



# La Sostenibilità dell'edilizia

## Il progetto "SHE"

La nuova casa ecologica deve consumare poca elettricità e poco combustibile in genere, non solo deve avere il minor impatto possibile sul paesaggio e sul territorio circostante e garantire qualità della vita, ma deve anche essere economica.

Il progetto pilota She, "Sustainable housing" in Europa - finanziato dalla Unione Europea - è proposto e coordinato da Federabitazione EUROPE.

Esso prevede, tra l'altro, la realizzazione di circa 800 alloggi in quattro diverse nazioni con la partnership di 8 operatori dell'edilizia sociale e strutture scientifiche qualificate, ed intende dimostrare la possibilità concreta di percorrere una più qualificata strategia di sviluppo dell'edilizia sociale.

Le Caratteristiche e finalità del progetto "She" saranno illustrate nel dettaglio il 25 maggio prossimo a Torino, con la partecipazione di tutti i soggetti coinvolti e dei rappresentanti delle Organizzazioni membre del Cecodhas.

Portogallo, Francia, Danimarca e Italia saranno intanto le prime quattro nazioni ad avere una nuova «casa comune europea» rigorosamente "eco". In particolare in Italia si realizzeranno ben 6 degli 11 progetti.

Si dovrà insomma dimostrare che la straordinarietà di un intervento edilizio con le caratteristiche della eco-sostenibilità deve diventare una prassi ordinaria nella realizzazione dei programmi di edilizia sociale.

## Come è fatta la casa ecologica europea?

La scelta del terreno sarà fondamentale: dovrà essere lontano da campi elettromagnetici e da fonti di inquinamento

acustico (superstrade o rotte aeree).

La vegetazione dovrà essere studiata con attenzione per aiutare i processi di riscaldamento e raffreddamento naturale.

Un sistema di raccolta dell'acqua piovana sarà destinato all'irrigazione delle aree verdi, alla pulizia degli spazi pavimentati esterni o ad alcune attività di servizio.

Altrettanto importante è la posizione che l'edificio andrà ad occupare all'interno dell'area edificabile per poter disporre della massima quantità di luce naturale ottimizzando così l'impiego di fonti energetiche rinnovabili.

Sono, inoltre impiegati in ogni fase materiali naturali e atossici.

Nella Casa Ecologica, tutte le bollette devono ridursi almeno del 30%, attraverso la trasformazione dell'energia solare in energia elettrica ed il raffreddamento naturale degli edifici (per evitare il condizionamento estivo).

Gli interventi del progetto "SHE" saranno tutti ispirati alla medesima filosofia fin qui descritta e gli 800 "eco-alloggi" progettati e realizzati saranno un modello a disposizione di tutti i membri del CECODHAS.

«La parte più rilevante di questo progetto consiste anche nel coinvolgimento totale di progettisti, operatori ed imprese di costruzioni incaricate a realizzare gli alloggi sociali ecologici.

Applicando, a larga scala, modalità progettuali e costruttive diverse si potranno in prospettiva realizzare maggiori risparmi e contemporaneamente quel miglioramento complessivo della qualità ambientale delle città da tutti desiderato.

La casa ecologica così come concepita nel progetto "SHE", risponde già pienamente alle recenti indicazioni della direttiva europea sul risparmio energetico in edilizia del dicembre scorso e si colloca nel complesso delle misure e degli interventi necessari per conformarsi al protocollo di Kyoto.

È accertato infatti che l'energia impiegata nel settore residenziale e terziario, composto per la maggior parte di edifici, rappresenta oltre il 40 % del consumo finale di energia della Comunità europea.

Essendo il settore dell'edilizia in continua espansione, i consumi di energia e quindi le emissioni di biossido di carbonio sono destinati ad aumentare se gli Stati membri non prenderanno provvedimenti legislativi con urgenza e non attiveranno risorse che aiutino a dare efficienza energetica agli immobili vecchi e nuovi.

Ecco il motivo per cui, nell'ambito dell'incontro dei ministri europei della casa, svoltosi recentemente a Praga, nel rapporto da me presentato a nome del CECODHAS ho insistito sulla necessità che l'UE preveda nell'immediato futuro, la messa a disposizione di fondi destinati a tale importantissimo obiettivo, favorendo soprattutto i nuovi Paesi membri.

È ormai urgente che la classe politica prenda coscienza di questi problemi ed agisca di conseguenza, assoggettando a prescrizioni minime di rendimento energetico stabile tutte le nuove e vecchie costruzioni.

Angelo Grasso

Cecodhas News è pubblicato dal Northern Ireland Housing Executive. Le opinioni espresse non sono di necessario quelle del Cecodhas, ma quelle delle persone che hanno scritto contribuzioni alla rivista. Cecodhas News vorrebbe ringraziare i contribuatori a quest'edizione and sarebbe lieto di ricevere materia dell'alloggiamento sociale.

Contatto: daphne.harshaw@nihe.gov.uk  
Northern Ireland Housing Executive, The Housing Centre, 2 Adelaide Street, Belfast BT2 8PB  
Tél: + 44 28 9031 8700 Fax: + 44 28 9031 8715

Esecutivo Direttore: Paddy McIntyre, Editoriale: Daphne Harshaw, Joe Frey, Disegno: Kathryn McIntyre  
Fotografia della coperta: David Spence: The Sperrin Mountains, Northern Ireland

# News

SHE Project and Trusted@Work4Homes  
Edizione Speciale

Primavera 2005

No 15



# IL PROGETTO SHE -

## 5° Programma Quadro: Energia, Ambiente e Sviluppo Sostenibile

### Azione Chiave n°4 "Le città del domani e l'eredità culturale"

**Durata del progetto: Marzo 2003 – Febbraio 2008**

Questo progetto dimostrativo europeo ha come scopo il raggiungimento di importanti obiettivi:

- Valutare e dimostrare la fattibilità dell'edilizia sostenibile attraverso la costruzione di circa 600 alloggi in 4 Paesi: Italia, Danimarca, Francia e Portogallo;
- Integrare sviluppo sostenibile e stretta partecipazione degli utenti in tutti i processi costruttivi e decisionali;
- Sviluppare delle buone pratiche, nuove procedure e linee guida di qualità riproducibili in tutta Europa;

- Accrescere la consapevolezza dei soggetti coinvolti sui costi di lungo termine e sui benefici diretti e indiretti dell'edilizia sostenibile;
- Valutare il grado di soddisfazione degli utenti attraverso il monitoraggio sociale.

La struttura di SHE – organizzazioni per l'alloggio sociale e partner scientifici – garantisce la migliore e più diretta diffusione dei risultati a livello sia locale che nazionale.

I benefici dell'approccio SHE verranno allargati a tutti gli Stati Membri e Nuovi dell'Unione Europea attraverso, per esempio, il CECODHAS; in questo contesto si inquadrano i cosiddetti partner esterni: autorità governative nazionali e locali, architetti, costruttori, utenti, produttori, politici, Agenda 21, che sono invitati ad unirsi al lavoro e a discutere i temi del progetto SHE.

La progettazione vera e propria

segue le fasi tradizionali del processo costruttivo, ma ad esso è integrata l'implementazione del monitoraggio sociale, economico, ambientale ed energetico durante le varie fasi. Si tratta di un approccio che assicura la partecipazione degli utenti e l'integrazione della sostenibilità nello sviluppo urbano.

I risultati attesi di SHE sono la convalida di nuove metodologie e strumenti per l'edilizia sostenibile; la produzione di nuove procedure che assicurino l'effettiva informazione e partecipazione degli utenti; il miglioramento delle performance energetiche e ambientali, della qualità della vita nelle città, col fine ultimo di fornire agli utenti finali un ambiente sostenibile e salutare; l'inclusione dei temi di sostenibilità nelle agende politiche degli.

Stati membri e l'accrescimento della consapevolezza di queste tematiche da parte degli attori coinvolti nel settore delle costruzioni.

PREGANZIOL, TREVISO - ITALIA COOPERATIVA COIPES  
CONSORZIO DI INIZIATIVE E PROMOZIONE  
DELL'EDILIZIA SOCIALE

70 eco-appartamenti



- Orientamento degli edifici
- Separazioni dei percorsi ciclo-pedonali e carrabili
- Rinaturalizzazione ed utilizzo del corso d'acqua per il raffrescamento estivo
- Sistemi solari attivi (pannelli solari termici)
- Materiali eco-compatibili
- Sfruttamento ventilazione notturna e naturale con camini di aerazione
- Sistema di riscaldamento centralizzato a pannelli radianti e caldaia a condensazione
- Recupero e riutilizzo acqua piovana a scala urbanistica ed edilizia
- Murature ad elevata inerzia termica
- Isolamento acustico
- Fitodepurazione per l'uso delle acque chiare
- Sistemi di illuminazione artificiale a basso consumo

# “Dalla straordinarietà all’ordinarietà”



RINGGAARDEN – AARHUS, DANIMARCA  
PROGETTAZIONE: THOMAS HERZOG +  
PARTNER, MUNICH

50 appartamenti

- Energia: consumo inferiore a 30kWh/m<sup>2</sup>/anno
- Sistema di riscaldamento centralizzato a pannelli radianti e caldaia a condensazione
- Illuminazione naturale ottimizzata, senza problemi di surriscaldamento
- Veranda interna con funzione di zona cuscinetto termico e uso di sistemi solari passivi (serre)
- PCM (Phase Change Materials) sistema di conservazione del calore
- Rafforzamento della ventilazione naturale attraverso torri del vento
- Materiali rinnovabili ed ambientalmente ottimizzati
- Tutti i sistemi di risparmio d’acqua conosciuti

OPAC38 – GRENOBLE - FRANCIA  
PROGETTAZIONE: OLIVIER SIDLER



61 eco-appartamenti

- Armonica relazione tra gli edifici e l’ambiente circostante
- Comfort visivo: illuminazione naturale degli alloggi e delle aree comuni
- Sistemi di raccolta differenziata dei rifiuti domestici e di cantiere
- 60 m<sup>2</sup> di pannelli solari e 20 m<sup>2</sup> di pannelli fotovoltaici
- Acqua calda fornita da una caldaia centrale a gas naturale
- VMC: Ventilazione meccanica controllata
- Attenuazione campi elettrici ed elettromagnetici
- Murature ad elevata inerzia termica
- Recupero e riutilizzo acqua piovana
- Sistemi per il risparmio dell’acqua potabile
- Sistemi di illuminazione artificiale a basso consumo
- Gestione delle riparazioni e manutenzioni

COPALC - BOLOGNA - ITALIA  
ÉQUIPE CONCEPTRICE: SILVAGNI, GIOVANNINI, PORELLI,  
TUGNOLI



12 eco-appartamenti

- Sistemi di illuminazione a basso consumo
- Sistemi solari attivi (fotovoltaico e solare termico)
- Sistema di riscaldamento centralizzato a pannelli radianti e caldaia a condensazione con contabilizzazione singola
- Schermature solari
- Materiali eco-compatibili e atossici
- Murature ad elevata inerzia termica
- Isolamento acustico
- Recupero e riutilizzo acqua piovana
- Attenuazione campi elettrici ed elettromagnetici
- Sfruttamento della ventilazione notturna e naturale



VILLA FASTIGGI, PESARO - ITALIA  
PROGETTAZIONE: STIRPE, FIGLIOLA,  
TORRIERI, FARINA



130 eco-appartamenti

- Sistema del verde come parco urbano con rispetto e valorizzazione degli elementi paesaggistici e della vegetazione
- Separazione dei percorsi ciclo-pedonali e carrabili
- Orientamento degli edifici
- Recupero e riutilizzo acqua piovana a scala urbanistica e edilizia
- Realizzazione di orti urbani
- Uso di sistemi solari attivi (pannelli solari termici)
- Materiali eco-compatibili
- Sfruttamento ventilazione notturna e naturale
- Riscaldamento centralizzato a pannelli radianti e caldaia a condensazione
- Murature ad elevata inerzia termica
- Isolamento acustico
- Attenuazione campi elettrici ed elettromagnetici
- Sistemi per il risparmio dell'acqua potabile
- Pompe di calore
- Schermature solari

CONSORZIO CCI-CASA -  
TERAMO, ITALIA  
PROGETTAZIONE: STIRPE,  
FIGLIOLA, TORRIERI, FARINA



60 eco-appartamenti

- Sistemi solari attivi (fotovoltaico e termico solare)
- Murature ad elevata inerzia termica
- Isolamento acustico
- Materiali eco-compatibili e atossici
- Attenuazione campi elettrici ed elettromagnetici
- Sfruttamento ventilazione notturna e naturale
- Sistemi di riscaldamento centralizzato a pannelli radianti e caldaia a condensazione
- Recupero e riutilizzo acqua piovana
- Sistemi di illuminazione artificiale a basso consumo

CONSEDI - BRESCIA - ITALIA  
PROGETTAZIONE: ROSOLI, GAFFURI, DONINELLI, ALBASI, ZILIANI, ZOLA



40 eco-appartamenti

- Sistemi solari attivi (solare termico)
- Murature ad elevata inerzia termica
- Isolamento acustico
- Materiali eco-compatibili e atossici
- Attenuazione campi elettrici ed elettromagnetici
- Sistema di riscaldamento centralizzato a pannelli radianti e caldaia a condensazione
- Recupero e riutilizzo acqua piovana
- Sistemi di illuminazione artificiale a basso consumo

MATOSINHOS, PORTO - PORTOGALLO  
PROGETTAZIONE: JOSÉ COIMBRA



250 di cui 101 del Progetto SHE

- Monitoraggio comparato con gli edifici tradizionali realizzati
- Sistemi di illuminazione artificiale a basso consumo energetico
- Sistemi solari attivi (fotovoltaico e solare termico)
- Materiali eco-compatibili e riciclabili
- Attenuazione campi elettrici ed elettromagnetici
- Murature ad elevata inerzia termica
- Isolamento acustico
- Recupero e riutilizzo acqua piovana
- Schermature solari

# Servizi del eCommercio nell'alloggiamento sociale

Il consorzio Trusted@ Work4Homes ha analizzato e sta convalidando quattro classi di processi aziendali elettronici nel settore europeo degli alloggi sociali: si tratta dei servizi eAccess, eCare, eWork e eGovernment. Ogni classe gestisce i messaggi ricorrendo a tipi di dati diversi, che potenzialmente richiedono tecniche di sicurezza diverse.

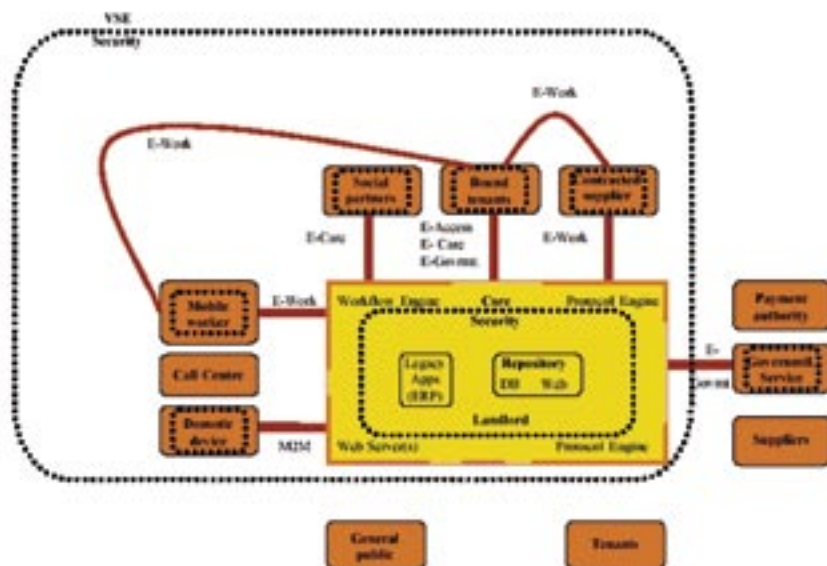
Per garantire il rispetto della legislazione vigente, il progetto ha preso in esame le direttive UE in tutti i campi di interesse: protezione dei dati, firma digitale (normale e qualificata) vendite a distanza, diritti umani, privacy nelle telecomunicazioni ecc. Sia la trasposizione delle direttive UE nel diritto nazionale che la normativa nazionale sono state esaminate, per vedere quali requisiti creano o quale ulteriore livello di armonizzazione generano.

Per scoprire se i processi aziendali elettronici nel nostro progetto sono regolamentati in tutti o in alcuni Stati membri, i nostri studi, sulla base di un design preliminare del processo, hanno posto una serie di interrogativi ai quali si doveva trovare risposta tramite misure di sicurezza esplicite.

Nel caso di eAccess, i processi nella gestione cooperativa di riscaldamento, luce ed elettricità da parte di inquilino e proprietario, implicavano l'invio per e-mail o per telefono cellulare di informazioni sull'inquilino, quali il nome, l'indirizzo e il numero di telefono.

Nel caso di eCare, occorreva inviare avvisi agli inquilini tramite reti IP da presentare su apparecchi quali decoder; i segni vitali andavano controllati e si dovevano scambiare informazioni mediche per permettere agli specialisti di coordinare le loro attività.

Nel caso delle applicazioni eWork, le richieste di lavoro, i dati personali degli inquilini dovevano essere registrati su apparecchi palmari, i contratti con i consumatori dovevano essere sotto forma di documenti elettronici "a distanza", con il ricorso a reti cellulari, e le relazioni sulla disobbedienza civica o addirittura



sulle attività criminali dovevano essere inviate sulla rete alla polizia locale. Un servizio eGovernment prevedeva lo scambio con gli enti governativi di dati sul sussidio al reddito di un determinato inquilino, e in questo campo si è scoperto che le norme e la legislazione degli enti locali imponeva determinati meccanismi e condizioni di sicurezza per il riconoscimento delle firme digitali, mentre altre disposizioni vietavano l'uso della firma digitale in talune circostanze.

Sulla base del design iniziale del processo, l'elenco di componenti da integrare in una piattaforma adeguatamente sicura capace di supportare tutte le applicazioni era alquanto lungo.

La piattaforma e le norme organizzative ad essa collegate avrebbero dovuto sostenere l'uso di: firma europea qualificata con certificato, e pertanto l'apparecchio per la generazione della firma sicura; codifica ad elevata sicurezza di tutti gli e-mail e su tutti i link di comunicazione; meccanismi speciali su tavoletta per la firma dei contratti, inclusa una copia cartacea locale; e severi controlli fisici di accesso all'hardware (assistenza sanitaria).

A questo punto, il management ha

cominciato a nutrire dubbi circa dove procurarsi tutti questi prodotti e servizi, quale ne sarebbe stato il prezzo, sul fatto che servizi tanto complessi potessero effettivamente essere consegnati nei tempi del progetto, se i bisogni di inquilini anziani o infermi, o di quelli con un basso livello di istruzione sarebbero stati soddisfatti e a spese di chi. Inoltre, un sondaggio fra gli inquilini aveva rivelato una mancanza di volontà da parte di questi ultimi ad accettare e fare propri molti dei presupposti necessari per raggiungere le suddette misure di sicurezza estremamente rigide.

Alcuni dei requisiti di sicurezza documentati in questa fase si scontravano chiaramente con esigenze altrettanto forti di accessibilità e facilità d'uso, rischiando di rendere il tutto estremamente complesso.

Inoltre, l'obiettivo di creare una piattaforma utilizzabile in tutto il settore UE dei alloggi sociali era minacciato dalla diversità e dall'incoerenza della legislazione nazionale, e la fiducia dei nostri giuristi era minata dalla mancanza di esperienza sull'applicazione di alcune normative ancora poco utilizzate. La situazione esigeva dunque una profonda rivalutazione del rapporto generale costi/benefici.

L'analisi del rischio imprenditoriale che ha seguito mirava a scoprire se i processi erano stati descritti e tradotti correttamente nei requisiti, e in particolare se si poteva modificarli in modo tale da ridurre la complessità e l'incidenza di informazioni personali e delicate – senza però ridurre il valore per le associazioni che costruiscono e gestiscono alloggi sociali o per i loro inquilini.

L'analisi è risultata in un ridefinizione e/o redesign riusciti di quasi tutti i processi. Ad esempio, per quanto riguarda i processi eCare, si è scoperto che le informazioni mediche non erano una parte tanto fondamentale del coordinamento del personale da non poterle escludere dalla comunicazione digitale, e che lo scambio di informazioni personali poteva essere significativamente ridotto.

Lo stesso dicasi per molti servizi eAccess, e in alcuni casi i dati personali potevano essere completamente eliminati dal servizio senza ridurre la qualità o i vantaggi offerti. In questo campo, passare da un modello cosiddetto "push" a uno cosiddetto "pull" per l'accesso ai dati prometteva di ridurre ulteriormente l'esigenza di misure di sicurezza.

Per eWork, abbiamo esaminato attentamente lo status e il timing della conclusione del contratto nei processi non elettronici esistenti, per scoprire che le firme venivano raccolte in momenti nel tempo in cui non si prendevano impegni contrattuali e non sorgevano responsabilità. Inoltre ci siamo resi conto che a volte le firme raccolte non erano nemmeno quelle delle parti firmatarie del contratto.

L'esigenza e il costo delle misure di sicurezza sono stati notevolmente ridotti in seguito al riesame. Rimaneva una serie di misure, fra cui la codifica e l'autenticazione speciale. Per creare e mantenere la fiducia degli inquilini nei servizi offerti, era evidente che il personale che porta i computer nelle abitazioni degli inquilini doveva rispettare una serie di direttive relative sia al comportamento che all'identificazione del personale, che all'identificazione dell'apparecchiatura con misure fisiche e procedurali. Eliminare i requisiti giuridici per la conclusione di un contratto dalla raccolta di firme ha aperto la strada a

sistemi più semplici e molto più pratici. Le firme grafiche adesso possono essere registrate su apparecchi a tavoletta, non per motivi contrattuali, bensì per aumentare la sicurezza e l'accettazione.

Per l'applicazione della piattaforma di servizio, si fa riferimento a un'architettura generica per le imprese di servizi virtuali. Il diagramma illustra le classi di partecipanti al processo nel caso delle applicazioni eWork, e delinea dove sono collocati i meccanismi di sicurezza per garantire il rispetto delle esigenze giuridiche e la protezione sia contro operazioni imprenditoriali indesiderate che contro violazioni della fiducia dell'inquilino.

#### **Architettura di sicurezza dell'impresa di servizi virtuale – servizi eWork**

Il progetto ha lanciato test pilota di tutte le applicazioni. Restano alcune barriere allo sfruttamento di alcuni aspetti dei servizi, quali l'incertezza negli enti governativi sulle loro esigenze specifiche, e il continuo impatto della mancanza di coerenza nella legislazione nell'UE.

Tuttavia, per gran parte delle applicazioni, è stato trovato un percorso comune nei diversi Stati membri, e le proposte di processi imprenditoriali sono state perfezionate e adesso sono stabili, e il management continua ad essere adeguatamente coinvolto per coadiuvare l'approccio tecnico e fornire una chiara prospettiva imprenditoriale. Se continueremo su questa strada, si prevede che i servizi Trusted@Work4Homes daranno grandi benefici al settore europeo dell'edilizia sociale pur costruendo e mantenendo la fiducia di tutti i gruppi di utenti – proprietari, inquilini ed enti governativi.

Empirica  
Communications and Technology  
Research  
Oxford str., 2  
D-53111 BONN

IT Systems Plus  
1, Church Road,  
Ascot  
SL5 9DP (UK)

Contattaci:  
Simon Robinson (empirica): [simon.robinson@empirica.com](mailto:simon.robinson@empirica.com)  
Steve Mathews (IT Systems Plus): [stevemathews@itsysplus.co.uk](mailto:stevemathews@itsysplus.co.uk)



### **Trusted@work4homes riceve molto sostegno dal programma eTEN**

eTEN è il programma dell'Unione europea ideato per contribuire allo sviluppo di servizi basati su reti di telecomunicazione (i cosiddetti eServices) con una dimensione transeuropea.

Si concentra in larga parte sui servizi pubblici, in particolare nei settori dove l'Europa ha un vantaggio competitivo. Scopo del programma è accelerare l'assorbimento di servizi per sostenere il modello sociale europeo di una società inclusiva e coesa.

I suoi obiettivi sono al cuore della missione della eEurope, di creare una «società dell'informazione per tutti». Promuove i servizi di interesse generale che danno a tutti i cittadini, a tutte le aziende e all'amministrazione la possibilità di trarre vantaggio dalla eSociety.

Programma eTEN  
Sito web : [http://europa.eu.int/information\\_society/activities/eten/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/information_society/activities/eten/index_en.htm)



# Trusted@work4homes: i partner del progetto e i servizi sicuri proposti



## Il progetto europeo

Trusted@work4Homes è un'emanazione del programma europeo eTEN. Con gli aiuti del programma europeo, Trusted@work4Homes studia la fattibilità di servizi in linea destinati ai locatari sociali, impostati su criteri comuni di sicurezza al fine di accrescere la fiducia degli utenti nei servizi elettronici (vedi pagina 2: Servizi di eBusiness affidabili per l'edilizia sociale).

## I partner di progetto

A questo nuovo progetto partecipano tre aziende tedesche (Stadt und Land, Nassauische Heimstätte e Volkswohnung), due francesi (le Toit Angevin e Moulins Habitat) ed un'organizzazione del Regno Unito (Northern Ireland Housing Executive).

Nel consorzio sono presenti anche associazioni rappresentative del settore dell'alloggio popolare, e segnatamente: a livello europeo il CECODHAS, a livello nazionale Union sociale pour l'Habitat e la sua divisione Habitat & Territoires Conseil (Francia) e a livello regionale Verband der Südwestdeutschen Wohnungswirtschaft (Land di Hessen).

Obiettivo del progetto è l'implementazione di una gamma di estesi servizi, rivolgendo particolare attenzione agli aspetti legati alla sicurezza, alla riservatezza e all'affidabilità dell'informazione scambiata con i vari partner professionali o pubblici o con clienti effettivi o potenziali. L'idea è di sviluppare nel settore dell'alloggio sociale, e su scala europea, nuove prassi rese possibili grazie al rapido sviluppo dei nuovi mezzi di comunicazione elettronici. Le aziende del settore abitativo che partecipano al progetto desiderano migliorare la loro produttività e facilitare la comunicazione con i locatari, ma sono disponibili altresì a condividere le loro esperienze con l'intero movimento sociale europeo e con gli altri soggetti coinvolti.

Da una parte, ogni organizzazione di alloggio sociale ha sviluppato delle applicazioni specifiche in funzione del proprio parco immobiliare o della

propria offerta di servizi, dall'altra, i partner del progetto sono intervenuti in maniera integrata sul complesso delle applicazioni alla ricerca di coerenza.

Un'azienda britannica, specializzata nella sicurezza informatica, (IT SystemsPlus) è incaricata di analizzare tutti i processi posti in atto per soddisfare i requisiti di sicurezza riguardante l'elaborazione dei dati e la capacità dei vari processi a soddisfare i requisiti legali e a ispirare fiducia e confidenza.

Dal canto suo, il servizio giuridico di Union sociale pour l'Habitat studia ed analizza la legislazione europea in materia di protezione delle informazioni personali, gli aspetti riguardanti la firma elettronica e l'esperienza acquisita dalle aziende di edilizia residenziale in questo campo. Habitat & Territoires Conseil è incaricata del processo di valutazione dell'intero programma e dell'analisi dei sondaggi effettuati presso i locatari sull'attrezzatura messa a loro disposizione e sui loro bisogni.

Con l'appoggio della Mission Europe di Union sociale pour l'Habitat, il CECODHAS interviene per diffondere a livello europeo i risultati degli studi e il lavoro realizzato nel quadro del progetto. Infine, il consulente tedesco, Empirica, provvede a coordinare le azioni dei singoli partner e si fa carico inoltre delle relazioni con la Commissione europea.

## I nuovi servizi sicuri proposti

Le aree di servizio interessate sono quattro e ciascuna delle relative applicazioni viene implementata su un sito sotto la responsabilità di ogni organizzazione:

- Servizi di telelavoro (eWork), basati sull'impiego di home computer (Tablet PC o palmari) e di comunicazioni in linea protette. Le applicazioni mirano ad agevolare l'integrazione del personale mobile delle aziende di edilizia residenziale in tutti i processi della gestione immobiliare, consentendo in particolare la sostituzione dei sistemi

di gestione non o solo scarsamente formalizzati (come la gestione dei reclami) o che impiegano moduli cartacei (come i verbali di stato dei luoghi). Un progetto (Visual cont@ct) condotto da Toit Angevin deve permettere di realizzare una gestione fluida delle richieste dei locatari mettendo a disposizione del team locale un Tablet PC securizzato mediante lettore d'impronte digitali e un sistema di cifratura dei dati locali. Questo nuovo servizio consentirà la registrazione, la trasmissione, il trattamento automatizzato e securizzato dell'informazione tra il personale locale di Toit Angevin e gli operatori esterni. L'obiettivo è anche quello di sviluppare l'interattività con gli affittuari per informarli sulle modalità degli interventi di manutenzione e raccogliere il loro parere sulla qualità degli interventi effettuati. Quest'applicazione è sviluppata dal servizio informatico di Toit Angevin ed è integrata nel software di gestione locativa «Visual Habitat».

Con il progetto "AGIR", Moulins Habitat sarà in grado di gestire in maniera analoga il processo dei "reclami" (richieste d'intervento) associandovi direttamente i locatari. Grazie all'accesso ad Internet messo gratuitamente a disposizione, potranno infatti inserire direttamente i loro reclami o le loro richieste usando apposite schermate (vedi esempio affianco). Quest'applicazione è stata sviluppata dalla società SOPRA ed è interfacciata con il software IKOS usato da Moulins Habitat.

A Karlsruhe, Volkswohnung metterà a disposizione dei locatari delle informazioni grafiche sui loro consumi per consentire loro di controllare consumi e spesa energetica. Quest'innovativa collaborazione tra locatari e gestori immobiliari punta ad ottimizzare l'uso delle risorse energetiche e a contribuire allo sviluppo sostenibile.

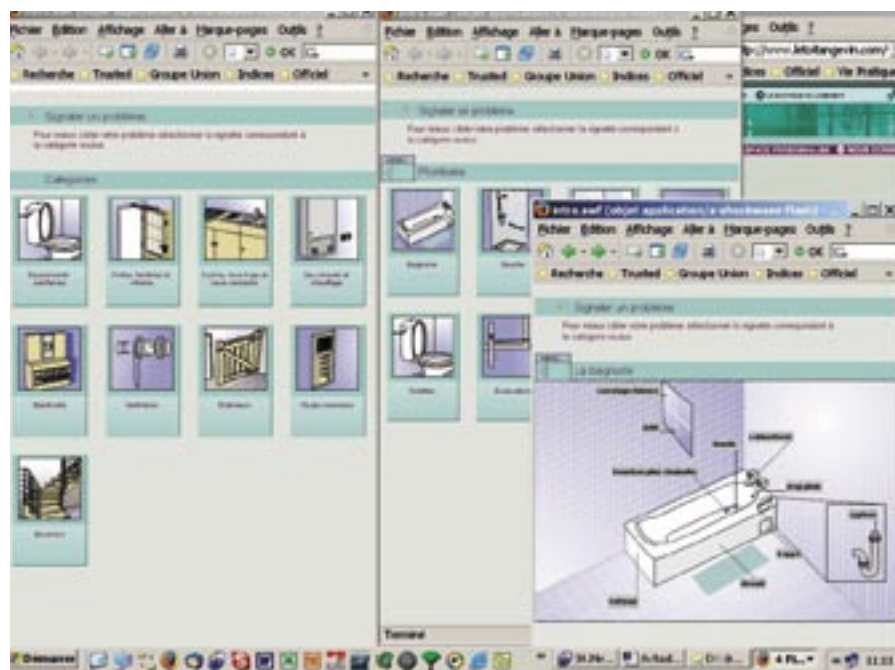
A Berlino, Stadt und Land adatterà

il software utilizzato per la compilazione dei verbali di stato dei luoghi al fine di rendere più sicuri gli scambi di dati tra il personale mobile e la sede operativa grazie ad una tecnologia basata su Table PC dotati Smart Card. L'applicativo, sviluppato in partenza da una organizzazione tedesca del settore per il palmare Webpad e l'ambiente operativo Windows EC, sarà trasferito su Windows XP per consentire l'effettiva integrazione dei dispositivi di sicurezza necessari e accrescere l'usabilità dei sistemi.

- Servizi sanitari in linea (eCare) saranno messi a disposizione degli anziani per facilitare la permanenza nel proprio ambiente. Gli strumenti esistenti di coordinamento dei vari operatori medico-sociali interessati saranno opportunamente adattati, resi sicuri e perfezionati grazie all'impiego di componenti elettronici installati a MOULINS per i locatari. Questo progetto sarà realizzato da Moulins Habitat e dal «COLLECTif de Gérontologie en Réseau de l'Agglomération Moulinoise».
- Servizi amministrativi in linea (eGovernment) agevoleranno l'assegnazione delle abitazioni grazie alla realizzazione di un'interfaccia in linea tra l'organizzazione di Francoforte, Nassauische Heimstätte, e i servizi pubblici locali, che permetterà di accorciare i tempi tra l'ente immobiliare e le autorità locali grazie alla trasmissione sicura dei dati tramite Internet nel rispetto dei diritti dei locatari attuali e potenziali.

Union sociale pour l'Habitat si doterà di un nuovo sistema che consentirà di automatizzare la firma elettronica dei messaggi inviati dal proprio personale ai partner pubblici e privati al fine di autenticare l'origine della trasmissione e lottare in maniera più efficace contro i messaggi elettronici indesiderati (spam) o malware (virus, spyware, troiani). Questa soluzione permette di garantire molto più efficacemente l'identità del mittente che la semplice indicazione del suo indirizzo e-mail, che troppo spesso viene usurpato.

Dal canto suo, Toit Angevin integrerà



**Esempio di schermata dell'applicazione di gestione dei reclami sviluppata da Le Toit Angevin e Moulins Habitat. Con tre semplici clic, il locatario può trasmettere la segnalazione di una perdita al sifone della vasca da bagno all'organizzazione che gestisce l'informazione locale.**

l'applicazione di gestione degli interventi di manutenzione con un applicativo "securizzato" che consente la trasmissione cifrata delle informazioni relative ai comportamenti incivili in condizioni che consentiranno di autenticare le trasmissioni del mittente alle autorità responsabili delle statistiche sui comportamenti incivili.

- Servizi di accesso elettronico (eAccess) sono destinati a facilitare l'accesso dei locatari a questi nuovi strumenti di comunicazione. Tutti i partner del progetto mettono a disposizione dei locatari gli strumenti necessari nel quadro di quest'applicazione.

A Francoforte, Nassauische Heimstätte creerà un portale internet per i suoi locatari dove potranno reperire tutti i servizi in linea messi a loro disposizione. Questo servizio è sviluppato da Domdata, filiale tedesca di un'azienda polacca associata al consorzio. In Irlanda del Nord, NIHE procederà ai test della prima fase di un ambizioso progetto, condotto in collaborazione con British Telecom, e finalizzato alla

reingenerizzazione di tutti i servizi destinati ai locatari.

#### **A che punto siamo?**

Il progetto è stato avviato nell'aprile 2004, le prime fasi operative sono state presentate con esito positivo in febbraio alla Commissione europea, i prototipi di tutte le applicazioni sono state debitamente testate e stiamo ora per entrare nella fase di implementazione dell'insieme dei programmi previsti e di valutazione da realizzarsi nel dicembre 2005.

Ulteriori informazioni sono reperibili sul sito Internet del progetto: [www.trustedatwork4homes.com](http://www.trustedatwork4homes.com); un seminario sarà organizzato nell'ottobre 2005 a Bruxelles nel quadro delle riunioni del CECODHAS.

#### **Contatti:**

Jean-Alain Meunier (Tel: 01 40 75 78 81)  
[jean-alain.meunier@union-habitat.org](mailto:jean-alain.meunier@union-habitat.org)  
 Michel Steers (Tel: 0140 75 52 75)  
[michel.steers@habitat-territoires.com](mailto:michel.steers@habitat-territoires.com)

Union sociale pour l'habitat  
 habitat & territoires conseil  
 14, rue lord Byron  
 75008 PARIS (F)

# LE TOIT ANGEVIN - Verso l'edilizia di domani

Le Toit Angevin è un'azienda di edilizia sociale, fondata nel 1949, con sede in Angers, Francia occidentale. L'azienda gestisce 6.500 alloggi (case, appartamenti, locali) principalmente nei quartieri periferici di Angers; inoltre, costruisce, restaura e affitta alloggi sociali.

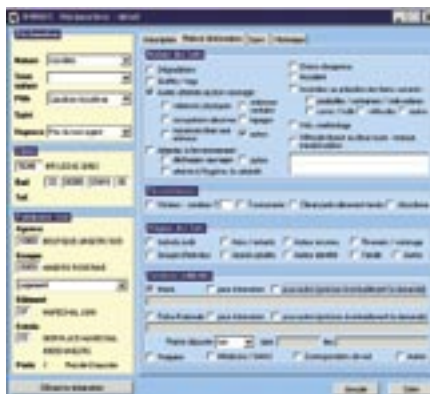
Al fine di conservare uno stretto rapporto con i nostri locatari, nel 2004 abbiamo deciso di decentrare le attività di locazione e amministrazione affidandole a 3 agenzie locali. Ogni agenzia dispone di un organico di 20 persone che garantiscono lo svolgimento delle pratiche amministrative, effettuano il reporting sui contenziosi e sull'amministrazione e si occupano della manutenzione degli alloggi. Dell'organico fanno parte anche diversi custodi che svolgono lavoro di portierato in loco. Allo stesso tempo, Le Toit Angevin ha adottato misure per migliorare la qualità del servizio di locazione (Qualibail) in base ad indicazioni fornite dall'associazione ESH Delphis.

Uno degli obiettivi di Qualibail consiste nell'essere in grado di soddisfare il più rapidamente possibile, e nel modo migliore, le richieste di manutenzione presentate dai locatari. Questo processo, denominato "gestione delle richieste d'intervento", era in passato svolto in maniera alquanto informale e si affidava a procedure manuali ("cartacee") che potevano portare alla perdita di informazioni e, quindi, all'insoddisfazione dei locatari.

Le Toit Angevin ha aderito al consorzio Trusted@Work4Homes per affrontare le questioni dell'e-work e dell'e-government, e ha presentato progetti per automatizzare questi procedimenti, supportati da strumenti in grado di garantire la sicurezza dei dati in entrata e uscita. Inizialmente, metteremo a disposizione degli utenti principali

- amministratori incaricati delle relazioni con i locatari, custodi e tecnici
- un'applicazione informatica facile da usare ed adattata alle loro specifiche esigenze quotidiane.

Dall'aprile 2004, il nostro team ha personalizzato l'applicazione Visual Cont@ct in modo da permettere la gestione completa di ogni genere di richieste: semplici domande, richieste di interventi tecnici negli alloggi, comunicazioni di comportamenti incivili, ecc.



## Come inoltrare una richiesta di intervento tecnico

Per consentire la registrazione delle richieste tecniche anche alle persone inesperte, abbiamo inserito nell'applicazione una sezione "quadro di riferimento tecnico". La sezione è stata creata congiuntamente con la società Fictis, partendo da un database XML.

L'interfaccia utente è stata sviluppata con tecnologia 'Flash'. Si tratta di un approccio Client/Server basato sull'uso di Internet Explorer.

Questa struttura è disponibile anche per gli altri membri del consorzio ed è utilizzata dall'azienda Sopra per il progetto di Moulins Habitat.



Grazie alle schermate di riferimento tecnico, gli utenti (amministratori, custodi e tecnici) possono registrare i dettagli della richiesta, nonché i dati per contattare il locatario. Viene quindi scelto il tecnico cui affidare l'incarico: questi potrà consultare la richiesta e preparare l'ordine per le ditte o gli artigiani senza dover copiare o annotare una seconda volta i dati.

Mentre verifica l'ordine nell'applicazione, il tecnico può inviarlo tramite e-mail grazie al servizio Maileva (a cura dell'ente postale francese La Poste, responsabile della stampa e della spedizione dell'ordine).

Allo stesso tempo, il servizio invia un'e-mail di notifica al locatario, informandolo di quanto riferito all'impresa che verrà effettuare i lavori.

## Come gestire i comportamenti incivili

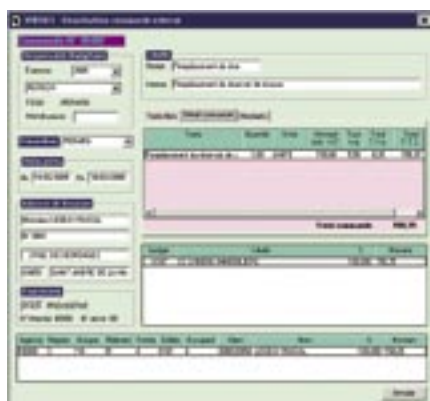
Nel 1997, al fine di migliorare la sicurezza nelle aree urbane, il governo francese ha adottato una serie di regolamenti che comportavano tra l'altro il coordinamento tra appropriate organizzazioni locali.

Nacque così il concetto dei 'contratti locali per la sicurezza', con il censimento e la segnalazione degli atti incivili nelle singole zone o quartieri, e l'avvio di azioni destinate a contrastare questi comportamenti. Per assolvere questa

missione, è indispensabile usare modelli di documenti formalizzati comuni atti a riferire e valutare in maniera coerente il livello del comportamento incivile e l'efficacia delle contromisure.

Questa finalità comune ha portato ad una concertazione tra lo Stato, gli enti locali e il settore sociale e associativo, in particolare le imprese dell'edilizia sociale.

I moduli standard sono stati integrati



nell'applicazione Visual Cont@ct per garantirne il sistematico inserimento nel sistema amministrativo prima dell'invio al coordinatore del contratto locale per la sicurezza.

In più, poiché il progetto sul reporting degli atti incivili è sempre stata una questione molto delicata dal punto di vista giuridico (per la presenza di dati personali in tali segnalazioni), abbiamo optato per una soluzione assai prudente per controllare l'invio del modulo elettronico.

Per prima cosa, la possibilità di invio sarà limitata esclusivamente alle persone autorizzate, essenzialmente i direttori. In secondo luogo, i dati saranno protetti durante la trasmissione.

### **Affidabile protezione dei dati riservati**

Dobbiamo garantire l'affidabilità e la sicurezza di questi dati sia durante la compilazione dei moduli sia quando vengono trasferiti ai servizi interni di Le Toit Angevin o inviati a partner esterni: ditte appaltatrici e locatari (per quanto

riguarda le richieste di intervento tecnico) coordinatori e partner, per l'aspetto riguardante il contratto locale per la sicurezza.

Sono due le ragioni principali che motivano le misure di protezione dell'informazione:

In primo luogo, dobbiamo osservare la legge sull'archiviazione e lo scambio di dati personali.

(Per determinare le nostre responsabilità al riguardo, Le Toit Angevin ha collaborato con Union sociale pour l'Habitat e l'azienda IT Systems Plus, entrambi partner del consorzio, alla redazione di uno studio giuridico che contribuisse a definire la natura delle informazioni in gioco e le conseguenze in termini di protezione dei dati.)

In secondo luogo, l'applicazione sarà utilizzata in remoto, soprattutto dai custodi che lavorano nelle abitazioni e non in ufficio.

(L'intento è di assicurare al personale distaccato l'accesso a tutte le informazioni pertinenti in modo che possano compiere le proprie mansioni come se si trovassero nel nostro ufficio.)

Di conseguenza, è indispensabile installare ed utilizzare appropriati dispositivi mobili dotati di adeguati sistemi di sicurezza.

### **Metodi e componenti per la protezione dei dati**

È stato realizzato uno studio sulla sicurezza, dedicato soprattutto al nostro firewall e alle disposizioni generali. In base alle raccomandazioni di questo audit, si stanno varando azioni per adattare il firewall alla proposta di utilizzare un nuovo mezzo di comunicazione: il Tablet PC.

Dopo uno studio sui vari dispositivi in commercio, il consorzio ha scelto il Tablet PC di Fujitsu/Siemens; Le Toit Angevin è particolarmente interessato all'ultima versione in grado di riconoscere le

impronte digitali e di leggere le Smart Card.

La sicurezza locale sarà completata da una soluzione per la cifratura dei dati del disco fisso (SafeBoot) e dalla protezione dell'accesso a Visual Cont@ct mediante ID utente e password. La trasmissione dei dati tra Tablet PC e il sito centrale avviene su rete privata virtuale



(VPN) mediante protocollo di sicurezza Internet IPSec.

Per il comportamento incivile, Le Toit Angevin ha scelto una soluzione che permette di crittografare i dati e di identificare il mittente mediante firma elettronica.

Dal maggio 2005, dovrebbe vedere la luce il sito pilota e prenderà il via un periodo di prova per valutare l'efficacia di questi nuovi strumenti e, naturalmente, per provvedere alle eventuali modifiche.

I test serviranno altresì per avviare l'analisi dell'impatto dei nuovi strumenti in termini di costi e tempo dedicati alla gestione delle richieste e, nel medio periodo, in termini di soddisfazione dei nostri locatari (fiducia e sicurezza).

Contatto:  
Sandrine Penneau/Gérard Bonny  
Telefono: +33 241 79 62 28

Le Toit Angevin  
7, rue de Beauval, BP 155  
49001 Angers CEDEX 01

# NIHE servizi eWork

Il Northern Ireland Housing Executive è un ente pubblico che non dipende da nessun ministero ed è l'ente regionale strategico dell'Irlanda del Nord in materia di alloggi sociali.

Le principali competenze dell'Housing Executive sono:

- Esaminare a scadenze regolari le condizioni abitative e fare una stima delle esigenze;
- Preparare vasti programmi per soddisfare le suddette esigenze;
- Effettuare la chiusura, demolizione e liberazione delle case inabitabili;
- Migliorare le condizioni dello stock di alloggi;
- Incoraggiare la costruzione di case nuove;
- Generare informazioni in materia di alloggi e prestare servizi di consulenza;
- Consultarsi con i Consigli distrettuali e con il Northern Ireland Housing Council;
- Gestire il proprio stock di abitazioni che conta 100.000 proprietà in Irlanda del Nord.

L'Housing Executive è anche l'Home Energy Conservation Authority (Authority per il risparmio energetico nelle case private) per l'Irlanda del Nord. L'organizzazione ha lanciato un Programma per la modernizzazione dei servizi, che includerà un accesso remoto sicuro alla rete ICT non solo per alcuni suoi dipendenti, bensì anche per una vasta schiera di partner esterni.

## Portata del progetto

L'NIHE ha scelto i servizi eWork come l'area in cui intende specializzare il progetto Trusted@Work4Homes.

I servizi Trusted eWork, che si basano su una serie di apparecchiature di accesso, permetteranno l'integrazione nei processi aziendali del lavoro del personale mobile.

Con i servizi Trusted eWork, in cui sicurezza e facilità d'uso ricevono piena attenzione, i dipendenti potranno avere accesso alle informazioni della società e partecipare ai processi aziendali da casa, oppure in un ambiente mobile, come se fossero in ufficio. Pertanto ci si aspetta che eseguano con maggiore efficienza le loro attività in loco e/o all'aperto.

## Progetti pilota

Sono stati lanciati alcuni progetti pilota per testare l'accesso remoto sicuro da casa e mobile con l'aiuto di partner esterni:

- Guardie di quartiere
- Adaptations (link elettronici fra NIHE e alcuni cosiddetti "hospital trust")
- Telelavoro PSIS (Sussidi)
- Telelavoro/lavoro mobile per pochi altri membri del personale

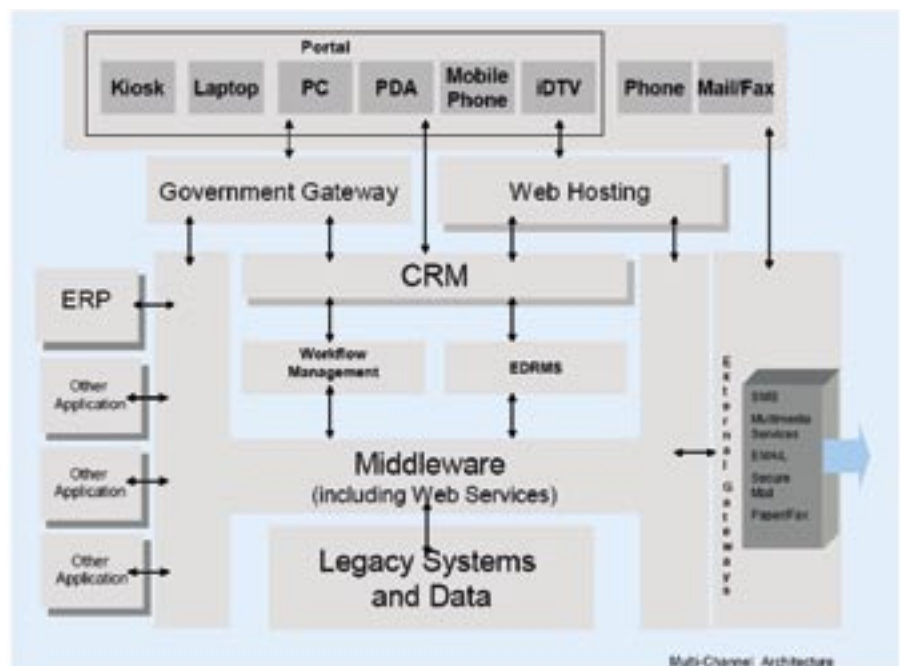
Questi progetti pilota ci forniranno informazioni indispensabili per procedere a una valutazione da parte degli utenti industriali in una serie di tematiche.

## Infrastruttura con accesso esterno sicuro

La realizzazione dei suddetti progetti pilota richiede la creazione di una infrastruttura di accesso a distanza sicuro che costituirà la base di ulteriori applicazioni di questa tecnologia nell'ambito del Programma di modernizzazione dei servizi (Programma MS).

Per realizzare gli obiettivi del Programma MS occorre mettere in piedi un quadro di sicurezza per i progetti pilota che si inserisca in una architettura multicanale, come illustrato nel diagramma qui sotto.

Scopo del progetto è facilitare l'accesso a distanza sicuro sia per gli utenti NIHE



che per altri utenti 'Non-Trusted' a partire da apparecchi di accesso a distanza :

- Gli utenti NIHE avranno bisogno di avere accesso a distanza sia per applicazioni corporate (ad es. email, portale) che a specifiche applicazioni aziendali.
- Gli altri utenti 'Non-trusted' avranno bisogno di avere accesso a distanza a specifiche informazioni corporate (ad es. consulenti in materia di servizi di Design & Immobiliari) nonché accesso ad applicazioni specifiche (ad es. Hospital Trusts che partecipano a progetti di "Adaptation")
- Gli utenti 'Non-trusted' avranno anche bisogno di avere accesso a distanza ad applicazioni specifiche, ad esempio Hospital Trusts che partecipano a progetti di "Adaptation".
- Il personale delle case di accoglienza dovrà avere accesso a distanza ad applicazione corporate con il ricorso alla rete ADSL

Per ognuno di questi gruppi, l'infrastruttura di accesso sicuro deve mettere a disposizione :-

- Autenticazione,
- Autorizzazione,
- Contabilità/auditing.

### Funzionari preposti ai sussidi

Per migliorare la prestazione di servizi nell'area dei sussidi, il programma MS prevede la possibilità di lavoro 'da casa/mobile'.

E' stato concordato nel programma interno di sviluppo che ci sono una serie di aspetti sia tecnici che aziendali/culturali da risolvere prima di decidere di implementare il programma in tutta l'organizzazione. Pertanto è stato lanciato un progetto pilota con la partecipazione di un numero ridotto di dipendenti per dimostrare la fattibilità dello sviluppo delle applicazioni.

### Guardie di quartiere

La guardia di quartiere, una funzione legata all'immobiliare, ha una vasta gamma di compiti: contribuire allo sviluppo dei rapporti all'interno della comunità, seguire la fase iniziale delle denunce di comportamenti anti-sociali, ispezioni al momento della fine di un contratto di affitto, visite accompagnate, ispezioni regolari degli immobili vuoti, controllare gli spazi comuni, le aree verdi e gli spazi aperti per verificare eventuali danni, discariche illegali, atti di vandalismo ecc.

Le informazioni relative a queste attività devono essere conservate e devono essere accessibili sia per il management che per il personale. Attualmente, molto tempo viene assorbito nei tragitti da e verso gli uffici distrettuali per aggiornare i dossier con i dettagli di visite e ispezioni.

La guardia torna in ufficio anche per leggere e rispondere ai suoi messaggi di posta elettronica, per preparare la corrispondenza con gli inquilini e aggiornare il registro delle sue attività.

Mettere a disposizione del personale una tecnologia che garantisce l'accesso a distanza sicuro migliorerà l'efficacia e l'efficienza del servizio che prestano sia ai nostri inquilini che all'organizzazione.

### Funzionalità previste

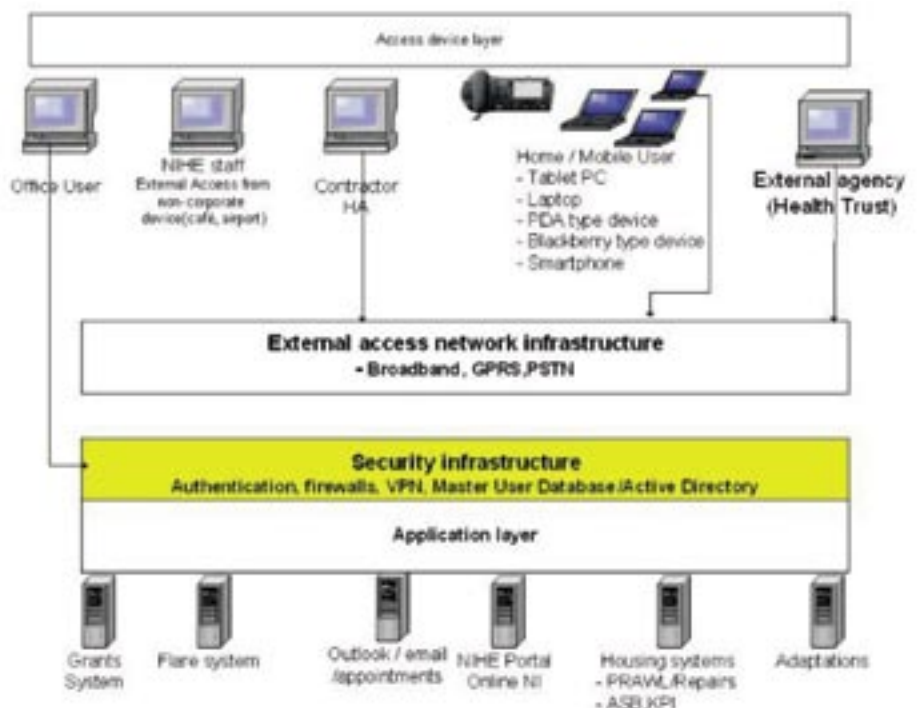
- Accesso immediato a e-mail, appuntamenti, cose da fare;
- Accesso a lettere e manuali usati in comune nel corso del loro lavoro;
- Possibilità di registrare le ispezioni delle aree comuni;
- Possibilità di registrare le richieste di servizi a nome degli inquilini.

Northern Ireland Housing Executive  
The Housing Centre  
2, Adelaide Street  
BELFAST

Tel: +44 28 9031 8700  
Fax: +44 28 9031 8715

Sito web : [www.nihe.gov.uk](http://www.nihe.gov.uk)  
Referente: Sean NOLAN  
([sean.nolan@nihe.gov.uk](mailto:sean.nolan@nihe.gov.uk))

**Il seguente diagramma illustra le componenti dell'infrastruttura di sicurezza nell'ambiente NIHE.**



# eServices per l'ispezione digitale degli appartamenti per gli inquilini

STADT UND LAND è una organizzazione tedesca di costruzione e gestione di alloggi sociali che conta 719 dipendenti, con un fatturato di 208 milioni di euro. Dalla sua fondazione, nel 1924, STADT UND LAND è famosa per la sua affidabilità, esperienza ed eccellenza sul mercato immobiliare di Berlino. Oggi l'organizzazione gestisce 61.636 abitazioni, di cui 36.117 appartamenti di proprietà oltre a giardini, parchi giochi, cortili interni, parchi ed edifici commerciali.

Gli appartamenti e le case di STADT UND LAND costituiscono una parte consistente delle abitazioni della parte sud e nord di Berlino. Gran parte delle attività collegate al settore immobiliare sono coperte dalle operazioni normali della società. La qualità di tutte le attività è garantita da servizi moderni, molto performanti e orientate al consumatore. La miglior prova è rappresentata dalla soddisfazione degli inquilini.

## Obiettivi

STADT UND LAND sta eseguendo un'applicazione nel settore di eWork. Sulla base del nostro modello di associazione per la costruzione e la gestione di abitazioni sociali, cerchiamo di fornire nuovi servizi ai nostri inquilini, in modo da migliorare e rafforzare i servizi esistenti, pur mantenendo la loro fiducia garantendo la facilità d'uso. Stiamo introducendo apparecchi a distanza a supporto dei processi associati a detti servizi e che secondo noi ci permetteranno di ottimizzare e accelerare le soluzioni.

## L'applicazione

Intendiamo introdurre un servizio di controllo digitale degli appartamenti per gli inquilini, che:

- Acceleri il processo di affitto dell'appartamento
- Fornisca informazioni aggiornate sull'appartamento
- Fornisca relazioni sicure di controllo digitale dell'appartamento

Ogni anno STADT UND LAND deve registrare più di 2700 inquilini che lasciano o entrano da un appartamento. Finora abbiamo sempre usato un documento cartaceo (di 9 pagine) per creare la documentazione necessaria per questa attività. Le informazioni relative al contenuto e alle condizioni dell'appartamento venivano dunque scritte a mano, e molti dettagli venivano ripetutamente registrati.

Per migliorare l'efficienza amministrativa per noi e per i nostri inquilini, stiamo sostituendo il sistema su supporto cartaceo con una relazione digitale con l'ausilio di apparecchiature mobili. La soluzione verrà offerta da "bm4", un'applicazione fornita da Wohnbau Service Bonn GmbH.

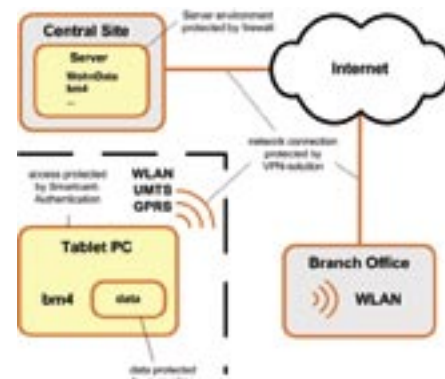
Intendiamo collegare gli apparecchi mobili a reti radio ad elevata sicurezza (IPSec tramite GPRS/UMTS) al sistema ERP della società (WohnData) e scaricare le informazioni raccolte direttamente nelle nostre applicazioni.

Durante un controllo in un appartamento, l'apparecchio mobile mostra le informazioni pertinenti (corrispondenti a quella determinata abitazione) e il gestore di quella proprietà potrà cambiare e/o registrare il contenuto e le condizioni dell'appartamento con pochissimo sforzo. Una volta terminato il controllo, l'applicazione genera una relazione a partire dai dati registrati stampandola su una stampante mobile.

Per garantire un elevato livello di sicurezza, affidabilità e fiducia, tutti i dati memorizzati sull'apparecchio mobile sono codificati. Oltre a ciò si prevede un'autenticazione a due fattori (Smartcard e codice PIN) per avere accesso all'apparecchio e ai collegamenti in rete. Ogni documento generato avrà firma elettronica, per proteggerlo da modifiche successive.

## Risultati previsti

Questo programma avrà numerosi effetti positivi per i nostri inquilini e per la nostra società, fra cui:



- Procedura accelerata per il passaggio dell'abitazione a un altro inquilino
- Banca dati tecnica aggiornata
- Evitare registrazioni multiple e ripetute dei dati
- Risparmio sia per noi che per i nostri inquilini

## Progetti futuri

Se questo progetto avrà successo, pensiamo di introdurre altri servizi sulla base di questa piattaforma mobile.

Contatta: Jean-Philippe Laville - e-mail : [atwork@stadtundland.de](mailto:atwork@stadtundland.de)

STADT UND LAND Wohnbauten-Gesellschaft mbH  
Werbellinstraße 12, 12053 Berlin

Tel.: 0 30/68 92-0  
Fax: 0 30/68 92-2 06  
Sito Web: [www.stadtundland.de](http://www.stadtundland.de)

## Portale Internet per l'accesso degli inquilini ai servizi Trusted eBusiness

Nassauische Heimstätte GmbH a Francoforte gestisce 44.000 appartamenti e sta rivedendo i suoi obiettivi aziendali per passare dalla gestione tradizionale degli immobili alla fornitura ai propri inquilini di servizi orientati al consumatore. Creando servizi di elevata qualità nel settore degli alloggi sociali, Nassauische Heimstätte vuole ulteriormente migliorare i propri rapporti con i suoi inquilini e partner commerciali. Fra le attività è incluso lo sviluppo di un portale Internet per gli inquilini, nell'ambito del progetto UE Trusted@work4homes.

Il cosiddetto "MieterPortal" (portale Internet per gli inquilini) è una soluzione di comunicazione orientata all'utente per lo scambio di informazioni fra gli inquilini e Nassauische Heimstätte. Le informazioni immagazzinate dal sistema ERP interno, quali ad esempio i dati relativi al contratto, gli estratti conto, gli oneri per i servizi, ecc. possono essere messi a disposizione dell'inquilino tramite un accesso sicuro. L'inquilino può controllare i processi contrattuali dal computer di casa e comunicare con il funzionario responsabile e con tutta la società che gestisce l'immobile, il tutto con tempi di risposta abbreviati e maggiore soddisfazione del cliente. Il "MieterPortal" è stato sviluppato congiuntamente da Nassauische Heimstätte a Francoforte e da DomData.

Il design è tale da consentire anche agli utenti Internet meno esperti di gestire con facilità le funzioni sulla homepage di "MieterPortal" quando devono scaricare e inviare informazioni. Le seguenti quattro funzioni sono a disposizione dell'inquilino.

Durante una conversazione, sia l'inquilino che l'impiegato possono vedere in qualsiasi momento i dati relativi alla situazione attuale. L'impiegato può ad esempio inoltrare una notifica di guasto direttamente al reparto che si occupa delle riparazioni. Ovviamente, ogni attività viene documentata sia per la società che per l'inquilino.



Il "MieterPortal", sviluppato da Nassauische Heimstätte e DomData congiuntamente, è un'applicazione orientata ai processi che interagisce con le soluzioni Intranet CRM fornite da DomData. In tal modo, tutte le informazioni inserite ed elaborate nel "MieterPortal" vengono immagazzinate nella banca dati CRM. Pertanto le informazioni possono essere usate anche per altri processi, ed elaborate in altre applicazioni.

Ad esempio, se l'inquilino inserisce un'informazione su un radiatore guasto, si aziona il processo "Comunica guasto" e le informazioni vengono memorizzate nella banca dati CRM. Se necessario, i dati possono essere poi trasferiti ad applicazioni ERP quali WohnData.

Contattare:  
Frank Stölting (Manager of the Information Systems Department):  
E-mail: frank.stoelting@naheimst.de

Nassauische Heimstätte GmbH  
Schaumainkai 47  
D - 60596 Frankfurt am Main  
Tel +49 (0)69 6069 -1582  
Fax +49 (0)69 6069-5-1582  
Mobil +49 (0)178 600 -1582  
<http://www.naheimst.de>

DOMDATA GmbH

Rosswälderstrasse 1  
D- 73274 Notzingen  
Tel. +49 (0)7021/48 15 80  
Fax +49 (0)7021/48 15 86  
<http://www.domdata.de>

## Risparmiare Internet e alla

VOLKSWOHNUNG è un'azienda comunale che fornisce spazi abitativi a più di 12.000 inquilini a Karlsruhe, in Germania. Il gruppo Volkswohnung è di proprietà della città di Karlsruhe per il 99.95% e VOLKSWOHNUNG è una delle più grandi imprese immobiliari del Land del Baden-Württemberg, con più di 220 dipendenti. I nostri processi fondamentali sono: gestione degli alloggi, amministrazione di proprietà residenziali, attività edili, manutenzione, orticoltura, telecomunicazioni e vendite.

### Telemetria – Un progetto nel settore degli alloggi sociali

I due principali obiettivi del progetto "Trusted@work4homes" VOLKSWOHNUNG sono:

- Efficienza economica per la società che gestisce le abitazioni e per gli inquilini,
- Influenzare il comportamento di consumo degli inquilini in modo da risparmiare energia, gas, elettricità, gasolio e acqua.

Per raggiungere questi obiettivi, Volkswohnung fornisce ai propri inquilini dati mensili relativi ai loro consumi. Innanzitutto, ciò ha richiesto l'installazione di contatori per il consumo di riscaldamento e acqua calda e fredda. A tal fine Volkswohnung usa contatori radiocomandati accessibili tramite la rete GSM. Pertanto, per avere i dati di un appartamento "basta una telefonata". Il montaggio dei contatori migliora tutto il processo annuale di compilazione dei dati sul consumo e la fatturazione per i relativi periodi di consumo nei seguenti modi:

- Gli inquilini ricevono i dati finanziari sul loro consumo, cosicché possono adeguare l'uso alle loro capacità finanziarie,
- Non serve alcuna assistenza esterna per la fatturazione, poiché tutti i dati necessari sono già contenuti nel sistema ERP usato dalla società di gestione degli alloggi. La conseguenza è un risparmio a livello di costi diretti e la protezione dei posti di lavoro all'interno di Volkswohnung.

# acqua ed elettricità grazie a telemetria Volkswohnung

- Le attività di manutenzione sono direttamente disponibili attraverso i dati che arrivano dai contatori – inviano un segnale di guasto se vengono manomessi o se la batteria è scarica.
- I contatori dovranno solo essere cambiati ogni cinque anni per essere ricalibrati, on maggiore libertà per gli inquilini, che non dovranno più aspettare a casa l'arrivo del tecnico che venga a cambiare o a leggere il contatore ogni anno.

Le fasi essenziali di attuazione sono: Primo, occorre installare i contatori radiocomandati negli appartamenti dei nostri inquilini, per permettere la misurazione dei consumi. Questi contatori inviano le letture ad apparecchi di raccolta dati collocati su ogni piano dei nostri edifici. Gli apparecchi di raccolta dati, due volte al mese inviano i dati a un computer centrale a cui si può accedere o per telefono o con un collegamento senza cavo.

A quel punto i dati vengono elaborati dal nostro reparto IT, i dati anonimi vengono personalizzati e, tramite un'interfaccia inserita nel nostro sistema informatico. I dati relativi ai costi di consumo vengono automaticamente convertiti in fattura da un'applicazione integrata del sistema

ERP. Una volta messo in piedi il sistema di fatturazione, possiamo fornire agli inquilini dati relativi alle fatture tramite un portale internet sicuro.

Inoltre, quando un inquilino lascia un appartamento, possiamo creare una fattura conclusiva immediatamente, cosicché quando l'inquilino comunica la scadenza del contratto il conto può essere chiuso il giorno stesso, invece di dover aspettare la fine del periodo di contabilizzazione.

Per aiutare gli inquilini a migliorare il loro comportamento di consumo delle risorse (riscaldamento, luce, elettricità, acqua) dobbiamo fornire loro informazioni adeguate ed accurate. Questa è appunto la seconda parte del progetto. Per fornire informazioni ai nostri inquilini, stiamo realizzando un portale internet insieme ad Aareon – il nostro provider di servizi ERP – che dia loro accesso ai dati sui loro consumi. Questi sono dati personali e devono essere sicuri; a tal fine ricorreremo a conti internet personalizzati nel portale per ogni inquilino, insieme a informazioni di logging sull'accesso IP-access, ecc.

Dopo aver raccolto i dati sul consumo per ogni appartamento e per periodo di contabilizzazione, possiamo anche prevedere l'importo che l'inquilino



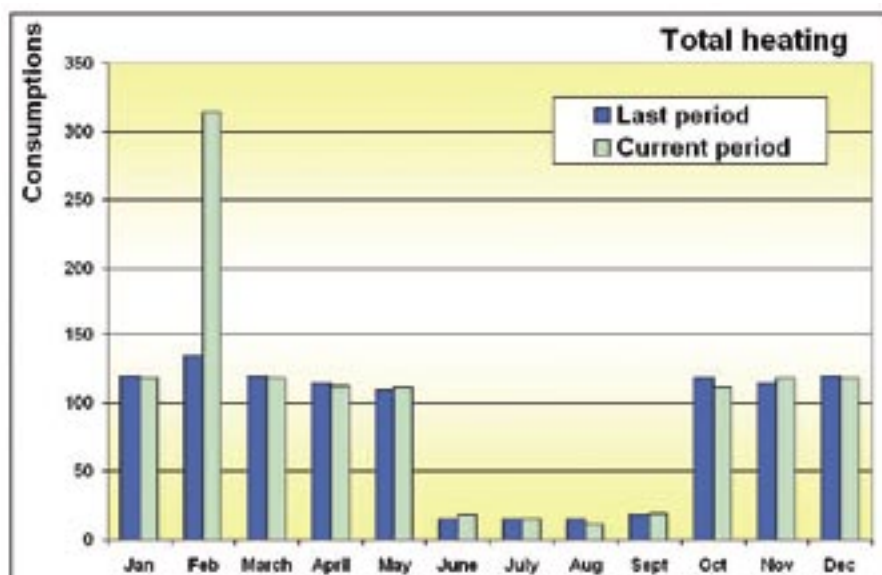
dovrà pagare se non cambierà i suoi comportamenti di consumo nell'attuale periodo di contabilizzazione. Tutte le informazioni saranno fornite in formato grafico e sotto forma di relazione.

Infine, una conseguenza molto vantaggiosa dovrebbe essere l'uso di meno energia e forse anche meno danni all'ambiente, se gli inquilini ridurranno i loro consumi eccessivi. Se applicato a livello europeo, questo sistema contribuirà a ridurre drasticamente il costo di base di tutte le società di costruzione e gestione di abitazioni sociali e migliorerà la situazione finanziaria degli inquilini.

Per ulteriori informazioni  
VOLKSWOHNUNG GmbH  
E-mail: [info@volkswohnung.com](mailto:info@volkswohnung.com)

Wilhelm Jung, Head of EDP and  
Organisation Department  
Telefono +49 721 3506 166  
Ettlinger-Tor-Platz 2, D-76137 Karlsruhe

Alexander Ahrnsfeld, EDP-Organisation  
Telefono +49 721 3506 446  
Ettlinger-Tor-Platz 2, D-76137 Karlsruhe



# Sistema elettronico per la gestione delle domande d'intervento (reclami)

Moulins Habitat è l'ente pubblico per la pianificazione urbana e l'edilizia (OPAC) della città di Moulins. Le sue attività principali sono:

- la locazione immobiliare
- la costruzione e il recupero di alloggi
- la realizzazione e la gestione di complessi residenziali e di zone industriali.

Partner ed interlocutore privilegiato dei privati e degli enti locali, Moulins Habitat dispone di un parco immobiliare ricco di:

- 3800 unità abitative (appartamenti)
- svariate strutture residenziali specializzate (per studenti, giovani lavoratori, disabili, anziani)

E gestisce in concessione:

- 4 complessi residenziali
- 2 aree industriali

L'alloggio in strutture residenziali collettive rappresenta la principale componente del parco locativo di Moulins Habitat. Gli appartamenti sono localizzati principalmente nell'area urbana di Moulins.

Il patrimonio immobiliare dell'Ente è distribuito sul territorio della conurbazione di Moulins (50 000 abitanti) e nella parte nordorientale del dipartimento dell'Allier.

Con i suoi 90 dipendenti, l'Ente punta a migliorare la qualità dei servizi offerti, e a tal fine si impegna a:

- rafforzare le azioni di prossimità, attualmente 55 persone lavorano presso le varie residenze
- ottimizzare la circolazione dell'informazione destinata agli inquilini
- perfezionare l'accoglienza
- migliorare il confort degli appartamenti e dell'ambiente; sono peraltro in corso diversi interventi edili.

Sulla scia di un precedente progetto che prevedeva di dotare 1800 appartamenti di un accesso ad Internet, Moulins Habitat intende ora implementare e valutare un

servizio di gestione on-line delle domande d'intervento tecnico (reclami).

Questo nuovo progetto, battezzato Gestione elettronica dei reclami tramite Internet (AGIR), consente ad ogni locatario, collegato ad Internet, di specificare la sua richiesta grazie ad un sistema di immissione guidata e ad appositi moduli grafici.

Per migliorare la qualità e l'efficienza del servizio locale, Moulins Habitat ha dotato ogni custode di un terminale portatile che gli consente di reagire durante le sue ronde ispettive alle richieste o segnalazioni inviate dai locatari:

- sia rispondendo con un messaggio, sia
- controllando le richieste attivate.

Questo sistema innovativo si basa su 3 elementi:

1. Il riscontro sistematico della richiesta (che non implica necessariamente il suo trattamento): il locatario può controllare che la sua richiesta è stata effettivamente presa in considerazione
2. La ritrasmissione esatta della richiesta
3. L'identificazione delle responsabilità da parte del locatario richiedente.

Infatti, a seconda del tipo di richiesta, l'intervento risultante potrà essere effettuato sotto la responsabilità del locatario.

## L'iter della richiesta

### Fase 1: Inserimento e registrazione della richiesta

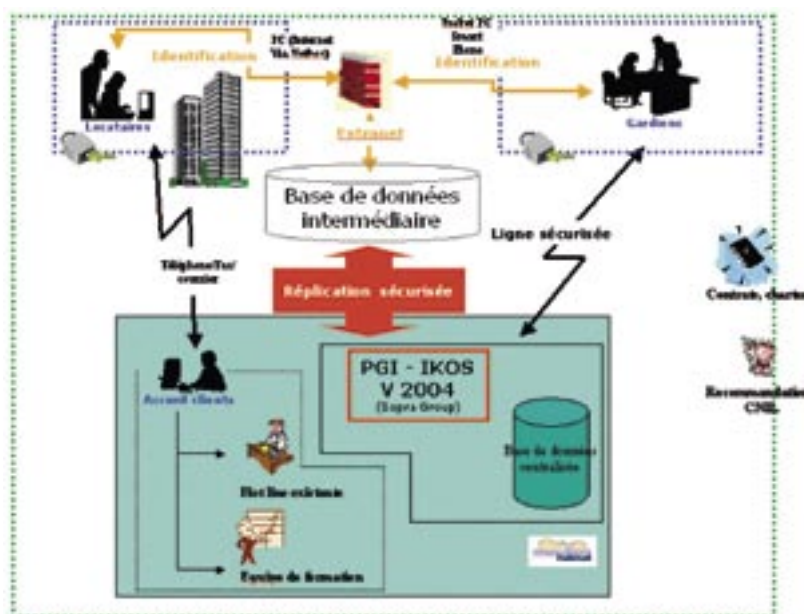
- Il locatario inserisce la richiesta tramite Internet, quindi la convalida e la conferma. La richiesta viene quindi registrata in un database intermedio.
- Quando riceve una richiesta da un affittuario che gli segnala un problema in un condominio, il custode digita o consulta direttamente con il terminale portatile in dotazione (PC palmare o smart-phone) la richiesta del locatario o il condominio interessato.

### Fase 2: Aggiornamento del database

Un processo di importazione/esportazione viene avviato per aggiornare il database:

- a partire dal database centrale con i nuovi dati inseriti tramite l'extranet client o il terminale portatile;
- a partire dal database intermedio con i dati riguardanti le richieste già trattate.

## Cheminement de la réclamation



**Fase 3: Presa in carico delle richieste**

Quest'operazione viene espletata dal modulo di gestione dei contatti del pacchetto software Ikos sviluppato da Sopra Group; la relativa messaggistica può essere diffusa via:

- posta elettronica
- corriere cartaceo
- telefono
- fax.

Possono essere inviati anche dei messaggi vocali nei seguenti casi:

- per notificare al locatario un rapporto d'intervento
- per confermare l'avvenuta registrazione della richiesta, tramite l'extranet client, ed informare il locatario della visita imminente del custode.

**Fase 4: Seguito (follow-up) delle richieste**

- Tramite Internet, il locatario segue l'evoluzione della sua richiesta
- Mentre effettua le sue ronde ispettive, il custode può aggiornare un locatario circa l'andamento della sua richiesta.

**Obiettivi**

Da diversi anni, Moulins Habitat adotta nei confronti dei suoi servizi un approccio rivolto alla qualità che si inquadra in un più vasto progetto di certificazione AFAQ e, in questa prospettiva, è chiaro che i reclami (richieste d'intervento) assumono un'importanza rilevante.

Il progetto AGIR rappresenta in questo senso una soluzione operativa concreta che consentirà:

- d'integrare i terminali portatili (usati per gli interventi in corso) nel quadro del processo di gestione dei reclami locativi
- di ottimizzare complessivamente il processo "reclami/richieste" per l'ente, per gli inquilini e per i dipendenti
- di migliorare la qualità, l'affidabilità e il servizio fornito ai locatari.

**Contatti**

Bruno CACCIA, Direttore generale di Moulins Habitat  
Hélène CHESSEL, Responsabile gestione progetti hchesse@moulinshabitat.fr  
Segretariato: 04 70 48 16 18  
Daniel LOMBARD, Responsabile dei rapporti con i locatari.  
dlombard@moulinshabitat.fr  
Segretariato: 04 70 48 16 28  
E-mail: moulinshabitat@moulinshabitat.fr

# Un servizio di posta elettronica sicuro

**Union sociale pour l'habitat**

Union sociale pour l'habitat è un'associazione professionale che riunisce più di 800 aziende francesi del settore dell'alloggio sociale che gestiscono complessivamente oltre 4.000.000 di abitazioni e, come tale, si trova a dover distribuire ai suoi membri tutta una serie di informazioni riguardanti le attività della gestione immobiliare: brochure, articoli pubblicati in riviste specialistiche, newsletter, aggiornamenti e documenti simili. L'Union deve altresì rispondere a numerose domande (di natura giuridica, tecnica o organizzativa) in relazione alle nostre attività professionali per telefono, posta tradizionale o posta elettronica. E chiaramente, il volume del corriere elettronico continua a crescere ogni giorno.

Queste informazioni non sono né segrete, né sensibili, né contrattualmente vincolanti, ma i nostri corrispondenti vogliono essere sicuri che l'identità dell'Union non sarà utilizzata per fornire o diramare informazioni o consigli errati.

Tuttavia, a fronte dell'aumento significativo del numero di virus informatici trasmessi con le e-mail e del volume di spam (messaggi indesiderati), crescono anche i motivi di preoccupazione:

- i beneficiari dei servizi dell'Union non hanno la certezza che l'informazione che ricevono proviene effettivamente dall'Union o è esatta;
- le misure antivirali devono essere applicate a tutti i documenti in arrivo e in uscita sia presso l'Union che presso i suoi membri perché non vi è alcuna certezza sull'autenticità della fonte dei documenti che vengono trasmessi;
- a tutt'oggi non esiste alcun metodo per stabilire se un'informazione è uno spam o no, per cui occorre intervenire sia con procedure normalmente non richieste sia

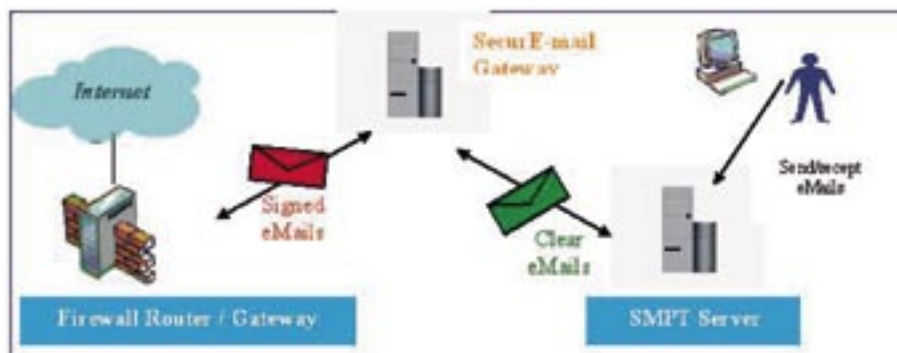
aggiungendo filtri o elenchi di distribuzione per consentire all'Union di inoltrare l'informazione ai suoi membri.

Per il momento, l'Union e i suoi membri sono quindi potenzialmente esposti al rischio che l'informazione da essi fornita sia manipolata o possa essere contaminata da virus o altri malware perché risulta provenire da una fonte affidabile. È quindi indispensabile che l'informazione trasmessa tramite e-mail possa essere attribuita con certezza da tutti i membri dell'organizzazione all'Union. La certificazione dell'origine dell'informazione rafforzerebbe la certezza delle organizzazioni membri che le informazioni che ricevono provengono autenticamente dall'Union e che possono quindi accettarle e trasferirle tali e quali nei loro sistemi informatici.

**Le soluzioni proposte**

Per autenticare l'informazione diffusa dall'Union ai suoi membri, viene proposto di ricorrere alla tecnologia della firma digitale. Dal momento che questa soluzione non implica né comporta la formazione di un contratto qualsivoglia con i consumatori (sia a distanza sia di altra forma) non occorre conformarsi alle prescrizioni in materia di firma elettronica indicate nella direttiva europea di competenza. Può risultare pertanto conveniente acquistare certificati d'identità presso opportuni fornitori terzi oppure che l'Union funga da propria autorità di controllo e rilasci i codici e i certificati richiesti.

L'Union ritiene che non sia necessario sottoporre l'informazione contenuta nel suo sistema interno ad un sistema di firma o certificazione digitale e che il servizio di posta elettronica interno offre garanzie sufficienti circa l'origine e i contenuti dell'informazione che viene scambiata attraverso il servizio di posta elettronica.



L'unica esigenza di sicurezza riguarda la trasmissione dell'informazione al di fuori dell'Union e, possibilmente, la capacità di certificare l'origine dell'informazione che giunge all'Union laddove sia stata firmata digitalmente. Sarebbe opportuno sotto il profilo pratico dare la precedenza all'informazione siglata con firma digitale che giunge all'Union mediante posta elettronica rispetto a quella priva di autenticazione, e recapitarla quindi per prima ai suoi destinatari.

### I requisiti dell'Union sociale pour l'habitat

In base agli obiettivi dichiarati dell'Union, lo scopo perseguito è quello di garantire ai membri la possibilità di verificare ed autenticare l'origine dei documenti che risultano provenire dell'Unione. Non è necessario pertanto ricorrere alla crittografia, come non è necessario disporre di questi servizi per il sistema e-mail interno dell'Union giacché vi provvede già Lotus Notes.

Dal momento che opera in partenariato con numerose aziende (800 aziende del settore abitativo e altri partner pubblici e professionali) e che con numerosi dipendenti delle stesse, l'Union non può obbligarli a cambiare i loro metodi di lavoro.

Il gateway è una soluzione semplice da porre in atto che richiede poco addestramento da parte dell'utente, anche se imporrà al servizio informatico di familiarizzarsi con nuovi componenti hardware e servizi software.

### L'approccio gateway

Utimaco ha creato un sistema di

crittografia e firma digitale che funge da gateway, ovvero da porta d'ingresso. Il gateway è collocato tra il firewall e il server di posta elettronica ed intercetta tutto il traffico SMTP passante sia in entrata che in uscita. Il gateway di sicurezza può operare secondo regole precise che stabiliscono, per ogni utente o gruppo di utenti (nell'ambito di uno stesso dominio) se sono abilitati o meno a firmare digitalmente e/o a cifrare l'informazione, e se possono quindi usare le funzionalità del gateway. Laddove l'informazione destinata ad un destinatario esterno debba essere crittografata, il gateway provvederà a controllare che il destinatario dispone di una "chiave pubblica" e, nel caso contrario, la trasmissione non sarà autorizzata. Le regole prevedono anche la selezione dello standard da usare per la firma e/o il metodo di crittografia: o S/MIME o OpenPGP.

Quando l'informazione firmata/crittografata giunge al gateway, la firma viene controllata (è consentito un determinato numero di revoche, ma il loro uso deve essere configurato) e l'informazione cifrata decifrata prima di essere sottoposta ad eventuali programmi antivirali interni. (Non era chiaro ciò che succederebbe in caso di informazione cifrata in arrivo senza chiave di decrittaggio.). I risultati del controllo operato al gateway vengono inseriti nella riga di oggetto dell'e-mail.

Se un utente autorizzato trasmette informazioni ma non dispone di chiavi crittografiche, il gateway crea automaticamente le chiavi necessarie. Il gateway di Utimaco viene fornito con un sistema operativo Linux speciale che

offre un maggiore livello di protezione rispetto alla versione standard, ma che è indispensabile per il funzionamento del dispositivo. È responsabilità del "cliente" procurarsi un database LDAP compatibile per memorizzare le chiavi e i certificati generati da Utimaco. All'Union compete inoltre la definizione di tutte le regole da applicare al gateway. Possono essere definite svariate regole per la firma e la cifratura automatica dell'informazione contenuta sia nelle e-mail che nei loro allegati. Il server tratta tutte le informazioni SMTP passanti in base all'ordine di arrivo e non supporta il rescheduling o il reinstradamento delle e-mail.

La scelta dell'Union sociale pour l'habitat. Se viene scelto lo standard OpenPGP, i membri dovranno implementare soluzioni OpenPGP per essere in grado di trattare l'informazione siglata con firma digitale. È poco probabile che l'Union possa chiedere ai suoi membri di acquistare un servizio specifico per ricevere l'informazione proveniente dall'Union o di implementare architetture specifiche se non per un costo minimo. Se viene preferito il sistema S/MIME, tutti i sistemi client di posta elettronica sono teoricamente compatibili con questo standard (Lotus Notes, Microsoft Outlook, Mozilla Firefox e altre applicazioni Webmail), ma esistono alcuni problemi noti di interoperatività qualora vengano realizzate diverse implementazioni di sistemi di posta elettronica e ciò potrebbe causare problemi funzionali ai membri.

È appunto scopo di questo progetto verificare su grande scala la fattibilità di questo tipo di implementazione.

Contatti:

Antoine FERRE (Direttore servizi informatici (DSI), Union sociale pour l'habitat)  
E-mail: antoine.ferre@union-habitat.org

Union sociale pour l'habitat  
14, rue lord Byron  
75008 PARIS (F)  
Tel : +(33) 1 40 75 78 00  
Sito web : <http://www.union-habitat.org>

# CLIC-Collegram programme for Independence

## 1. DeCLIC-COLLEGRAM per l'autonomia

CLIC-COLLEGRAM è il centro locale d'informazione e di coordinamento del collettivo distrettuale di gerontologia di Moulins (in francese: Centre Local d'Information et de Coordination - Collectif de Gérontologie en Réseau de l'Arrondissement de Moulins).

Dal 2000, Clic-Collegram si avvale dello statuto legale di associazione riconosciutogli dalle autorità competenti francesi. La missione di quest'associazione è l'assistenza agli anziani o alle persone in perdita di autonomia per consentire loro di continuare a vivere nella propria abitazione, grazie:

- al monitoraggio delle condizioni della persona, informando quando necessario la famiglia dell'anziano o della persona fragile,
- all'attenta valutazione dei bisogni della persona,
- all'elaborazione di un piano di assistenza volto ad aiutare le persone responsabili delle pratiche amministrative e al coordinamento delle cure e dell'assistenza sanitaria.

CLIC-Collegram è attivo sull'intero distretto (arrondissement) di Moulins in collaborazione con gli enti locali (Centri comunali di azione sociale [CCAS], Consiglio generale, istituti di cura, servizi sanitari domiciliari, operatori medico-sanitari e sociali).

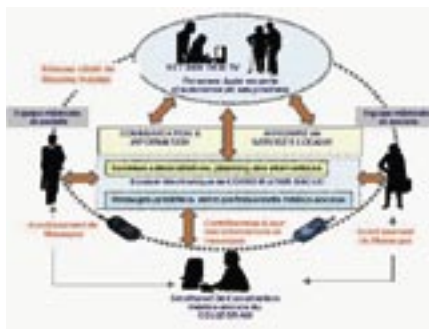
Nel 2000, CLIC-Collegram ha creato il Dossier Uniformisé de Coordination (Cartella normalizzata di coordinamento), in forma abbreviata DUC, una cartella cartacea nella quale vengono raccolti le principali informazioni relative alla persona presa in carico, che agevola la comunicazione tra i vari operatori che effettuano prestazioni a domicilio e che fornisce ai familiari una serie di gli indirizzi utili.

Desideroso di perfezionare il sistema di cartelle DUC, CLIC-Collegram ha sviluppato nel quadro del progetto E Ten/

Trustedatwork4homes e in collaborazione con Moulins Habitat, l'ente per l'alloggio sociale di Moulins, DéCLIC, ovvero Dossier électronique du CLIC, la cartella elettronica del Clic

## 2. Il progetto DéCLIC

DéCLIC viene proposto ai locatari anziani dell'area sud di MOULINS che già fruiscono di un accesso ad Internet e di un sistema di Web-Tv forniti da Moulins Habitat. Trattasi in sostanza di uno strumento di coordinamento in linea per gli operatori chiamati ad intervenire presso



anziani o persone in perdita di autonomia, ma anche d'informazione per i locatari e i loro familiari.

## 3. I servizi forniti da DéCLIC :

- Per i locatari anziani o non autosufficienti, e relativi familiari:
  - Informazioni sanitarie generiche (regole d'igiene alimentare, vaccinazioni, campagne nazionali di prevenzione, ecc.)
  - Accesso all'elenco medico-sociale locale: recapiti di tutte le associazioni e autorità nel settore dell'assistenza domiciliare, utili per il mantenimento della persona nella propria abitazione
  - Informazioni sullo staff medico-sociale locale (nomi, indirizzi, recapiti telefonici, ecc.)
  - Planning delle visite o degli interventi programmati
- Per l'équipe medico-sociale:
  - Accesso alla cartella amministrativa aggiornata del paziente (numero ed ente di previdenza sociale, mutua,

servizi sociali che si occupano del paziente, ecc.)

- Recapiti degli altri operatori sanitari o sociali e rispettivi orari e programmi.
- Recapiti dei parenti e familiari.
- Trasmissione di messaggi predefiniti ai membri del team per richiamare l'attenzione su taluni aspetti o per chiedere al centro di coordinamento di Collegram una "visita di controllo". In tal caso, il segretariato provvede a contattare il destinatario per avvisarlo del messaggio.

- Per Moulins Habitat:
  - Accesso al servizio per i custodi che possono in tal modo consultare l'agenda e i recapiti degli operatori sanitari e sociali e contattarli direttamente se necessario in caso di problema ed assistere il locatario in difficoltà.

## 4. Programma d'implementazione del servizio

La durata prevista del progetto di Moulins Habitat è di 21 mesi. La sperimentazione e la valutazione sono le prime missioni del team di coordinamento: Una prima versione (V1), attivata nel gennaio 2005, interessa 10 locatari anziani. Al termine di una prima valutazione, una seconda versione (V2) verrà avviata a partire dal mese di maggio 2005. Il progetto continuerà fino a tutto 2005.

## 5. Obiettivi

Nell'ambito della sua missione di CLIC, Collegram desidera attraverso il progetto DéCLIC :

- fornire servizi securizzati ai beneficiari del coordinamento medico-sociale per aiutare anziani, ammalati e familiari a beneficiare di un'assistenza domiciliare ottimizzata
- migliorare il coordinamento tra operatori sanitari e sociali, grazie ad una migliore e più rapida reattività
- Evitare il ricovero dell'anziano o del soggetto fragile in istituti o case di cure, e ridurre il tasso di rotazione dei locatari e la non occupazione di alloggi pubblici favorendo il mantenimento delle persone nel loro ambiente abituale.