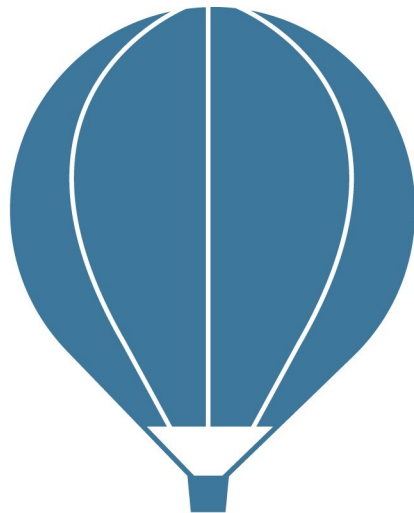


BILANCIO D'IMPATTO 2020



CBS

Community
Building
Solutions

giugno 2021

CHI SIAMO

Community Building Solutions CBS S.r.l. Società Benefit nasce nel giugno 2014 a seguito di un bando Europeo sui fondi FESR veicolato da Trentino Sviluppo. La società, seppur di giovane età, fonda la sua esperienza sui curriculum dei fondatori e dei numerosi collaboratori di cui si avvale. CBS, in qualità di Società Benefit, raccoglie competenze analitiche, progettuali, valutative e di comunicazione nel campo economico, ambientale e sociale al fine di produrre un beneficio comune e operare in modo responsabile, sostenibile e trasparente nei confronti di persone, comunità, territori e ambiente, beni e attività culturali e sociali, enti e associazioni ed altri portatori di interesse.

*Le **Società Benefit** sono imprese che, a seguito dei cambiamenti economici degli ultimi anni, hanno deciso di incorporare nella struttura imprenditoriale, al pari del profitto, una particolare attenzione alla sostenibilità dei processi. Una Società Benefit è quindi un'impresa che si preoccupa di promuovere un impatto positivo sulla società e sul pianeta.*

MISSION

CBS propone soluzioni e strumenti concreti per rispondere alle necessità delle comunità di abitanti e aziendali, ponendo sempre attenzione alla sostenibilità ambientale e sociale.

La società ha come obiettivi:

1. **attività di affiancamento alle persone fisiche e giuridiche con lo scopo di efficientarne i processi di consumo** attraverso una maggiore consapevolezza ed informazione;
2. fornire **consulenza e guida strategica ai propri clienti**, per l'implementazione di **percorsi di innovazione finalizzati alla sostenibilità**, intesa sia da un punto di vista economico che da un punto di vista sociale;
3. **l'efficientamento energetico** degli immobili allo scopo di evitare gli sprechi e diminuirne conseguentemente l'impronta ecologica;
4. accompagnare i propri clienti verso l'adozione di **fonti di energia rinnovabili e pulite e l'acquisto collettivo di beni e servizi**;
5. favorire lo sviluppo di idee, progetti imprenditoriali e attività di design guidati da **principi di sostenibilità ambientale, economica e sociale**;
6. operare la **gestione ed amministrazione di immobili** a fini turistici, residenziali o commerciali.

Vision

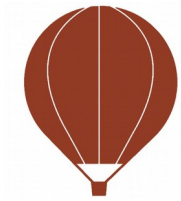
Vogliamo mettere in moto un cambiamento nelle politiche pubbliche legato all'ambiente, all'urbanistica e alla comunità. Vogliamo influenzarle positivamente, portando innovazione e nuovi punti di vista attraverso sperimentazioni concrete.

LA VALUTAZIONE DI IMPATTO

Per effettuare la valutazione dell'impatto generato dalla società, si è deciso di procedere con una valutazione interna, individuando autonomamente gli indicatori che maggiormente rappresentano l'impatto effettivo che CBS ha realmente, tenendo quindi conto delle sue specificità.

La valutazione è stata quindi divisa per aree generali e poi più nel dettaglio per progettazione, così da poter narrare al meglio le varie azioni e i diversi tipi di impatto generato dando concretezza sia alle scelte quotidiane a livello aziendale, che ai risvolti sul territorio e sulle comunità con cui lavoriamo.

AREE D'IMPATTO



GOVERNANCE

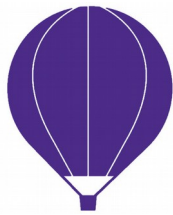
La valutazione del sistema di *governance* è utile al fine di valutare e rendicontare il grado di trasparenza e responsabilità della società nel perseguimento delle finalità di beneficio comune, con particolare attenzione al livello di coinvolgimento dei portatori di interesse.

In particolare la valutazione ha voluto analizzare il tipo di struttura di *governance* indagando se, e come, viene divulgato l'impatto tra i soci attraverso la *mission* e la circolazione di informazioni. Il sistema di governance di CBS vede la presenza di **cinque soci**. L'obiettivo del CdA, composto dai tre soci di maggioranza, è quello di bilanciare l'interesse dei soci con quello dei soggetti su cui l'attività della società stessa può avere o ha un impatto.

Ai fini di migliorare costantemente la **trasparenza interna all'azienda**, nel 2020 CBS, accanto ai sistemi più classici di diffusione di informazioni, si è dotata di un CRM all'avanguardia: Salesforce. Questo strumento, in fase di implementazione costante, ha permesso di migliorare notevolmente la diffusione delle informazioni interne a livello operative.

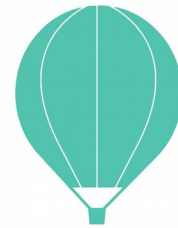
Questo sistema non ha comunque eliminato le riunioni di team che vengono svolte a scadenza regolare per trattare argomenti sia di natura operativa che di benessere generale dell'azienda.

Per quanto riguarda invece la **trasparenza esterna**, l'azienda è dotata di 3 siti internet attualmente in uso, due pagine Facebook e una pagina LinkedIn dove, oltre a ritrovare informazioni generali sull'azienda - risorse umane come soci, collaboratori, stagisti – si possono trovare informazioni aggiornate anche sui progetti in partenza, attività specifiche e rendicontazione di progetti conclusi.



COMUNITÀ

CLIENTI

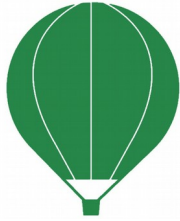


La valutazione dell'impatto positivo generato per le – e nelle – **comunità e per i clienti**, permette di verificare il perseguimento del beneficio comune su cui si fonda l'attività statutaria della società. Questa area d'impatto include sia la comunità che la clientela perché, sempre secondo le logiche statutarie, in molte attività condotte dalla società il cliente beneficiario finale o è la comunità stessa o qualcuno che ne fa parte e che, in termini di benefici apportati, ha un riscontro spesso diretto sulla comunità. In particolare le attività svolte sono riassumibili in:

- conservazione e recupero del **patrimonio immobiliare inutilizzato o sottoutilizzato** delle comunità in cui opera;
- supporto alle comunità abitative con figure professionali *ad hoc* per contribuire alla creazione di **contesti abitativi più socievoli e inclusivi**, nonché un accompagnamento delle stesse in percorsi di *empowerment*;
- **ricerca e progettazione di soluzioni innovative** per rispondere ai problemi delle comunità territoriali e per valorizzare le potenzialità delle stesse, rimuovendo e superando le situazioni di bisogno e di difficoltà che le persone incontrano nel corso della loro vita in comunità;

- **valorizzazione delle competenze presenti all'interno del territorio** così da incoraggiare e supportare lo sviluppo delle economielocali;
- **il design e l'introduzione di pratiche e modelli di innovazione sostenibile** nelle imprese e nelle istituzioni per accelerare una trasformazione positiva dei paradigmi economici, di produzione, consumo e culturali, in modo che tendano verso la sistematica **rigenerazione dei sistemi naturali e sociali**;
- svolgimento di **attività di ricerca e di progettazione** sulle politiche socio-territoriali, culturali, ambientali, turistiche, educative ed abitative;
- **collaborazione e sinergia con organizzazioni non profit, fondazioni e simili** il cui scopo sia allineato e sinergico con quello della Società per contribuire al loro sviluppo e amplificare l'impatto positivo del loro operato;
- promozione e realizzazione di conferenze, seminari, corsi, workshop, campagne di comunicazione, dialoghi ed eventi correlati e di contenuti editoriali allo scopo di contribuire alla cultura su specifiche caratteristiche.

AMBIENTE



CBS è un'azienda di servizi che ha un'unica sede e quindi non può agire su sistemi di produzione particolarmente complessa. L'attenzione all'ambiente passa quindi attraverso un'accurata scelta dei fornitori e di piccole accortezze quotidiane all'interno del suo ufficio. La Società, ad esempio, ha scelto Enegan come fornitore di luce e gas, un'azienda green che eroga esclusivamente **energia verde prodotta da fonti rinnovabili**.

Lo **smaltimento dei rifiuti** segue invece le regole di raccolta differenziata provinciali. La Provincia autonoma di Trento, con un tasso superiore all'80% di raccolta differenziata per il 2018, affida il servizio di smaltimento alla società Dolomiti Ambiente (società del gruppo Dolomiti Energia), che ha realizzato un Sistema di Gestione Integrato in grado di garantire un servizio tempestivo che presta attenzione all'ambiente anche attraverso la prevenzione dell'inquinamento e la protezione delle biodiversità e degli ecosistemi.

A questo si aggiungono alcune **piccoli accorgimenti interni quotidiani** in merito agli acquisti e all'uso al consumo energetico:

- I dipendenti sono invitati a **stampare il meno possibile**, riutilizzare quando possibile i fogli stampati per prendere appunti, e quando non si può fare a meno di stampare, usare le risme di carta riciclata messa a disposizione;
- Per la stampa di materiali promozionali interni e dei vari progetti viene privilegiata la scelta di **carta riciclata e con certificazione di provenienza da produzioni sostenibili**;
- I clienti vengono incentivati e sensibilizzati a ricevere, quando possibile, le comunicazioni via mail e piuttosto che in forma cartacea;
- I dipendenti sono invitati a spegnere le luci una volta usciti dai locali e a non far scorrere inutilmente l'acqua;
- L'ufficio **non è dotato di distributore automatico** e ai dipendenti vengono messi a disposizione bicchieri e tazze per poter bere l'acqua dal rubinetto, o moka elettrica per poter farsi un caffè senza ricorrere a cialde;
- Si cerca di limitare il più possibile l'uso di aria condizionata e riscaldamento;
- Vengono messi in atto degli incentivi per la scelta di una **mobilità sostenibile** per l'arrivo in ufficio (bici, mezzi pubblici, auto elettriche...)

I NOSTRI PROGETTI

ABITO 2.0 (2014 – in corso) Gestione di servizi comuni (pulizie, verde, piccole manutenzioni...) è in **questo momento attivo** all'interno di più di 174 stabili per più di 4500 stabili di ITEA su tutto il territorio provinciale trentino attraverso il costante coinvolgimento diretto degli abitanti dei diversi stabili. Abito è un sistema integrato di servizi all'abitare, che cerca di favorire la convivenza all'interno dei contesti abitativi mostrando il vantaggio economico della cooperazione tra vicini di casa.

Il modello che è venuto ad instaurarsi nella gestione di questi servizi per gli stabili di edilizia pubblica attivato in questa forma dal 2019, si configura come un unicum nel panorama nazionale che porta un vantaggio a tutte le parti in causa.

Costi più bassi per gli inquilini, maggior efficienza, **supporto all'inquilinato** incardinato su oggetti reali. Particolare attenzione nello svolgere questo servizio viene data alla relazione con l'inquilinato. Nel 2020 sono infatti state gestite più di 3100 telefonate e 163 riunioni con l'inquilinato che hanno portato spesso sia all'elezione di portavoce responsabili dei servizi negli stabili che alla gestione di conflittualità latenti presenti da tempo.

Particolare attenzione è stata data inoltre alla **trasparenza delle informazioni**. Sul sito www.cbs.tn.it infatti si possono trovare molte informazioni in merito al progetto: norme di utilizzo, lista dei fornitori, procedure interne. A disposizione degli inquilini e dei fornitori inoltre una assistenza telefonica, numero whatsapp, una mail dedicata e uno sportello s appuntamento presso gli uffici aziendali.

Nel 2020 è stato inoltre somministrato ai referenti di condomini **un questionario di soddisfazione** del servizio che ha rilevato una soddisfazione medio alta per circa il 95% di loro.

Particolare attenzione viene inoltre data alla **gestione dei pagamenti** dei servizi in caso di difficoltà economica gestendo eventuali rateizzazioni o accompagnando i residenti a intercettare servizi di sostegno al reddito sul territorio provinciale.

Nel 2020 CBS ha inoltre attivato 59 **fornitori locali**, di cui 10 coop. Sociali.

OSPITAR (2018 - in corso) è un progetto di Ospitalità Diffusa con lo scopo di migliorare il patrimonio immobiliare esistente, valorizzare il potenziale turistico di territori marginali e creare opportunità lavorative locali.

Il modello prevede la partecipazione dell'ente pubblico, che patrocina e finanzia lo startup di progetto, che consiste in:

- Studio del patrimonio immobiliare per valutare la presenza di seconde case e delineare la struttura della proprietà (fasce anagrafiche dei proprietari, frammentazione, concentrazione, distribuzione geografica...);
- Coinvolgimento dei proprietari e degli stakeholder locali;
- Accompagnamento dei proprietari alla sistemazione degli immobili e alla messa online dei propri immobili sui portali dell'ospitalità.

Attualmente il progetto è attivo in 13 comuni su 5 APT e sono state attivate più di 90 strutture. Le strutture gestite direttamente da CBS sono attualmente 60, sparse sul territorio Trentino. A queste si aggiungono 3 partner territoriali (una Srl di sviluppo di comunità, una cooperativa e una associazione), più di 20 convenzioni con esercizi commerciali locali e micro produttori.

Particolare viene dato all'interno del progetto al concetto di **turismo sostenibile**. Va da sé che la filosofia di Ospitar e la chiave della sostenibilità del modello che propone sia il ragionare sul recupero e la valorizzazione dell'esistente, delle tradizioni, della cultura locale e delle specificità dei luoghi. Da una parte infatti utilizza il fenomeno turistico, sempre più inteso come una forma di residenzialità temporanea, come strumento di riqualificazione dei territori, dall'altra accompagna e incoraggia i turisti verso esperienze autentiche e meno omologate, che sappiano valorizzare mettere in rete le piccole produzioni locali.

www.ospitar.it - www.ospitarcavareno.it

COLIVING (2020)

Nel 2020 CBS ha partecipato come consulente esterno per la Fondazione Franco Demarchi alla realizzazione del progetto Coliving "collaborare condividere abitare". Il progetto, che vede coinvolte la Magnifica Comunità degli Altipiani Cimbri, il Comune di Luserna, la Provincia autonoma di Trento - Agenzia per la famiglia, la natalità e le politiche giovanili e Ufficio politiche della casa del Dipartimento salute e politiche sociali, Fondazione Franco Demarchi e ITEA s.p.a, punta ad invertire le tendenze di spopolamento della Magnifica Comunità degli Altipiani Cimbri e prevede la messa a disposizione di 4

alloggi da arredare di proprietà di ITEA S.p.A. nel Comune di Luserna, con contratto di comodato a titolo gratuito (le spese sono a carico del locatario) per un periodo di 4 anni. In cambio i partecipanti dovranno impegnarsi, nei confronti della comunità di Luserna, contribuendo con attività di volontariato a favore del benessere di tutti.

Obiettivi generali di COLIVING sono:

- favorire il ripopolamento del territorio
- sostenere l'autonomia dei giovani
- utilizzare la forma del coliving quale strumento strategico per la valorizzazione del patrimonio immobiliare pubblico
- rinsaldare o dare vita a nuove reti sociali che condividono l'idea di un welfare generativo mettendo al centro politiche giovanili, abitative, sociali e lavorative, che insieme concorrono alla costruzione di patti fiduciari tra nuove generazioni e abitanti dei territori.

Nell'estate del 2020 è stato pubblicato un bando dalla Magnifica Comunità degli Altipiani Cimbri che ha visto il trasferimento delle prime 4 famiglie a cavallo fra il 2020-2021.

CBS in particolare si è occupata dell'accompagnamento di queste famiglie all'insediamento nelle case, alla creazione di una comunità interna grazie alla creazione di un regolamento interno, la creazione di gruppi d'acquisto e alla condivisione di beni e servizi, e all'avvicinamento alla comunità di Luserna attraverso il contatto con le associazioni esistenti e alla creazione di un progetto di welfare di comunità a favore degli abitanti.

WELFARE A KM0 (2017 - 2018 - 2019 - 2020) è un percorso volto a sostenere e rafforzare la cultura e la pratica del welfare comunitario e generativo nella società trentina. Il progetto prevede un percorso di ascolto del territorio attraverso un confronto coi principali attori sociali, economici e istituzionali per costruire un'analisi condivisa dei problemi di contesto in modo da poter poi allestire laboratori progettuali e stimolare la nascita di progetti concreti. CBS collabora con la Fondazione Franco Demarchi e la Fondazione Caritro alla realizzazione del progetto attualmente in corso.



CBS srl - Società Benefit

Via Passirio 5

38121 Trento

www.cbs.tn.it

info@cbs.tn.it

0461 09 51 96