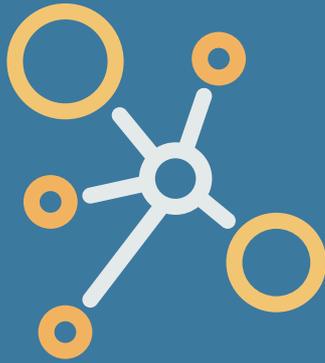


CBS SRL SB

BILANCIO D'IMPATTO

ANNO 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.

Ci occupiamo di diverse progettualità, ma ognuna contribuisce a raggiungere la nostra *vision*.

*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.*



LA NOSTRA 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.

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 **coinvolgendo i territori e le comunità**.



LA VALUTAZIONE D'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.

Al fine di individuare indicatori il più in linea possibili con i nuovi protocolli di valutazione esistenti, tra le altre, si sono analizzate le indicazioni relative al **rating "ESG"**: Environment (Ambiente), Social (Sociale), Governance (Modello di direzione di un'impresa a livello corporate), nuova serie di indicatori ritenuta nel mondo della finanza fondamentale nella valutazione di sostenibilità delle aziende e nella validità di possibili investimenti.

I punti di riferimento delle logiche Environmental, Social, Governance possono essere individuati indirettamente in due grandi momento della "storia della sostenibilità": l'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile e gli SDGs delle Nazioni Unite e Gli Accordi di Parigi. I punti qualificanti di questi due grandi e storici appuntamenti stanno ispirando le strategie e le modalità con cui la sostenibilità si sta concretizzando negli Stati, nelle organizzazioni, nelle imprese.

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



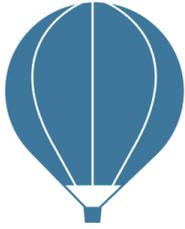
AMBIENTE



SOCIALE



GOVERNANCE



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 dell'ufficio e nei progetti che seguiamo.

Energia e Gas: il fornitore scelto per la sede è **Enegan**, un'azienda green che eroga esclusivamente energia verde prodotta da fonti rinnovabili, mentre per le case da noi gestite cerchiamo di orientare i proprietari nei confronti di un fornitore locale come **Dolomiti Energia** per luce (100% green) e GAS (che compensa al 100% la CO2 emessa). La sede è inoltre dotata di luci led.

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 affida il servizio di smaltimento alla società Dolomiti Ambiente, che ha realizzato un sistema di gestione Integrato in grado di garantire un servizio che presta attenzione all'ambiente anche attraverso la prevenzione dell'inquinamento e la protezione delle biodiversità e degli ecosistemi. La stessa politica viene implementata nelle strutture gestite.

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

- I dipendenti e i soci sono invitati **a stampare il meno possibile**, riutilizzare quando possibile i fogli stampati e scartati per prendere appunti, e quando non si può fare a meno di stampare, **carta riciclata certificata di provenienza da produzioni sostenibili**;

- Per la **diffusione di materiali promozionali viene sempre privilegiato l'online**. Qualora fosse comunque necessario prevedere del materiale cartaceo, la scelta è quella di usare carta riciclata e con certificazione di provenienza da produzioni sostenibili;
- I clienti vengono incentivati e sensibilizzati a ricevere, quando possibile, le **comunicazioni via mail** 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** di vetro e ceramica 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**;
- I dipendenti vengono agevolati da un **orario flessibile** per incentivare la scelta di una mobilità sostenibile per l'arrivo in ufficio (bici, mezzi pubblici, auto elettriche...);
- Un terzo delle **auto aziendali è elettrica**.



SOCIALE

La valutazione dell'impatto positivo generato per – 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, oltre ai **dipendenti e collaboratori**, 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. Si rimanda ai progetti per gli indicatori numerici specifici.

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** 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 anche in termini economici;
- **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 economie locali;

- 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 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;
- Implementazione di un'**area di customer care: numeri e mail dedicate** per rimanere in contatto con i nostri clienti e fornire un servizio il più trasparente possibile. Somministrazione costante di **questionari e interviste** per valutare la soddisfazione di clienti, partner e comunità;
- Messa a disposizione di clienti e fornitori **un sistema di contatti articolato** ed efficienti: oltre alle mail e a numeri di telefono dedicati gestiti da un centralino infatti, le varie business unit si sono dotate di whatsapp business con numeri e orari dedicati in base alle emergenze e newslettering interna a specifiche community.

Personale e regolamento aziendale:

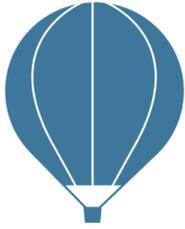
Attualmente la forza lavoro è composta da tre soci lavoratori, due dipendenti part-time e una collaboratrice esterna. **L'età media dei lavoratori è di 39 anni e il 66% è di genere femminile.**

Per alcuni mesi all'anno attiviamo inoltre un **tirocinio in collaborazione con l'UNITN** che ci permette di offrire un'esperienza formativa ad un giovane laureando portando in azienda punti di vista nuovi

La tutela dei diritti dei lavoratori e la gestione delle risorse umane è per noi elemento fondamentale per la creazione di un clima di lavoro sereno e produttivo. Cerchiamo infatti di venire in contro alle esigenze di tutti collaboratori offrendo ad esempio **orari flessibili e incentivando lo smart-working anche in un'ottica di conciliazione famiglia-lavoro.**

A dipendenti e collaboratori è inoltre permesso l'uso della sede aziendale come **punto di consegna** pacchi, spesa...

CBS inoltre non mette in atto in nessun modo e in nessuna occasione pratiche discriminatorie in nessun ambito.



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. Il CDA si riunisce una volta ogni tre settimane così da poter avere un aggiornamento reciproco costante.

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 in tutte le aree di lavoro dell'azienda, ha permesso di migliorare notevolmente la diffusione delle informazioni interne a livello operativo. A questo viene associato un sistema di archiviazione in cloud con accessi modulari: dropbox.

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. A queste vanno aggiunti i classici sistemi di comunicazione interna come le mail, affiancati da strumenti più smart come whatsapp per le comunicazioni tempestive.

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.



I NOSTRI PROGETTI



abito

ABITO 2.0 (2014 - in corso)

Il progetto Abito ha come obiettivo la **condivisione di servizi, saperi e relazioni** all'interno di contesti condominiali. 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.**

La gestione di servizi comuni (pulizie, verde...) è in questo momento attivo all'interno di più di **200 stabili per più di 4300 nuclei famigliari di ITEA** su tutto il territorio provinciale trentino attraverso il costante coinvolgimento diretto degli abitanti dei diversi stabili.

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 2021 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 nostro sito, 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 su appuntamento presso gli uffici aziendali.

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

Nel 2021 abbiamo nello specifico attivato su questo servizio ha inoltre attivato **63 fornitori locali**, perlopiù piccole aziende anche agricole, di cui 7 coop. Sociali.



OSPITAR

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 100 strutture**. Le strutture gestite direttamente da CBS sono attualmente 65, 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 importanza viene dato all'interno del progetto al concetto di **turismo sostenibile**. Va da sé che la filosofia di Ospitar è 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 - www.ospitarlusern.it

COLIVING (2020 in corso)

CBS è consulente per la Fondazione Franco Demarchi alla realizzazione del progetto Coliving "collaborare condividere abitare". Il progetto, che vede coinvolte 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 delle aree montane in cui opera. Il progetto prevede la messa a disposizione di alloggi 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, contribuendo con attività di volontariato a favore del benessere di tutti. **Attualmente il progetto è attivo in due comuni: Luserna e Canal San Bovo e ha coinvolto 9 famiglie per un totale di 22 bambini sotto i 14 anni.**

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.

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 attraverso il contatto con le associazioni esistenti e alla creazione di un progetto di welfare di comunità a favore degli abitanti.

CENTRO PER L'ECONOMIA SOLIDALE TRENTINA (2021 in corso)



Il Centro ha come scopo quello di informare, sensibilizzare e stimolare la conoscenza, l'interesse e il coinvolgimento del tessuto economico trentino nei confronti dell'Economia Solidale **orientando e accompagnando in maniera concreta le realtà interessanti ad approfondire la creazione di Distretti dell'Economia Solidale.**

Le iniziative portate avanti dal 2021 sono molte e spaziano dalla partecipazione a convegni allo scopo di promuovere e sensibilizzare le comunità sul tema, la realizzazione di materiale comunicativo, formazione e all'accompagnamento concreto di DES in essere o in fase di avviamento nel definire strategie e strumenti di rendicontazione utili alla governance.

CBS si occupa della parte relativa alla **comunica-azione** narrando il progetto, implementando strategie comunicative più efficaci ed accompagnando i Distretti dell'Economia Solidale in essere o in fase di creazione a trovare strategie nuove e smart di comunicazione interna ed esterna al progetto.



Community Building Solutions C.B.S. Società Benefit
Via Passirio 5
38121 Trento

info@cbs.tn.it | 0461.095196
www.cbs.tn.it

