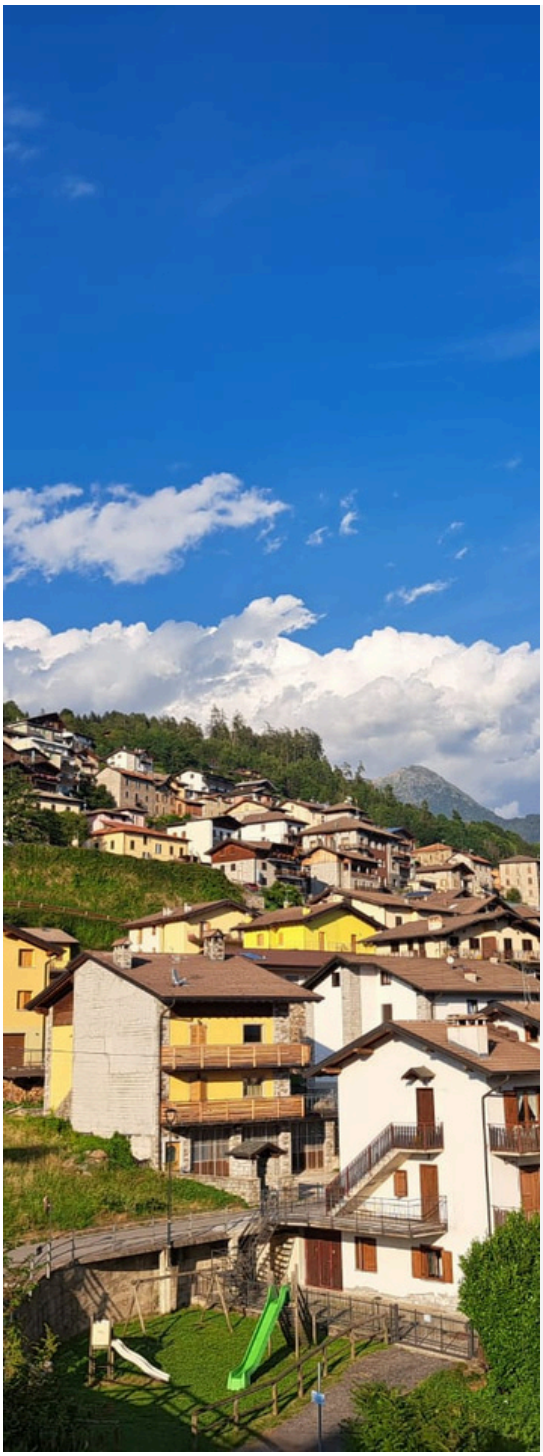
CBS SRL SB

BILANCIO D'IMPATTO

ANNO 2025

CBS Community Building Solutions

CHI SIAMO



Community Building Solutions CBS S.r.l. Società Benefit nasce nel giugno 2014 a seguito di un bando Europeo su fondi FESR veicolato da Trentino Sviluppo - Seed Money.

La società, avendo superato i 10 anni dalla sua fondazione, mantiene lo spirito della startup innovativa. In qualità di Società Benefit, operiamo in modo responsabile, sostenibile e trasparente nei confronti di persone, comunità e territori. Incorporiamo nella nostra struttura imprenditoriale una particolare attenzione alla sostenibilità dei processi, promuovendo un impatto positivo sulla società e sul pianeta.

Ci occupiamo di diverse progettualità, ma ognuna contribuisce in modo concreto 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'**efficientare** in ambito **energetico egli 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 ha CBS**, tenendo quindi conto delle sue specificità. Gli strumenti di certificazione internazionale, infatti, sono costruiti su società di grandi dimensioni e quindi spesso poco utili per una azienda con le peculiarità di CBS.

In ogni caso, 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 momenti 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 prima per **aree generali di impatto, poi focalizzando alcuni GOAL del'Agenda 2030 e infine descrivendo nel dettaglio alcune progettazioni**, 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

AMBIENTALE

SOCIALE

GOVERNANCE

AMBIENTALE

CBS è un'azienda di servizi che ha un'unica sede e quindi non può agire su sistemi di produzione particolarmente complessi. L'attenzione all'ambiente passa quindi attraverso **un'accurata scelta dei fornitori, di piccole accortezze quotidiane all'interno dell'ufficio e in attività concrete e momenti di sensibilizzazione costruiti ad hoc in base ai 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.
La sede è inoltre dotata di **luci led**, accortezza che cerchiamo di favorire anche nelle case che gestiamo.

Lo **smaltimento dei rifiuti** segue invece le regole della 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 con particolare attenzione anche alle informazioni lasciate agli ospiti delle nostre case.

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

- la sede è localizzata in un punto particolarmente accessibile dai mezzi pubblici e inserita in un sistema di piste ciclabili: ottima per agevolare la mobilità sostenibile dei lavoratori. Il 50% di questi infatti raggiunge la sede sempre con mezzi sostenibili;

Innovazione e AI: Abbiamo introdotto automatismi basati su Intelligenza Artificiale per efficientare lavori meccanici a basso valore aggiunto, come l'invio dei bollettini, migliorando la precisione e riducendo gli sprechi operativi.

- 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, è preferibile scegliere la **carta riciclata certificata di provenienza da produzioni sostenibili messa a disposizione di tutti**;

- per la **diffusione di materiali promozionali o informativi viene sempre privilegiato l'online.** Qualora fosse comunque necessario prevedere del materiale cartaceo, la scelta è quella di usare, anche in questo caso, carta riciclata e con certificazione di provenienza da produzioni sostenibili;

- i clienti vengono incentivati, anche economicamente e sensibilizzati a ricevere, quando possibile, le **comunicazioni via mail** piuttosto che in forma cartacea;

- i dipendenti sono invitati a evitare sprechi in generale come **spegnere le luci** una volta usciti dai locali e **non far scorrere inutilmente l'acqua**;

- l'ufficio non è dotato di distributori automatici per cibo e bevande e ai dipendenti vengono messi a disposizione ad esempio **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;

- l'ufficio è dotato di una **sala polifunzionale allestita con microonde, frigo e angolo dispensa** per permettere a tutti di condividere i pasti in un luogo adeguato e poter portare da casa alimenti specifici evitando così sprechi alimentari e inutili spostamenti;

- negli spazi di lavoro cerchiamo di **limitare il più possibile l'uso di aria condizionata e riscaldamento gestendo gli impianti con dei timer tarati**;

- i dipendenti vengono invitati a sfruttare un **orario flessibile** per incentivare la scelta di una **mobilità sostenibile** per l'arrivo in ufficio (bici, mezzi pubblici, auto elettriche…) e favorire la **conciliazione famiglia-lavoro**;

- ai dipendenti è data la possibilità, compatibilmente con la mansione, di svolgere il proprio lavoro in **smart working, evitando così inutili spostamenti e limitando l'emissione di CO_2;**

- la metà 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,** anche la **comunità** e la **clientela.** Infatti, 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:

- **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;

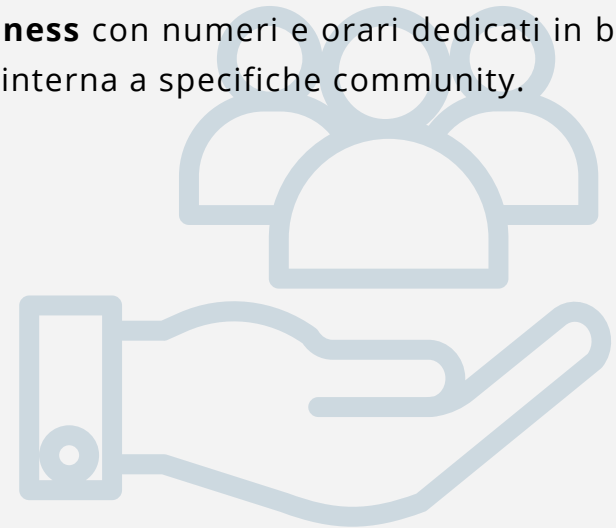
- svolgimento di **attività di ricerca e di progettazione** sulle politiche socio-territoriali, culturali, ambientali, turistiche, educative ed abitative;

- 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, invariata rispetto al 2024, è composta da tre soci lavoratori, una dipendente a tempo pieno, una part-time e una collaboratrice esterna. **L'età media dei lavoratori è di 41 anni e il 66% è di genere femminile.**

Più volte l'anno ospitiamo inoltre **tirocini curriculari in collaborazione con l'UNITN** (dipartimento sociologia ed economia) e l'isituto De Carneri (Civezzano - TN) con l'indirizzo tecnico turistico, che ci permettono di offrire un'esperienza formativa ad dei giovani portando contemporaneamente 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. **Quadrimestralmente** inoltre, viene svolto da parte del presidente un **incontro individuale** per poter prendere in esame eventuali problematiche relative al clima aziendale, ai rapporti umani e al benessere generale.

A dipendenti e collaboratori è inoltre permesso l'uso della sede aziendale come **punto di consegna** pacchi, spesa... I dipendenti hanno inoltre aderito ad un GAS (gruppo di acquisto solidale) e spesso l'ufficio è un punto di smistamento degli ordini per i dipendenti.

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 soc. e dal 2023 è una Srl ad amministratore unico e delegato.** I momenti di raccordo organizzativo fra i soci trovato spazio in incontri convocati ad hoc.

Ai fini di migliorare costantemente la trasparenza interna all'azienda, già dal 2020 CBS, accanto ai sistemi più classici di diffusione di informazioni, si è dotata di un CRM all'avanguardia: **Salesforce**. Questo strumento, affiancato dal'utilizzo di **G-SUITE** è in fase di implementazione constante in tutte le aree di lavoro dell'azienda. Questo permesso di migliorare notevolmente la diffusione delle informazioni interne.

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. Abbiamo migrato le comunicazioni dai gruppi WhatsApp a un **sistema di messaggistica interno alla G-Suite, con canali dedicati per mansione**. Questo permette di ritrovare le informazioni in modo ottimale e minimizzare i messaggi fuori dall'orario lavorativo.

Per quanto riguarda invece la **trasparenza esterna con clienti e fornitori**, l'azienda è dotata di numerosi strumenti di **comunicazione online, ma anche tradizionale**. Nello specifico utilizziamo il sito internet istituzionale e i profili social (FB, LinkedIn) oltre alla pagina My Google per aggiornare gli stakeholder sui progetti. 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.
A questo si aggiungono numeri dedicati e mail personali con ampia copertura di attività.

Oltre agli incontri individuali che sono passati da una scadenza quadrimestrale, ad una richiesta specifica direttamente al presidente, abbiamo introdotto **un pranzo comunitario mensile tra i componenti di CBS e Ospitar SB per favorire l'aggiornamento e la coesione del team.**

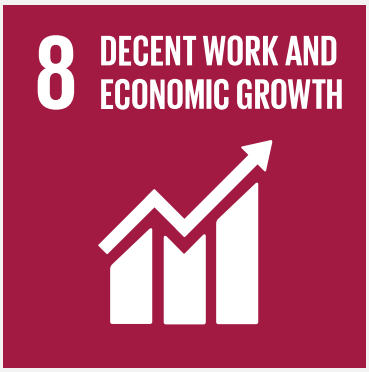
AGENDA 2030 PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE

L'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile è un **programma d'azione per le persone, il pianeta e la prosperità.**
Sottoscritta il 25 settembre 2015 dai governi dei 193 Paesi membri delle Nazioni Unite, e approvata dall'Assemblea Generale dell'ONU, l'Agenda è costituita da **17 Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile** – Sustainable Development Goals, SDGs – inquadrati all'interno di un programma d'azione più vasto costituito da 169 target o traguardi, ad essi associati, da raggiungere in ambito ambientale, economico, sociale e istituzionale entro il 2030.

Gli obiettivi fissati per lo sviluppo sostenibile hanno una validità globale, riguardano e coinvolgono tutti i Paesi e le componenti della società, dalle imprese private al settore pubblico, dalla società civile agli operatori dell'informazione e cultura.

Proviamo quindi qui a dare rilevanza ad alcuni degli Obiettivi che CBS incontra durante il suo lavoro:

Punti 5b e 5c
CBS tiene particolarmente a questo GOAL contribuendo quotidianamente al raggiungimento degli obiettivi specifici sia all'interno della governance aziendale che all'esterno. CBS **promuove i ruoli dirigenziali femminili sia accompagnando e formando all'autonomia, anche finanziaria, le donne con cui lavora all'esterno.** La maggior parte dei proprietari delle case di Ospitar è donna.



Punto 8.3: si riferisce alla promozione di politiche orientate allo sviluppo che supportino le attività produttive, la creazione di lavoro dignitoso, l'imprenditorialità, la creatività e l'innovazione.
Punto 8.5: mira a garantire, entro il 2030, un'occupazione piena e produttiva e un lavoro dignitoso per tutte le donne e gli uomini, compresi i giovani e le persone con disabilità, con un'equa remunerazione per un lavoro di pari valore.

CBS contribuisce a questi obiettivi attraverso l'**attenzione all'occupazione giovanile (**con un'età media dei dipendenti di 32 anni) e l'attivazione di **tirocini formativi** di qualità in partnership con l'Università di Trento (UNITN) per accompagnare i giovani nel mondo del lavoro.

il **Punto 11.3** dell'Agenda 2030 si concentra sull'idea che le città e i paesi non debbano solo "crescere", ma debbano farlo insieme ai propri abitanti.

CBS concorre al raggiungimento di questo punto tramite:

- La gestione partecipata dei servizi abitativi (progetto Abito 2.0).
- L'attivazione di comunità nei quartieri fragili (progetto SAD Condiviso).
- L'impegno di CBS nel creare modelli di convivenza e gestione urbana che non lascino indietro nessuno, trasformando gli stabili ITEA in luoghi di relazione e rigenerazione sociale.

I NOSTRI PROGETTI

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 **185 stabili per più di 4.325 nuclei familiari di ITEA - edilizia sociale. Attualmente il 59,3% degli intestatari con cui ci interfacciamo è di genere femminile e il 54,8% ha più di 60 anni**.
A questi si aggiungono 53 inquilini "organizzazione" (es. enti, associazioni).

Sono nello specifico **19 i comuni del territorio provinciale trentino** che ospitano gli stabili getiti da CBS e sono sono distribuiti principalmente tra Trento (68), Rovereto (49), Arco (16), Riva del Garda (14), Mori (10), Pergine Valsugana (7), e poi Ala, Lavis, Dro, Mezzolombardo, Villa Lagarina, Aldeno, Borgo Chiese, Levico Terme, Nago-Torbole, Pomarolo, Vallelaghi.

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 2023 sono stati gestiti **2680 contatti telefonici, 160 accessi presso il nostro ufficio e di circa 900 e-mail:** molte delle quali hanno sostituto delle impattati comunicazioni cartacee tramite posta.

Gli stabili inoltre, con la nostra facilitazione, **eleggono un portavoce responsabile dei servizi** fondamentale per i contesti conflittuali.

Punto di forza del servizio è sicuramente la **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**, 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 2024 abbiamo nello specifico attivato su questo servizio ha inoltre attivato **40 fornitori locali**, perlopiù piccole aziende locali, anche agricole, di cui 6 coop. Sociali.

ATTIVAZIONE DI COMUNITÀ E DI CONTESTO ALL'INTERNO DELL'ASSEGNAZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE CONDIVISO DEL COMUNE DI TRENTO (2022 - 2025)

CBS è stato chiamato a co-progettare con tre grandi realtà del sociale trentino - **coop FAI, Coop SAD e coop gruppo SPES** - un intervento specifico all'interno dell'assegnazione del servizio di assistenza domiciliare bandito dal Comune di Trento. Un intervento di Attivazione di Comunità e di contesto, che prevede la costruzione di una rete di rapporti solidali nell'ambito del condominio e del quartiere in cui alcuni utenti soggetti all'intervento di assistenza domiciliare sono già residenti.

CBS srl società benefit in questo ambito si occupa di coordinare il lavoro dell'operatore di comunità, titolato alla messa implementazione concreta nella comunità degli obiettivi di progetto. Un lavoro partito in primis da una profonda presa di contatto con i soggetti specifici (attraverso visite domiciliari, telefonate, messaggi) identificati dai poli sociali di cui in seguito, fondamentali per stimolarne poi la partecipazione ad attività specifiche.

L'operatore di comunità ha svolto una funzione di "ponte", facilitando l'accesso ad attività esistenti (come il **Caffè itinerante o i pranzi comunitari**) e creando nuovi piccoli gruppi di socializzazione a domicilio. **I** quartieri dove è partita la sperimentazione sono stati quelli di **CristoRe, Madonna Bianca e San Pio X a** Trento come ambiti sperimentali di implementazione.

E la prima volta che il Comune di Trento decide di sperimentare questo tipo di attivazione. L'obiettivo è quello da un lato di portare avanti un **progetto di sviluppo di comunità**, ma anche quello di **contrastare l'isolamento che spesso connota gli utenti del servizio di assistenza domiciliare, inserendoli in un rete di soggetti** (vicini di casa, residenti più in genere, esercenti locali, ecc.) dove possano sviluppare e potenziare le proprie autonomie residue e contemporaneamente sviluppare relazione fiduciarie con persone potenzialmente residenti nelle vicinanze.

Numeri di potenziali utenti coinvolti direttamente nel progetto: 440.
Mentre i numeri dell**'impatto specifco:**

- oltre **40 persone** contattate direttamente.
- Circa **30 utenti** seguiti stabilmente in attività di gruppo o accompagnamento.
- **31 persone** monitorate periodicamente per il supporto psicologico e relazionale.

Community Building Solutions C.B.S. Società Benefit
Via Bolzano 19/H
38121 Trento

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