectieve-inkoopactie-succesvol>

#### A.11.6 Periodi ideali per i proprietari di casa

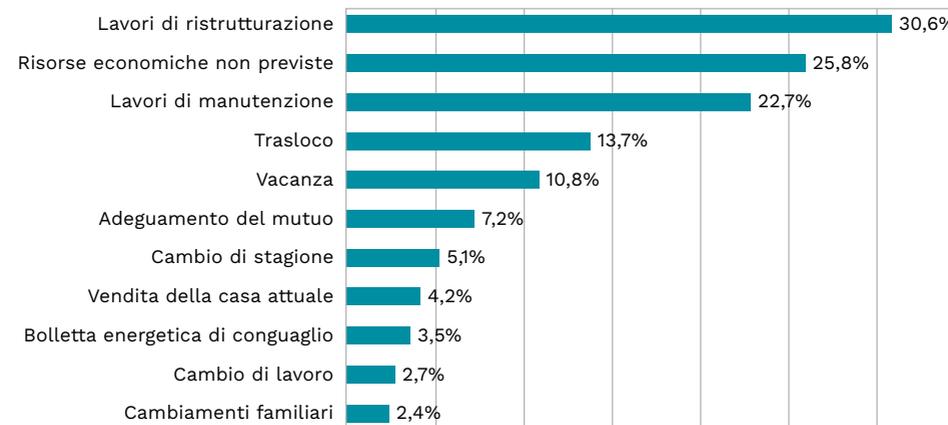
Un fattore da tenere presente quando si analizzano i segmenti riguarda i periodi ideali in cui le persone decidono di ristrutturare la propria casa. I periodi migliori e quelli peggiori per rendere le abitazioni più sostenibili sono mostrati nello schema accanto. È probabile che, per la maggior parte delle persone, il momento in cui si realizza un intervento di efficientamento collettivo (anche industrializzato) non coincida con un periodo ideale della loro vita.

Quando decidono di ristrutturare, i proprietari di casa sono generalmente disposti a spendere tra i 2.000 e i 7.000 euro in interventi legati all'efficienza energetica.

Fonte: *Reimarkt, Paesi Bassi, 2024*.

#### A.11.7 *Hostmanship*

Il concetto di *hostmanship* ha origine nella filosofia manageriale svedese. Il termine stesso, una fusione tra *host* (ospite, in senso attivo) e *manship* (abilità, attitudine), è stato reso popolare nei primi anni del XXI secolo. Letteralmente può essere tradotto come "l'arte dell'ospitalità". Il concetto va oltre il tradizionale approccio al servizio clienti o alla



Fonte: ABN-AMRO, PanelWizard, ottobre 2019.

gestione, e propone un cambio di mentalità: da fornitore di servizi a “ospitante”. Si ispira al mondo dell’ospitalità, dove il ruolo dell’host è creare un’esperienza accogliente e positiva per l’ospite. Questa filosofia riconosce che le persone — che siano clienti, collaboratori o membri della comunità — non sono meri destinatari di servizi, ma “ospiti” in senso più ampio.

I principi chiave dell’hostmanship sono:

- Servizio anticipatorio  
L’hostmanship promuove un approccio proattivo: non ci si limita a rispondere alle richieste, ma si cerca di anticipare i bisogni e superare le aspettative.
- Empatia e comprensione  
Al centro del concetto vi è una forte attenzione all’empatia. L’obiettivo è comprendere le emozioni e i punti di vista dell’altra persona, generando un’interazione più personalizzata e significativa.
- Creare ambienti positivi  
Significa favorire un ambiente accogliente, inclusivo e positivo, non solo nello spazio fisico, ma anche nell’atmosfera e nella cultura relazionale.
- Responsabilità e impegno  
L’hostmanship implica prendersi la responsabilità dell’esperienza dell’altro. Significa rendersi responsabili delle proprie azioni e far sì che le persone si sentano ascoltate, rispettate e considerate.
- Miglioramento continuo  
Si incoraggia l’apprendimento costante e l’adattamento. L’host è invitato a perfezionare il proprio approccio per rispondere sempre meglio ai bisogni delle persone che accoglie.
- Approccio olistico  
L’hostmanship è un concetto olistico che va oltre il settore in cui si applica: può riguardare il servizio clienti, la leadership, il coinvolgimento comunitario e, come discusso in questo documento, anche la ristrutturazione delle abitazioni.

L’idea è creare una relazione autentica, in cui le persone non si sentano semplicemente servite, ma realmente accolte e valorizzate. L’hostmanship è un approccio riconosciuto per la sua capacità di migliorare le relazioni, generare fiducia e contribuire a esperienze positive in diversi contesti.



Una sessione di Energy Renovation Fresco a Milano.

---

#### A.12 L’ENERGY RETROFIT FRESCO

L’obiettivo dell’Energy Retrofit Fresco è rendere accessibile e comprensibile l’organizzazione di un progetto di efficientamento energetico ad alte prestazioni. L’ecosistema della ristrutturazione energetica è complesso, e questo strumento è pensato per spiegarlo in modo semplice. I partecipanti devono riflettere collettivamente sulla disposizione delle carte per comprendere il funzionamento di questi progetti.

I gruppi destinatari sono:

- Proprietari-occupanti di abitazioni unifamiliari
- Co-proprietari
- Inquilini in alloggi pubblici/sociali

L’attività è composta da 48 carte illustrate con commenti esplicativi. È suddivisa in due parti:

1. La prima parte è dedicata agli edifici. Individua le cause dei problemi legati alla scarsa efficienza energetica di un edificio. In questa sezione vengono evidenziate le soluzioni per migliorare il comfort e la qualità dell’edificio. Prima di passare alla seconda parte, si discute degli ostacoli alla realizzazione di un intervento completo di efficientamento ad alte prestazioni.
2. La seconda parte è dedicata alla messa in opera di un progetto completo di efficientamento energetico: include i principali attori coinvolti, le azioni da intraprendere e i benefici generali di un’operazione di questo tipo.



**Cofinanziato  
dall'Unione europea**

Cofinanziato dall'Unione europea. I punti di vista e le opinioni espresse appartengono tuttavia ai soli autori e non riflettono necessariamente quelli dell'Unione europea. Né l'Unione europea né CINEA possono essere ritenute responsabili per essi.

Perché è così importante coinvolgere le persone? Perché quando gli abitanti partecipano alla pianificazione, alle decisioni e all'attuazione dei progetti di riqualificazione energetica, i risultati sono più efficaci e duraturi.

