

BILANCIO SOCIALE 2024



Sommario

1

**LETTERA DELLA
PRESIDENTE**

2

DATI SOCIALI

4

**L'INVESTIMENTO E'
SUL BENE PIU'
PREZIOSO: LE
PERSONE**

6

**STRUTTURA DI
COVERNO E DI
CONTROLLO**

7

**TIPOLOGIA
CONSISTENZA E
COMPOSIZIONE
DEL PERSONALE**

13

**LA NATURA DEI
SERVIZI**

15

**DIMENSIONI DI
VALORE E OBIETTIVI
DI IMPATTO**

16

**LA DIMENSIONE
ECONOMICA**

19

**INDICATORI DI
IMPATTO
AMBIENTALE**



LETTERA DELLA PRESIDENTE

Gli anni sono passati e il 24 ottobre 2024 sono diventati 28 gli anni di lavorazione di una collana che anno dopo anno è diventata sempre più preziosa. Alle pietre grezze dei primi anni ne sono seguite tante altre. Pietre colorate, pregiate e finemente lavorate; il filo che le univa, inizialmente sottile e fragile è diventato via via più forte, sicuro e resistente anche ai colpi più maldestri. Come tutti i gioielli artigianali fatti interamente a mano ASSO è una collana preziosissima e unica. Impossibile trovarne una uguale. A guardarla bene, oggi che abbiamo sviluppato l'occhio fino e la manualità propria dei maestri artigiani, riusciamo a scorgere qualche sbaglio del passato e notare come anno dopo anno siamo cresciuti imparando dai nostri stessi errori. Non so quanto grande diventerà la nostra collana. Ricordo che nel 2006, quando eravamo appena 40 lavoratrici e lavoratori, dicevo a tutti

che mai e poi mai avrebbe potuto contenere più di 50 gemme. Mi sembrava che solo così si potesse dare valore, ascolto e attenzione alle persone. Poi nel 2007, quando diventammo 50, mi convinsero che stringendo gli spazi tra una gemma e l'altra e rinforzando il filo che le teneva unite, nella nostra collana c'era ancora qualche posto libero. Qualche altro anno passò e altre gemme si aggiunsero: eravamo diventati in 60.

Poi il mercato, con le leggi della competizione e della sfida che ti impongono di ingrandirti o di scomparire, ha scritto i tempi delle nostre scelte e ha scandito la crescita dei nostri ultimi anni. L'esplosione di crescita di questi ultimi anni ha irrobustito ASSO con gemme forti, capaci di sostenere quelle più fragili e le ha dato una dimensione di grandezza come mai avrei potuto pensare. Mentirei però se dicessi che il mio sogno fosse stato quello di fare diventare ASSO ogni anno più grande. Il mio obiettivo era quello di farla crescere e diventare grande e non ingrandirla senza crescere. Può sembrare un gioco di parole ma così non è.

Si può diventare grandi in tanti modi, aumentando i ricavi, i profitti, le sedi di lavoro, i lavoratori dipendenti, ma per me crescere e diventare grandi significa innanzitutto tenere saldi i principi e i valori che ci caratterizzano e ci hanno permesso di diventare ciò che siamo: una piccola cosa che fa grandi cose!

Adina Pallares



COOPERATIVA SOCIALE ASSO SOCIETA' COOPERATIVA

Cooperativa sociale di tipo B

Viale Angeloni 493 47521 Cesena (FC)
Tel. 0547/26652 Fax 0547/613952
C.F./P. IVA 02479210409
www.cooperativaasso.it
info@cooperativaasso.it
comunicazioni@pec.cooperativaasso.it

SEDE DI BAGNO DI ROMAGNA

via Gramsci 12/A
località San Piero in Bagno
47021 Bagno di Romagna (FC)

SEDE 2 DI CESENA

viale Europa 109
47521 Cesena (FC)

SEDE DI PATTI

Contrada Santo Spirito snc
Località San Giovanni
98066 Patti (ME)

SEDE DI TORINO

via Luigi Salvatore Cherubini 15
10154 Torino (TO)

SEDE DI MODENA

Via Emilia Ovest 105-107-109
41124 Modena (MO)

ALBO COOPERATIVE SOCIALI

n. iscrizione A121961
del 20/03/2005

RUNTS- REGITSRO UNICO NAZIONALE TERZO SETTORE

n. iscrizione n. 11346
del 22/03/2022

CODICE ATECO

82.10.00

CCNL APPLICATO

Cooperative Sociali

Certificazione di Responsabilità Sociale
SA8000:2014
n. IT19/0258 dal 21/03/2019



Certificazione di Qualità ISO 9001:2015
n. IT10/0650 dal 27/07/2010



COOPERATIVA SOCIALE ASSO SOCIETA' COOPERATIVA

AREE TERRITORIALI DI OPERATIVITÀ



Attualmente ASSO gestisce servizi in 8 regioni : Piemonte, Lombardia, Trentino-Alto Adige, Veneto, Friuli-Venezia Giulia, Emilia Romagna, Toscana e Sicilia

VALORI E FINALITÀ PERSEGUITE

La Cooperativa non ha scopo di lucro; il suo fine è il perseguimento dell'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso attività produttive nelle quali realizzare l'integrazione lavorativa delle persone con disabilità o svantaggio come previsto dall'art. 1, lett. B) della Legge 381/91 e successive modifiche. La Cooperativa si ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativistico mondiale quali: la mutualità, la solidarietà, la democraticità, l'impegno, lo spirito comunitario e il legame con il territorio.

La Cooperativa per tutelare nel miglior modo gli interessi dei soci e della collettività può instaurare collaborazioni con altri Enti Cooperativi, Imprese Sociali e organismi del Terzo Settore, su scala locale, nazionale e internazionale

OGGETTO SOCIALE

Attività di call center e contact center; attività di data-entry; fornitura di servizi tecnici, amministrativi, informatici, sociali, specialistici e socio-culturali a soggetti pubblici e privati; attività di supporto e di consulenza tecnico-amministrativa alle aziende e quanto altro a esse necessario per migliorare la loro efficacia operativa; (...)

1. L'investimento è sul bene più prezioso: le persone

Fare cooperazione sociale non è uno slogan e non è di certo la strada più semplice per fare impresa. Peraltro, se oggi “fare bene impresa” è un lavoro difficile perché si è continuamente esposti alle oscillazioni speculative del mercato e non sempre basta la professionalità o la capacità organizzativa, “fare bene cooperazione sociale” è ancora più difficile perché, oltre alla professionalità e alla capacità organizzativa, richiede capacità di lettura del mercato, innovazione nei servizi, insieme a un attento ascolto ai bisogni delle persone. Non si può “fare bene cooperazione sociale” se non si introducono principi di buone prassi nei processi di lavoro, ma soprattutto non si può “fare bene cooperazione sociale” se non si investe nelle persone, non si costruiscono dei progetti intorno a loro e non le si mette al centro dei programmi di crescita e di sviluppo aziendale. Spesso accade che, quando l'azienda diventa grande, si dimentica di far crescere anche tutte le persone che ne fanno parte; cresce da sola e a volte, dei soci lavoratori restano solo i lavoratori.

La crescita di ASSO continuerà ad essere una crescita positiva solo se sapremo crescere insieme. Siamo una cooperativa sociale di tipo b) ma non siamo affatto una realtà di serie b); anzi, come sostengono numerosi illustri economisti, rappresentiamo la più alta forma di imprenditorialità in quanto non speculiamo, non abbiamo rendite e non perseguiamo il profitto ma innoviamo il mercato con i nostri servizi a valore aggiunto e lo ripuliamo dalle scorie della concorrenza sleale, diamo valore alle persone e soddisfiamo i bisogni delle fasce più fragili della popolazione. Ci identifichiamo come una realtà d'impresa in cui il legittimo obiettivo di remunerazione dei soci lavoratori si concilia con un ideale di giustizia e di cambiamento sociale. Non siamo solo bravi professionisti capaci a erogare dei servizi, ma siamo degli imprenditori e in modo politico e strategico pensiamo ai nuovi servizi per la comunità immaginando un mondo diverso da quello che ci viene proposto: migliore! Rappresentiamo perciò il motore del cambiamento sociale e siamo degli innovatori: lo abbiamo dimostrato in tutti questi anni sia che si guardi l'aspetto imprenditoriale, dove abbiamo ampliato la sfera dei nostri servizi a nuove attività, sia che si volga l'attenzione all'aspetto organizzativo del lavoro, dove abbiamo superato un modello tradizionale di tipo gerarchico con quello della responsabilizzazione e coinvolgimento del personale nella mission e nei risultati d'impresa.

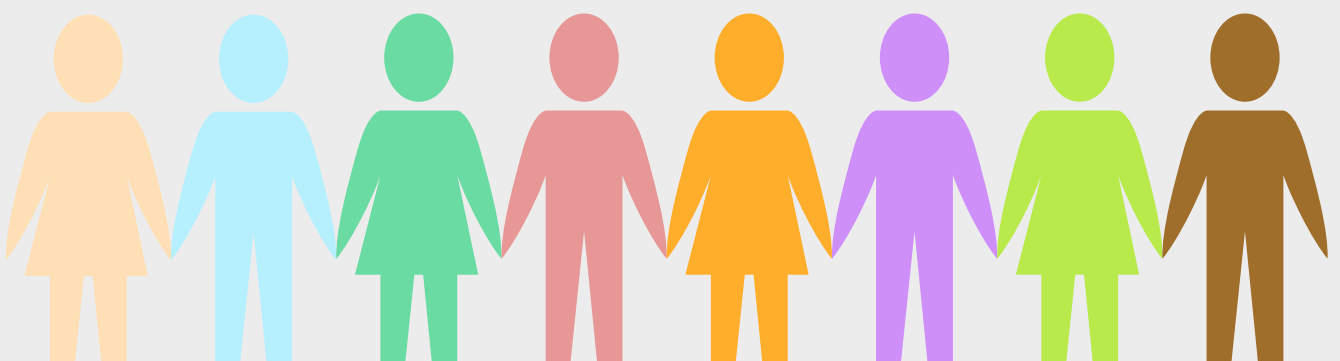
In 28 anni di storia abbiamo dimostrato una grande capacità di raccogliere le idee e i bisogni del territorio in cui siamo nati, trasformandoli in opportunità e soluzioni d'impresa.

Abbiamo promosso la disabilità in tutte quelle attività che richiedono intelligenza, capacità tecnica e organizzativa e siamo stati nel nostro territorio ambasciatori di un messaggio culturale di crescita. Condividiamo le storie di vita dei nostri soci lavoratori e non ci limitiamo a gestire servizi ma ci facciamo carico dei loro problemi. Siamo presenti dentro le fatiche delle persone e nelle forme di esclusione e mettiamo al centro della nostra azione la mission aziendale dell'inserimento lavorativo di persone con disabilità anziché il risultato d'esercizio.

Era il 1996: eravamo in 9 con un capitale di appena 900 mila lire.

Oggi siamo più di 500.

La motivazione è un istinto naturale che rende possibile qualunque risultato.



1.1 La compagine sociale



Al 31.12.2024 la compagine sociale è composta da 147 soci, di cui 135 soci cooperatori lavoratori, 12 soci cooperatori volontari e 25 soci d'ingresso prestatori; il seguente grafico evidenzia le variazioni a partire dall'anno 2022.

In relazione al genere, al 31/12/2024 dei 147 soci 116 erano femmine e 31 maschi.



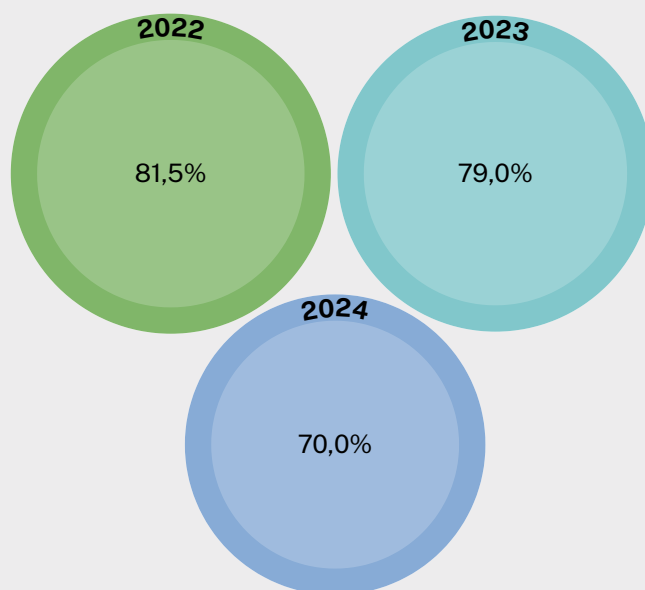
1.2 Partecipazione alla vita sociale

Nel corso degli ultimi tre anni sono state convocate un totale di 10 assemblee dei soci, di cui 7 ordinarie e 3 straordinarie, così suddivise: nell'anno 2022 si sono tenute 2 assemblee ordinarie, nel 2023 3 assemblee ordinarie e 1 straordinaria, nel 2024 si sono tenute 2 assemblee ordinarie e 2 straordinarie. Per quanto riguarda la partecipazione dei soci alle assemblee, la stessa per i tre anni considerati è stata quella illustrata dal grafico a fianco.

Come si può evincere dal grafico la percentuale di partecipazione dei soci alle assemblee si è sempre mantenuta su livelli alti: la percentuale di partecipazione media degli ultimi tre anni è stata del 76,8%.

Considerando le singole assemblee, la percentuale di partecipazione minima è stata del 65% e la massima dell'88%.

Pur non rappresentando un problema, dovranno essere analizzati i motivi della flessione della percentuale di partecipazione in relazione all'anno 2024, che potrebbero essere legati a più fattori.



2. Struttura di governo e di controllo

Consiglio di Amministrazione

Gli Amministratori della Cooperativa Sociale ASSO sono scelti tra i soci cooperatori, con rappresentanza delle categorie svantaggiate di cui all'art. 4 della L. 381/91.

Sono eletti Amministratori coloro che, nel limite numerico stabilito dall'Assemblea dei soci ottengono almeno il 50% + 1 dei voti dei soci aventi diritto al voto presenti in Assemblea. Tra gli Amministratori è eletto Presidente del

Consiglio di Amministrazione dall'Assemblea dei soci colui che, avendone presentato candidatura, ottiene il numero più alto dei voti dei soci aventi diritto al voto presenti in Assemblea.



Gli Amministratori non possono essere nominati per un periodo superiore a tre esercizi consecutivi e scadono alla data dell'Assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo all'ultimo esercizio della loro carica.

Attualmente il Consiglio di Amministrazione della Cooperativa ASSO è composto da 6 soci, di cui 3 donne e 3 uomini, 2 persone svantaggiate e 4 normodotate, inoltre 1 componente è socio cooperatore volontario mentre gli altri 5 sono soci cooperatori lavoratori.

L'età media dei consiglieri è di 57 anni, il Presidente è una donna e il Vicepresidente un uomo.

Il CDA attualmente in carica è stato nominato il 29/07/2023: nel corso dell'anno 2023 si è riunito 8 volte, con un tasso di presenza medio del 91%. Per quanto riguarda l'anno 2024, il Cda si è riunito 14 volte, sia in presenza che in modalità mista (alcuni membri in presenza, altri tramite call), il tasso di presenza media è stato dell' 89%.

Ai sensi dell'art. 32 dello Statuto spetta all'assemblea decidere i compensi degli amministratori, ma i membri del CDA hanno sempre rinunciato a ricevere compensi.

Collegio Sindacale

Il Collegio Sindacale è nominato dall'Assemblea dei Soci.

I Sindaci restano in carica per tre esercizi e la loro nomina scade alla data dell'Assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo al terzo esercizio della carica.

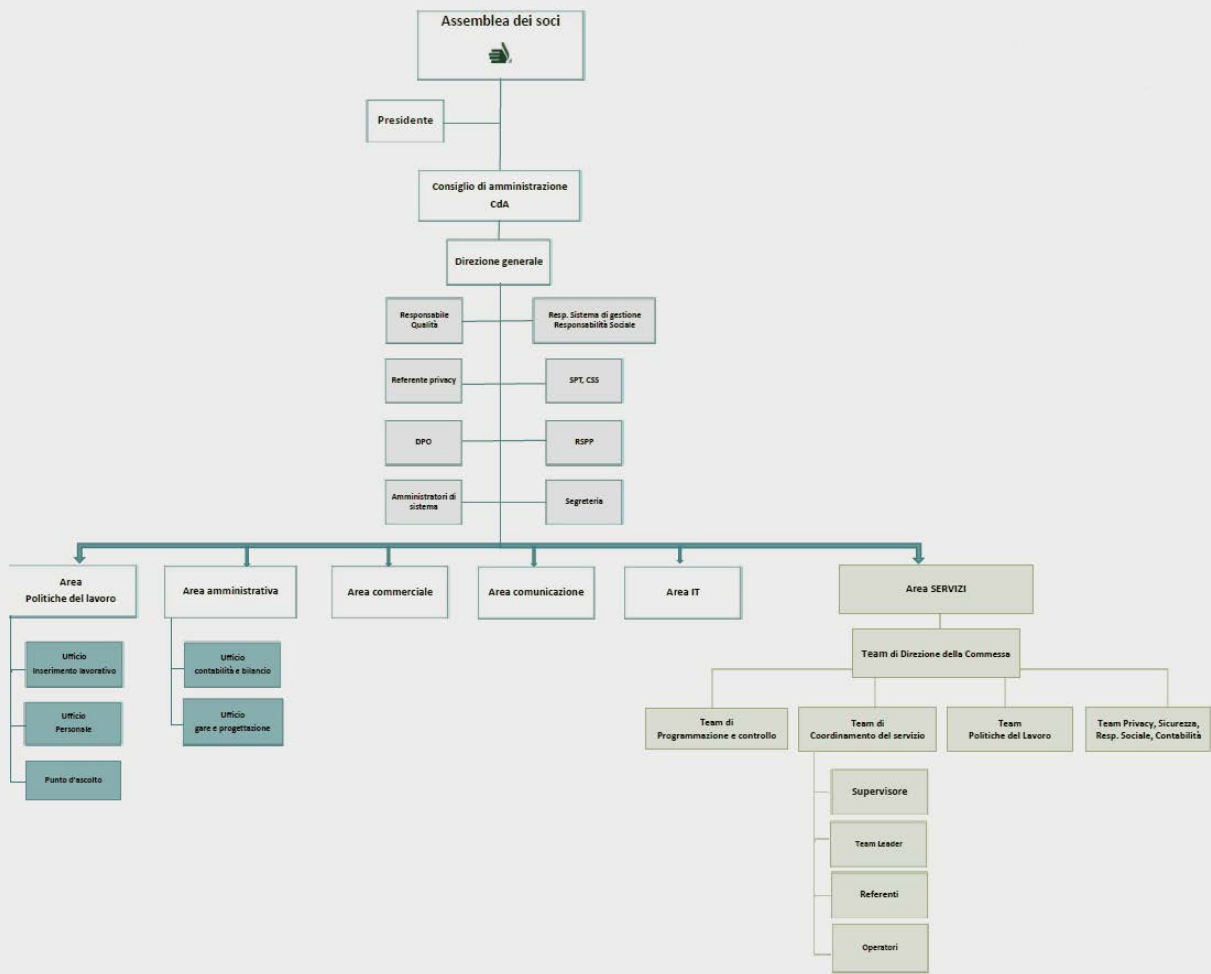
I componenti del Collegio Sindacale hanno una retribuzione decisa dall'Assemblea dei soci al momento della loro nomina.

Il Collegio Sindacale esercita anche il controllo contabile ed è quindi integralmente composto da revisori contabili iscritti nel registro istituito presso il Ministero della Giustizia.

Il Collegio Sindacale della Cooperativa ASSO attualmente in carica è stato nominato in data 29/07/2023 ed è composto da 3 membri, di cui 1 donna e 2 uomini, il Presidente è un uomo e l'età media dei componenti è di 53 anni.

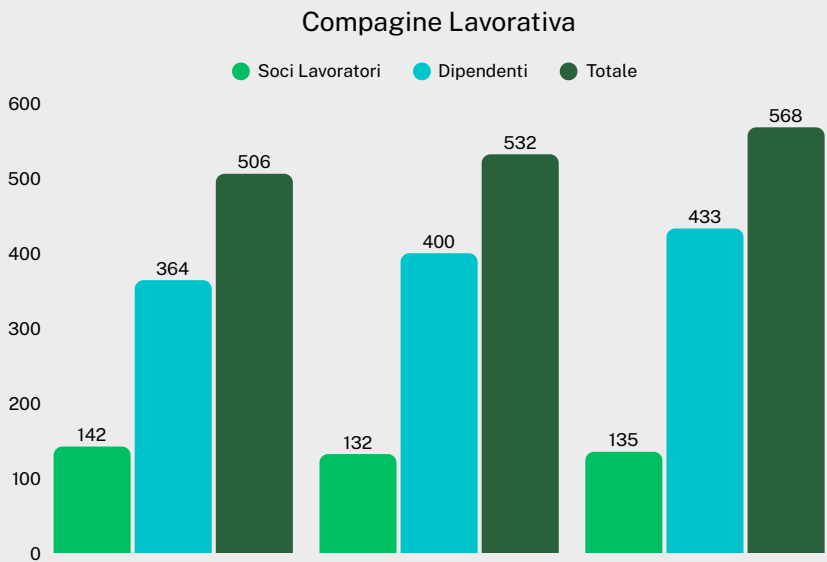


L'organigramma della Cooperativa ASSO è quello illustrato dalla figura seguente:



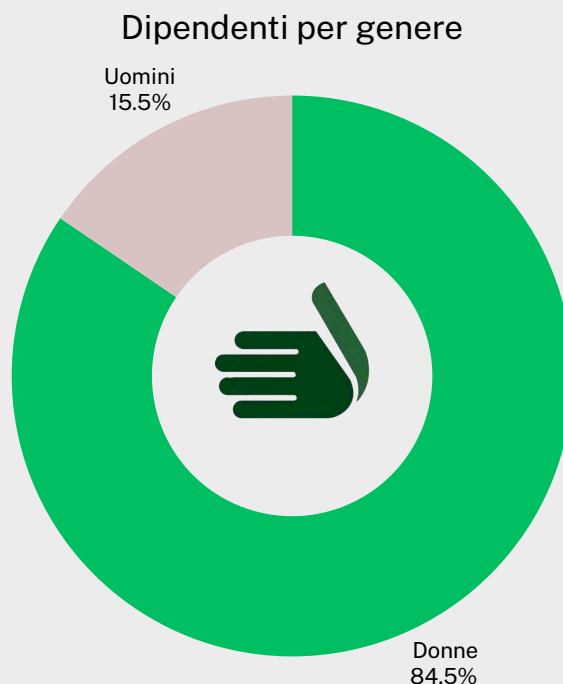
3. Tipologia, consistenza e composizione del personale

Nel corso degli anni la compagine lavorativa della Cooperativa ASSO è stata in costante aumento, a seguito dell'acquisizione di nuovi servizi o dell'ampliamento di servizi già in essere: in particolare, dall'anno 2022 al 2023 è passata da 506 a 532 dipendenti e dal 2023 al 2024 è passata da 532 a 568 dipendenti.

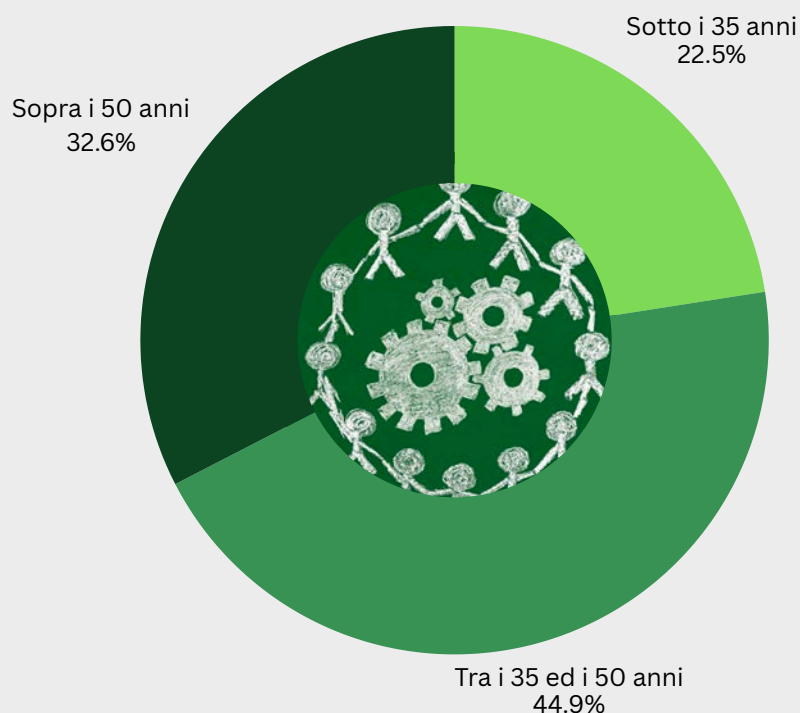


Tra i 568 dipendenti, 480 sono donne e 88 sono uomini, quindi l'84,5% della compagine lavorativa è composta da donne ed il restante 15,5% da uomini.

Il genere femminile è preponderante, ma questo è anche dovuto alla tipologia dei servizi svolti dalla Cooperativa ASSO, che hanno carattere prevalentemente amministrativo.

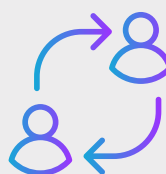


Distribuzione per fasce d'età



Riguardo la distribuzione per fasce d'età, il 22,5% (128) dei dipendenti ha meno di 35 anni, il 44,9% (255) ha tra i 35 ed i 50 anni ed il 32,6% ha più di 50 anni.

3.1 Tasso di turnover



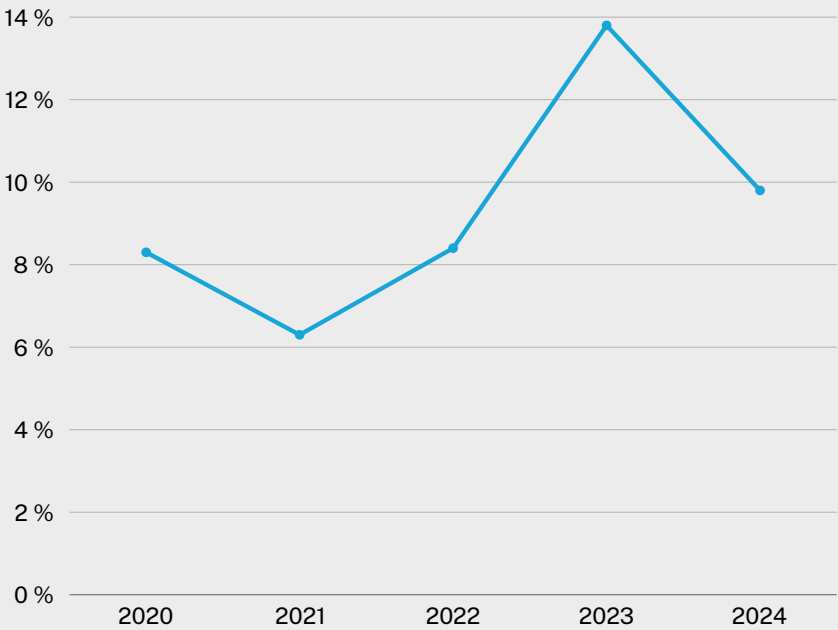
Il modello di calcolo utilizzato è stato il seguente: dal numero totale delle cessazioni avvenute nell'anno sono state sottratte quelle avvenute per pensionamento, per malattia o decesso del dipendente, gli operatori licenziati per la cessazione della causa di assunzione (gestione di attività temporanee) e quelli che sono stati licenziati o si sono dimessi durante il periodo di prova. Nell'anno 2024, quindi, il tasso di turnover è stato del 9,8%, in diminuzione rispetto all'anno 2023, quando risultava del 13,8% e leggermente superiore al 2022, quando si attestava sull'8,4%.

Per analizzare l'andamento del tasso di turnover si è ritenuto di prendere in esame un lasso di tempo di cinque annualità, dal 2020 al 2024.

Da un esame dei dati si evince che a fronte di un calo nel 2021 (6,3%) rispetto al 2020 (8,3%), nell'anno 2022 il tasso si è attestato ai livelli del 2020 (8,4%).

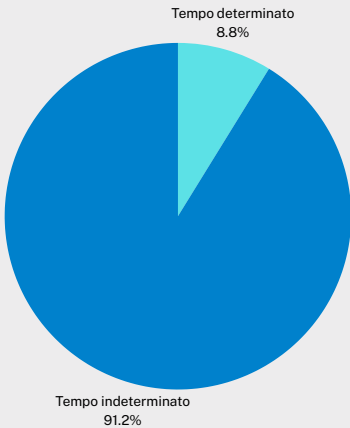
Il tasso di turnover registrato nel 2023, pari al 13,8%, aveva inizialmente destato la nostra attenzione. Tuttavia, la sua significativa riduzione al 9,8% nel 2024 ci ha portato a riflettere sul fatto che l'aumento osservato l'anno precedente fosse in gran parte riconducibile a fattori esterni all'organizzazione, come concorsi pubblici, pensionamenti e altre dinamiche esogene.

Andamento del tasso di turnover 2020-2024



3.2 Tipologia di contratto, anzianità aziendale e titolo di studio

Il CCNL applicato ai dipendenti della Cooperativa ASSO è il CCNL Cooperative Sociali; del totale del personale alle dipendenze della Cooperativa ASSO, 568 addetti, 5 hanno il contratto come impiegati ed uno come dirigente, mentre la percentuale dei lavoratori con contratto a tempo indeterminato sul totale è del 91,2%.



Il rapporto tra retribuzione annua lorda minima e massima dei lavoratori dipendenti della Cooperativa ASSO è di 4/1.

Per quanto riguarda le assunzioni, nel 2024 sono state un totale di 134, tra cui 115 donne, 19 uomini, 38 under 35 e 35 over 50; vi sono poi state 30 stabilizzazioni da tempo determinato a tempo indeterminato, tra cui 26 donne, 4 uomini, 11 under 35 e 6 over 50.

In relazione ai tirocini formativi, ne sono stati attivati 10, di cui:

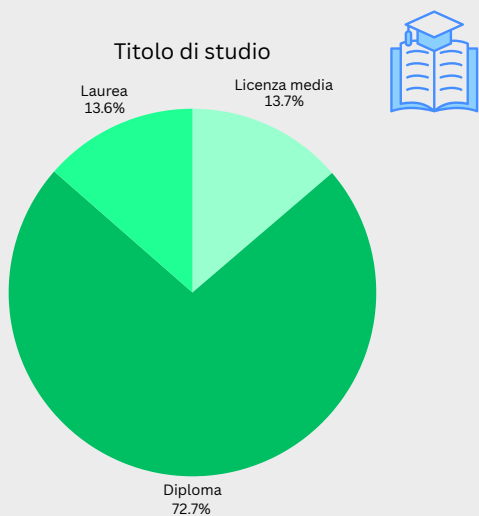
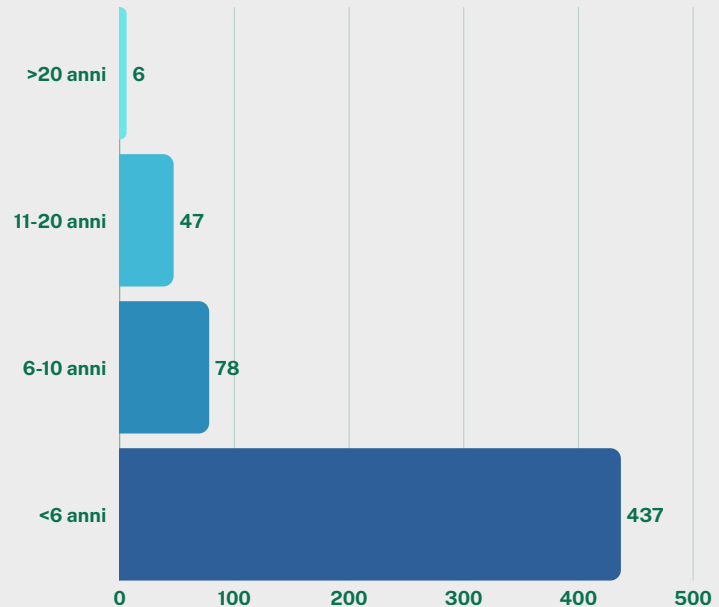
- 3 ancora in corso;
- 4 si sono trasformati in assunzioni nel corso dell'anno 2024
- 3 partecipanti si sono ritirati spontaneamente.



Anzianità aziendale

Per quanto riguarda l'anzianità aziendale, 6 dipendenti (1%) vantano oltre 20 anni di servizio, 47 (8,3%) hanno un'anzianità compresa tra 11 e 20 anni, 78 (13,7%) tra 6 e 10 anni, mentre la maggior parte, pari a 437 dipendenti (77%), ha meno di 6 anni di anzianità

La significativa presenza di dipendenti con un'anzianità aziendale inferiore ai sei anni non è ritenuta un fattore critico, in quanto riflette l'espansione dell'organico avvenuta negli ultimi anni a seguito dell'acquisizione di nuovi servizi.

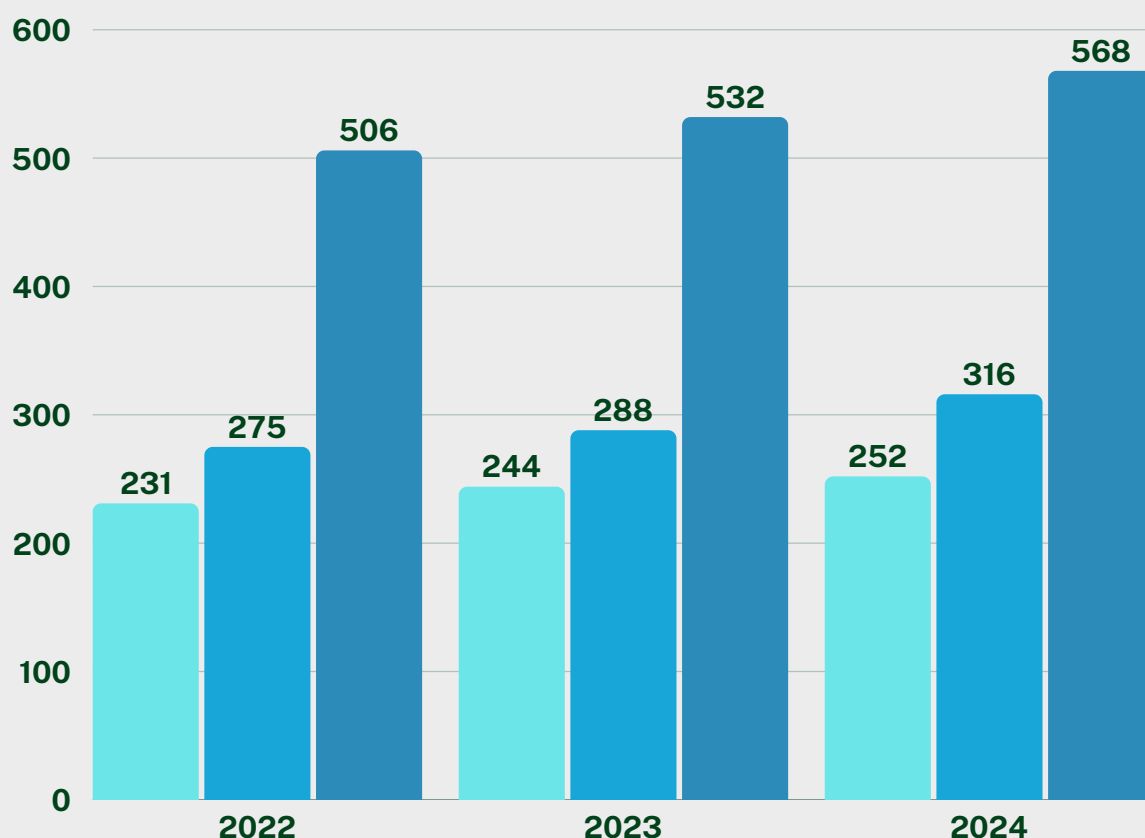


Data la natura dei servizi offerti, il personale è costituito prevalentemente da operatori in possesso di un diploma di scuola superiore (72,7%), i laureati e coloro in possesso della licenza media si equivalgono (13,5%).

3.3 Il ruolo del personale disabili nell'assetto societario e nei servizi

Nella Cooperativa Sociale ASSO i lavoratori con disabilità costituiscono la colonna portante dell'organizzazione aziendale rivestendo ruoli di responsabilità nell'assetto societario, nella gestione dei servizi e nella formazione del personale. Ciò non è stato il risultato di norme regolamentari interne che hanno favorito il lavoro delle persone con disabilità riservando loro posti privilegiati nell'organizzazione della Cooperativa, ma al contrario è stato il risultato di un investimento sulla formazione delle persone con disabilità e l'esito di una "selezione naturale" che è avvenuta nel corso degli anni tra tutti i lavoratori e le lavoratrici di ASSO. Certo è che la Cooperativa Sociale ASSO sin dalla sua costituzione ha creduto e ha investito risorse ed energie sulla formazione delle persone con disabilità scommettendo sulla loro capacità di acquisire le competenze per svolgere le attività amministrative, contabili, informatiche e di call center dei servizi, mentre sarebbe stato di certo molto più facile ricercare il "professionista" già in possesso delle competenze necessarie. Allo stesso modo sarebbe stato più semplice soddisfare solo la misura minima del 30% dei lavoratori e lavoratrici con disabilità (prevista dall'art. 4 comma 2 della L. 381/91), ma i risultati dimostrano che la scommessa di allora è stata una scelta vincente: oggi la Cooperativa Sociale ASSO possiede un capitale di persone con disabilità esperte nei processi di lavoro del servizio, capaci di realizzare progetti di inserimento al lavoro efficaci (perché conoscono, vivendole in prima persona, le problematiche e le esigenze delle persone con disabilità) e in grado di occupare ruoli di responsabilità a ogni livello dell'organizzazione societaria della Cooperativa.

Tipologia dipendenti



Nella Cooperativa Sociale ASSO i lavoratori con disabilità costituiscono più del 44% della compagine aziendale

In 28 anni di esperienza nell'inserimento lavorativo di persone con disabilità abbiamo imparato che il pianeta della disabilità è un mondo infinito e infinitamente variegato che non necessariamente comporta una ridotta produttività nel servizio. Anzi la nostra esperienza nella gestione dei servizi amministrativi di segreteria, di front-office e di prenotazione telefonica per Aziende sanitarie dimostra l'esatto contrario. Certo è che in considerazione della natura dei servizi svolti – che richiedono competenza, attenzione, capacità di ascolto e rapidità nella risoluzione dei problemi – è indispensabile che la disabilità non comprometta le capacità cognitive e relazionali della persona. Poiché anteporre la disabilità rispetto alla qualità del servizio sarebbe stato uno sbaglio colossale, da sempre abbiamo investito, da un lato, sulla formazione e sull'aggiornamento del personale e dall'altro, sulla forza e sulla capacità del gruppo di lavoro – potenziandolo numericamente – di farsi carico e sostenere le fragilità di coloro che a causa della situazione di malattia si trovavano ad affrontare delicate situazioni personali. Siamo stati ripagati dalle persone in termini di responsabilità e disponibilità, e il risultato è stato una crescita continua del servizio offerto oltretutto un'evoluzione dello stato di salute della persona.

Qualora invece la progressività della patologia invalidante dovesse compromettere in qualche modo le capacità della persona rendendogli difficoltosa l'esecuzione delle attività fino ad allora svolte, la Cooperativa continuerà a farsi carico della persona impiegandola in attività idonee al suo stato di salute in modo che continui a sentirsi “una macchina funzionante” e parte integrante del Gruppo di ASSO.

Investire sulla persona, non farla mai sentire sola nel suo percorso lavorativo e non abbandonarla nei momenti di difficoltà è il senso delle azioni e della ragione d'esistere della Cooperativa Sociale ASSO. Per una vera e compiuta integrazione delle persone con disabilità nel lavoro e quindi nella società è ancora oggi necessaria una crescita culturale complessiva che consolidi la figura della persona con disabilità come un patrimonio e una risorsa per la collettività. Al fine di perseguire questo obiettivo la Cooperativa Sociale ASSO ha elaborato sin dalla sua costituzione modelli di buone prassi nel percorso formativo di acquisizione delle competenze e di inserimento lavorativo delle persone con disabilità e con la realizzazione del Punto d'Ascolto ha dotato la propria organizzazione di un'area specialistica attenta ai bisogni e alle esigenze personali dei suoi soci lavoratori.

Non si può “fare bene cooperazione sociale” se non si introducono principi di buone prassi nei processi di lavoro, ma soprattutto non si può “fare bene cooperazione sociale” se non si investe nelle persone, non si costruiscono dei progetti intorno a loro e non le si mette al centro dei programmi di crescita e di sviluppo aziendale.



3.4 Attività di formazione e valorizzazione realizzate



ASSO dedica grande attenzione alla formazione, che ritiene fondamentale sia come consapevolezza del ruolo dei soci e dei dipendenti che come leva strategica per la crescita e la qualità dei servizi. Promuoviamo percorsi formativi generali rivolti a soci e dipendenti, con l'obiettivo di rafforzare la cultura aziendale, la sicurezza sul lavoro e le competenze trasversali. Parallelamente, investiamo in una formazione specifica e continua su ciascun servizio gestito, per garantire aggiornamento professionale, efficacia operativa e una risposta puntuale alle esigenze dei committenti.

Formazione sulla sicurezza

Nel corso dell'anno 2024 sono stati organizzati i seguenti percorsi formativi in materia di sicurezza sul lavoro:

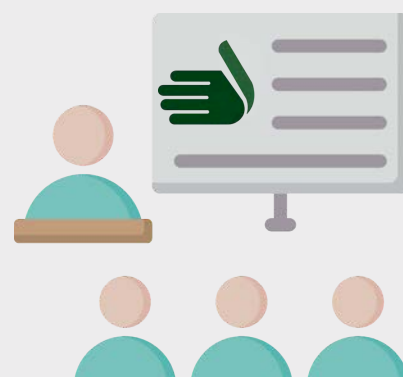
- Formazione generale: erogata a **59** dipendenti, per un totale complessivo di **236** ore;
- Formazione specifica: rivolta a **68** dipendenti, per un totale di **272** ore;
- Aggiornamento sulla sicurezza: destinato a **87** dipendenti, per un totale di **522** ore;
- Formazione per addetti al Primo Soccorso: effettuata per **2** dipendenti, per un totale di **24** ore;
- Formazione RLS (Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza): rivolta a **1** dipendente, per un totale di **32** ore.



Piano formativo generale

Sono stati attivati corsi di formazione, sia in presenza che in modalità online, rivolti a tutti i soci e dipendenti, articolati come segue:

- **11** corsi di formazione generale, destinati a **281** soci e dipendenti, per un totale complessivo di **402** ore;
- **4** corsi in materia di privacy e protezione dei dati personali, rivolti a **142** soci e dipendenti, per un totale di **284** ore;
- **4** corsi di formazione per i soci d'ingresso, riservati a **19** partecipanti, per un totale complessivo di **76** ore.



Formazione specifica sui servizi

Nel corso dell'anno sono stati organizzati **12** corsi di formazione specifica, ognuno mirato a rispondere alle esigenze operative dei vari servizi e a rafforzare e aggiornare le competenze professionali del personale.

A tali percorsi formativi hanno partecipato complessivamente **196** dipendenti per un totale di **366** ore di formazione erogate.

4. La natura dei servizi

La Cooperativa Sociale ASSO, per la natura specialistica dei servizi svolti, costituisce una realtà innovativa nel panorama della cooperazione sociale che si propone come obiettivo l'inserimento lavorativo di persone con disabilità nei servizi contabili, amministrativi, informatici e di call center e che mira a fare in modo che la professionalità delle persone prevalga sullo svantaggio e garantisca la qualità dei servizi. La crescita di ASSO nel corso degli anni è stata originata da una politica di ricerca e di miglioramento continuo operata sui seguenti aspetti del servizio: la soluzione tecnologica; il modello organizzativo; la selezione del personale; le modalità tecniche di gestione e il clima lavorativo, inteso come l'insieme delle relazioni tra il personale e la Direzione. Attribuendo alle lavoratrici e ai lavoratori impiegati nei servizi un ruolo attivo nel processo organizzativo e gestionale, la Cooperativa non solo ha diffuso una cultura aziendale volta al miglioramento continuo, ma ha anche elaborato e introdotto all'interno del processo lavorativo soluzioni e proposte innovative in grado di rispondere alle esigenze specifiche del servizio, migliorandone le prestazioni richieste.

Servizi di call center-contact center



- dal 2009 servizio di call center CUP dell'**AUSL della Romagna** comprendente le 4 ex Aziende Sanitarie di Cesena, Forlì, Ravenna e Rimini;
- dal 2010 servizio di call center degli **Ospedali Privati di Forlì**, che comprendono Case di Cura Villa Serena, Villa Igea e Villa Orchidee di Forlì ed il Centro Medico di Cervia.
- dal 2015 servizio di call center dell'Istituto Romagnolo per lo Studio dei Tumori "Dino Amadori"- **IRST** S.r.l. di Meldola - servizio cessato in data 31/12/2024 a seguito internalizzazione dello stesso;
- dal 2018 servizio di call center CUP dell'**IRCCS Carlo Besta** di Milano.
- dal 2020 servizio di call center CUP delle **Aziende Sanitarie di Messina** (ASP di Messina, Policlinico G. Martino, Azienda Ospedaliera Papardo e l'IRCCS Bonino Pulejo);
- dal 2021 servizio di call center CUP dell'**ASST Crema**;
- dal 2022 servizio di call center CUP dell'**AUSL di Parma e AOU di Parma**;
- dal 2022 servizio di call center CUP dell'**AUSL di Piacenza**;
- dal 2022 servizio di call center CUP dell'**AUSL di Reggio Emilia**;
- dal 2024 servizio di call center dell'**AUSL di Modena**;
- dal 2022 servizio di call center di Casa di Cura **Villa Laura** Srl;
- dal 2022 servizio di call center di **Villa Erbosa** Spa;
- dal 2024 servizio di call center dell'**A.O.U. Sant'Orsola** di Bologna.

Servizi di front office e back office per aziende sanitarie



- dal 2009 servizio di sportello unico CUP – Cassa Ticket e Casa della Salute dell'**AUSL della Romagna** - Cesena, Ravenna e vallate forlivesi;
- dal 2015 servizio di front office e back office dell'Istituto Romagnolo per lo Studio dei Tumori "Dino Amadori"- **IRST** S.r.l. di Meldola - servizio cessato in data 31/12/2024 a seguito internalizzazione dello stesso;
- dal 2018 sportello unico CUP – Cassa Ticket e back office servizio dell'**IRCCS Carlo Besta** di Milano;
- dal 2018 servizio di front office, CUP e Centro prelievi dell'**ASL TO4**;
- dal 2020 il servizio di front office, CUP e Centro prelievi dell'**ASL Città di Torino**;
- dal 2021 servizio di front office CUP –LP dell'**ASST Crema**;
- dal 2024 il servizio di front office dell'**IRCCS Istituto Oncologico Veneto** - sede di Castelfranco Veneto;

Servizi amministrativi di front office e data entry per enti locali



- dal 1999 servizi amministrativi-contabili del **Comune di Cesena** del Settore Servizi Sociali. L'area dei servizi svolti dalla Cooperativa nel corso degli anni si è estesa ad altri Settori riguardando oggi anche il Settore Ragioneria, il Settore del Personale e quello Demografico.
- dal 2006 servizi amministrativi di gestione del ciclo delle sanzioni al Codice della Strada per il **Comune di Bagno di Romagna**.

Servizi CAF

La Cooperativa Sociale ASSO svolge un servizio di assistenza ai cittadini nella compilazione delle Dichiarazioni dei Redditi (Modello Unico e Modello 730) presso le sedi di Cesena e Bagno di Romagna.



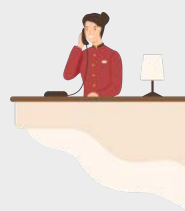
Segreteria Dottori

Servizio ASSO dedicato ai medici che si occupa di gestire per loro conto le prenotazioni e le informazioni richieste dai loro pazienti; al momento il servizio è attivo per 11 medici.



Segreteria Turismo

Dall'anno 2019 è stata sviluppata una partnership con la società FHG Srl per la gestione del servizio di call center del Roseo Euroterme di Bagno di Romagna (FC).



5. Dimensioni di valore e obiettivi di impatto

5.1 La finalità

ASSO opera in vista di un preciso interesse pubblico, quello di creare opportunità di lavoro per le persone con disabilità, attraverso un'organizzazione imprenditoriale strutturata da privati. È tutt'altro che facile abbinare l'imprenditorialità nella gestione dei servizi al perseguimento dell'interesse pubblico e riuscire, allo stesso tempo, a essere un modello vincente: i due rischi opposti entro i quali è facile scivolare sono quello di perdere la connotazione cooperativistica e diventare un'Impresa con l'obiettivo primario del risultato economico e, per contro, quello di mutarsi in un'Associazione che persegue finalità puramente istituzionali. Per non scivolare nell'una o nell'altra direzione, snaturante rispetto ai nostri propositi, abbiamo agito su due leve fondamentali: da un lato abbiamo instaurato preziose collaborazioni con professionisti competenti e capaci, che ci hanno aiutato a costruire un modello d'impresa all'avanguardia sia sotto il profilo organizzativo, sia sotto quello dell'efficienza del processo di lavoro; dall'altro lato abbiamo valorizzato quanti sono parte integrante della vita della Cooperativa, intendendoli non tanto nel loro ruolo di lavoratori dipendenti, quanto in quello di imprenditori responsabili del loro servizio. Proprio questo è l'elemento distintivo introdotto da ASSO rispetto alle strategie ordinarie di inserimento lavorativo delle persone con disabilità, nel fermo convincimento che queste debbano farsi protagoniste attive del mercato del lavoro e abbandonare perciò ogni disposizione a intendere il proprio ruolo e il proprio operato nei termini della mera subalternità.

La persona con disabilità intesa come imprenditrice di sé stessa è la forza di ASSO e costituisce l'elemento caratterizzante della sua politica. ASSO è composta per più del 44% da uomini e donne disabili imprenditori di sé stessi e protagonisti del loro futuro.

5.2 Gli stakeholders



Gli stakeholders interni della Cooperativa ASSO sono gli stessi soci e dipendenti, tra i quali quelli disabili, a cui è rivolta la *mission* di ASSO, quelli esterni sono i committenti e i fruitori dei nostri servizi, i nostri finanziatori, che sono i soci stessi ma soprattutto le banche, e i nostri fornitori.

ASSO negli anni ha costruito sempre un ottimo dialogo con i committenti dei nostri servizi, che sono per la maggior parte aziende sanitarie pubbliche e private ed enti pubblici.

Gli incontri con i Committenti per valutare i risultati della nostra attività, ma anche per comunicare da parte nostra se sono emerse criticità nella gestione del servizio, si tengono a cadenza almeno trimestrale.

5.3 Output



ASSO in 25 di anni di storia ha dimostrato alle aziende pubbliche e private che la persona con disabilità è una risorsa in ragione delle competenze delle quali è dotata, ed è riuscita a costruire un percorso in grado di condurre la persona con disabilità al recupero di un ruolo attivo nella società: in molti casi questo fine, necessariamente contingente e limitato rispetto all'integrità della vita personale, può divenire a sua volta il mezzo o la tappa da cui muovere per avviarsi verso un più complessivo reinserimento. In tale modo ASSO può certamente contribuire a creare una nuova concezione delle persone con disabilità e, favorendo un atteggiamento di collaborazione tra persone disabili e non, ribaltare l'idea che la presenza di un disabile costituisca per l'impresa un peso da supportare o un obbligo imposto dalla legge. Ciò consentirà di passare dalla "cultura dell'handicap" alla "cultura della normalità", quella cioè che afferma la diversità di ogni essere umano come condizione normale e quindi come risorsa positiva, come patrimonio multiforme di cultura, capacità e attitudini di vita.



5.4 Obiettivi

Gli obiettivi che la Cooperativa Sociale ASSO intende perseguire nel breve-medio periodo sono i seguenti:

- accrescere la dimensione dei servizi coerentemente con la struttura organizzativa della Cooperativa e nel rispetto della *mission* aziendale;
- Adeguare il modello organizzativo della Cooperativa alla nuova dimensione dei servizi in appalto e migliorare la comunicazione
- aumentare la percentuale di lavoratori con disabilità al 50%
- approvare un Regolamento per disciplinare la quota di utile da distribuire ai soci nonché i criteri di erogazione del premio.

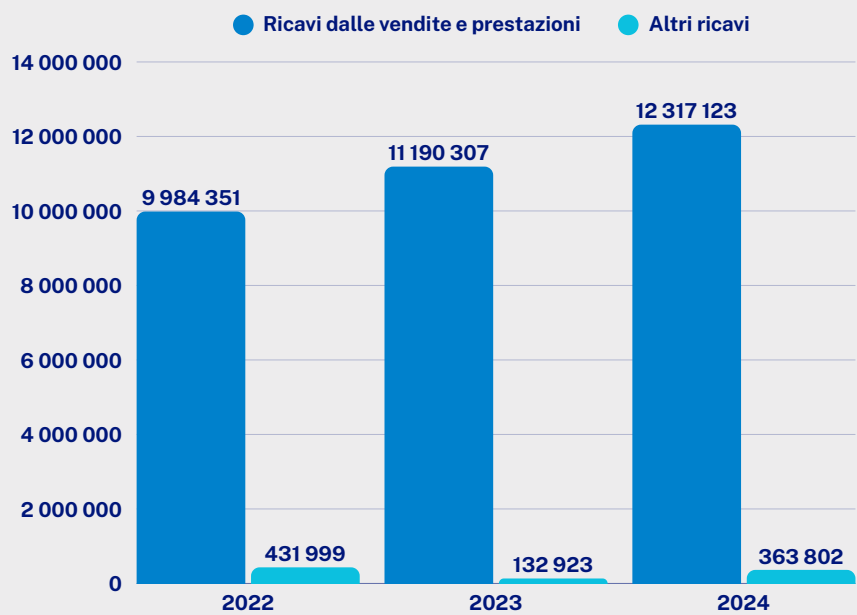
6. La dimensione economica

Negli ultimi anni, il fatturato di ASSO ha mostrato un trend di crescita costante e progressiva. Inizialmente, questa crescita si è manifestata in modo lento e graduale, riflettendo probabilmente le fasi iniziali di espansione dei servizi. Tuttavia, nel corso del tempo, si è osservato un incremento della velocità di questa crescita, con il fatturato che è aumentato in modo sempre più rapido. È importante sottolineare che, nonostante questa crescita significativa, gli equilibri di ASSO sono rimasti stabili e non sono stati compromessi, garantendo così una solida base di sviluppo sostenibile nel tempo.

Dall'esterno molti ci vedono come una grande impresa ma ASSO è ancora una grande famiglia nella quale esiste un legame vero tra i soci, quello del rispetto e della gioia per le reciproche vite; un legame che si sente nel cuore e non subisce il trascorrere del tempo.

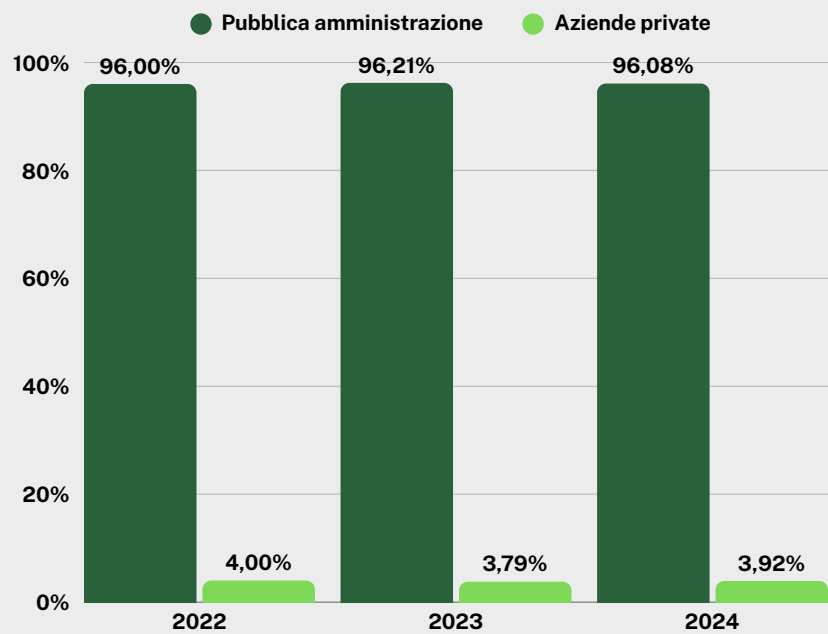


Il seguente grafico mostra l'andamento del fatturato negli ultimi 3 anni:

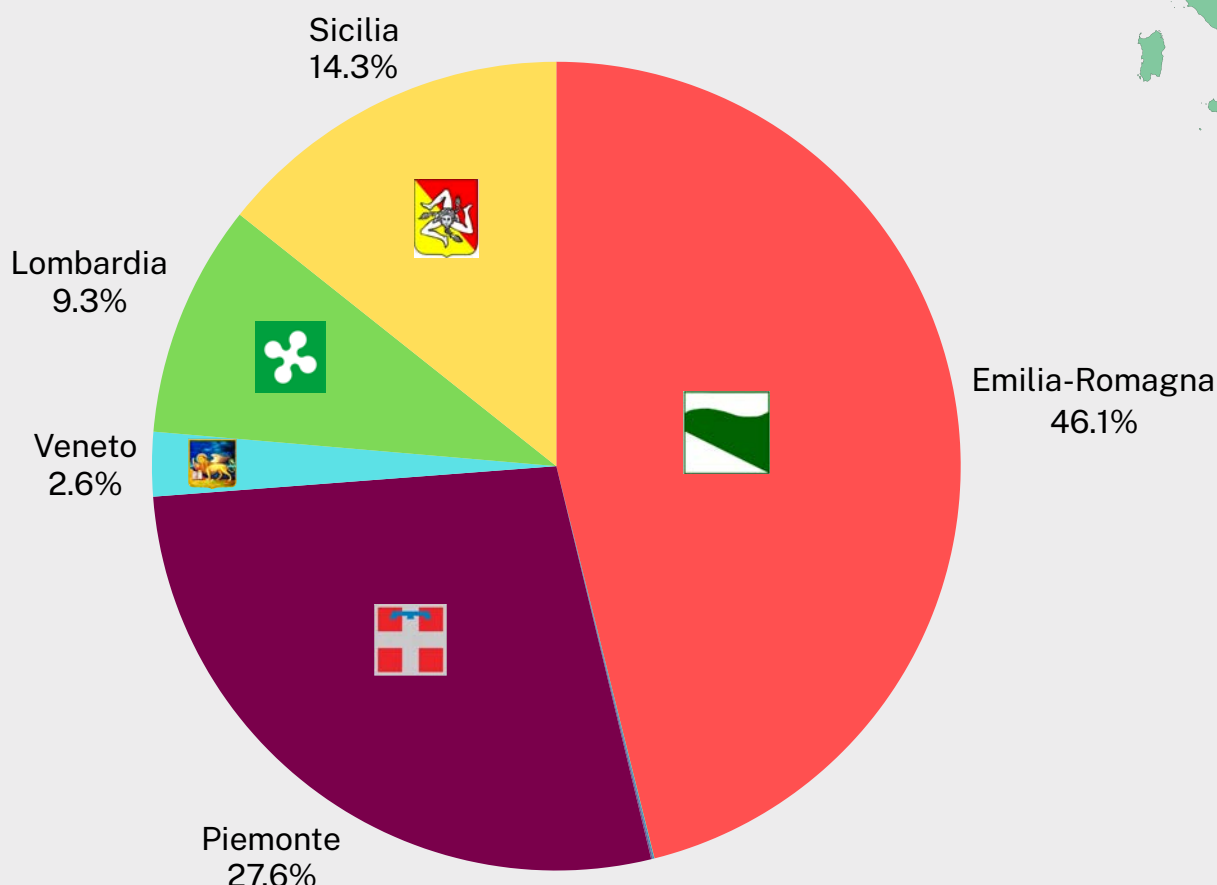


6.1 Natura dei ricavi

La quasi totalità dei ricavi, pari al 97%, deriva da prestazioni di servizio. Inoltre, come si può facilmente osservare dal grafico sottostante, il 96% di tali ricavi ha una natura pubblica. Sebbene i ricavi di origine pubblica siano distribuiti tra numerosi committenti e non dipendano da un singolo committente, è fondamentale sottolineare che, guardando al passato, abbiamo già dimostrato una certa capacità di diversificazione. Tuttavia, per il futuro, sarà essenziale migliorare ulteriormente questa strategia, puntando a diversificare maggiormente le entrate e a incrementare i ricavi di natura privata, entrando con maggiore incisività in quel segmento di mercato.



6.2 Ripartizione del fatturato per ambito territoriale



Quasi la metà del fatturato (46,1%) è generata in Emilia-Romagna, regione in cui ha sede legale la Cooperativa ASSO e dove abbiamo avviato l'attività. Al secondo posto per volume di ricavi si colloca il Piemonte, con il 27,6%, seguito dalla Sicilia (14,3%), dalla Lombardia (9,3%) e dal Veneto (2,6%). Le restanti regioni — Trentino-Alto Adige, Calabria, Friuli-Venezia Giulia e Toscana — contribuiscono complessivamente allo 0,1% del fatturato.

6.3 Costo del lavoro

Il costo del lavoro rappresenta la principale voce di spesa a bilancio della Cooperativa ASSO, in particolare, questa voce assorbe oltre l'85% del valore della produzione totale. Per essere più precisi, considerando un valore della produzione pari a € 12.680.925, il costo del lavoro ammonta a € 10.806.651.



6.4 Ricavi, patrimonio e conto economico

I dati relativi a ricavi e proventi, patrimonio e conto economico sono illustrati nelle tabelle sottostanti:

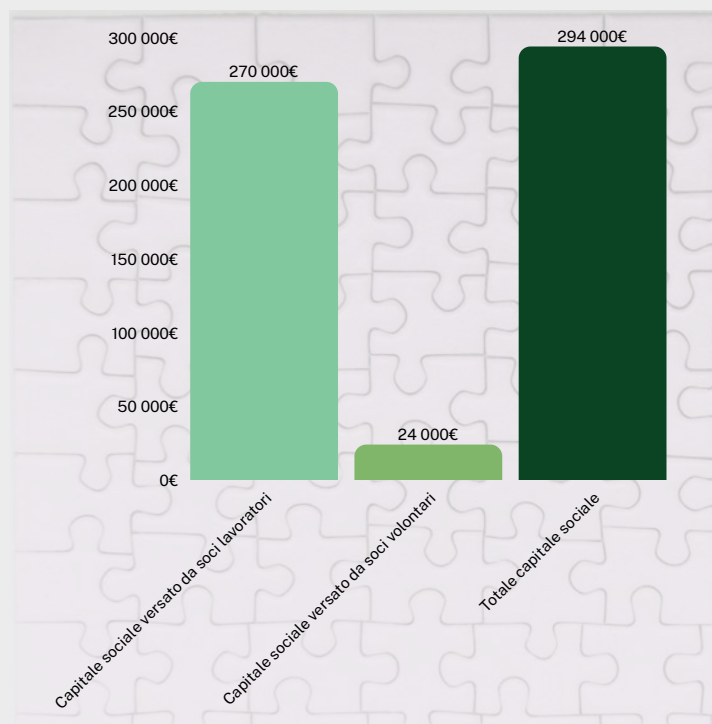


PATRIMONIO	
Capitale sociale	€ 294.000
Totale Riserve	€ 917.401
Utile	€ 288.215
Totale Patrimonio Netto	€ 1.499.616

CONTO ECONOMICO	
Risultato netto d'esercizio	€ 288.215
Eventuali ristorni	€ 0
Valore del risultato di gestione	€ 370.605

RICAVI E PROVENTI	
Ricavi Enti Pubblici	€ 11.834.660
Ricavi da privati-cittadini	€ 41.631
Ricavi da privati-imprese	€ 440.832
Contributi Pubblici	€ 8.335
Contributi privati	€ 0

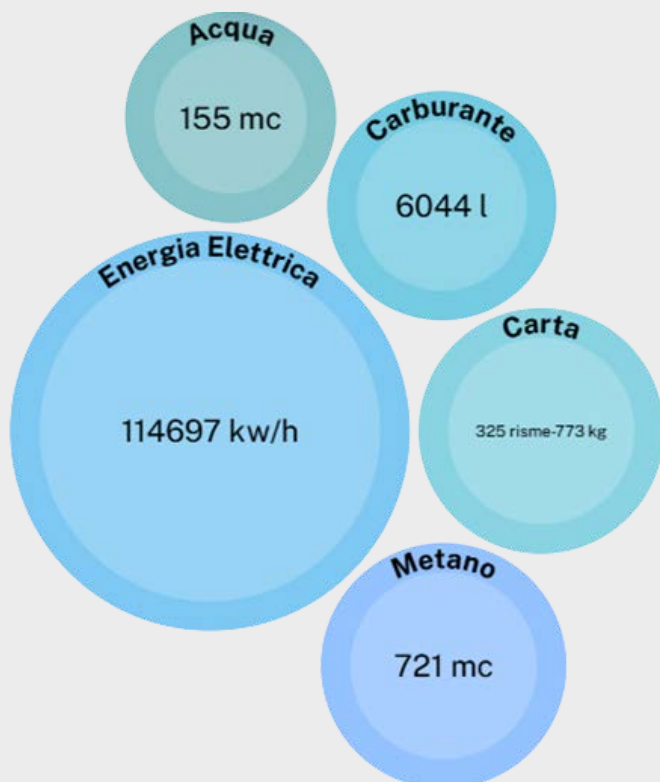
6.5 Composizione del capitale sociale



Il capitale sociale della Cooperativa ASSO è pari a € 294.000. Di questa somma, € 270.000 sono stati versati dai soci cooperatori prestatore i restanti € 24.000 sono stati versati dai soci volontari.



7. Indicatori di impatto ambientale



Data la natura dei servizi offerti, la Cooperativa ASSO non genera un impatto ambientale significativo, se non per il consumo di energia elettrica legato alla gestione degli uffici e l'utilizzo di materiali tipici delle attività d'ufficio (come carta, toner, ecc.). Nonostante ciò, abbiamo adottato misure per sensibilizzare il personale alla riduzione degli sprechi, promuovendo comportamenti più sostenibili. Nel grafico a lato vengono mostrati i consumi di risorse relativi all'anno 2024.

Uno sguardo verso il futuro

ASSO è nata da un sogno. Passo dopo passo, anno dopo anno siamo riusciti, insieme, a costruire una realtà d'impresa originale che non ha eguali nel panorama della cooperazione sociale. Oggi, voltarci indietro e guardare come eravamo 28 anni fa, ci dà la consapevolezza che nulla è impossibile! Tutto si può fare e anche i sogni si possono realizzare se nelle cose che si fanno ci si mette coraggio, passione, lealtà e rispetto per sé stessi e per gli altri. Di sicuro abbiamo lavorato tanto così come non abbiamo risparmiato forze ed energie per realizzare progetti intorno ai quali creare nuovi lavori e con essi realizzare i nostri obiettivi statutarî. Di sicuro non abbiamo mai accettato compromessi, abbiamo sempre rispettato le regole e ci siamo sempre tenuti lontani dalle cattive compagnie anche quando sarebbe più semplice e sicuramente più vantaggioso andarci a braccetto. Di sicuro non abbiamo mai messo il denaro prima delle persone e non siamo mai stati attratti dai facili guadagni. I nostri bilanci sono la rappresentazione chiara e trasparente di questa scelta politica.

Siamo cresciuti negli anni, dapprima lentamente e poi in questi ultimi tempi in maniera sempre più veloce senza che ciò scalfisse l'equilibrio interno, l'unione dei gruppi di lavoro o il rapporto tra i soci. Dall'esterno molti ci vedono come una grande impresa ma in realtà ASSO è una grande famiglia nella quale esiste un legame vero tra i soci, quello del rispetto e della gioia per le reciproche vite; un legame che si sente nel cuore e non subisce il logorio del tempo. Questi sono tempi difficili. Stiamo attraversando un lungo periodo di crisi, sia a livello etico che istituzionale. È quasi come se stessimo facendo un salto nel buio verso un tempo in cui principi e valori sono sbiaditi, un tempo in cui non esistono più certezze e convincimenti; un tempo nel quale avvertiamo un tale senso di precarietà e di insicurezza che diventa impossibile persino sognare. La società di oggi – che vuole farci credere che conta più l'aver dell'essere, l'estetica dell'etica – ci sta procurando un grande senso di spaesamento e tutti, più o meno consapevolmente, percepiamo una strana sensazione come se fosse finita un'epoca senza però capire che cosa abbia preso il suo posto e soprattutto quale futuro ci aspetti. Le norme sociali, i codici morali e culturali, che per secoli hanno costituito i valori rappresentativi della nostra civiltà, oggi mostrano la loro vulnerabilità e come accade dopo che le difese sono crollate si ergono nuovi modelli e nuovi sistemi che innalzano forme di egoismo estremo nelle quali l'individuo è esaltato contro ogni vincolo di solidarietà sociale per poi mostrare come nelle situazioni di difficoltà le persone siano sole, abbandonate a sé stesse e spesso scoprono di non avere scampo. È in questi momenti che si comprende quanto il lavoro, il gruppo e la famiglia siano una potente roccaforte che con le sue difese ci protegge e ci tutela. Oggi poi, rispetto a ieri, è cambiata l'idea di tempo: anni fa al centro di un qualunque progetto stava l'idea di futuro, mentre ora ci troviamo proiettati in una dimensione dove conta solo il presente e un tempo declinato solo al presente mette in discussione la possibilità di condividere idee e progetti con un orizzonte di medio - lungo termine. In questo scenario di declino, il modello cooperativistico d'impresa di ASSO è in controtendenza rispetto alle politiche aziendali delle altre società in quanto il nostro agire non è dettato da principi di interesse individuale, da finalità lucrative o di cassa, ma al contrario, nasce da una pluralità di motivazioni che sono la solidarietà, la giustizia e l'equità. Dobbiamo essere tutti consapevoli che il nostro scopo non si risolve nell'ultima riga del documento di bilancio rappresentata dall'utile o dalla perdita d'esercizio ma invece nella stabilità e nella qualità del posto di lavoro, nella cura delle condizioni lavorative e, perché no, nel miglioramento delle condizioni economiche retributive dei soci. Sono questi i valori che qualificano la nostra realtà e che di certo non trovano espressione nel documento del bilancio economico-finanziario.

In ASSO l'aspetto sociale è così rilevante da incidere profondamente non solo nelle scelte di selezione e assunzione del personale ma anche sull'organizzazione dei servizi e sulla gestione dei processi produttivi di lavoro a discapito di una migliore performance economica

finanziaria facilmente conseguibile attraverso politiche di razionalizzazione dei costi aziendali e in primis del costo del lavoro. Con questi

modelli e questi principi siamo cresciuti e siamo diventati grandi.

Nulla è impossibile, tutto si può fare così come sono certa che il difficile non è quello che è stato fatto fino ad ora ma quello che verrà domani. Sono però fiduciosa e credo che se continueremo a camminare insieme senza farci attrarre da facili illusioni il futuro non potrà che continuare a sorriderci. Alla fine dei conti penso che siano sempre le cose semplici e vere quelle che lasciano un segno del nostro fare, nel lavoro così come nella vita.

“La motivazione è un istinto naturale che rende possibile qualunque risultato”



