



Bilancio
Sociale
2023
MAGAZZINI 



*bilancio
sociale* 20
MAGAZZINI 23

virtual tour 



youtu.be/SBi9uCRuSkU



01

Introduzione

1.1	↳ Lettera del Presidente.....	8
1.2	↳ Nota metodologica.....	9

02

Identità

2.1	↳ Mission e vision.....	14
2.2	↳ La storia dei MagazziniOz.....	15
2.3	↳ Il modello sociale dei MagazziniOz.....	17
2.4	↳ Via Giolitti 19	18
2.5	↳ Il contesto di riferimento	28

03

Persone che operano per l'ente

3.1	↳ Struttura dell'organico.....	32
3.2	↳ Struttura dei compensi.....	40
3.3	↳ Volontari	43



CasaOz
Impresa sociale
Il processo di inserimento lavorativo
8 dicembre 1942



I MagazziniOz e l'Agenda 2030
La preparazione scolastica
e la transizione al lavoro degli alunni
con disabilità in Italia

Le nostre reti
I nostri stakeholder



Tutor formazione in servizio
La normativa





04

Cosa abbiamo fatto

4.1 ▶ Formazione e inserimento lavorativo.....	47
4.2 ▶ Ristorante/cucina e caffetteria.....	65
4.3 ▶ Emporio.....	68
4.4 ▶ Sbilanciamoci.....	71

05

La dimensione economica

5.1 ▶ Provenienza delle risorse economiche.....	74
5.2 ▶ Criticità reali e potenziali.....	80
5.3 ▶ Potenzialità di sviluppo.....	82

06

Altre informazioni e monitoraggio

6.1 ▶ Indicazioni ambientali.....	86
6.2 ▶ Partecipazione agli organi.....	87
6.3 ▶ Monitoraggio Organo di Controllo.....	90



Le Cene del Gambero Rosso
Obiettivo sostenibilità
Christmas Box



I trend
della ristorazione
in Italia



I progetti buoni
per l'ambiente







01

Introduzione

1.1 › Lettera del Presidente

1.2 › Nota metodologica

Lettera del Presidente

Buongiorno a tutti,

quest'anno, insieme a CasaOz, abbiamo riflettuto sull'importanza delle parole, e la parola su cui vorrei ragionare presentando questo bilancio sociale è Tempo. Gli sforzi che abbiamo fatto in questi anni nel portare avanti il nostro progetto avrebbero avuto risultati molto limitati se non fossero stati applicati nel tempo.

Ci vuole tempo per incidere nella cultura delle aziende del nostro territorio e far diventare più normale l'inclusione di soggetti svantaggiati nel proprio staff.

Ci vuole tempo per abituare la società a convivere senza imbarazzo con la diversità.

Ci vuole tempo per innescare nelle famiglie di persone con svantaggi fisici o mentali la fiducia nel futuro basata sulla dignità del lavoro.

Alla fine, la missione dei Magazzini è quella di guadagnare, con la qualità del lavoro, più tempo per contribuire alla innovazione sociale che insieme a molti altri abbiamo innescato.

Quest'anno sarà il nostro decimo anniversario.

A tutti voi che sostenete i nostri progetti, grazie per il tempo che ci avete donato.

Luca Marin



Guarda il video del 2023
dei MagazziniOz in 1'

1.2 Nota metodologica

Il Bilancio sociale rappresenta uno strumento di rendicontazione che mira a fornire una visione completa e dettagliata delle attività e dei risultati conseguiti, andando oltre le sole informazioni economiche presenti nel Bilancio di esercizio. A partire dal 2021, è diventato un obbligo di legge per i MagazziniOz, diventando un importante mezzo per testimoniare la **resilienza** e la **capacità di adattamento**. Nonostante le dimensioni ridotte della struttura, la redazione del Bilancio sociale ha coinvolto tutti i membri dello staff che hanno lavorato con impegno e reso disponibili le proprie risorse e conoscenze.

Il Bilancio sociale è stato redatto dall'ufficio comunicazione con la supervisione della Direzione e in collaborazione con l'ufficio amministrativo e con tutte le aree operative della cooperativa, seguendo le Linee Guida per la redazione del Bilancio sociale degli Enti del Terzo Settore (D.Lgs. 4 luglio 2019). Il documento fornisce dati e informazioni relativi all'esercizio 2023, con la possibilità di confrontare i risultati con il

biennio precedente, caratterizzato ancora fortemente dalla presenza del Covid 19.

Il Bilancio sociale descrive le **persone** coinvolte nelle attività dei MagazziniOz, le **attività svolte** (sia tradizionali che innovative), gli **obiettivi e i risultati della raccolta fondi**, e le sensibilità sui temi etici, come le pari opportunità e l'ambiente. Per esprimere la varietà di situazioni e di impatti generati e valorizzati quotidianamente dai MagazziniOz, il racconto utilizza diversi strumenti, come il testo, i numeri, i grafici, le fotografie, le citazioni e le testimonianze. La grafica scelta è stata pensata per valorizzare le relazioni di sviluppo e crescita che si creano ogni giorno ai MagazziniOz ed è frutto del lavoro dell'agenzia Giusti Eventi, partner storico della cooperativa.

I MagazziniOz si ispirano all'Agenda 2030 delle Nazioni Unite e ai suoi 17 obiettivi di sviluppo sostenibile (Sustainable Development Goals - SDGs), con l'obiettivo di rendere maggiormente sostenibili

i luoghi e le comunità con cui collaborano e di promuovere l'educazione civica e ambientale per tutti i bambini e i ragazzi che frequentano i loro spazi. Nel capitolo dedicato, è possibile approfondire gli SDGs a cui i MagazziniOz cercano di contribuire e da cui traggono ispirazione, un primo passo verso l'inclusione tra la rendicontazione sociale e l'Agenda 2030 dell'ONU.

1.2.1 Standard di rendicontazione utilizzati

Il presente Bilancio Sociale, il quarto redatto dai MagazziniOz, si fonda sull'adozione dei criteri **rendicontativi** da sempre utilizzati per la comunicazione delle attività e dei risultati rivolta agli stakeholder della cooperativa:

PUNTUALITÀ

1

competenza di periodo / rilevanza/
completezza / attendibilità

CORRETTEZZA

2

comparabilità / veridicità e verificabilità/
chiarezza / trasparenza

INDIPENDENZA

3

neutralità / autonomia delle terze parti

Puntualità:

- **competenza di periodo:** le attività e i risultati sociali rendicontati sono quelli svolti nell'anno di riferimento;
- **rilevanza:** i dati sono riportati in modo essenziale, per poter cogliere gli aspetti principali delle attività realizzate;
- **completezza:** le informazioni presentate riguardano tutti gli stakeholder che hanno relazione con i MagazziniOz;
- **attendibilità:** i dati riportati vengono verificati dai singoli uffici e dall'organo di controllo.

Correttezza:

- **comparabilità:** l'esposizione dei dati si riferisce al 2020, ma, quando possibile, consente di confronto almeno con l'anno precedente;

– **veridicità e verificabilità:** i dati riportati fanno riferimento alle fonti informative utilizzate per la redazione del documento;

– **chiarezza:** le informazioni sono espone con l'obiettivo di essere chiare e comprensibili per tutti gli interlocutori;

– **trasparenza:** i dati presentati sono frutto di analisi realizzate attraverso i sistemi informatici su cui sono archiviati gli interventi delle diverse aree.

Indipendenza:

– **neutralità:** le informazioni sono rappresentate in maniera imparziale;

– **autonomia delle terze parti:** è garantita la più completa autonomia e indipendenza di giudizio delle terze parti coinvolte nella redazione del documento.





02

Identità

- 2.1 › Mission e Vision
- 2.2 › La storia dei MagazziniOz
- 2.3 › Il modello sociale dei MagazziniOz
- 2.4 › Via Giolitti 19
- 2.5 › Il contesto di riferimento



CasaOz
Impresa sociale
Il processo di inserimento lavorativo
8 dicembre 1942
I MagazziniOz e l'Agenda 2030



La preparazione scolastica
e la transizione al lavoro degli alunni
con disabilità in Italia
Le nostre reti
I nostri stakeholder

2.1 Mission e Vision

MISSION

Fare **formazione** e **inserimento professionale** per giovani con disabilità, persone rifugiate e svantaggiate attraverso l'**eccellenza** nella ristorazione, nella caffetteria e nel retail sales online e offline.

VISION

Fare utile per il sociale: fare impresa migliorando, direttamente e indirettamente, la qualità della vita delle persone.

L'obiettivo è **partecipare alla costruzione** di una **società più sana, sicura, sostenibile e felice**.
Sviluppare progetti di formazione professionale, rivolti a persone con disabilità e persone migranti con le quali, attraverso il lavoro, costruire **percorsi di piena cittadinanza**.

Progettare con CasaOz esperienze di **socializzazione e inclusione** per ragazzi che incontrano la malattia e la disabilità per costruire insieme occasioni di “quotidianità che cura”.



2.2 La storia dei MagazziniOz

La partenza è CasaOz. Proprio quella casa abitata da famiglie con bambini molto piccoli e ragazzi che stanno diventando grandi. Quando grandi lo sono già, hanno il desiderio e il diritto di pensare e imparare come avvicinarsi al mondo del lavoro, proprio come tutti. Per sentirsi come tutti gli altri e vivere una dimensione di normalità.

MagazziniOz è un progetto di CasaOz gestito dall'impresa sociale "Magazzini scs", cooperativa sociale mista A e B. Il 26 giugno 2014 CasaOz ha registrato il Marchio di impresa MagazziniOz e ne è quindi titolare. In questo bilancio sociale parleremo sempre, per semplicità e facilità di comprensione, di MagazziniOz al posto di Magazzini scs.

Operando nel settore della ristorazione e della vendita, i MagazziniOz sono impegnati, sin dalla loro apertura, **nella formazione e nell'inserimento al lavoro di persone con disabilità.**

I MagazziniOz hanno sviluppato anche attività di **formazione e inserimento al lavoro per giovani migranti accolti nei programmi per titolari di protezione internazionale.** Questo avviene con la collaborazione della cooperativa O.R.So che, da diversi anni e insieme alle istituzioni locali, attua programmi di integrazione per migranti e rifugiati con il riconoscimento delle Nazioni Unite UNHCR (Alto Commissariato delle Nazioni Unite per i Rifugiati).

2014 **Nascita**

I MagazziniOz nascono da un'idea di CasaOz: ristorazione, caffetteria ed emporio per formazione e inserimenti lavorativi.

2015 **Progetto Scuola**

Il progetto Scuola dei MagazziniOz si sviluppa dall'esigenza di realizzare uno spazio privilegiato per l'acquisizione di competenze trasversali per il consolidamento delle capacità di base dei ragazzi, agevolandoli nella crescita personale all'interno della società.

€ **Ristorazione** € 154.346 **Emporio** € 48.602

2016 **Occupiamoci del mondo #Diversamente Uguali**

Concorso di narrazione sul tema dell'uguaglianza nella diversità rivolto alle scuole superiori di Torino e Provincia, promosso dai MagazziniOz insieme a Fondazione Johnson&Johnson, con la collaborazione del Ce.Se.Di, Centro Servizi didattici della Città metropolitana di Torino.

€ **Ristorazione** € 231.120 **Emporio** € 53.135

2017 **Uscite di sicurezza**

Progetto promosso dal Comune di Torino e realizzato da Cooperativa O.R.So e MagazziniOz, propone un'edizione speciale del gioco urbano #ProudToBeSafe. Tecniche di gamification sul tema della sicurezza declinate nelle sue molteplici forme.

€ **Ristorazione** € 290.859 **Emporio** € 71.962

2018 **Il mio posto nel mondo**

Ristorazione € 335.636 **Emporio** € 83.714

2019 **La diversità è bellezza**

Ristorazione € 415.457 **Emporio** € 123.584

2020 **Nasce l'E-commerce**

Ristorazione € 224.499 **Emporio** € 156.314

2021 **Progetto Capolavori**

Ristorazione € 289.160 **Emporio** € 172.416

2022 **Progetto Magazzini e oltre**

Ristorazione € 405.672 **Emporio** € 183.310

2023 **La Buvette della Sala Rossa a Palazzo di Città**

Ristorazione € 508.977,32 **Emporio** € 200.840,79



2.3 Il modello sociale dei MagazziniOz

“Formazione e inserimento professionale per persone in condizioni di svantaggio e con disabilità, un modello di integrazione, accoglienza e inclusione rivolto a giovani e adulti in difficoltà ad accedere al mondo del lavoro.”

Negli anni, l'esperienza dei MagazziniOz con persone con disabilità, migranti e individui svantaggiati ha permesso di **formare numerosi giovani e adulti al lavoro, offrendo loro un percorso di inserimento professionale continuativo e stabile all'interno dell'organizzazione**. Oggi, l'azienda è caratterizzata da una grande diversità, fonte di opportunità e possibilità.

Oltre ad accompagnare giovani migranti e persone con disabilità nel loro percorso professionale, l'obiettivo del programma è **creare contesti inclusivi che favoriscano l'integrazione effettiva di tutti i cittadini, riducendo discriminazione e pregiudizio nei confronti di coloro che si**

trovano in una situazione di svantaggio sociale. Infatti, proprio grazie alla loro peculiarità, queste persone possono arricchire la comunità in cui vivono. Grazie alle buone pratiche sviluppate negli anni, i MagazziniOz hanno creato una metodologia e delle procedure particolarmente efficaci per affrontare le diverse difficoltà dei destinatari, dovute alla lingua, all'adattamento al contesto e alle disabilità intellettive, psichiche, fisiche e sensoriali.

L'inserimento lavorativo è il risultato di **una procedura metodologica che realizza interventi mirati alla persona coinvolta** tramite la mediazione di tutte le figure di tutoraggio preposte e il lavoro in rete. Inoltre, i lavoratori con disabilità hanno la possibilità di definire un **progetto professionale individuale** attraverso un percorso di riflessione circa le proprie competenze e i propri limiti.

Durante il percorso di formazione e di tirocinio, i lavoratori sono sostenuti da un processo di elaborazione dell'esperienza che permette di esaminarne punti di forza e di debolezza.

Questo percorso è possibile grazie al **costante monitoraggio di un tutor e formatore con ruolo di Disability Manager**, e alla collaborazione con tutto lo staff dei MagazziniOz. Il delicato e continuo lavoro dello staff permette ai lavoratori di sentirsi accolti e parte di un sistema “vero” e produttivo che consente di acquisire un’importante responsabilizzazione rispetto alle attività svolte e alle mansioni affidate.

L’ottica inclusiva adottata dai MagazziniOz facilita la crescita professionale e individuale dei lavoratori, **rendendoli a tutti gli effetti parte integrante del contesto produttivo. Grazie a questo approccio, si passa dall’ottica “lavorano per ...” a “lavorano con ...”.**

2.4 Via Giolitti 19

I MagazziniOz si trovano in via Giolitti 19/a, un luogo nel centro di Torino, all’interno della prestigiosa cornice del **Palazzo Costa Carrù della Trinità**, di proprietà di Reale Immobili SpA.

Ai MagazziniOz nulla è casuale. Ogni singola sedia, porta, oggetto ha **una storia da raccontare** e, come ogni magazzino, nasce un po’ per essere riempito: oltre agli arredi più classici che possono essere ritrovati in ogni ristorante, emporio e caffetteria vi sono delle enormi librerie e tantissimi lampadari e luci a decorare un palazzo storico nel centro di Torino.

I MagazziniOz hanno anche un **cortile interno** di notevole bellezza; anche qui si ha un’attenzione particolare nei confronti dell’arredamento. Sono presenti molte piante ornamentali, ma anche alcuni vasi con le piantine di erbe aromatiche che vengono utilizzate nella preparazione di piatti e nella decorazione di cocktail.

All’interno dei MagazziniOz vi è poi l’**emporio**, anzi l’emporio è il primo ambiente che accoglie i visitatori e clienti: un ambiente che racconta moltissime storie, come si vedrà nel paragrafo dedicato.

Ogni singolo prodotto viene selezionato dopo un attento processo. Anche l’emporio nasce da e per

CasaOz ed è per questo che tra i prodotti si possono trovare oggetti per la casa, per la cura della persona, per i bambini, oltre a prodotti gastronomici selezionati.

Cuore dei MagazziniOz è poi il **ristorante**, luogo di incontro di persone e di culture differenti che trovano, sia nelle sale interne che ai tavoli posti in cortile, un ambiente che unisce la familiarità all'eleganza, l'intimità con la convivialità.

L'aspetto dei MagazziniOz è cambiato dalla sua apertura nel 2014, insieme ai suoi arredi e spazi che si sono evoluti nel tempo con il lavoro di artigiani e il supporto di aziende e fondazioni. Queste tante anime fanno dei MagazziniOz un luogo dove tutto ha una sua storia, dagli oggetti in vendita ai piatti che vengono preparati, dai libri trovati sugli scaffali della biblioteca alle persone e ai volontari che ci lavorano.

I MagazziniOz sono uno **spazio accogliente, versatile e aperto a tutti**, sia che si voglia trascorrere il proprio tempo libero, lavorare, tenere

riunioni, incontrare amici, organizzare eventi, o semplicemente godersi un buon pranzo o cena.

I MagazziniOz vogliono essere bellezza in tutti gli aspetti, per questo nulla al suo interno è lasciato al caso.

“Vogliamo essere un luogo di riferimento per chi ama il bello, il gusto e la cura”





Il diario di **MAGAZZINI OZ**



BENVENUTI ai MAGAZZINI OZ

• UTILE PER IL SOCIALE •

• INGRESSO LIBERO •



MAGAZZINI OZ
• UTILE PER IL SOCIALE •

Dall'apertura di luglio 2015
a oggi, maggio 2015

1.500	2.600	2.200
SOCCORSI PER ATTIVITÀ FRATELLATIVE E COLLABORATIVE	1.500 SOCCORSI PER EVENTI SOCIALI	2.200 SOCCORSI PER IL FACEBOOK
6	1.335	2.200
MAGAZZINI CON STABILITÀ RISULTATI		

STUDIARE
SCOPRIRE
CERCARE
REGALARE
GUSTARE
LAVORARE
STARE

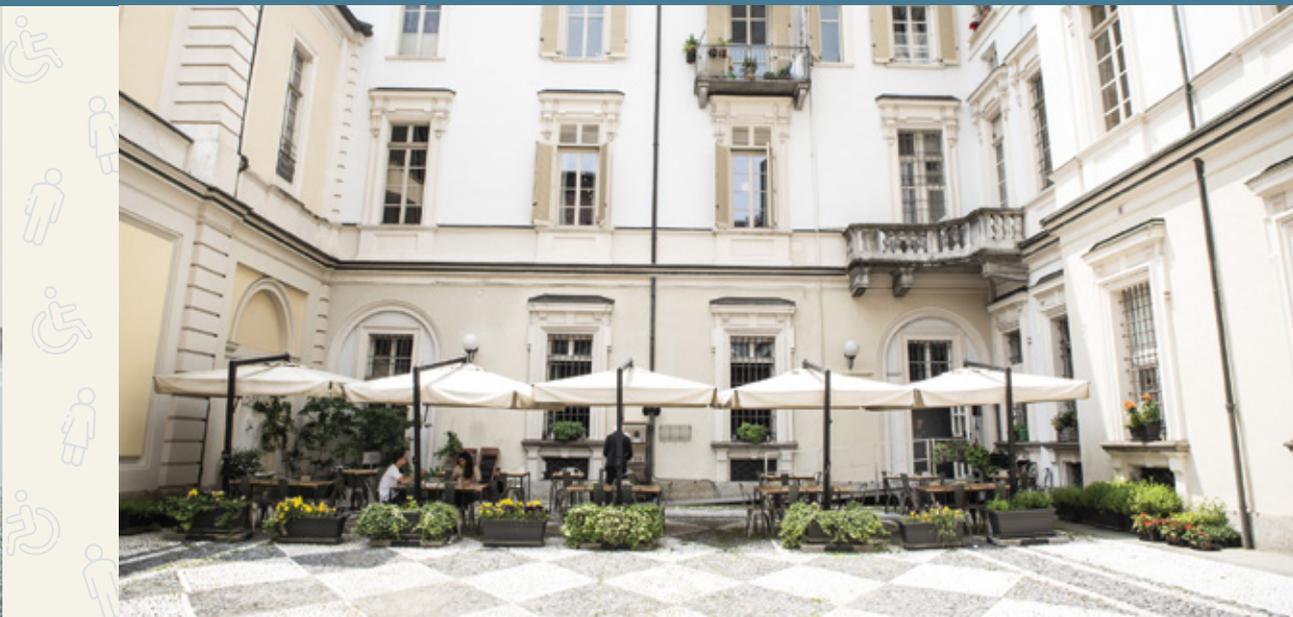
10 CARTELLI
230 PARTECIPANTI
E SOGGIORNI
2 SOGGIORNI
DEI FAMILIARI

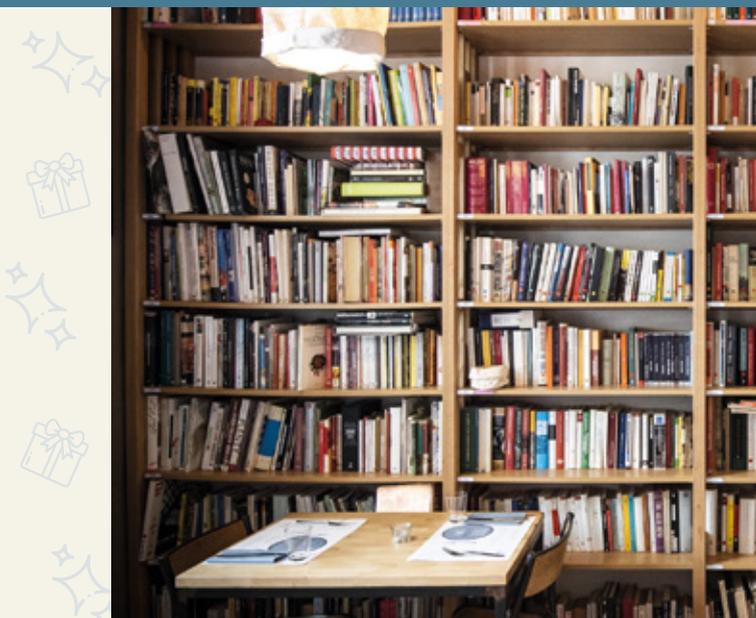
MAGAZZINI OZ

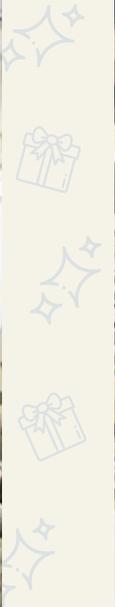
INFO















2.5 Il contesto di riferimento

I MagazziniOz nascono per essere un trampolino verso il mondo. Nell'arco di tempo considerato, i MagazziniOz si sono confermati come effettiva **impresa di transizione**, in cui soggetti fragili possono **formarsi**, imparare un **mestiere** e prepararsi a **impieghi all'esterno**. Gli operatori adeguatamente formati li accompagnano e monitorano **anche dopo il termine del loro rapporto lavorativo**. Il successo di alcuni progetti esterni con aziende come **Eataly, Gobino, Lavazza e Juventus** evidenzia l'efficacia di questo approccio, come dimostra il fatto che, in questi anni, **nove giovani con disabilità sono stati assunti a tempo indeterminato**, sette dei quali sono ora soci dei MagazziniOz.

Nello specifico nel 2023:

- Alberto è stato assunto a tempo indeterminato presso Lavazza Group;
- Samuele è stato assunto a tempo determinato presso Juventus F.C.;

- Raffaella è stata assunta a tempo determinato presso i MagazziniOz in distacco presso l'Università degli Studi di Torino (contratto in essere da febbraio 2023 e conclusosi a dicembre 2023);
- Sara ha avviato un percorso triennale di apprendistato presso la Bottega Guido Gobino;
- A fine 2023 sono nove i soggetti con disabilità assunti presso i MagazziniOz. Un contratto a tempo determinato si è trasformato a tempo indeterminato ad inizio 2024.

L'esperienza di CasaOz ha mostrato che i bambini e gli adolescenti malati hanno bisogno di cure e socializzazione ma, quando diventano adulti, hanno anche bisogno di trovare lavoro per diventare autonomi. Questo è particolarmente difficile per i giovani con disabilità o affetti da patologie croniche o invalidanti e **richiede percorsi personalizzati che tengano conto delle specifiche potenzialità**. Il progetto si propone di rispondere a questa esigenza

sociale specifica, **fornendo supporto e aiuto per l'inclusione sociale e l'inserimento nel mondo del lavoro dei soggetti svantaggiati.**

La tutela del diritto al lavoro per persone con disabilità si basa sull'idea che queste persone, quando lavorano e hanno un proprio sistema di relazioni, non rappresentano più un peso e un costo per il resto della società. Al contrario, acquisiscono un nuovo status che li aiuta a **contrastare i meccanismi di emarginazione e possono diventare un'opportunità importante anche per le aziende** grazie alle agevolazioni fiscali che rendono il loro inserimento conveniente per le aziende stesse.

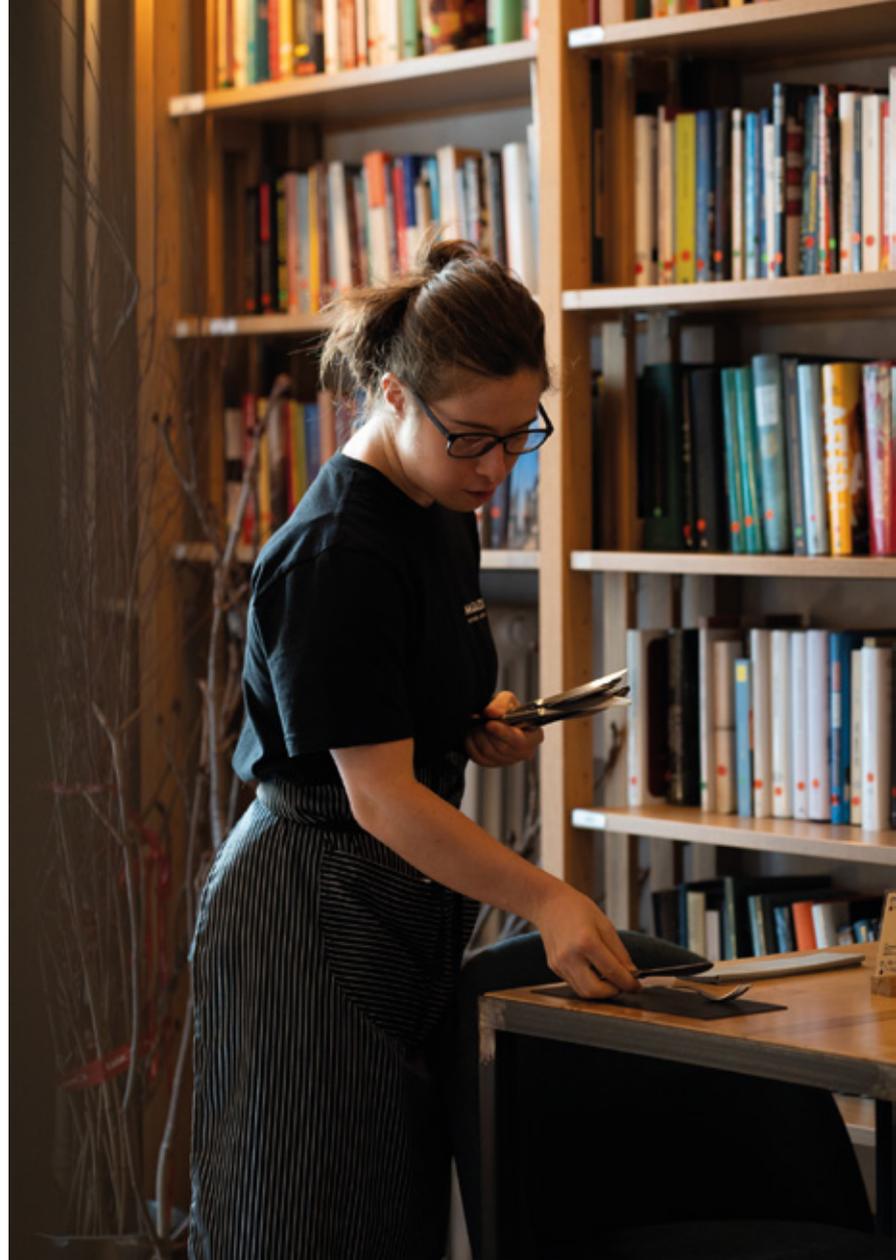




3.1 Struttura dell'organico

I MagazziniOz sono stati e continuano a essere **il luogo dove i giovani con disabilità**, già ospitati presso CasaOz e segnalati dai servizi territoriali, **possono formarsi e inserirsi nel mondo del lavoro**. Per garantire questa opportunità a persone considerate fragili, l'attenzione dei MagazziniOz si concentra anche sulla creazione di un team di lavoro altamente qualificato non solo sulle competenze tecniche specifiche, ma anche sulla selezione, formazione e supporto ai colleghi con limitazioni nell'autonomia. L'obiettivo è quello di lavorare insieme come un gruppo per raggiungere gli obiettivi di tutti.

Nel corso del tempo, i MagazziniOz si sono dimostrati una vera e propria **azienda di transizione**, dove i soggetti fragili possono **acquisire competenze**, imparare un mestiere e prepararsi per **lavori esterni**, potendo contare sull'accompagnamento e sul monitoraggio degli operatori adeguatamente formati **anche dopo la fine del rapporto lavorativo**.



Il personale dei MagazziniOz

18 soci (persone fisiche)
2 soci (persone giuridiche)



11 soci lavoratori, **7** soci volontari,
1 socio cooperatore giuridico
 (CasaOz),
1 socio sovventore (Fondazione
 Sviluppo e Crescita)

A fine 2023 l'equipe dei
 MagazziniOz è composta da:



35 dipendenti, di cui **9** con disabilità
 (5 uomini e 4 donne) e **2** rifugiati (2 uomini).
7 dei **9** dipendenti con disabilità sono anche
 soci dei MagazziniOz.
 Tra i dipendenti contiamo **12** persone con
 contratto a chiamata (4 uomini e 8 donne)

Completano lo staff:

- **1** tirocinio
- **4** consulenti: inserimento lavorativo,
 informatica e reti, grafica e web,
 ufficio stampa

Lo staff è affiancato da una squadra
 di **11** volontari (di cui 6 donne
 e 5 uomini).

Tabella 1 – Numero di dipendenti per CCNL applicato, tipo di contratto e genere

Al 31/12/2023	CCNL Cooperative sociali		CCNL Pubblici esercizi		TOTALE
	Tempo det.	Tempo indet.	Tempo det. + App.	Tempo indet.	
Femmine	4	4	8	2	18
Maschi	1	5	5	6	17

Organigramma MagazziniOz

PRESIDENTE

Direttore
MagazziniOz

CONSIGLIERE

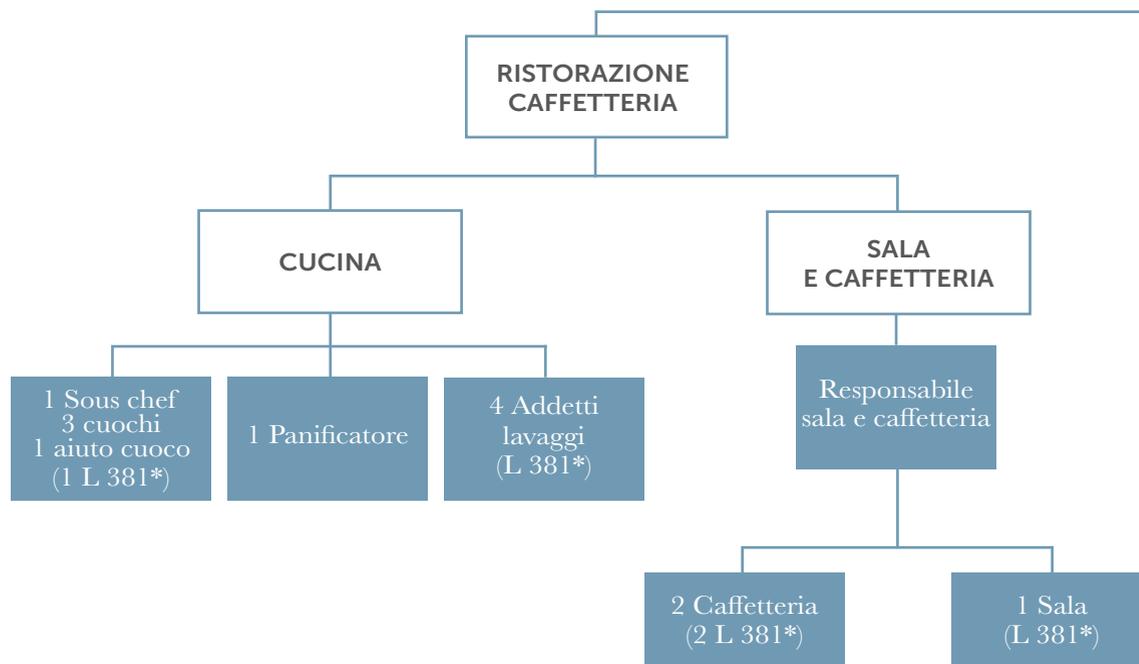
Strategia, raccolta fondi,
direzione emporio, gestione
RU

CONSIGLIERE

Formazione e inserimento
personale svantaggiato

CONSIGLIERE

Gestione bandi, rapporti
con altre realtà terzo settore



**PRESIDENTE
COOPERATIVA**
Chef

CONSULENTI ESTERNI
- Referente IT
- Referente svantaggiati, tirocini, volontari
- Ufficio stampa, cultura
- Referente social
- Sviluppo materiale grafica e web

**EMPORIO
SEGRETERIA**

Segreteria e
emporio
L 381*

**OPERATIVITÀ
GENERALE**

Pulizie locali
(L 381*)

Logistica
(L 381*)

**AMMINISTRAZIONE
RISORSE UMANE**

Amministrativo

Amministrativa
(distacco)

EVENTI

Referente eventi
(L 381*)

Completano la struttura 10 persone con
contratto a chiamata (7 donne e 3 uomini)

* Per la spiegazione della L 381 inquadra il QRCode



3.1.1 Dipendenti

Le **risorse umane** hanno visto un **incremento del numero di dipendenti** rispetto al 2022 (+8, tutte donne). La fine della fase acuta della pandemia da Covid 19 e il progressivo allentarsi delle restrizioni all'accesso ai locali hanno favorito la presenza di clienti nel negozio e nel ristorante, rendendo necessaria una crescita del lavoro stagionale, che ha accompagnato il mantenimento dei livelli occupazionali a tempo indeterminato.

La presenza di uno zoccolo duro di dipendenti ha consentito di omogeneizzare le regole del lavoro di squadra, con profili specifici per i differenti settori, formati grazie anche ad opportuni corsi di specializzazione. **La coesione del gruppo, nonostante la presenza di un certo turnover, è stata mantenuta grazie al lavoro costante degli operatori di inserimento lavorativo** che ha coinvolto tutti i dipendenti nei processi produttivi e nei cambiamenti. Gli incontri di staff e il confronto interno hanno dimostrato come la necessità di far fronte insieme alle criticità rafforzi ulteriormente i legami tra le persone e favorisca il clima di accoglienza dei nuovi arrivati. Il progetto prevede diverse figure con ruoli specifici: lo

Chef, che è anche il Presidente della Cooperativa, e la sua brigata in cucina, composta anche da alcuni soci svantaggiati; **due squadre** in caffetteria e sala, una per il pranzo e una per la cena, che agiscono in stretto raccordo con la cucina; un'altra squadra nell'**emporio** che costituisce insieme all'**accoglienza, segreteria e organizzazione eventi** e all'**amministrazione** un piccolo staff operativo a trecentosessanta gradi. Compongono ancora l'organico le persone che si occupano della **cura degli ambienti**.

Rispetto al progetto sociale sono presenti tre figure con alcune funzioni proprie di **Disability Manager**: una **coordinatrice delle attività** e due **operatori di inserimento lavorativo** che operano in stretto raccordo con tutti i dipendenti, intervengono sul tema della mediazione del lavoro per i ragazzi in svantaggio e sono in grado di offrire un monitoraggio costante e un raccordo tra i soggetti svantaggiati e il resto. Le loro funzioni sono diverse da quelle dei tutor operativi che si concentrano sull'addestramento. I tutor operativi sono presenti in diversi settori, come la sala e la caffetteria, l'emporio, la segreteria e l'amministrazione, e in cucina.

3.1.2 Beneficiari inserimento lavorativo

Le persone a cui ci rivolgiamo per offrire occasioni e possibilità di sperimentarsi nel mondo del lavoro sono **persone che vivono in condizioni di disabilità o svantaggio sociale e che faticano a trovare una loro collocazione professionale in autonomia.**

Il processo di inserimento inizia con attività di selezione basate sulle segnalazioni di CasaOz o dei servizi territoriali, al fine di valorizzare il potenziale e la motivazione di ciascuno.

Una volta individuate le persone da inserire, e supportato chi invece non poteva trovare posto ai Magazzini, il percorso continua un'**attività formativa sia tecnica che trasversale.** Queste attività sono sempre svolte in collaborazione con le famiglie e i servizi alle persone con disabilità, con l'obiettivo di definire un progetto professionale individuale attraverso la valutazione delle competenze e dei limiti di ognuno.

Tutto il percorso è supportato dal costante monitoraggio degli operatori di inserimento lavorativo e dalla collaborazione con lo staff della cooperativa dei MagazziniOz.

Il delicato e continuo lavoro dello staff permette ai nuovi colleghi di **sentirsi accolti e parte di un sistema “vero” e produttivo** che consente loro di acquisire un'importante responsabilizzazione rispetto alle attività e alle mansioni affidate. Gli obiettivi tecnici sono strettamente legati alle mansioni, ma si intrecciano con quelli delle competenze trasversali, con particolare attenzione alle capacità relazionali.

L'ottica inclusiva facilita una crescita professionale e individuale che consente di raggiungere l'obiettivo di considerare i giovani con disabilità parte integrante del contesto produttivo, passando dall'ottica “lavorano per ...” a “lavorano con ...”. La cooperativa dei MagazziniOz è diventata **un luogo vero, di accoglienza e di inclusione sociale e lavorativa di persone con disabilità, permettendo loro di fare un'esperienza significativa ed evolutiva non solo a livello individuale, ma anche familiare e sociale.**

INSERIMENTO LAVORATIVO... I RISULTATI DEL 2023

9 dipendenti con disabilità assunti di cui 8 a tempo indeterminato

2 ragazzi seguiti nel loro inserimento in aziende esterne (Bottega Gobino e Università degli Studi di Torino) grazie al monitoraggio settimanale, in presenza, dei tutor degli inserimenti lavorativi dei MagazziniOz. Nel 2023, un tirocinio si è trasformato in un contratto di apprendistato triennale e una candidata è stata assunta a tempo determinato per 11 mesi.

35 colloqui hanno coinvolto aspiranti tirocinanti (segnalazioni giunte dai servizi sociali, dal territorio in generale, partner, ecc.).

80 ore di formazione interna (formazione svolta da personale interno per l'adeguamento delle misure anti-Covid; formazione su organizzazione interna, formazione sulla gestione della clientela, caffetteria, sala bar a cui sono seguite predisposizione materiale e schede operative).

40 ore monitoraggio settimanali (di cui 10 svolte presso la Buvette del Comune di Torino a partire da settembre 2023, 15 svolte presso i MagazziniOz e 15 svolte presso aziende esterne quali l'Università degli Studi di Torino, Bottega Gobino e ancora momenti di monitoraggio in Lavazza e in Juventus) da parte del tutor degli inserimenti lavorativi rivolti ai soggetti svantaggiati (interventi mirati e progettati in base alle esigenze emerse e al fabbisogno aziendale).

6 educatori coinvolti

2 comunità coinvolte

2 Servizi Sociali territoriali in rete

18 aziende coinvolte (contattate in varie fasi dell'anno: Gobino, Eataly, Juventus, Lavazza, Università degli Studi di Torino, Chicco di Grano, Mara dei Boschi, Kiabi, Equilibra, Basket Torino, Lazzari Profumi, Hotel Vittoria, Officina Orafa Roberto Ceresero, B&B restauri, La Picciridda, Taberna Libreria, Re:agnolotto, Farmacia Sant'Alberto)



3.1.3 Collaborazioni su inserimenti lavorativi

Anche i **lavoratori a chiamata**, quando operano presso i MagazziniOz, affiancano i ragazzi in formazione. Al loro arrivo sono seguiti dai tutor interni per gli inserimenti lavorativi che li accompagnano e li formano alla conoscenza del gruppo interno di lavoro. Il partner **Cooperativa Orso** segue con il suo personale il percorso di formazione teorica, l'accompagnamento dei ragazzi, l'individuazione e la validazione delle loro competenze e la ricerca di opportunità lavorative, compresi i tirocini e le borse lavoro.

Il partner **CasaOz** si occupa della gestione operativa, dell'attività di sensibilizzazione e coinvolgimento delle aziende, nonché del processo di certificazione. Le agenzie specializzate in **comunicazione** elaborano e preparano le campagne informative sul territorio, realizzano il materiale promozionale (sia cartaceo che digitale), mantengono aggiornato il sito internet e i social media e gestiscono l'ufficio stampa.

3.2 Struttura dei compensi

La cooperazione sociale di tipo B ha come elemento costitutivo la possibilità di dare lavoro e rappresentatività nell'organizzazione a persone che incontrano maggiori difficoltà rispetto ad altre nel trovare un impiego.

Il lavoro in cooperativa rappresenta un importante elemento nel sistema di welfare italiano: secondo lo studio “Le Cooperative Sociali in Italia”, realizzato dalla Fondazione Compagnia di San Paolo nel 2020, in Piemonte c'erano 950 cooperative sociali (il 4,5% del totale nazionale) che impiegavano 48.000 addetti (il 3,4% del totale piemontese), generando un fatturato di oltre 1,7 miliardi di euro, ovvero oltre il 10% del totale nazionale. La retribuzione media è di 15.887€ (1.252€ in più rispetto al dato nazionale) e rappresenta un forte valore aggiunto per l'economia complessiva e, naturalmente, per le persone coinvolte.

Al momento della scrittura del presente Bilancio Sociale, non esistono dati più aggiornati. Gli unici dati che si possono presentare sono quelli derivanti dall'Albo delle Società cooperative, consultabile sul sito del Ministero dello Sviluppo Economico. A maggio 2024, in Piemonte risultano iscritte all'Albo 996 cooperative sociali, pari al 4,3% di quelle presenti in Italia.

Nel 2023 il **costo del personale** per i MagazziniOz è stato pari a 490.437€ una cifra che equivale a un **+20% rispetto al 2022** e che è decisamente superiore a quella dell'ultimo dato pre-Covid, quello del 2019 (+36% circa). Nello scorso anno la spesa per il personale ha rappresentato il 53% del totale dei costi sostenuti, contro il 46,6% dell'anno precedente ed il 41,7% del 2021. Questa crescita di cifre evidenzia come la capacità di generare reddito per i soci lavoratori, i dipendenti e i collaboratori abbia un peso che, rispetto al volume complessivo degli affari,

ha superato appieno il periodo del Covid. **L'attività dei MagazziniOz ha quindi mantenuto i propri connotati in termini di labour intensity**, un aspetto fondamentale per una cooperativa.

Ai dipendenti dei MagazziniOz sono applicati **due Contratti Collettivi Nazionali del Lavoro**. Per i dipendenti svantaggiati si applica il CCNL delle cooperative sociali (www.ccnlcooperative.it). Agli altri dipendenti si applica il CCNL per Pubblici Esercizi, Ristorazione Collettiva e Commerciale e Turismo. In entrambi i casi, la differenza retributiva annua lorda tra il livello più basso e quello più alto non è superiore al rapporto di 1:8. Gli Organi Sociali ricevono un compenso per il lavoro svolto: complessivamente, nel 2023 i compensi per i Sindaci sono stati pari a 3.760€ mentre quelli per gli Amministratori sono stati pari a 21.644€

Tabella 2 – Numero di dipendenti per CCNL, livello e genere

	CCNL Cooperative sociali - Livelli					CCNL Pubblici esercizi - Livelli				TOTALE
	A1	A2	B1	C1	F2	7	6	5	4	
F	4	1	2	1	0	0	8	2	0	18 (vs10)
M	2	0	2	1	1	1	7	2	1	17 (vs17)



3.3 Volontari

Il volontario è colui che mette a disposizione, in modo libero e gratuito, il proprio tempo e le proprie capacità per gli altri, cercando di promuovere soluzioni creative ed efficaci ai bisogni dei destinatari.

Il volontario è chiamato a vivere la propria esperienza in modo coerente con i valori e i principi che fondano l'agire volontario. La dimensione dell'essere è per il volontario ancora più importante di quella del fare.

Condividendo la missione di Oz, i volontari di CasaOz mettono a disposizione la loro disponibilità in modo occasionale per svolgere alcune attività presso i MagazziniOz.

L'esperienza di volontariato nei MagazziniOz assume quindi un significato più ampio, poiché contribuisce alla costruzione di una società più sana, sicura, sostenibile e felice. I volontari dei MagazziniOz offrono il loro contributo per migliorare il benessere dei bambini malati e delle loro famiglie, attraverso piccole azioni concrete che agevolano il processo di inclusione sociale e lavorativa.

Nel corso del 2023, ci sono stati 11 volontari attivi presso i MagazziniOz, 6 donne e 5 uomini. Molto saltuariamente, specialmente in occasione delle festività, alcuni volontari di CasaOz sostengono l'attività dei MagazziniOz, ad esempio aiutando nel confezionamento degli acquisti o effettuando alcune consegne a domicilio.







04

Cosa abbiamo fatto

- 4.1 › Formazione e inserimento lavorativo
- 4.2 › Ristorante/cucina e caffetteria
- 4.3 › Emporio
- 4.4 › Sbilanciamoci



Le Cene del Gambero rosso
Obiettivo sostenibilità
Christmas Box



I MagazziniOz hanno due anime. Sono due anime all'apparenza molto distanti tra loro: una sociale, fatta di vulnerabilità, sensibilità, sguardi, silenzi, sorrisi. L'altra, commerciale, densa quindi di professionalità, velocità, precisione, intuito, strategia. Ai MagazziniOz questi due mondi trovano un luogo di dialogo e integrazione, non solo perché è una realtà nata da e per CasaOz.

Nel Ristorante, nell'Emporio e nella Caffetteria dei MagazziniOz, le ragazze e i ragazzi con difficoltà trovano opportunità di crescita formativa e lavorativa. Le due realtà non possono essere separate, e chiunque entri ai MagazziniOz se ne rende subito conto. Le ragazze che sistemano i prodotti nell'emporio, i camerieri che servono ai tavoli del ristorante, il barista che prepara il caffè: tutto è contaminato dal sociale e dal commerciale, e la narrazione stessa è oggettivamente intrecciata. In questo contesto, separiamo la narrazione dei momenti sociali dal racconto delle attività commerciali solo per esigenze di esposizione, ma è importante ricordare che l'atmosfera che contraddistingue i MagazziniOz

è un unicum di sapori, gusti e profumi che, insieme, formano molto di più della somma delle sue parti.



4.1 Formazione e inserimento lavorativo

Fin dalla loro nascita, i MagazziniOz sono impegnati nella formazione e nell'inserimento al lavoro di persone che partono da una situazione di svantaggio aiutandole a trovare il proprio posto nel mondo.

Il modello è stato implementato grazie a uno staff qualificato, al know-how acquisito negli anni e alle preziose collaborazioni con fondazioni, aziende e altri attori del territorio che credono nell'impatto positivo generato.

Dall'esperienza dei primi anni si è arrivati a mettere a punto **il modello di formazione e lavoro "Il mio posto nel mondo"** che prende il nome dal progetto triennale attraverso cui si è definito e **applicato un modello innovativo di gestione del processo di inclusione lavorativa**. Il modello si concretizza in diversi percorsi e progetti che approfondiscono aspetti diversi relativi al percorso di inserimento lavorativo in ottica di sostenibilità e impatto.

Nel 2023 si sono implementate sei progettualità destinate a persone con disabilità o svantaggio e a persone migranti titolari di protezione internazionale e illustrate di seguito.



4.1.1 Percorsi lavorativi verso una vita indipendente

Il progetto “Percorsi lavorativi verso una vita indipendente” mira a **favorire l’inserimento lavorativo di persone con svantaggio attraverso un percorso formativo e di tirocinio personalizzato e specifico.**

L’esperienza, avviata a partire da gennaio 2022 e conclusasi a luglio 2023, ha permesso ai destinatari di acquisire competenze trasversali e specifiche nel settore professionale di loro interesse. Sono state incontrate dieci persone con disabilità in cerca di lavoro e si è avviata una collaborazione con aziende partner di Oz. Come per tutte le altre progettualità finalizzate all’inserimento lavorativo, è fondamentale la presenza di un operatore dedicato all’interno dei MagazziniOz in grado di fornire un monitoraggio costante e un collegamento tra i soggetti con disabilità e il resto dello staff.

Inoltre, è sempre essenziale poter intervenire tempestivamente nel caso in cui si verificano criticità e questo collegamento prosegue anche con le aziende esterne coinvolte.

L’esperienza positiva del percorso svolto ha confermato la necessità di ampliare ulteriormente il ruolo dell’operatore di inserimento lavorativo verso la creazione di una figura di **operatore della vita indipendente**, che potesse accompagnare il soggetto svantaggiato in tutti gli ambiti della sua vita, non solo di quella lavorativa.

Nel 2023, in modo particolare, sono stati seguiti cinque ragazzi con un percorso personalizzato di formazione professionale e di tirocinio specifico. Uno dei partecipanti al progetto è Sebastien, la cui storia di crescita e resilienza tra CasaOz ed i MagazziniOz è raccontata in video che è possibile vedere scansionando il QRCode a fondo pagina.

La storia
di Sebastien



https://youtu.be/tVBtes_9SkY

4.1.2 La persona al centro

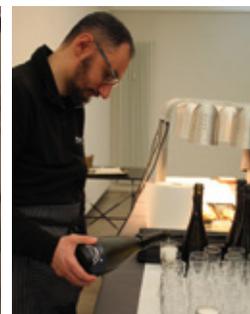
I MagazziniOz proseguono il loro impegno per la formazione professionale e l'inserimento lavorativo ed hanno avviato ad ottobre 2023 il progetto annuale **“La persona al centro”** che si propone di contribuire a **ridurre l'isolamento socio-lavorativo dei soggetti più fragili** e spesso fuori dai sistemi di formazione e dalle reti di accompagnamento e di supporto. Tre sono gli elementi chiave.

In primo luogo, il progetto prevede l'attivazione di un **percorso di formazione nel settore del catering e della gestione di eventi** specifici, al cui interno i MagazziniOz intendono definire un approccio lavorativo inclusivo per soggetti fragili. Le attività sono rivolte ad **adolescenti e giovani attualmente non**

occupati in attività formative, scolastiche e/o lavorative e a persone svantaggiate o con disabilità riconosciuta inferiore al 46%.

In secondo luogo, “La persona al centro” mira alla costituzione di uno **sportello di informazione ed orientamento lavorativo** per soggetti svantaggiati e/o con disabilità che hanno bisogno di essere informati, aggiornati e ricollocati rispetto al mondo del lavoro.

Infine, il progetto definisce un percorso di **riflessione strategica sul tema dell'accessibilità e dell'inclusione socio lavorativa**, confrontandosi con il mondo delle imprese, per promuovere un modello di sviluppo che sia centrato sulla persona.



4.1.3 MagazziniOz e oltre

Il percorso, avviato ad inizio 2022, nasce dalle dirette conclusioni del progetto triennale “Il mio posto nel mondo – Imparando un lavoro con i MagazziniOz”. Questa bellissima e proficua esperienza ha consentito di comprendere, attraverso la formazione e l’inserimento lavorativo supportati e sostenuti da un tutor interno, l’importanza di alcuni elementi positivi. In particolare, il valore aggiunto di un **modello di accompagnamento alla vita indipendente**, con il sostegno di un tutor, come elemento chiave per l’efficacia dell’inserimento al lavoro e della sua stabilizzazione nel tempo. Tutto questo ha spinto i MagazziniOz ad “andare oltre”.

L’obiettivo del progetto “MagazziniOz e oltre”, che ha un respiro a medio termine è **sperimentare tale modello in aziende profit del territorio, quindi al di fuori dei MagazziniOz**.

Il processo prevede il sostegno all’azienda nell’analisi dei propri fabbisogni, il matching tra domanda e offerta, la formazione al lavoro. **Elemento centrale del progetto è l’introduzione e la formazione**

di un secondo operatore di inserimento lavorativo che è stato affiancato dal tutor senior dei MagazziniOz, facilitando ulteriormente il percorso di inserimento dei giovani e supportando sempre più le aziende partner nel processo di inclusione lavorativa.

Nel 2022 erano stati avviati due percorsi di inserimento lavorativo che vedevano protagonisti i nostri Alberto e Samuele all’interno di due eccellenze del territorio, come Lavazza e Juventus.

Nel 2023 il contratto di Alberto presso Lavazza è stato trasformato a tempo indeterminato mentre quello di Samuele è stato prorogato fino al 30.06.2024. Inoltre, si sono effettuati due ulteriori inserimenti: **Sara presso la Bottega Gobino** che, dopo un periodo di tirocinio, ha firmato un contratto triennale di apprendistato e **Raffaella** che **ha svolto undici mesi di contratto presso l’Università degli Studi di Torino**, con cui si sta lavorando per poter dar seguito ad un’esperienza estremamente positiva per tutti.

APPROFONDIMENTI

Storie di inserimenti in azienda

Il progetto “MagazziniOz e oltre” nasce per sperimentare il modello degli inserimenti lavorativi dei MagazziniOz in aziende profit del territorio, attraverso un’analisi dei fabbisogni e il matching tra domanda e offerta, e la formazione al lavoro, e la preparazione di un operatore di inserimento lavorativo.

Alberto e Lavazza

Grazie alla lunga amicizia e alla salda collaborazione tra Lavazza e i MagazziniOz abbiamo accompagnato Alberto in un percorso di formazione al lavoro. Da giugno del 2022 Alberto svolge quotidianamente con grande serietà le sue mansioni presso la Nuvola Lavazza occupandosi, insieme ai suoi colleghi, della gestione della caffetteria.

Grazie a tutti i sorrisi che Alberto ogni giorno riceve (e che ogni giorno ricambia!), grazie al lavoro quotidiano e instancabile di tutto lo staff Lavazza e, soprattutto grazie al suo grande impegno, oggi Alberto è una risorsa preziosa.





Samuele e Juventus Football Club

Juventus Football Club e i MagazziniOz hanno costruito insieme un progetto che prevede l'introduzione al ruolo di addetto alle vendite all'interno dei loro punti vendita. Samuele infatti dopo aver concluso un solido corso di formazione presso i MagazziniOz, il 20 giugno 2022 ha iniziato un tirocinio nel Juventus Store che lo ha portato, 3 mesi dopo, ad aver acquisito le giuste competenze per entrare a far parte del team.

Abbiamo festeggiato insieme a lui questo bel traguardo e gli auguriamo il meglio per la sua nuova avventura!

Non può che renderci felici la collaborazione avviata con Juventus, che si impegna ogni giorno nel dare valore alla diversità e alla pluralità di culture, di modi di vivere e di essere.

Ci rende orgogliosi vedere come il modello dei MagazziniOz, che supporta le persone svantaggiate nell'inserimento lavorativo, possa espandersi e abbracciare altre realtà.



Sara e Guido Gobino

Guido Gobino ha chiesto la collaborazione dei MagazziniOz per intraprendere un nuovo percorso di inserimento lavorativo.

È iniziato così il tirocinio di Sara, attivato nel marzo 2023 presso la Bottega di via Lagrange, grazie al quale è stato possibile conciliare esigenze aziendali con la condivisione del progetto sociale dei MagazziniOz.

Nel 2022 Sara ha iniziato presso i MagazziniOz un percorso di formazione in situazione che ha fatto emergere le sue potenzialità e l'ha supportata nel valorizzare le sue risorse. Nel corso dei mesi Sara ha potuto imparare molte cose e ha acquisito competenze diversificate.

Sara è riuscita a trasferire le competenze apprese in precedenza nel nuovo contesto produttivo, anche grazie al personale della Bottega che ha accolto Sara e la supporta quotidianamente nelle sue mansioni. Fondamentale è stato il ruolo dell'operatore per l'inserimento lavorativo dei MagazziniOz che ha accompagnato e sostenuto Sara e l'azienda in tutte le fasi di questo percorso di crescita personale e professionale.



Raffaella e l'Università di Torino

Raffaella convive da sempre con una malattia rara. Da qualche mese si occupa della scannerizzazione di Antichi Testi.

MagazziniOz e il Dipartimento di Scienze dell'Educazione dell'Università di Torino hanno partecipato alla realizzazione di un progetto che ha previsto il suo inserimento lavorativo. Questo progetto ha permesso di attivare un fondamentale lavoro di rete fra le Biblioteche del territorio che hanno l'obiettivo comune di digitalizzare beni che altrimenti rischiavano di andare persi. Raffaella ha così potuto partecipare a questo importante progetto mettendo in campo le sue competenze e le sue passioni. Grazie al suo impegno e all'affiancamento della sua tutor è riuscita ad acquisire nuove competenze e ad affrontare le sue difficoltà trovando soluzioni creative.

4.1.4 MagazziniOz Light

Il progetto MagazziniOz Light è stato elaborato a partire dal piano strategico quinquennale di sviluppo e investimento della Cooperativa. Esso mira a **consolidare il modello di impresa sociale** dei MagazziniOz e ad espanderlo in un nuovo luogo a Torino. Similmente al progetto “MagazziniOz e oltre”, che vuole sperimentare l’inserimento lavorativo di persone svantaggiate in aziende del territorio, MagazziniOz Light punta a **formare e inserire nuovi lavoratori**, supportati da tutor alla vita indipendente e tutor tecnici, ovvero i lavoratori esperti dei MagazziniOz. Il progetto si rivolge a persone con abilità diverse e non, che possono diventare le risorse umane per uno spazio di caffetteria-ristorazione completamente nuovo, ma in linea con l’esperienza pluriennale dei MagazziniOz, che promuove l’inclusione lavorativa a 360° e che parli ancora di CasaOz.

Il progetto MagazziniOz Light nel 2023 ha consentito l’assunzione di Nalini, di Sumia e di Gianluca.

4.1.5 Per diventare “indipendente” vado a lavorare

Anche questo progetto nasce a partire dal piano strategico quinquennale di sviluppo e investimento dei MagazziniOz, che ha come obiettivo il **consolidamento del modello dei MagazziniOz in via Giolitti e l’apertura di una sede distaccata a Torino**. Il progetto è strettamente connesso con il precedente “MagazziniOz Light” e prevede la realizzazione di un percorso di orientamento al lavoro e formazione in situazione, mirato all’inserimento lavorativo nelle attività dei MagazziniOz “sede” in ottica di espansione, nonché presso altre aziende del territorio.

Il progetto è rivolto in particolare ai giovani in situazioni di fragilità e svantaggio, come condizioni di disabilità, immigrazione, detenzione e disadattamento giovanile. Offre corsi di orientamento e formazione e tirocini in diverse attività dei MagazziniOz quali cucina, sala, caffetteria, emporio e per attività di pulizia.

Il progetto, avviatosi nel marzo del 2022, si è concluso a giugno 2023; opera sul territorio della Città

di Torino e della prima cintura, in partnership con la Cooperativa Orso. Attraverso un intervento strutturato e in sinergia con il pubblico, il profit e il non profit si intende beneficiare un gruppo selezionato di destinatari e aziende e lavorare nella definizione di un **modello replicabile anche su più ampia area geografica**. I dipendenti svantaggiati e migranti già in forza ai MagazziniOz, che continueranno ad essere supportati nel loro percorso lavorativo, al contempo **hanno affiancato i beneficiari in formazione e i nuovi inserimenti** lavorativi, mettendo a disposizione la conoscenza del luogo di lavoro e le competenze acquisite finora. Investire loro di questo ruolo è servito innanzitutto per rafforzare il senso di appartenenza e autoefficacia, ma anche per sperimentare un processo di peer education.

I risultati ottenuti nel corso del 2023 sono significativi: sei soggetti con disabilità o svantaggiati hanno acquisito competenze specifiche e trasversali e sono stati inseriti in un percorso di tirocinio di inserimento lavorativo; almeno cinque aziende sono state sensibilizzate sull'inserimento lavorativo di persone in situazioni di fragilità e svantaggio; sono state registrate tre uscite sui canali di comunicazione dei partner e un'uscita sui media; almeno venti enti

pubblici e privati conoscono il progetto e i suoi obiettivi e risultati.

4.1.6 La diversità è bellezza: lavoro per soggetti migranti titolari di protezione internazionale

Fin dai primi anni lo sguardo dei MagazziniOz si è ulteriormente ampliato, includendo anche programmi di **accompagnamento al lavoro di persone migranti accolte nei programmi per titolari di protezione internazionale, le persone che solitamente chiamiamo rifugiati**. Questa attività è realizzata in collaborazione con la Cooperativa Orso che da diversi anni attua programmi di integrazione per migranti e rifugiati insieme alle istituzioni locali. In modo particolare, le buone pratiche realizzate negli anni hanno consentito lo sviluppo di una metodologia e di una pratica consolidata.

Le differenti difficoltà dei partecipanti, da un lato dovute alla comprensione della lingua, dall'altro all'adattamento al contesto, si sono incontrate nell'esperienza dei MagazziniOz e hanno portato alla **realizzazione di una pratica efficace di integrazione lavorativa**.

Nel corso degli anni ci sono state diverse occasioni di accompagnamento al lavoro di migranti titolari di protezione internazionale. Sulla base di questa esperienza, nel 2019 i MagazziniOz hanno avviato il progetto **“La diversità è bellezza”** che ha proseguito il suo percorso dal 2020 e che continua tutt’ora. Il progetto si pone un duplice obiettivo: innanzitutto, **accompagnare i giovani migranti nel percorso professionale e di inserimento lavorativo** tramite processi di sostegno e formazione su temi specifici, trasversali (linguistici e culturali) e professionali a seconda della mansione svolta, nonché un **accompagnamento per un inserimento sul territorio e per la definizione di un progetto professionale personale**.

In parallelo si promuove il **dialogo con le aziende** per far conoscere il progetto e valutare possibilità per inserimenti in azienda. **Il risultato finale è la creazione di contesti inclusivi che favoriscano l’integrazione effettiva di cittadini migranti e riducano la discriminazione e il pregiudizio** nei confronti delle persone con svantaggio sociale, che proprio grazie alle “diversità” possono arricchire tutta la comunità in cui si trovano a vivere. In alcune occasioni i migranti sono protagonisti diventando

loro stessi, opportunamente supportati, “maestri” per i giovani di CasaOz che partecipano ad appuntamenti laboratoriali pratici volti a sviluppare alcune competenze e abilità. Per questa attività, nel 2018 l’UNHCR ha conferito ai MagazziniOz il riconoscimento **“WELCOME. Working for refugee integration”** per il rilevante impegno dimostrato nella promozione di programmi specifici per l’inserimento lavorativo dei rifugiati.

Nel 2023 **i risultati del progetto** sono stati: quattro migranti sono assunti e hanno accresciuto la loro occupabilità attraverso il consolidamento e l’acquisizione di almeno una competenza professionale o trasversale, come da percorsi individuali. Essi sono stati supportati nello sviluppare i progetti di vita personali e professionali:

- Un migrante continua a mantenere la sua autonomia abitativa; ha perfezionato ulteriormente le sue competenze nella panificazione di diversi pani del mondo e nello sviluppo della bakery;
- Un migrante ha sviluppato competenze nella preparazione e cura dell’orto; inoltre ha potuto realizzare il suo progetto di sposarsi;

- Un migrante ha consolidato le competenze come aiuto cuoco ed ha migliorato l'italiano grazie all'aiuto di un volontario; ha concluso il suo percorso ai MagazziniOz e ora sta proseguendo il suo percorso di crescita personale e professionale.
- Una migrante, non titolare di protezione internazionale, è stata assunta a fine 2022 dai MagazziniOz dopo aver svolto un tirocinio lavorativo di sei mesi presso CasaOz.

4.1.7 Progetto Glance: Looking at otherness

Nel corso del 2023 i MagazziniOz sono stati coinvolti in un progetto sulle nuove tecnologie per lo studio del comportamento umano curato da Human Science and Technologies, infrastruttura di ricerca dell'Università degli Studi di Torino e finanziato da Camera di commercio di Torino.

Il progetto intende **esplorare l'atteggiamento e le reazioni emozionali implicite dei clienti quando interagiscono con il personale di sala con disabilità e se esistano tecniche azioni di**

marketing e di organizzazione del lavoro volte a sensibilizzare, sul valore dell'inclusività, i clienti che frequentano un emporio e un ristorante in cui è evidente la presenza di lavoratori con disabilità.

I risultati del progetto saranno utilizzati in due ambiti: nella comunicazione e sensibilizzazione nei confronti dei clienti e nell'offrire una base teorica e sperimentale scientifica su cui costruire l'organizzazione, la logistica, il posizionamento, l'attività di sensibilizzazione rispetto all'inclusione lavorativa e all'abbattimento dei pregiudizi e di creazione di contesti adeguati. In attesa di poterne condividere i dati, ringraziamo i promotori dello studio per l'opportunità e l'ulteriore occasione di crescita.

4.1.8 MagazziniOz per CasaOz

I MagazziniOz offrono un luogo centrale a Torino per i giovani di CasaOz dove possono studiare con i propri tutor, socializzare con gli amici, pranzare e cenare con le loro famiglie e partecipare a esperienze formative, culturali e ricreative. **In questo ambiente accogliente e inclusivo, i giovani possono vivere momenti di “quotidianità che cura”, proprio come a CasaOz.**

Nel corso del 2023 sono state organizzate diversi momenti di socializzazione dei ragazzi di CasaOz presso i MagazziniOz, in cui hanno potuto sperimentare attività e laboratori conosciuti (come il laboratorio di cucina, ad esempio) in un luogo differente, con una connotazione decisamente professionale e aperto al pubblico.

Ai MagazziniOz i ragazzi di CasaOz possono trovare un luogo in centro a Torino dove studiare con i propri tutor, incontrarsi con gli amici, andare a pranzo e a cena con le proprie famiglie, partecipare a esperienze formative, culturali, ricreative e vivere, in un clima accogliente e inclusivo, quei momenti di

“quotidianità che cura” che hanno già trovato a CasaOz.

Un ruolo sempre più importante è quello che i MagazziniOz si stanno ritagliando all'interno del Progetto “Un Ponte tra Ospedale e territorio”, che dal 2009 ha seguito oltre 300 adolescenti in carico presso il reparto di Neuropsichiatria Infantile dell'Ospedale Infantile Regina Margherita di Torino.

Obiettivo è che anche i **MagazziniOz diventino**, oltre a CasaOz, **un luogo importante per la quotidianità dei ragazzi**, ad esempio sganciando parzialmente alcuni di loro dalla quotidianità di CasaOz per portarli in quella dei MagazziniOz, che diventano così un ulteriore pilone del Ponte che i ragazzi attraversano nel transito complesso dall'Ospedale al territorio.

Le esperienze che aiutano a raggiungere questo obiettivo sono numerose: ad esempio, da settembre 2023 il giovedì pomeriggio un gruppetto di ragazzi si reca ai MagazziniOz per studiare con un docente

della Scuola in Ospedale, riprendendo una bella consuetudine avviata prima della pandemia. Si è scelto di rendere istituzionale la giornata del **3 ottobre**, data in cui si aprono le attività e si crea l'occasione per fare un bilancio dell'anno precedente e dei laboratori svolti e per presentare il programma del nuovo anno a partire da momenti di rappresentazione in cui sono protagonisti i ragazzi con le loro esperienze, all'interno delle arti che saranno utilizzate nel corso dell'anno.

Si è anche stabilito di aprire alle **esperienze di formazione in situazione e percorsi** che i ragazzi cresciuti con problematiche psicologiche e neuropsichiatriche possono andare a sperimentare ai MagazziniOz. Quest'anno ne è stata consolidata una molto importante in collaborazione con la Dr.ssa Fagioli e la Dr.ssa Rainò.

Infine, si consolida la scelta di **rendere i MagazziniOz un luogo d'appoggio delle attività laboratoriali di CasaOz**: questo accade ormai da anni e, dal 2023, i MagazziniOz sono la sede del

laboratorio di fotografia quando si sposta in centro. Ai MagazziniOz i ragazzi trovano un luogo dove studiare con i propri tutor, incontrarsi con gli amici, partecipare a esperienze formative, culturali, ricreative e vivere, in un clima accogliente e inclusivo, quei momenti di “quotidianità che cura” in continuità con l'esperienza a CasaOz.

A partire da novembre 2022, i MagazziniOz e CasaOz hanno sviluppato una nuova forma di collaborazione grazie a un progetto finanziato dalla Herbalife Nutrition Foundation. Tale iniziativa ha consentito di migliorare il menù di CasaOz e l'operatività della cucina. In particolare, con l'aiuto di un consulente nutrizionista e dello chef dei MagazziniOz, Luca Marin, **il menù settimanale dei pasti di CasaOz è stato ristrutturato per garantire un maggiore equilibrio**, migliorando sia la qualità che il gusto dei pasti, nonché il loro apporto nutrizionale. Inoltre, è stata studiata una rotazione giornaliera dei menù, in modo da offrire a tutti i bambini e ragazzi che frequentano CasaOz la possibilità di assaggiare una varietà di piatti e portate.

Per quanto riguarda il funzionamento della cucina, il progetto ha permesso di organizzare le attività in modo più efficiente, grazie all'impiego di una persona dedicata ed autonoma, in grado di garantire continuità nel tempo. Pertanto, grazie alla collaborazione, è stato possibile **distaccare dai MagazziniOz una cuoca che si occupi della preparazione dei pasti presso CasaOz**. L'inserimento di questa cuoca, opportunamente formata dallo chef dei MagazziniOz, ha apportato un grande valore aggiunto. Infatti, è **stato possibile stabilizzare l'occupazione di una persona disoccupata in una situazione di svantaggio economico, la quale aveva precedentemente svolto un tirocinio presso CasaOz**.

I MagazziniOz sono molto più di quanto si possa pensare inizialmente. Essi rappresentano la prima e principale vetrina attraverso cui CasaOz si presenta a un vasto pubblico che altrimenti potrebbe non conoscerla mai. Ogni volta che qualcuno pranza, cena, fa un aperitivo o acquista qualcosa nell'Emporio dei MagazziniOz, **sta contribuendo al sostegno di CasaOz**.



Questo supporto inizia già al primo incontro, quando si arriva all'Emporio e si può ammirare uno **slideshow** delle foto di CasaOz che si trova dietro la cassa. All'interno dell'Emporio, nella Caffetteria e nel Ristorante, si possono notare molti messaggi che richiamano esplicitamente CasaOz: **un totem multimediale, i biglietti del 5x1000, i prodotti brandizzati CasaOz, le comunicazioni sulle campagne di raccolta fondi e la casetta salvadanaio dei Negozi Amici di CasaOz** (una rete di oltre 170 negozi che sostengono CasaOz, di cui i MagazziniOz sono l'origine).

Si informano tutti i clienti sul legame stretto tra CasaOz e i MagazziniOz anche attraverso l'utilizzo di uno strumento di **lead generation** chiamato **“Regalaci un Minuto”**, una cartolina presentata a tutti i clienti del ristorante e dell'emporio. Su questa cartolina si chiede di fornire i propri dati personali e di contatto per rimanere informati sulle novità proposte dai MagazziniOz e sulle iniziative (compresi i programmi di raccolta fondi) che si svolgono a CasaOz.

Il “Regalaci un Minuto” è un semplice strumento, introdotto nel 2017 e rivisto nel settembre 2021, che finora **ha permesso di raccogliere i dati anagrafici e di contatto di 1804 clienti dei MagazziniOz**. È importante considerare che per quasi tutto il 2020 e per parte del 2021 non è stato possibile utilizzare questo strumento a causa delle restrizioni legate al Covid.



In 36 casi (circa il 2% dei casi), i contatti generati dal “Regalaci un Minuto” si sono tradotti in donazioni per CasaOz, per un totale di oltre 6.400€.

Regalaci un minuto

2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Totale
407	161	158	30	231	661	156	1804

I clienti dei MagazziniOz vengono continuamente informati su CasaOz **anche dopo l'esperienza di acquisto**. Il tutto il 2023 un QRCode dinamico in fondo allo scontrino dei MagazziniOz, dà l'occasione al cliente per essere coinvolto in qualche occasione di sostegno a CasaOz, come attraverso la campagna 5x1000. Il QRCode dinamico consente di modificare il link di destinazione e di monitorare il numero di visualizzazioni effettuate.

L'operato dei MagazziniOz permette di diffondere il messaggio di CasaOz anche tra coloro che non hanno mai avuto l'opportunità di visitare fisicamente la struttura.



All'interno di ogni **sacchetto regalo** vengono infatti inserite diverse cartoline rappresentative di CasaOz, inclusa quella istituzionale e quelle relative a campagne specifiche. In questo modo, chi dona il regalo diventa portatore della storia di CasaOz verso altre persone. Inoltre, all'interno delle box dell'e-commerce viene sempre incluso materiale informativo di CasaOz, consentendo di raggiungere un vasto pubblico anche al di fuori di Torino.

Infine, l'operato dello staff dei MagazziniOz interviene direttamente anche in alcune attività di CasaOz: è questo il caso del **Progetto famiglie** in cui i MagazziniOz, nella persona delle psicologhe del suo staff, si impegna a **supportare le famiglie colpite da malattie gravi, riconoscendo l'importanza delle dinamiche familiari nel processo di cura.** Attraverso l'approccio del Circle of Security e ad incontri narrativi, il progetto mira a rafforzare i legami familiari e migliorare la comunicazione. Gli incontri si sono concentrati sullo sviluppo delle capacità di coping familiare, rafforzando la resilienza e fornendo strumenti per una migliore gestione delle emozioni e

delle relazioni. Questo sostegno si estende anche agli incontri tematici che trattano aspetti cruciali come la genitorialità, l'uso dei social media, e la gestione della disabilità e della sessualità. L'obiettivo è di aiutare le famiglie a navigare il complesso paesaggio dei servizi territoriali e a trovare un equilibrio funzionale tra autorità e libertà, rafforzando così le strategie di coping e migliorando complessivamente la qualità della vita familiare.

4.2 Ristorante/cucina e caffetteria

Il ristorante si impegna a perseguire **due obiettivi fondamentali**, coerenti con la filosofia dell'intero progetto: **l'eccellenza e il lavoro**. Offre opportunità di lavoro sia per professionisti esperti che per giovani che stanno iniziando il loro percorso di formazione tramite tirocinio. Ogni cosa che viene prodotta, selezionata e proposta è concepita con lo scopo di **offrire eccellenza** a tutti coloro che frequentano i MagazziniOz, che sia per un pranzo, un aperitivo, una cena o anche solo una pausa caffè. Inoltre, il ristorante si impegna a **promuovere costantemente il valore della diversità e della bellezza** nella vita di tutti i giorni.

Ciò che contraddistingue i MagazziniOz è che, oltre a proporre un modello di business inclusivo (persone che incontrano molteplici difficoltà), **propone un differente approccio alla diversità: non è solo accoglienza ed accettazione della diversità, né semplice convivenza, ma è integrazione delle diverse caratteristiche individuali per superare insieme i limiti di ciascuno. Attraverso il lavoro, la collaborazione e la condivisione di obiettivi, ciascuno trova lo spazio per superare ostacoli e paure e per valorizzare i propri talenti e le proprie risorse.**





8000
coperti a pranzo



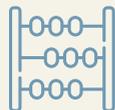
4000
coperti a cena



1000
formule aperitivo



200
eventi interni e esterni



I numeri del ristorante

80 ore di formazione interna (formazione svolta da personale interno per l'adeguamento delle misure anti-Covid; formazione su organizzazione interna, formazione sulla gestione della clientela, caffetteria, sala bar a cui sono seguite predisposizione materiale e schede operative).

I MagazziniOz nel 2023 si sono identificati maggiormente con l'obiettivo di **far vivere ai clienti un'esperienza non solo gastronomica, ma anche arricchente dal punto di vista culturale**. Non solo un ristorante dove vai a mangiare bene ma un luogo dal quale esci e hai acquisito qualcosa di più in termini esperienza e di “viaggio”.

Il focus per chi viene a mangiare ai MagazziniOz non è farlo per aiutare CasaOz ma è farlo per **imparare qualcosa**. In che modo? Ad esempio, continuando il **percorso di studio dei piatti del mondo**, iniziato nel 2023, proponendoli dal 2024 in 4 serate a tema, una a settimana, svolte ogni mese.

Il focus del 2023 è stato anche sul vino, anche attraverso la **collaborazione con la Banca del Vino**; proprio da queste iniziative si è capito che i **MagazziniOz sono un luogo ideale per eventi**, che sono stati sviluppati pienamente nel 2024. Nel 2023, quindi, ci sono stati molti più eventi che nel 2022, quasi il doppio.

Dal punto di vista organizzativo, i MagazziniOz hanno cominciato ad **aprire la domenica anche al pomeriggio fino agli aperitivi** (fino alle 20). È stata un'ottima scelta che ha dato grandi risultati.

Da fine settembre si è poi avviata l'esperienza della **Buvette del Comune di Torino**, gestita per due giorni a settimana dai MagazziniOz e dai suoi ragazzi: ogni mese, questo significa, tra le altre cose, 650 caffè serviti, 70 brioches, 50 focacce farcite. Una bellissima occasione per offrire ai Consiglieri ed ai Dipendenti del Comune di Torino prodotti d'eccellenza e per far **conoscere il modello di inserimento lavorativo dei MagazziniOz rivolto a soggetti svantaggiati**, offrendo loro ulteriori opportunità di formazione. Un'esperienza che va **oltre l'aspetto commerciale** perché ha aiutato molto dal punto di vista dell'**esperienza di gestione e vendita in una struttura esterna**. Inoltre, è stata l'occasione organizzativa per gestire un inserimento lavorativo a rotazione, dividendo la giornata in slot e inserendo persone diverse con la supervisione di un tutor.

Infine, ma non ultima, la **caffetteria**, che ora lavora tantissimo il sabato e la domenica e lo farà sempre di più. Ha sviluppato pacchetti di coffee break che offre con successo ai “partner del cortile” (Ultraspazio, Reale Mutua Accademy e Circolo del Design).

4.3 Emporio

L'emporio è il primo spazio che si incontra entrando in via Giolitti 19/A: rappresenta il luogo perfetto per coloro che vogliono concedersi un po' di relax e tranquillità dopo essere stati sballottati dal mare in tempesta della frenetica vita cittadina.

L'Emporio dei MagazziniOz è stato ideato come naturale prolungamento dei principi fondamentali su cui si basa l'attività di CasaOz, ovvero casa, famiglia, cura, bellezza e qualità. Per questo nell'Emporio si trova una vasta gamma di prodotti di alta qualità per la casa, la persona, i bambini oltre prelibatezze gastronomiche italiane ed internazionali.

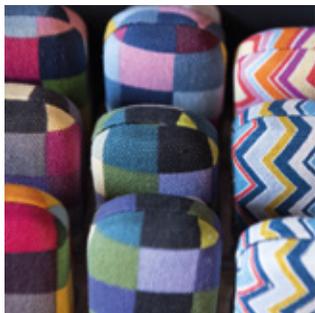
Nei suoi quasi dieci anni di vita, l'Emporio ha visto una

significativa crescita nel settore della vendita di oggetti, divenendo la seconda leva commerciale del negozio.

La definitiva uscita dalla pandemia ha accompagnato il completo ritorno alla normalità, fatto sia di presenza fisica all'interno del negozio che di vendite online all'interno della piattaforma di e-commerce.

Il successo del negozio è dovuto a diversi fattori, come **la competenza e la cortesia del personale di vendita** e la **scelta accurata dei fornitori e dei prodotti**. In particolare, la selezione dei prodotti si basa su criteri come il gusto, la bellezza, il richiamo alla quotidianità, l'utilità e la sostenibilità degli oggetti.

L'Emporio dei MagazziniOz racchiude al suo interno numerose storie che si sono susseguite dal momento della sua apertura. Ogni prodotto selezionato ha una



storia da raccontare e prima di essere inserito nello stock viene valutata attentamente la sua sostenibilità, sia dal punto di vista sociale che ambientale. Anche nel 2023, il **tema della sostenibilità** ha rivestito un'importanza sempre più marcata e ha rappresentato uno dei criteri discriminanti nella scelta dei prodotti, accanto ad altri criteri da sempre presenti.

Nel 2023 è proseguito il lavoro di sviluppo dell'e-commerce avviato durante il lockdown del 2020. Come si vedrà nel capitolo successivo, questo canale di vendita risulta sempre importante per diffondere il brand dei MagazziniOz e di CasaOz al di fuori del territorio provinciale e regionale. Tuttavia, non si può dire altrettanto riguardo ai dati delle vendite, che sono calati rispetto all'anno precedente.

Nel 2023 i clienti locali sono tornati a scegliere gli acquisti in negozio e l'e-commerce è tornato ad avere prevalentemente il suo ruolo originario: un canale di vendita che raggiunge chi non può recarsi fisicamente presso il punto vendita.

I periodi in cui il negozio online risulta maggiormente sfruttato rimangono le festività di Natale e Pasqua, quando, oltre ai prodotti offerti dai Magazzini, ci sono anche iniziative solidali a favore di CasaOz, come le colombe e gli ovetti a Pasqua e la Christmas box e il cioccolato a Natale.



I numeri dell'Emporio



31

Fornitori
Food



10

Fornitori
oggetti per bambini



23

Fornitori
oggetti per la casa



22

Fornitori oggetti
per la persona e prodotti
per la cura del corpo



10

Paesi
di provenienza

*Italia, Francia, Spagna,
Portogallo, Danimarca, Svezia,
Germania, Belgio, Finlandia,
Grecia*



9

Regioni d'Italia
di provenienza

*Piemonte, Lombardia,
Trentino, Veneto, Toscana,
Sicilia, Calabria, Puglia,
Campania*



4.4 Sbilanciamoci

Dal 2018 i MagazziniOz e CasaOz hanno scelto di dedicare una giornata ai propri stakeholders, invitandoli alla presentazione dei propri bilanci.

Sbilanciamoci è il momento dell'anno in cui i MagazziniOz e CasaOz incontrano i propri amici e sostenitori per condividere con loro un resoconto dell'avvenuto e i sogni che hanno per il futuro.

Dopo l'appuntamento del 2022, il **1° dicembre 2023 l'evento è tornato in presenza ai MagazziniOz**. Durante il pomeriggio sono stati presentati agli stakeholders i Bilanci sociali 2022 dei MagazziniOz e di CasaOz, con particolari focus su nuove esperienze realizzate, quali l'esperimento, tutt'ora in atto, della Buvette del Comune di Torino e l'internalizzazione a CasaOz della Scuola in Ospedale.

All'appuntamento erano presenti **Luciana Littizzetto** e **Paolo Kessisoglu**, amici dei MagazziniOz e di CasaOz, che hanno sottolineato l'importanza di avere all'interno delle comunità luoghi come i MagazziniOz e CasaOz, carichi di bellezza e di significato.







05

La dimensione economica

- 5.1 › Provenienza delle risorse economiche
- 5.2 › Criticità reali e potenziali
- 5.3 › Potenzialità di sviluppo



I trend
della ristorazione
in Italia



5.1 Provenienza delle risorse economiche

I MagazziniOz sono un **mix equilibrato tra un'attività commerciale e una sociale**. Anche la mappa delle entrate presenta queste due anime: i progetti sociali sono solitamente finanziati da Fondazioni, bancarie e non, e da Aziende attente alla loro responsabilità sociale. Si tratta di entrate che rappresentano una quota importante delle entrate dei MagazziniOz ed il cui peso sul totale delle entrate sta diventando sempre più leggero.

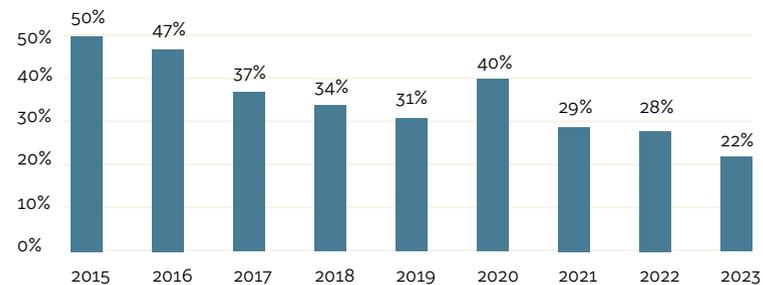
Le **entrate commerciali** sono rappresentate dalle vendite dell'**emporio**, con l'apporto dell'e-commerce, e del settore **ristorazione e caffetteria**.

Come si evince dal Grafico 1, se il peso delle entrate non commerciali sul totale era vicino al 50% nel 2015, tale quota si è costantemente e sostanzialmente ridotta sino al 2019, quando è arrivata vicino al 30%. L'effetto della pandemia e della chiusura per diversi mesi della ristorazione si osserva nella crescita del peso delle entrate non direttamente provenienti da vendite dell'emporio o dall'attività della ristorazione, che risale

al 40% nel corso del 2020. Dal 2021 e, ancora di più, nel 2023, si osserva un'importante **inversione di tendenza con una netta discesa del loro peso sotto il 30% nel 2022 e ben al di sotto il 25% nel 2023**.

Grafico 1

Incidenza entrate da progettazione derivante dalla comunità di stakeholders che sostengono i MagazziniOz



Questo calo trae le proprie origini sostanzialmente dalla piena ripresa dell'attività commerciale dei MagazziniOz che, pur con le difficoltà legate alla guerra in Ucraina ed alla crisi in Medio-Oriente, ha

avuto un importante riscontro nei conti economici della cooperativa.

5.1.1 Ricavi da attività di vendita

Il dato sulle entrate derivanti dall'attività di ristorazione e di caffetteria è stato complessivamente pari a **506.310€**, in crescita del **24,8%** rispetto al 2022 (405.672€), ponendosi come il risultato migliore nella storia dei MagazziniOz.

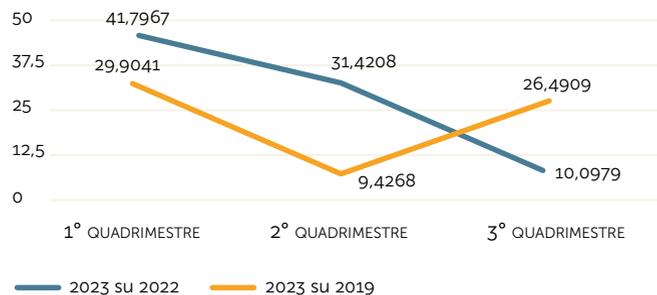
Questo significativo aumento delle entrate è stato favorito dalla riapertura totale delle attività commerciali.

È interessante osservare l'andamento delle entrate nei diversi quadrimestri dell'anno rispetto al 2019 ed al 2022. Rispetto all'ultimo anno pre-pandemia, tutti i quadrimestri vedono una crescita, soprattutto nel primo e nel terzo, dove si attesta poco al di sotto del 30%, mentre il segno più sfiora il 10% tra maggio e agosto. Il confronto con il 2022 racconta di una crescita del 40% e del 30% nei primi due quadrimestri,

mentre tra settembre e dicembre le entrate sono cresciute del 10%.

Al di là delle singolarità dei diversi periodi, **i dati dimostrano come il ristorante abbia vissuto un anno a pieno ritmo, sicuramente anche grazie alla scelta di interpretare il momento del pasto come un'occasione per accrescere le proprie esperienze e per conoscere culture e luoghi diversi.**

Grafico 2
Entrate da ristorazione e caffetteria: differenza percentuale tra 2022 e 2019



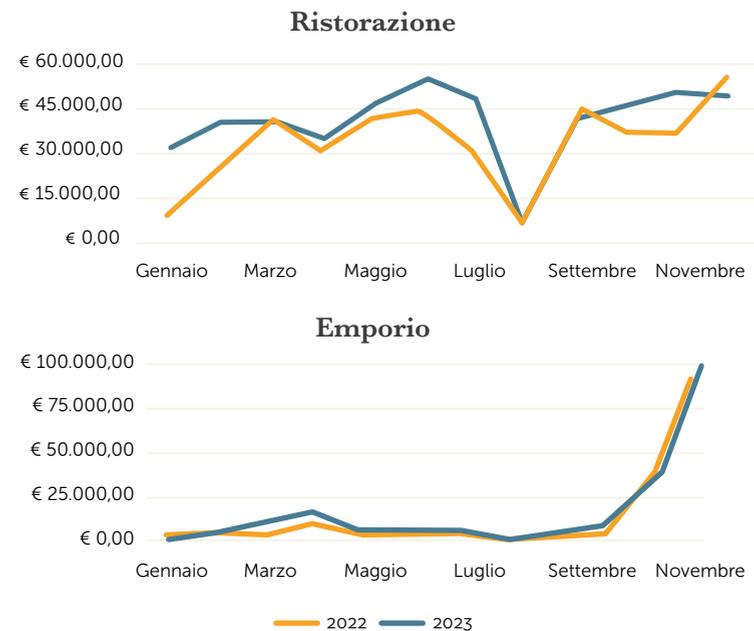
Anche i dati sull'emporio sono stati molto positivi, avendo visto una crescita del 9,5% rispetto al 2022, passando da 183.310€ a 200.876€. Il valore della crescita è ancora più significativo se si considera che nel 2019, anno pre pandemia, il fatturato dell'emporio è stato di 123.584€. Il dato del 2023 ha quindi visto una crescita del 56% rispetto al 2019.

L'introduzione dell'**e-commerce** nel marzo 2020 ha rappresentato, oltre che una scelta necessaria in un momento di chiusura al pubblico di tutte le attività commerciali, un'opportunità di crescita e sviluppo che i MagazziniOz hanno saputo sfruttare pienamente e che hanno continuato a proporre. Nel 2023, ancor più che nell'anno precedente, la peculiarità che ha contraddistinto l'emporio è stata il ritorno dei clienti in presenza, che hanno quindi in parte abbandonato la scialuppa d'emergenza dell'e-commerce per tornare a fare shopping nel luogo fisico. Il fatturato dell'e-commerce dell'emporio ha quindi visto un prevedibile calo, passando dai 34.889€ del 2021 (pari al 20% del fatturato annuo dell'emporio) ai **12.568€ del 2023**

(6,2% del fatturato 2023 dell'emporio).

Grafici 3a e 3b

Entrate mensili: ristorazione e emporio, 2023 vs 2022



5.1.2 Contributi su progetti

I progetti sociali promossi dai MagazziniOz sono supportati da diverse Fondazioni, aziende e Enti pubblici. Queste collaborazioni rappresentano un'entrata fondamentale per la cooperativa, in quanto sostengono la sua anima sociale e, quindi, il suo stesso significato.

Le collaborazioni sono di solito pluriennali, poiché l'impatto dei progetti si manifesta solo dopo un percorso che, per le caratteristiche dei beneficiari, richiede un'azione di lungo termine. In alcuni casi, i singoli progetti sono strutturati per durare almeno due o tre anni.

In altri casi, soprattutto nei casi di collaborazioni con aziende, la partnership non è formalizzata, ma si basa sulla consapevole presa in carico di intere aree di attività o di importanti fasi della vita dei beneficiari. Questo è ancora più importante dell'ottenimento di un finanziamento pluriennale, poiché significa essere entrati nel cuore delle persone.

Tra il 2022 e il 2023, il totale dei **contributi sui**

progetti è diminuito dell'11,7%, attestandosi alla cifra di **215.805€**, riportandosi sostanzialmente al dato del 2021. Questi numeri sono importanti e costanti nel tempo, a testimonianza dell'elevata capacità progettuale della cooperativa e della fiducia delle Fondazioni bancarie e degli Enti pubblici.

Grafico 3

Ammontare dei contributi per anno

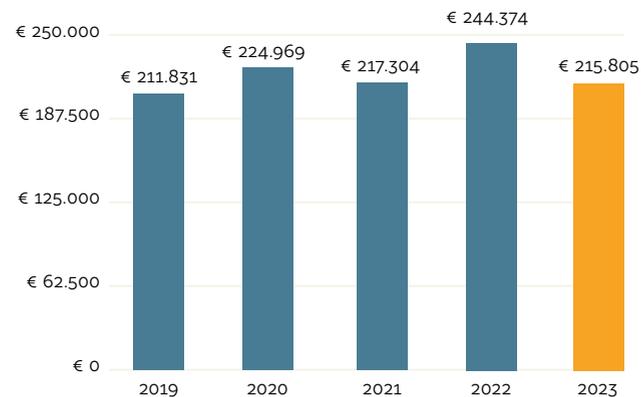
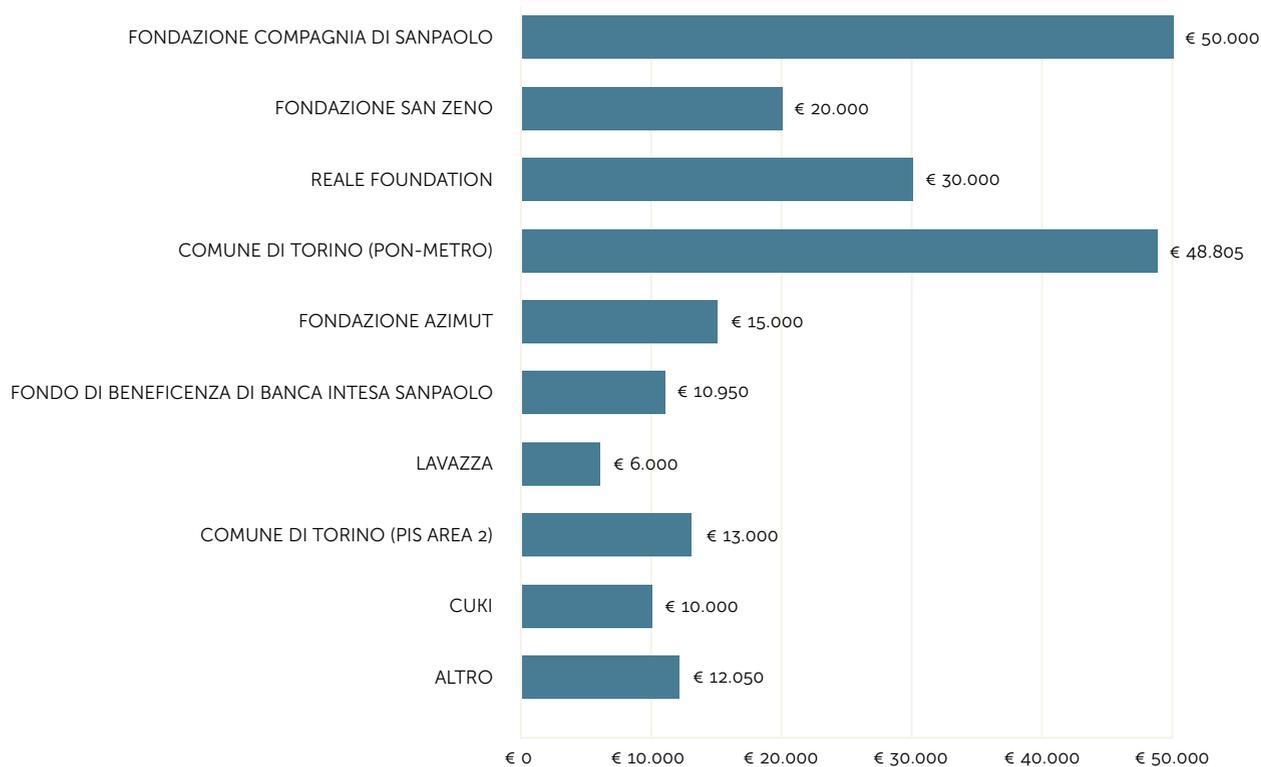


Grafico 4

Contributori dei progetti sociali dei MagazziniOz nel 2023



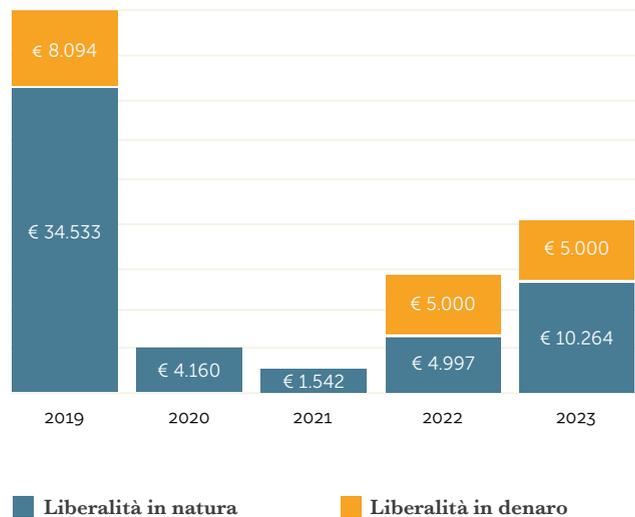
5.1.3 Liberalità

Un'altra importante fonte di contributi per i MagazziniOz è rappresentata solitamente dalle **liberalità**, ovvero le donazioni in denaro o in natura che vengono elargite come dono e non sono legate a specifici progetti.

Nel periodo 2020-2021, le liberalità complessive sono diminuite notevolmente rispetto al 2019. In particolare, durante il periodo di chiusura forzata dovuta al lockdown, le donazioni sono state annullate, per poi riprendere in modo significativo durante le fasi di riapertura. Inoltre, durante quel biennio, i MagazziniOz hanno preferito indirizzare le aziende amiche al sostegno di CasaOz attraverso donazioni in natura e contributi mirati ai singoli progetti.

Nel 2022 e ancor più nel 2023, le donazioni in natura e in denaro hanno ripreso in modo deciso, sebbene restino ancora distanti, soprattutto le donazioni in natura, rispetto al periodo precedente la pandemia di Covid-19.

Grafico 5
Liberalità dal 2019 al 2023



5.2 Criticità reali e potenziali

Nel contesto attuale, i MagazziniOz si trovano ad affrontare una serie di rischi che potrebbero influenzare la stabilità e il successo dell'impresa. Un problema ricorrente è rappresentato dall'**e-commerce**, generato dalle conseguenze di alcune scelte tecnologiche e da aspetti di gestione grafica. Gli sforzi per migliorare la piattaforma sono stati molti, ma l'e-commerce non è ancora decollato come previsto. Questo rallentamento ha impedito di capitalizzare appieno sul mercato digitale, limitando le opportunità di vendita online, anche se nei momenti topici dell'anno (Natale e Pasqua soprattutto) il servizio ha funzionato e ha garantito buoni volumi di vendita.

Un altro rischio significativo è rappresentato dal **tempo meteorologico**. La capacità dei MagazziniOz di ospitare un numero maggiore di clienti nello spazio esterno è spesso compromessa dalle condizioni climatiche avverse. La pioggia, in particolare, ha un impatto diretto sugli eventi programmati e sull'utilizzo del dehors, riducendo le entrate e la visibilità. Oltre al dato oggettivo, esiste un problema generato dalla **percezione del pubblico**, che è fortemente

influenzata dal tempo: se piove, molti clienti evitano proprio di presentarsi, pensando che l'intera struttura sia chiusa, nonostante gli spazi interni accoglienti e ben arredati siano sempre aperti e a disposizione.

Il **turnover** del personale rappresenta un'altra sfida cruciale. La volatilità del mercato del lavoro e le dinamiche post-pandemiche hanno reso difficile mantenere una squadra stabile e qualificata. Questo influisce non solo sulla continuità del servizio ma anche sulla qualità dell'esperienza offerta ai clienti. La ricerca di un equilibrio tra vita lavorativa e privata ha portato alcuni dipendenti a cercare opportunità altrove, talora attratti da stipendi più alti offerti da startup e da altre imprese.

Le **dimensioni del dehors**, forzatamente ridotte negli ultimi mesi, limitano la capacità dei MagazziniOz di ospitare eventi e gruppi numerosi, riducendo ulteriormente le entrate potenziali. La soglia dei 50 coperti è cruciale per attrarre eventi di gruppo, e la riduzione a 48 coperti pone la struttura in una posizione di svantaggio competitivo rispetto ad altre *location*.

Anche l'**impoverimento del mercato** rappresenta una minaccia tangibile. Sebbene il target di clientela non sia il segmento di lusso, la fascia medio-alta che frequentava regolarmente i MagazziniOz potrebbe risentire delle attuali difficoltà economiche. Le catene di ristorazione a basso costo stanno proliferando, suggerendo un cambiamento nelle abitudini di spesa dei consumatori, che potrebbe influenzare negativamente la clientela abituale dei MagazziniOz.

Infine, rispetto all'**impegno sociale** dei MagazziniOz, molti nuovi attori (anche profit e spesso sull'onda della forza che stanno prendendo sempre più gli ESG) si stanno inserendo nel "**mercato**" degli **inserimenti lavorativi**, "mercato" nel quale i MagazziniOz sono presenti con un prodotto quasi sartoriale, fatto su misura sulle esigenze dei clienti. Peraltro, i MagazziniOz non hanno l'esigenza di accrescere la propria quota all'interno di questo mercato.

5.3 Potenzialità di sviluppo

Nonostante le numerose sfide, i MagazziniOz si trovano di fronte a significative opportunità di **crescita e sviluppo**.

L'opportunità più rilevante, iniziata già nel 2023, è la **gestione della buvette** che, sebbene abbia comportato perdite economiche, **ha offerto un'importante esperienza di apprendimento. La capacità di gestire punti vendita esterni e affrontare le sfide logistiche associate ha preparato meglio i MagazziniOz e tutto il personale ad affrontare future espansioni.**

Questa competenza acquisita ha reso i MagazziniOz **più pronti a sfruttare eventuali nuove occasioni di espansione**, sulle quali si stanno facendo da alcuni mesi dei ragionamenti, occasioni che, se realizzate, non solo diversificherebbero le attività ma rafforzerebbe anche la presenza nel settore della ristorazione con un'anima sociale.

I MagazziniOz stanno anche esplorando **nuove modalità per integrare cultura ed esperienze** nella loro offerta. Eventi tematici, cene culturali e collaborazioni con tour operator e aziende stanno riscuotendo un successo crescente. Queste iniziative non solo contribuiscono ad accrescere il fatturato, ma migliorano anche l'attrattiva del locale come destinazione unica per esperienze culinarie ed educative. Ad esempio, le cene tematiche come "Critici per una Cena" offrono ai clienti un'esperienza interattiva che va oltre la semplice ristorazione, valorizzando il loro tempo e denaro speso.

Infine, la capacità dei MagazziniOz di attrarre una **clientela giovane** (ma non giovanissima), curiosa e con un reddito stabile, rappresenta un'ulteriore opportunità di crescita. Creare eventi ed esperienze che rispondano alle esigenze e ai desideri di questo segmento demografico può rafforzare la posizione dei MagazziniOz sul mercato e assicurare una crescita sostenibile a lungo termine.

I MagazziniOz hanno imparato a sfruttare le opportunità offerte dall'**e-commerce**, i dati del 2023 hanno mostrato un calo significativo ma prevedibile a causa della completa riapertura dell'emporio alla presenza fisica dei clienti. Tuttavia, l'esperienza dell'e-commerce durante la pandemia ha lasciato un **impatto duraturo: il processo di vendita a distanza è stato rafforzato e l'utilizzo di questo strumento si è ormai consolidato**. Oltre ad aver aiutato a fronteggiare la crisi, si è rivelato essenziale **per espandere il mercato oltre i confini locali**.



6.1 Indicazioni ambientali

Il valore cardine dei MagazziniOz coincide con la sua vision: **fare utile per il sociale**. L'espressione significa essere utili per la comunità e sostenere economicamente cause e iniziative sociali.

Tra le azioni che rientrano in questa visione ci sono il sostegno a CasaOz e l'aiuto nella copertura di alcuni costi dell'associazione, la formazione e l'inserimento di giovani con disabilità e di persone migranti.

Inoltre, i MagazziniOz si distinguono per la bellezza del luogo, del servizio e del gusto, l'internazionalità, l'attenzione alla responsabilità sociale della filiera di produzione, alla qualità del prodotto e alla promozione di un consumo slow e rispondente a più bisogni.

Tutto questo si traduce in una **grande attenzione nella scelta delle materie prime, sia dai distributori di prodotti internazionali di qualità che dalle piccole aziende locali** come il Birrificio San Michele e la cooperativa sociale Alice di Alba, con la quale è attiva la collaborazione con il progetto Svolte - Dolci indipendenti. I MagazziniOz hanno un approccio responsabile nella gestione degli sprechi, attraverso la pianificazione accurata del menu per

utilizzare al meglio tutti i prodotti, l'uso del doggy bag e il progetto "Ri-Tappami", che permette ai clienti di riutilizzare le bottiglie di vino avanzate. Inoltre, I MagazziniOz si impegnano nella riduzione dei materiali inquinanti, eliminando completamente la plastica nella loro caffetteria.

In poche parole, sono un laboratorio di creatività che sposano l'impegno sociale con un'offerta di qualità e ben congegnata per gli ospiti. E hanno l'ulteriore merito di supportare le microeconomie locali.

6.2 Partecipazione agli organi

Magazzini è una cooperativa sociale senza scopo di lucro divenuta d'ufficio ETS perché, come indicato dall'art. 3 del D.M. 106 del 15 settembre 2020, **per tali enti il requisito dell'iscrizione nella sezione del RUNTS è soddisfatto attraverso l'iscrizione nell'apposita sezione "imprese sociali" del Registro imprese.**

Magazzini si propone di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini sviluppando fra essi lo spirito mutualistico e solidaristico. La base è formata dai soci che possono lavoratori e volontari; possono anche essere ammessi soci sovventori.

Come specificato nello Statuto, gli organi della Cooperativa sono:

- l'Assemblea dei Soci;
- il Consiglio di Amministrazione;
- Il Collegio Sindacale, se nominato.

La Cooperativa è amministrata da un Consiglio

di Amministrazione composto da un numero di Consiglieri variabile per Statuto da 3 a 5 membri (al 31/12/2023 i membri erano 4) eletti dall'Assemblea ordinaria dei soci, che ne determina di volta in volta il numero. Gli Amministratori non possono essere nominati per un periodo superiore a tre esercizi e scadono alla data dell'Assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo all'ultimo esercizio della carica. Gli Amministratori durano in carica per la durata stabilita dall'Assemblea e sono rieleggibili. Quando non vi abbia già provveduto l'Assemblea all'atto della nomina, il Consiglio elegge nel suo seno il Presidente ed il Vice Presidente. Al 31/12/2023 il ruolo di Vice Presidente risulta vacante a seguito delle dimissioni rassegnate in data 5 maggio 2021 dalla Consiglieria Maria Leddi stante impegni istituzionali assunti.

Il Collegio dei Revisori Legali, nominato se obbligatorio per legge o se comunque nominato con decisione dei soci, si compone di tre membri effettivi e due supplenti, eletti dalla decisione dei soci. Al 31 dicembre 2023 le cariche statutarie sono ricoperte

dalle persone riportate nella pagina successiva.
Come si osserva dalla composizione del Consiglio d'Amministrazione, che vede la presenza di due donne su quattro componenti, il tema della parità di genere è affrontato ai MagazziniOz nei fatti più che nelle parole, per cui non si parla di “quote rosa” ma di effettiva e reale assegnazione dei ruoli in funzione delle competenze, senza discriminazioni di genere.



ORGANI SOCIALI AL 31 DICEMBRE 2023

PRESIDENTE

Luca Marin

CONSIGLIO D'AMMINISTRAZIONE

Luca Marin, Enrica Baricco, Marco Canta, Carla Albertina Chiarla

COLLEGIO DEI REVISORI LEGALI

Maurizio Tomalino (Presidente), Alessandro Aimo Boot, Anna Paschero, Giuseppe Paonessa (supplente), Isoletta Barbaro (supplente).

Nel corso del 2023 si sono tenute due assemblee ordinarie con 6 presenze dei membri del CdA su 8 possibili, con 6 presenze su 6 del Collegio dei Revisori Legali. Alle Assemblee le presenze, di persona o per delega, ammontano a 36 su 36 possibili.

Sempre nel 2023, si sono tenuti 5 Consigli d'Amministrazione che hanno visto 24 presenze (su 26 possibili) tra i Consiglieri e 14 (su 18 possibili) tra i rappresentanti del Collegio dei Revisori Legali.

6.3 Monitoraggio Organo di Controllo

Questo documento rappresenta il secondo bilancio sociale dei MagazziniOz. Al di là del dispositivo di legge, questo testo scaturisce dalla volontà dell'ente di comunicare il proprio operato in maniera chiara e trasparente, a beneficio della comunità e degli stakeholder specifici.

Il processo che ha portato alla stesura del bilancio sociale è iniziato a gennaio 2024 con l'identificazione degli strumenti di monitoraggio e rendicontativi da utilizzare ed è stato portato avanti con un approccio partecipativo e un coinvolgimento diretto della presidenza e di tutti i responsabili d'area dei MagazziniOz.

I principi che hanno guidato la redazione del bilancio sono: trasparenza, completezza e rilevanza delle informazioni, veridicità e verificabilità dei dati, chiarezza espositiva.

Un'attenzione particolare è stata riservata alla raccolta delle informazioni riguardanti le progettualità sociali dei MagazziniOz, che rappresentano l'essenza della mission della cooperativa.

Il presente documento è stato approvato dall'Assemblea dei soci della cooperativa il giorno 8 luglio 2024 e la sua conformità è stata attestata dall'organo di controllo dell'ente.



Magazzini – Società Cooperativa Sociale

Sede legale:
Corso Luigi Einaudi 53 – 10129 Torino
Sede operativa:
Via Giovanni Giolitti 19/A – 10123 Torino
P. IVA/C.F.: 11158420015
+39 011 0812816 | www.magazzinioz.it

Fotografie

Andrea Guermani
Paolo Sglia
Rossella Donderi

Archivio Magazzini scs

Il Bilancio Sociale dei MagazziniOz è stato
realizzato grazie alla collaborazione di tutte
le persone che lavorano nella Cooperativa.



CasaOz in 1'

CASAOZ
QUOTIDIANITÀ CHE CURA



MagazziniOz in 1'

MAGAZZINIOZ
RISTORANTE • EMPORIO • CAFFETTERIA



ASSOCIAZIONE CASAOZ ETS

Corso Moncalieri 262 – 10133 Torino
tel. 011.6615680 – 328.5427175
casaoz@casaoz.org
casaoz.org



MAGAZZINI SCS

Via Giolitti 19/A – 10123 Torino
tel. 011.0812816
segreteria@magazzinioz.it
magazzinioz.it