

BILANCIO SOCIALE 2025

Cooperativa Sociale ASSO Società Cooperativa
Cooperativa sociale di tipo B



Nota Metodologica

Il presente Bilancio Sociale è redatto ai sensi dell'art. 14 del D.Lgs. 117/2017 (Codice del Terzo Settore) e in conformità alle Linee Guida per la redazione del Bilancio Sociale degli Enti del Terzo Settore, adottate con Decreto del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali del 4 luglio 2019.

Periodo di rendicontazione

Il documento si riferisce all'esercizio sociale 1° gennaio 2025 – 31 dicembre 2025, salvo diversa indicazione esplicita nel testo (es. eventi successivi alla chiusura dell'esercizio).

Perimetro di rendicontazione

Il Bilancio Sociale rendiconta l'attività della Cooperativa Sociale ASSO Società Cooperativa nella sua interezza, comprendendo tutte le sedi operative attive al 31/12/2025: Bagno di Romagna (FC), Cesena (FC), Patti (ME), Torino (TO) e Modena (MO). La sede di Curti (CE), la cui apertura è prevista per agosto 2026, e le 4 nuove certificazioni di sistema di gestione ottenute nel corso del 2026, non rientrano nel perimetro del presente esercizio e sono citate a titolo informativo tra gli eventi successivi alla chiusura (cfr. Sez. 2).

Confronto con gli esercizi precedenti

Ove disponibili, i dati sono confrontati con le annualità 2022-2024, al fine di favorire la lettura dei trend e la continuità informativa rispetto ai Bilanci Sociali già pubblicati.

Modifiche metodologiche rispetto al Bilancio Sociale 2024

Si segnalano le seguenti novità rispetto a quanto pubblicato nel precedente Bilancio Sociale:

- cambio di formato: revisione della struttura del documento per un maggiore allineamento alle Linee Guida ministeriali (DM 4 luglio 2019), con l'introduzione della presente Nota Metodologica e di una sezione dedicata al confronto tra obiettivi dichiarati e risultati raggiunti (cfr. Sez. 7);
- nuova certificazione: introduzione di indicatori relativi alla Certificazione UNI/PdR 125:2022 "Parità di Genere", ottenuta dalla Cooperativa in data 11/09/2025;
- correzione del numero di regioni operative, indicato erroneamente come 8 nel Bilancio Sociale 2024 anziché 9 (Emilia-Romagna, Piemonte, Sicilia, Lombardia, Veneto, Trentino-Alto Adige, Friuli-Venezia Giulia, Toscana, Calabria);
- introduzione della sezione 4.3 "La valutazione di impatto sociale", che presenta per la prima volta il framework metodologico SROI (Social Return on Investment) adottato da ASSO; la quantificazione completa degli indicatori sarà oggetto delle prossime edizioni del Bilancio Sociale.

Fonti dei dati

I dati economico-finanziari sono tratti dal bilancio d'esercizio 2025 approvato dall'Assemblea dei Soci; i dati relativi al personale sono estratti dai sistemi di gestione delle risorse umane e paghe della Cooperativa; i dati ambientali derivano dalle fatture di fornitura delle utenze.

Organo e modalità di approvazione

Il presente Bilancio Sociale è stato approvato dall'Assemblea dei Soci in data 25/07/2026, contestualmente all'approvazione del bilancio d'esercizio 2025.

Lettera della Presidente

Gli anni sono passati e il 24 ottobre 2025 sono diventati 29 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!”

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 29 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.

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

La Presidente



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

1.1 La compagine sociale

Al 31.12.2025 la compagine sociale è composta da 146 soci, di cui 135 soci cooperatori lavoratori e 11 soci cooperatori volontari; considerando invece la distinzione per modalità di ingresso, 121 soci risultano soci ordinari e 25 soci d'ingresso prestatori.

In relazione al genere, al 31/12/2025 dei 146 soci 116 erano donne (79,5%) e 30 uomini (20,5%).

Andamento per genere

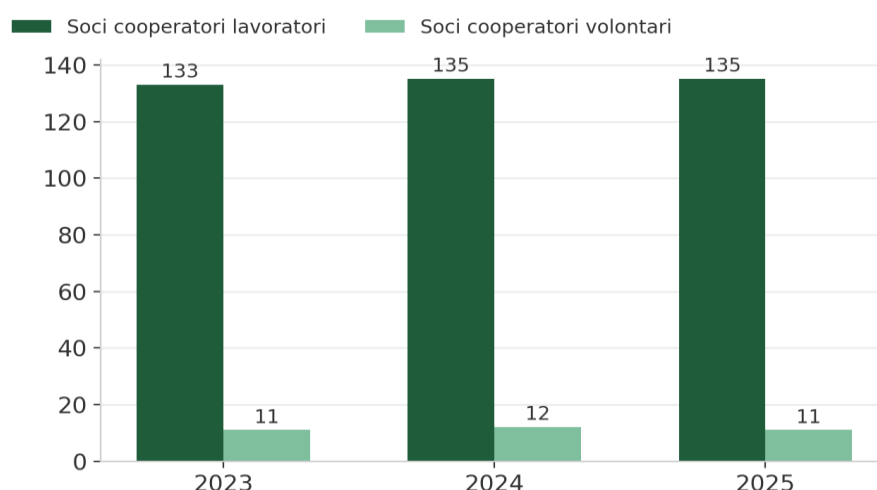
	2023	2024	2025
Totale soci	144	147	146
Donne	125 (86,8%)	116 (78,9%)	116 (79,5%)
Uomini	19 (13,2%)	31 (21,1%)	30 (20,5%)

Andamento per categoria

	2023	2024	2025
Soci cooperatori volontari	11	12	11
Soci cooperatori lavoratori	133	135	135
Totale	144	147	146

La base sociale si conferma sostanzialmente stabile nel triennio, con una lieve flessione del numero complessivo di soci nel 2025 (-1 rispetto al 2024) e una composizione di genere che, dopo la variazione registrata tra 2023 e 2024, si mantiene stabile anche nel 2025 (~79-80% di presenza femminile).

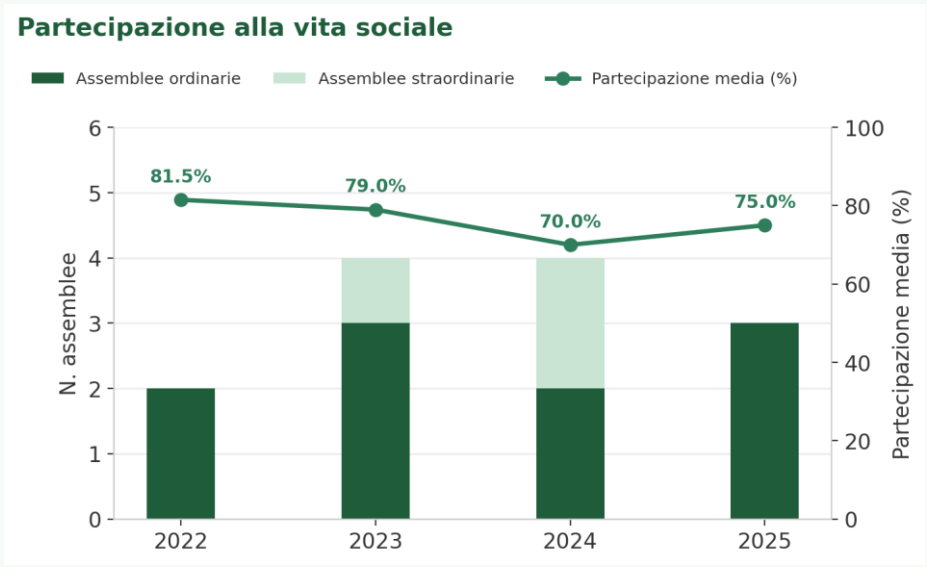
Andamento soci per categoria



1.2 Partecipazione alla vita sociale

Nel corso del 2025 sono state convocate 3 assemblee dei soci, tutte ordinarie, con una percentuale di partecipazione media del 75%.

Il dato segna un recupero significativo rispetto al minimo registrato nel 2024 (70%), confermando il buon livello di coinvolgimento della base sociale alla vita associativa. Il 2025 si distingue inoltre per l'assenza di assemblee straordinarie, a differenza degli anni precedenti, segno di una fase di maggiore stabilità gestionale e organizzativa.



Anno	Assemblee ordinarie	Assemblee straordinarie	Partecipazione media
2022	2	0	81,5%
2023	3	1	79,0%
2024	2	2	70,0%
2025	3	0	75,0%

Il trend evidenzia come, dopo la flessione del 2024, la partecipazione dei soci sia tornata a crescere, avvicinandosi nuovamente ai livelli medi storici del triennio 2022-2024 (76,8%).



2. Informazioni generali sull'ente

Cooperativa Sociale ASSO Società Cooperativa — Cooperativa sociale di tipo B

Viale Angeloni 493, 47521 Cesena (FC) — Tel. 0547/26652 — C.F./P.IVA 02479210409

www.cooperativaasso.it — info@cooperativaasso.it — comunicazioni@pec.cooperativaasso.it

Sedi operative al 31/12/2025

- Sede di Bagno di Romagna (FC) — via Gramsci 12/A, San Piero in Bagno
- Sede 2 di Cesena (FC) — viale Europa 109
- Sede di Patti (ME) — Contrada Santo Spirito snc, Loc. San Giovanni
- Sede di Torino (TO) — via Luigi Salvatore Cherubini 15
- Sede di Modena (MO) — via Emilia Ovest 105-107-109

Iscrizioni e certificazioni

- Albo Cooperative Sociali n. A121961 del 20/03/2005
- RUNTS n. 11346 del 22/03/2022
- Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC) n. 28643 dal 05/04/2017
- Codice ATECO 82.10.00 — CCNL Cooperative Sociali
- Certificazione di Qualità ISO 9001:2015 n. IT10/0650 dal 27/07/2010
- Certificazione di Responsabilità Sociale SA8000:2014 n. IT19/0258 dal 21/03/2019
- Certificazione UNI/PdR 125:2022 "Parità di Genere" dall'11/09/2025

Aree territoriali di operatività

Al 31/12/2025 ASSO gestisce servizi in 9 regioni: Emilia-Romagna, Piemonte, Sicilia, Lombardia, Veneto, Trentino-Alto Adige, Friuli-Venezia Giulia, Toscana e Calabria.

Eventi successivi alla chiusura dell'esercizio

Nel corso del 2026 è prevista l'apertura di una nuova sede operativa a Curti (CE), con avvio delle attività entro il mese di agosto 2026. L'operazione si inserisce nella strategia di consolidamento e crescita territoriale della Cooperativa, con un primo ingresso stabile in Campania.

Nel mese di febbraio 2026 la sede di Modena, precedentemente ospitata in un immobile in locazione, è stata trasferita in un immobile di proprietà della Cooperativa, a conferma del consolidamento della presenza sul territorio emiliano.

Nel corso del 2026 la Cooperativa ha inoltre ottenuto 4 nuove certificazioni di sistema di gestione, rilasciate dall'ente AXE Register in data 16/03/2026 (scadenza 15/03/2029):

- ISO 22301:2019 — Sistema di Gestione per la Business Continuity (n. IT26-00804E)
- ISO 37001:2025 — Sistema di Gestione Anticorruzione (n. IT26-00804K)
- ISO/IEC 20000-1:2018 — Sistema di Gestione dei servizi IT (n. IT26-00804F)
- ISO/IEC 27001:2022 — Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni, Cybersecurity e Privacy Protection, comprensivo delle Linee Guida ISO/IEC 27017:2015 e ISO/IEC 27018:2019 (n. IT26-00804D)

Tutte le certificazioni sono riferite al campo di applicazione: progettazione ed erogazione del servizio di call center per prenotazioni/disdette telefoniche relative a prestazioni di specialistica sanitaria, e progettazione di servizi volti all'inserimento lavorativo di persone con disabilità.

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.

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.

Una storia in breve

Anno	Tappa
1996	Fondazione della Cooperativa ASSO, 9 soci
2005	Iscrizione all'Albo Cooperative Sociali
2009	Avvio servizio call center CUP AUSL della Romagna
2010	Certificazione di Qualità ISO 9001:2015
2018	Avvio dei servizi in Lombardia (IRCCS Carlo Besta di Milano) e in Piemonte (ASL TO4)
2019	Certificazione di Responsabilità Sociale SA8000:2014
2020	Apertura della sede di Patti (ME); avvio dei servizi per le Aziende Sanitarie di Messina e per l'ASL Città di Torino; superamento dei 400 dipendenti
2022	Iscrizione al RUNTS
2024	Espansione dei servizi in Veneto (IRCCS Istituto Oncologico Veneto, sede di Castelfranco Veneto) e apertura dell'ufficio di Torino; 568 dipendenti, presenza in 9 regioni
2025	Presenza in 9 regioni confermata; Certificazione Parità di Genere UNI/PdR 125:2022
2026	Apertura nuova sede di Curti (CE) (prevista); trasferimento della sede di Modena in un immobile di proprietà (febbraio 2026); ottenute 4 nuove certificazioni (ISO 22301, ISO 37001, ISO/IEC 20000-1, ISO/IEC 27001)



3. Struttura di governo, organigramma e personale

3.1 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.

Il Consiglio di Amministrazione, in carica dal 29/07/2023 e con composizione invariata rispetto al 2024, è formato da 6 soci (3 donne e 3 uomini), di cui 2 persone svantaggiate e 4 normodotate; 1 componente è socio cooperatore volontario, gli altri 5 sono soci cooperatori lavoratori. L'età media dei consiglieri nel 2025 è di 58 anni (in leggero aumento rispetto ai 57 anni del 2024); il Presidente è una donna, il Vicepresidente un uomo.

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.

Andamento riunioni CdA

Anno	N. riunioni	Tasso di presenza medio
2023	8	91%
2024	14	89%
2025	12	79%

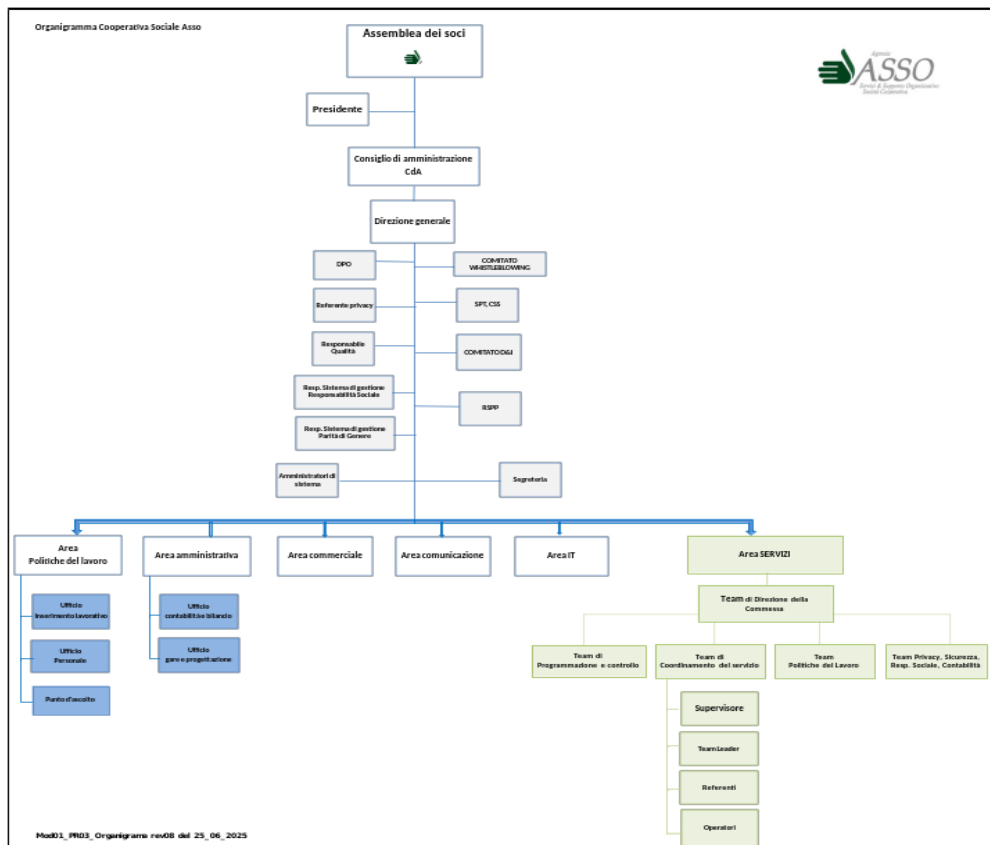
Il calo del tasso di presenza registrato nel 2025 è riconducibile a motivi di salute e personali che hanno riguardato alcuni componenti del CdA nel corso dell'anno, e non a un minore coinvolgimento nella vita associativa.

3.2 Collegio Sindacale

Il Collegio Sindacale, in carica dal 29/07/2023 e con composizione invariata rispetto al 2024, è composto da 3 membri (1 donna, 2 uomini); il Presidente è un uomo. L'età media dei componenti nel 2025 è di 54 anni.

3.3 Organigramma aziendale

L'organigramma della Cooperativa ASSO, Mod01_PR03_Organigramma rev08 del 25/06/2025, riflette il rafforzamento della struttura di governance e controllo avvenuto nel corso dell'anno, con l'introduzione di due nuovi organi di staff alla Direzione Generale — il Comitato Whistleblowing e il Comitato D&I (Diversity & Inclusion) — e l'istituzione della figura di Responsabile del Sistema di gestione Parità di Genere, a presidio dell'omonima certificazione UNI/PdR 125:2022 ottenuta nel 2025.



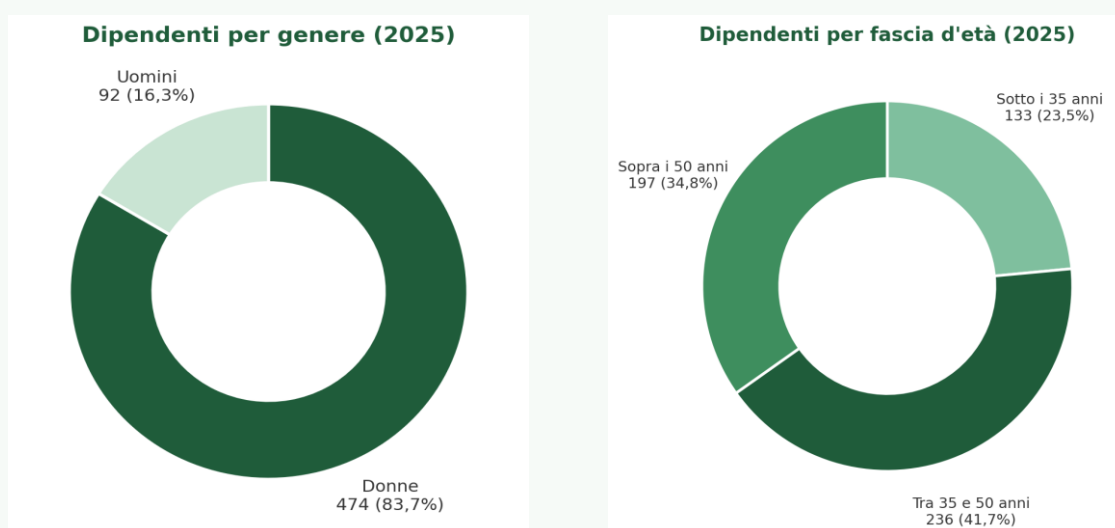
3.4 Compagine lavorativa

Al 31/12/2025 la compagine lavorativa della Cooperativa ASSO è composta da 566 dipendenti.

Per genere ed età — confronto 2024-2025

	2024	2025
Totale dipendenti	568	566
Donne	480 (84,5%)	474 (83,7%)
Uomini	88 (15,5%)	92 (16,3%)
Under 35	128 (22,5%)	133 (23,5%)
35-50 anni	255 (44,9%)	236 (41,7%)
Over 50	185 (32,6%)	197 (34,8%)

Il quadro 2025 mostra sostanziale stabilità numerica, una lieve ricomposizione di genere e un progressivo invecchiamento della compagine lavorativa.



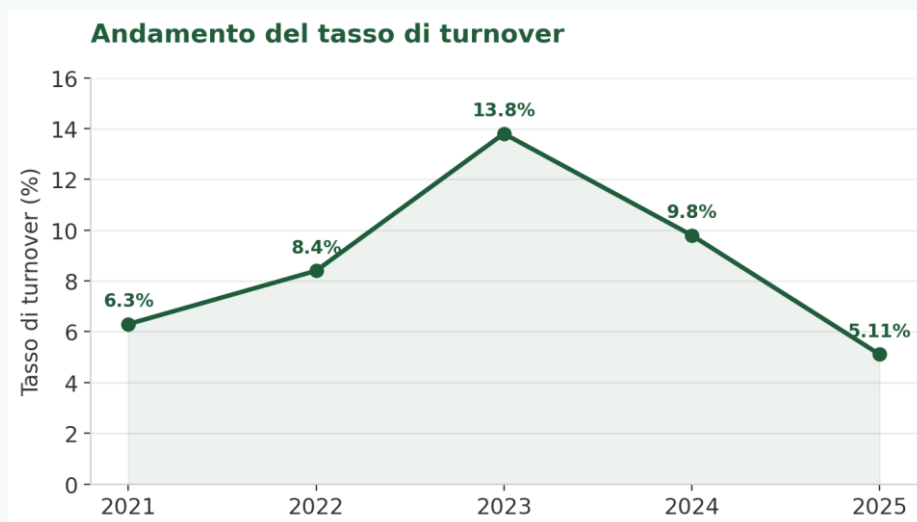
3.5 Tasso di turnover

Il modello di calcolo utilizzato è 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 2025, applicando questo modello, il tasso di turnover è stato del 5,11%, corrispondente a 64 cessazioni, in netta diminuzione rispetto al 2024 (9,8%).

Anno	Tasso di turnover
2021	6,3%
2022	8,4%
2023	13,8%
2024	9,8%
2025	5,11%

Il 2025 segna il valore più basso dell'intero periodo considerato, confermando una fase di maggiore stabilizzazione del personale.



3.6 Tipologia di contratto, assunzioni e stabilizzazioni

Tipologia contrattuale (totale addetti 566):

- Impiegati: 563
- Dirigenti: 1
- Lavoratori autonomi: 2

Per durata contratto (dipendenti, esclusi i 2 lavoratori autonomi):

- Tempo indeterminato: 515 (91,0%)
- Tempo determinato: 49 (8,7%)

Assunzioni 2025: totale 73

- Donne: 52 — Uomini: 21
- Under 35: 23 — 35-50 anni: 21 — Over 50: 29

Stabilizzazioni da tempo determinato a indeterminato 2025: totale 40

- Under 35: 15 — 35-50 anni: 14 — Over 50: 11

	2024	2025
Assunzioni totali	134	73
Stabilizzazioni	30	40
% tempo indeterminato	91,2%	91,0%

Le assunzioni si sono ridotte significativamente rispetto al 2024, coerente con il numero di dipendenti ormai stabile, mentre le stabilizzazioni aumentano (+10), segnale di consolidamento dei rapporti di lavoro.

3.7 Anzianità aziendale

	2024	2025
Oltre 20 anni	6 (1,0%)	8 (1,4%)
11-20 anni	47 (8,3%)	50 (8,8%)
6-10 anni	78 (13,7%)	71 (12,5%)
Meno di 6 anni	437 (77,0%)	437 (77,2%)

La distribuzione resta sostanzialmente invariata, con una lieve crescita delle fasce di maggiore anzianità, coerente con il calo del turnover.

3.8 Titolo di studio

	2024	2025
Diploma	72,7%	74,0%
Laurea	13,6%	13,8%
Licenza media	13,7%	12,2%

3.9 Il ruolo del personale con disabilità

Al 31/12/2025 i lavoratori con disabilità sono 280 su 566 dipendenti totali, pari al 49,5% della compagine lavorativa.

	2024	2025
Dipendenti disabili	252	280
% sul totale	44,4%	49,5%

Il dato è particolarmente significativo: ASSO si avvicina notevolmente all'obiettivo dichiarato nel Bilancio Sociale 2024 di raggiungere il 50% di lavoratori con disabilità.

3.10 Attività di formazione

Formazione sulla sicurezza

Tipologia	Dipendenti coinvolti	Ore totali
Formazione/aggiornamento antincendio	9	26
Formazione generale sicurezza	108	653
Formazione specifica sicurezza	36	144
Aggiornamento sulla sicurezza	59	339
Primo Soccorso	19	117
RLS	3	24

Piano formativo generale

- Formazione generale: 5 corsi, 97 partecipanti, media 9 ore/partecipante
- Privacy e protezione dati: 1 corso, 40 dipendenti, 80 ore
- Formazione SPT: 1 corso, 7 membri, 2 ore

Formazione specifica sui servizi

33 corsi, 349 dipendenti coinvolti, media di 1,5 ore/corso.

	2024	2025
Corsi formazione specifica servizi	12	33
Dipendenti coinvolti (form. specifica)	196	349
Corsi formazione generale	11	5
Dipendenti coinvolti (form. generale)	281	97

Il 2025 mostra un significativo ampliamento della formazione specifica sui servizi, a fronte di una riduzione della formazione generale trasversale.



4. La natura dei servizi e gli stakeholder

4.1 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.

Servizi di call center-contact center

- dal 2009 servizio di call center CUP dell'AUSL della Romagna (Cesena, Forlì, Ravenna, Rimini)
- dal 2010 servizio di call center degli Ospedali Privati di Forlì
- 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
- dal 2021 servizio di call center CUP dell'ASST Crema
- dal 2022 servizio di call center CUP dell'AUSL 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
- dal 2018 sportello unico CUP–Cassa Ticket e back office dell'IRCCS Carlo Besta di Milano
- dal 2018 servizio di front office, CUP e Centro prelievi dell'ASL TO4
- dal 2020 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 servizio di front office dell'IRCCS Istituto Oncologico Veneto - Castelfranco Veneto

Altri servizi

Servizi amministrativi di front office e data entry per enti locali (Comune di Cesena, Comune di Bagno di Romagna), Servizi CAF, Segreteria Dottori, Segreteria Turismo — invariati rispetto al 2024.

4.2 Gli stakeholder

Gli stakeholder di ASSO si dividono in due grandi famiglie: i soggetti interni, che partecipano direttamente alla vita cooperativa, e quelli esterni, con cui ASSO costruisce relazioni di fiducia durature nel tempo.

Interni

Soci e dipendenti — inclusi i lavoratori con disabilità, destinatari primari della mission. Il principio democratico «una testa, un voto» garantisce la loro voce nella governance.

Esterni

Committenti (ASL pubbliche e private, enti pubblici), fruitori dei servizi (pazienti e utenti SSN), finanziatori (soci e istituti bancari) e fornitori.

Nel corso degli anni ASSO ha costruito relazioni solide e fiduciarie con i propri committenti, fondando la partnership sulla qualità verificabile e misurabile del servizio erogato.

Matrice di rilevanza degli stakeholder

Categoria	Stakeholder	Interesse principale	Canale di coinvolgimento
Interni	Soci Lavoratori e Dipendenti (inclusi lavoratori categorie protette)	• Stabilità occupazionale • Crescita professionale • Inclusione e benessere • Dignità personale	• Assemblee soci (1 testa = 1 voto) • Tavoli di ascolto • Bilancio sociale • Piani di formazione personalizzati
Esterni	Committenti (ASL Pubbliche/Private, Enti Pubblici)	• Qualità del servizio • Efficienza operativa • Rispetto dei LEA • Conformità clausole sociali	• Audit periodici • Report di performance (SLA) • Tavoli tecnici di co-progettazione
Esterni	Fruitori dei Servizi (Pazienti e Utenti SSN)	• Accessibilità e cortesia • Tempi di attesa ridotti • Chiarezza delle informazioni	• Questionari di Customer Satisfaction • Monitoraggio reclami • Analisi tempi di risposta
Esterni	Finanziatori e Partner (Istituti bancari, reti Terzo Settore)	• Trasparenza finanziaria • Solidità patrimoniale • Sostenibilità del modello	• Bilancio d'esercizio • Report d'impatto • Incontri periodici

4.3 La valutazione di impatto sociale

Il Bilancio di Impatto Sociale (o Valutazione d'Impatto Sociale — VIS) non si calcola come un bilancio contabile tradizionale: si misura attraverso un set strutturato di indicatori quantitativi e qualitativi. La metodologia Social Return on Investment (SROI) è tra le più diffuse nel settore cooperativo. Monetizza l'impatto calcolando il rapporto tra il valore sociale creato e il capitale investito.

La catena del valore: da Input a Impatto

Ogni attività di ASSO genera valore in quattro stadi progressivi. Le risorse investite (Input) si trasformano in azioni concrete (Attività), producono risultati misurabili (Output) e generano cambiamenti reali nella vita delle persone (Outcome).

Input	Attività	Output	Outcome
Capitale finanziario	Gestione sportelli CUP	N° prestazioni erogate	↑ Autonomia economica
Competenze manageriali	Front/back office sanitario	Ore servizio coperte	↑ Autostima lavoratori
Ore di formazione	Servizi call center	Lavoratori disabili assunti	↓ Tempi attesa utenza
Contratti di appalto ASL	Tutoraggio inserimento lavorativo	Team di lavoro integrati	↑ Efficienza PA

Chi beneficia dell'impatto

L'impatto generato da ASSO si distribuisce su tre livelli, creando un effetto moltiplicatore che va ben oltre i singoli lavoratori inseriti.

Beneficiario	Tipo di impatto	Cambiamento generato
Lavoratore con disabilità	Individuale	Da condizione di dipendenza assistenziale a contribuente attivo. Aumento di autonomia, autostima e qualità della vita.
Pubblica Amministrazione	Istituzionale	Riduzione dei costi per sussidi passivi. Miglioramento dell'efficienza dei servizi sanitari e riduzione dei tempi di attesa.
Comunità e Territorio	Sistemico	Aumento della coesione sociale. Generazione di PIL locale. Contributo alla sostenibilità del welfare territoriale.

ASSO contribuisce al bene comune in modo direttamente misurabile: ogni lavoratore con disabilità inserito stabilmente nel mercato del lavoro riduce i costi sociali dell'assistenzialismo passivo e genera produttività economica e dignità personale.

Il processo SROI in 5 fasi

La misurazione dell'impatto segue una sequenza operativa rigorosa, che garantisce trasparenza e riproducibilità nel tempo.

Fase	Descrizione
01 — Mappatura e Analisi del Contesto (Definizione del perimetro)	Identificazione degli stakeholder da coinvolgere (100 lavoratori e 3 ASL pilota) e definizione dei confini dell'analisi per l'anno fiscale corrente.
02 — Costruzione della Mappa d'Impatto (Applicazione della ToC)	Strutturazione della relazione logica tra risorse investite e cambiamenti generati, escludendo il deadweight (ciò che sarebbe avvenuto senza l'intervento di ASSO).
03 — Selezione Indicatori e Monetizzazione (Scelta dei proxy finanziari)	Individuazione degli indicatori (es. tasso di ritenzione lavorativa) e dei financial proxies, come il costo risparmiato dallo Stato per sussidi non erogati.
04 — Valutazione, Attribuzione e Calcolo (Determinazione del rapporto SROI)	Applicazione dei filtri di correzione (es. Drop-off: deprezzamento del valore nel tempo) e calcolo finale del rapporto SROI.
05 — Restituzione e Comunicazione Trasparente (Accountability)	Comunicazione dei risultati a tutti gli stakeholder in modo trasparente, rendicontando l'impatto sociale generato da ASSO.



5. La dimensione economica

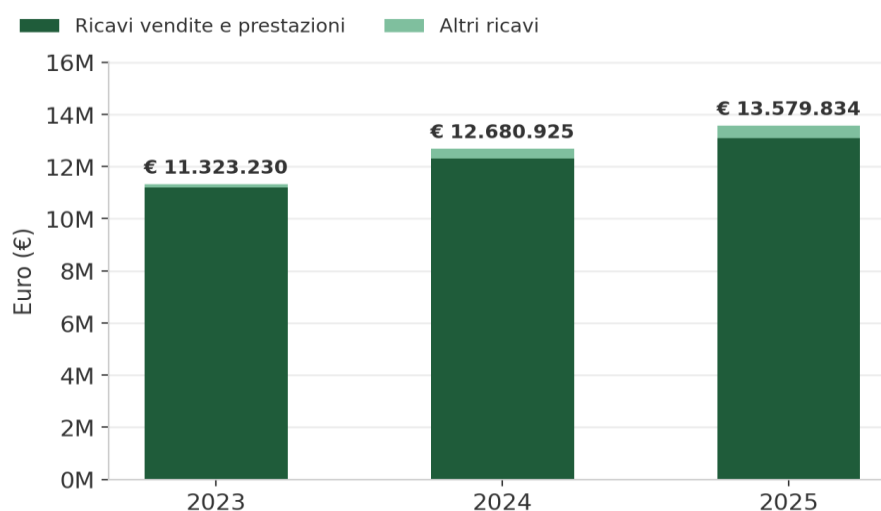
5.1 Natura dei ricavi

Il fatturato 2025 di ASSO è stato pari a € 13.579.834 (Ricavi da vendite e prestazioni: € 13.080.122; Altri ricavi: € 499.712).

	2023	2024	2025
Ricavi vendite e prestazioni	11.190.307	12.317.123	13.080.122
Altri ricavi	132.923	363.802	499.712
Totale	11.323.230	12.680.925	13.579.834

Il fatturato continua il trend di crescita costante già evidenziato negli anni precedenti (+7,1% rispetto al 2024).

Andamento del fatturato

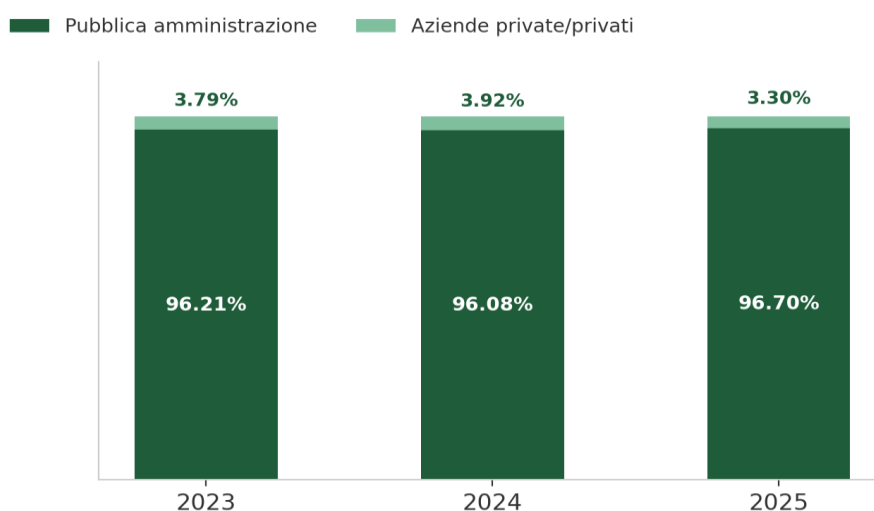


Ripartizione pubblico/privato

	Importo (€)	%
Pubblica amministrazione	12.643.641	96,7%
Aziende private/privati	436.481	3,3%

Rispetto al 2024 (96,08% pubblico – 3,92% privato), la quota pubblica registra un leggero aumento, confermando la forte dipendenza dai committenti pubblici già segnalata come area di attenzione nel precedente bilancio.

Natura dei ricavi: pubblico vs privato

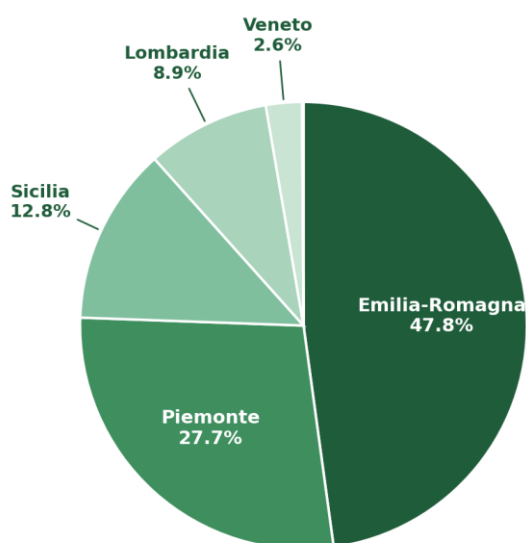


5.2 Ripartizione del fatturato per ambito territoriale

Regione	Importo (€)	%
Emilia-Romagna	6.254.664	47,8%
Piemonte	3.628.749	27,7%
Sicilia	1.671.513	12,8%
Lombardia	1.164.785	8,9%
Veneto	345.598	2,6%
Trentino-Alto Adige	3.483	0,03%
Friuli-Venezia Giulia	3.240	0,02%
Toscana	1.658	0,01%
Calabria	6.433	0,05%

Emilia-Romagna e Piemonte restano le aree di maggior fatturato, in linea con il 2024.

Ripartizione del fatturato per regione (2025)



*Altre regioni: Trentino-Alto Adige, Friuli-Venezia Giulia, Toscana e Calabria (0,11% complessivo).

5.3 Costo del lavoro

Il costo del lavoro nel 2025 è stato pari a € 11.903.781, corrispondente all'87,7% del valore della produzione (€ 13.579.834), in aumento rispetto all'85% circa del 2024.

5.4 Ricavi, patrimonio e conto economico

Patrimonio

	Importo (€)
Capitale sociale	292.000
Totale Riserve	1.193.012
Utile	187.287
Totale Patrimonio Netto	1.672.299

Conto economico

	Importo (€)
Risultato netto d'esercizio	187.287
Eventuali ristorni	0
Valore del risultato di gestione	252.533

Ricavi e proventi

	Importo (€)
Ricavi Enti Pubblici	12.643.641
Ricavi da privati-cittadini	43.659
Ricavi da privati-imprese	392.822
Contributi Pubblici	294.401
Contributi privati	0

5.5 Composizione del capitale sociale

Il capitale sociale della Cooperativa ASSO è pari a € 292.000, di cui € 272.000 versati dai soci cooperatori prestatori e i restanti € 20.000 versati dai soci volontari.

	2024	2025
Capitale sociale soci lavoratori	270.000	272.000
Capitale sociale soci volontari	24.000	20.000
Totale	294.000	292.000



6. 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, ASSO ha adottato misure per sensibilizzare il personale alla riduzione degli sprechi, promuovendo comportamenti più sostenibili.

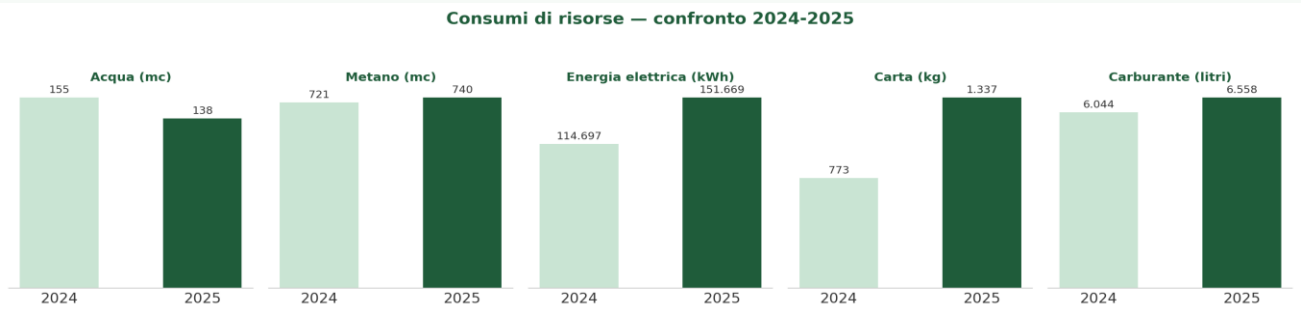
Consumi di risorse — confronto 2024-2025

Risorsa	Unità di misura	2024	2025	Variazione
Acqua	mc	155	138	-11,0%
Metano (riscaldamento)	mc	721	740	+2,6%
Energia elettrica	kWh	114.697	151.669	+32,2%
Carta	risme	325	535	+64,6%
Carta	kg	773	1.337	+73,0%
Carburante	litri	6.044	6.558	+8,5%

Nota metodologica: per il 2025 non è disponibile il dato sul consumo di toner, in quanto la fornitura è regolata da contratti a consumo che non permettono una rilevazione diretta della quantità utilizzata.

Commento al trend

Gli incrementi più significativi riguardano il consumo di carta (+73% in peso) ed energia elettrica (+32,2%), presumibilmente riconducibili all'espansione dell'attività e del numero di sedi/servizi gestiti nel corso del 2025, più che a un peggioramento dell'efficienza.



Obiettivo 2026

Ridurre il consumo di carta attraverso iniziative di digitalizzazione documentale e sensibilizzazione del personale, e monitorare con maggiore continuità i consumi energetici delle sedi, al fine di individuare eventuali margini di efficientamento.



7. Obiettivi 2024 → risultati raggiunti e obiettivi 2026-2027

7.1 Obiettivi 2024 → risultati raggiunti nel 2025

Obiettivo dichiarato (2024)	Stato	Commento
Accrescere la dimensione dei servizi coerentemente con la struttura organizzativa	Parzialmente raggiunto	Consolidamento della compagine lavorativa (566, stabile) con crescita del fatturato (+7,1%)
Adeguare il modello organizzativo e migliorare la comunicazione	Raggiunto	Istituiti Comitato Whistleblowing, Comitato D&I e Resp. Sistema Parità di Genere
Aumentare la percentuale di lavoratori con disabilità al 50%	Quasi raggiunto	49,5% dei dipendenti (280 su 566)
Approvare un Regolamento su utili e premio ai soci	Parzialmente raggiunto	Regolamento Premio di Risultato sottoscritto con le OO.SS. il 14/05/2025; Regolamento sugli utili in fase di elaborazione

7.2 Obiettivi 2026-2027

- Completare l'iter di approvazione del Regolamento sulla ripartizione degli utili ai soci
- Raggiungere/superare il 50% di lavoratori con disabilità sul totale della compagine aziendale
- Consolidare l'operatività della nuova sede di Curti (CE), con avvio delle attività entro agosto 2026
- Ridurre il consumo di carta attraverso la digitalizzazione documentale e monitorare con continuità i consumi energetici delle sedi
- Strutturare modalità sistematiche di ascolto degli stakeholder (es. questionari di soddisfazione verso committenti e fruitori dei servizi)

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. 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. In un contesto in cui è facile lasciarsi guidare da logiche di puro interesse individuale o di cassa, il modello cooperativistico d'impresa di ASSO nasce invece da una pluralità di motivazioni: la solidarietà, la giustizia e l'equità. Il nostro scopo non si risolve nell'ultima riga del documento di bilancio, rappresentata dall'utile o dalla perdita d'esercizio, ma nella stabilità e nella qualità del posto di lavoro, nella cura delle condizioni lavorative e nel miglioramento delle condizioni economiche dei soci. Sono questi i valori che qualificano la nostra realtà. 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. 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. **Il 24 ottobre 2026 ASSO compirà 30 anni:** un traguardo che guardiamo con la stessa gratitudine e la stessa fiducia con cui abbiamo affrontato ogni tappa fin qui.