

### UN PERCORSO DI SOLIDARIETÀ ANCORA APERTO

Con la presentazione del Bilancio Sociale del 2018 desidero ringraziare tutti i soggetti, dalle Istituzioni al più giovane dei volontari, per il loro sostegno, che ci ha permesso di portare avanti un servizio ormai sentito dalla città come suo proprio, caratteristico strumento di vicinanza alle persone che fanno più fatica a percorrere serenamente la strada della propria esistenza.

L'Emporio, è stato in passato più volte ribadito, oltre ad essere un importante strumento di distribuzione alimentare, è diventato un punto di riferimento e di socializzazione per tante persone, un luogo di incontro e di confronto fra culture, mentalità, competenze e professionalità diverse, facendo di questo una cifra distintiva del suo essere. Penso ai tanti giovani delle scuole che entrano in contatto con il servizio per l'esperienza di alternanza scuola/lavoro o per "scontare" in maniera costruttiva le sospensioni scolastiche, un modo per dare valore al tempo e sperimentare un diverso stile di vita; penso a coloro che hanno pendenze più gravi con la giustizia e che il Tribunale affida a noi per mettere alla prova la buona volontà di impegno per gli altri, un'occasione per cambiare prospettiva e riconoscere a se stessi la capacità di saper fare il bene; penso agli stimoli offerti ai ragazzi autistici, che trovano nell'Emporio un'opportunità di incontro utile a renderli più partecipi della realtà che li circonda e a farli crescere; penso alla mobilitazione che gli appelli alle raccolte alimentari suscitano nel nostro contesto, valorizzando il senso di responsabilità e preoccupazione della nostra gente per chi è nel disagio e non riesce a provvedere dignitosamente al bisogno di cibo...

Sono davvero tante le tessere che compongono il mosaico di questo servizio, una compagine di volti, di mani, di cuori che condividono uno stesso obiettivo, mettendo ciascuno la propria parte, offrendo il proprio contributo, grande o piccolo che sia.

Per questo e tanto altro allora ringrazio nuovamente tutti per l'impegno profuso, augurando un buon lavoro, nella speranza che un giorno di strumenti come l'Emporio, seppur inequivocabilmente validi, ci sia sempre meno bisogno.

Il Presidente del Comitato dei Promotori

Italia Venco

L'Emporio della Solidarietà di Prato da sempre ritiene opportuno comunicare ai numerosi stakeholder e all'intera comunità un rendiconto della ricchezza generata e distribuita, dell'impatto che ha avuto nei confronti non solo degli utenti, ma di tutti i portatori d'interessi ("stakeholder") che ci hanno accompagnato e sostenuto in questi anni, creando un utile punto di partenza per valutare l'efficienza e l'efficacia del servizio svolto in relazione al perseguimento degli obiettivi del progetto. Il presente lavoro costituisce anche una cartina di tornasole della situazione socioeconomica della nostra città.

Per la definizione e redazione del documento, che è ormai giunto alla 7<sup>a</sup> edizione, ci siamo ispirati alle best practices e alle linee guida nazionali e internazionali sulla responsabilità sociale, con un continuo riferimento ai seguenti criteri:

- leggibilità dei contenuti riportati;
- sinteticità e significatività nella scelta dei contenuti e nei modi di presentazione, anche attraverso l'utilizzo di tabelle e grafici;
- completezza dei dati e delle informazioni.

Il Bilancio è strutturato in sei sezioni:

- l'identità: sono presentate le caratteristiche dell'Associazione (la storia, i valori, l'attività del periodo e l'assetto organizzativo);
- il governo e le risorse umane: dedicata al sistema e ai processi di governo, alla base sociale, alla struttura organizzativa, alle persone che operano nell'Emporio;
- le risorse economico-finanziarie e la situazione patrimoniale;
- il perseguimento della missione: illustrato attraverso l'esposizione dei dati sulle attività istituzionali e sui risultati conseguentemente raggiunti;
- le attività strumentali: come le raccolte fondi, le attività promozionali e accessorie;
- altre questioni rilevanti per gli stakeholder: analizza gli aspetti riguardanti il comportamento dell'organizzazione nei confronti degli utenti e dell'ambiente.

Il documento è stato redatto secondo i principi di trasparenza, accuratezza, attendibilità e verificabilità.

### ALCUNI DATI RILEVATI DAL SISTEMA MIROD<sup>1</sup>

#### Persone

Complessivamente nel passaggio fra 2017 e 2018 le persone accolte ai centri di ascolto (CdA) della rete diocesana MiROD sono aumentati dell'11% passando da 2.872 unità a 3.187<sup>2</sup>. Gli aumenti riguardano sia gli italiani (+6,6%) che gli stranieri (+13,1%), con questi ultimi che sono cresciuti di una percentuale doppia rispetto ai primi. Nel 2018 (cfr. graf. 1) gli italiani hanno rappresentato il 31,6% del totale degli ascoltati (nel 2017 erano il 32,9%), mentre gli stranieri sono stati il 68,4% (erano il 67,1% nel 2017).

Sia il 2017 che il 2018 hanno visto una presenza femminile ridotta rispetto al passato, superiore rispetto a quella maschile, ma ripartita quasi equamente (donne 54%, uomini 46%). Nel passaggio fra le due annualità le donne aumentano del 9,9%, ma meno degli uomini, che balzano in avanti del 12,3%.



Graf. 1 - Ripartizione percentuale italiani/stranieri negli anni 2017-2018

#### Visite

Tra 2017 e 2018 aumentano le visite sia di italiani (+5,2%) che di stranieri (+13,4%). Le uniche differenze riguardano le donne italiane, che sono venute meno volte negli ultimi 12 mesi rispetto al 2017 (5,8 volte contro le 6,2 del

<sup>1</sup> MiROD è un acronimo che sta per Messa in Rete degli Osservatori Diocesani e si riferisce ad un progetto di rete telematica fra le diocesi toscane, sostenuto dalla Regione Toscana fin dal 2002 e regolato negli ultimi anni da accordi triennali fra istituzione e Delegazione Regionale Caritas (in lavorazione la firma per il terzo triennio, 2019 - 2021). L'applicativo internet (MirodWeb) consente la registrazione online delle informazioni ricavate mediante i colloqui tenuti fra operatori/volontari di centri di ascolto (CdA) e altri servizi con le persone accolte. I dati archiviati sono di natura anagrafica ed inerenti alle problematiche raccontate da chi si trova in stato di bisogno.

<sup>2</sup> Si tenga presente che, in genere, ogni persona accolta ad uno dei centri della rete diocesana porta all'attenzione le necessità dei propri familiari. Stimando che per ogni ascoltato vi siano in media 2,5 persone rappresentate, nel 2018 potenzialmente sono state raggiunte poco meno di 8.000 persone con gli interventi effettuati.

2017), e lievemente gli uomini italiani, passati dalle 4,8 volte del 2017 alle 5 volte pro capite del 2018.

### **Nuovi arrivi e già conosciuti**

Riguardo al periodo intercorso dal primo anno di contatto con la rete (che non presuppone però una continuità di presa in carico per tutti gli anni del periodo rilevato) è interessante notare come praticamente chi si è affacciato per la prima volta nel 2017 e nel 2018 rappresenti il 36% di tutte le persone ascoltate in entrambi gli anni. Ma nel passaggio fra le due annualità i nuovi arrivati aumentano sensibilmente sul totale (+10,7%; +111 persone), con incrementi differenziati fra italiani (+6,9%) e non (+11,7%).

Inoltre salgono di quasi 100 unità le persone già conosciute fra 1 e 3 anni (+18,8%) e chi è conosciuto da oltre 10 anni, che complessivamente raggiunge il +39,8% con il contributo maggiore dell'incremento sempre derivante dalla componente non italiana.

### **Nazionalità**

In riferimento ai soli cittadini esteri, le nazionalità che superano le 100 persone arrivate nei due anni presi in considerazione sono Romania (-5,3% nel 2018 rispetto al 2017), Albania (-2%), Cina (+3,4%), Marocco (+7,8%), Nigeria (+14,3%), Georgia (+17,6%).

Nel 2018 i cittadini rumeni rappresentano il 6,6% del totale degli stranieri, quelli cinesi il 7%, quelli georgiani il 10,4%, quelli albanesi l'11,4%, quelli nigeriani il 13,2%, quelli marocchini il 15,9%.

### **Fasce di età**

Per quanto riguarda l'età delle persone accolte ai CdA, si può notare come siano le fasce più giovani a essere interessate da un aumento percentuale, ovvero le persone comprese fra i 18 ed i 24 anni (+70,6%), fra i 25 ed i 29 (16,3%), fra 30 e 34 (+23,2%) e fra i 35 ed i 39 (+17,1%). L'apporto maggiore è dovuto alla componente straniera che coinvolge numeri assoluti più alti rispetto agli italiani.

### **Abitazione**

Per quanto riguarda la marginalità abitativa (comprendente ad esempio le persone senza alloggio, chi dichiara di dormire presso la stazione o in tenda, in case abbandonate o presso il dormitorio cittadino, ecc.) fra 2017 e 2018 si assiste a un incremento di situazioni del 14,3%.

La provvisorietà invece (ad es. ospiti temporanei di amici o parenti, abitare con il datore di lavoro, stare in affittacamere o in case di accoglienza, ecc.) è aumentata del 2,5% rispetto ai 12 mesi precedenti.

Le situazioni di stabilità infine (abitare in affitto o in case di proprietà - con o senza mutuo in corso -, avere una casa in comodato o essere in edilizia popolare, ecc.) hanno avuto un incremento del 4,7%.

Sia per il 2017 che per il 2018 il peso percentuale delle varie ripartizioni è rimasto abbastanza lineare, attestandosi per le situazioni di maggior stabilità abitativa sul 50/51% e l'altra metà suddivisa fra sistemazioni provvisorie (tra quasi 28 e 29%) e marginali (tra quasi 20 e oltre 21%).

### **Lavoro**

Sia nel 2017 sia nel 2018 gli italiani che hanno dichiarato di non lavorare sono risultati poco oltre il 67%. Nel passaggio fra le due annualità sono però aumentati in numero assoluto, che tradotto percentualmente significa un incremento di 6,4 punti. Per chi proviene da altri paesi, la variazione percentuale è stata ancor più evidente, attestandosi al 9,9%.

Interessante la tendenza riguardante la dichiarazione di "lavoro nero", aumentata di quasi 2 volte e mezzo fra 2017 e 2018.

### **Problematiche**

Rispetto all'anno 2017 è in aumento la frequenza di persone ai CdA che riferiscono di avere problemi economici e problemi legati all'abitare (rispettivamente +28,7 % e +23,6%). La sofferenza economica maggiore sembra essere a carico degli stranieri che fra 2017 e 2018 hanno fatto segnare un +35,9%, mentre per gli italiani è stato registrato un +19,3%. Le problematiche abitative invece sono aumentate solo per chi proviene dall'estero, facendo segnare un +40,7%.

## **LA STORIA, LA MISSIONE E IL DISEGNO STRATEGICO**

Gli obiettivi principali del progetto "Emporio" erano e rimangono:

- predisporre percorsi differenziati per le famiglie, affinché si attui una promozione piuttosto che una semplice assistenza;
- fare una distribuzione attenta con un lavoro in rete, per evitare che ci sia chi si approfitta e chi invece resti escluso perché ha più difficoltà a chiedere;
- recuperare gli sprechi e razionalizzare le risorse per dare un chiaro segnale di cambiamento di stili di vita.

L'Emporio della Solidarietà è nato nel 2008 da un'idea della Caritas Diocesana di Prato e di Unicoopfirenze tesa ad attuare nel territorio pratese un progetto per il recupero di alimenti in modo che da spreco diventassero risorsa. Obiettivo principale è stato quello di costituire un Emporio sul territorio del Comune di Prato cui si potessero rivolgere tutti i cittadini che si trovassero in condizioni sociali ed economiche disagiate al fine di poter ricevere gratuitamente alcuni viveri di prima necessità.

Il Comune, la Provincia e la Fondazione Cassa di Risparmio di Prato, immediatamente coinvolti, sono diventati, insieme alla Caritas Diocesana, i soggetti promotori del progetto.

Nel giugno del 2008 l'Emporio, che in questa prima fase si chiamava "Emporio Caritas", ha iniziato la propria attività. Era la prima esperienza in Italia (unitamente a quella di Roma) entrambe poi capofila di molti altri Empori oggi diffusi in tutta Italia.

Nel Dicembre 2017 l'Ente gestore Solidarietà Caritas - Ramo Onlus della Diocesi di Prato è stato sostituito in continuità dalla Fondazione Solidarietà Caritas Onlus.

Oltre al sostegno in termini finanziari e di risorse strumentali messe a disposizione, le istituzioni sono state coinvolte attivamente nell'attività d'indirizzo e monitoraggio dell'Emporio attraverso la partecipazione agli organi interni del servizio, in primis il Comitato dei Promotori.

Tale presenza ha permesso all'Emporio di crescere negli anni e qualificare significativamente le proprie attività, accreditandosi presso l'industria alimentare come un soggetto in grado di gestire in maniera adeguata e secondo le normative vigenti tutte le eccedenze provenienti dall'industria e dalla GDO.

L'industria alimentare ha rappresentato la principale fonte di approvvigionamento dell'Emporio, seguita da: i prodotti AGEA, le raccolte periodiche presso i supermercati del territorio e all'interno degli istituti scolastici, il Banco Alimentare della Toscana e le donazioni di privati. Soprattutto riguardo i rapporti istituzionali con AGEA, è sempre la Fondazione Solidarietà Caritas Onlus che ne ha curato la gestione.

Per tali aspetti la qualificazione del personale e dei volontari ha costituito indubbiamente un altro elemento decisivo nell'instaurarsi e intensificarsi delle relazioni tra Emporio e industria.

La rete coinvolge poi una serie di aziende private che, prestando in parte gratuitamente all'Emporio i propri servizi (formazione, fornitura dell'energia elettrica, sistema di controllo della qualità, ...), consentono la sostenibilità delle

attività, che del resto richiedono uno sforzo considerevole in termini di gestione dell'infrastruttura.

Un valido contributo arriva infine dai cittadini che, pur in un periodo di crisi, non hanno mai fatto mancare il proprio sostegno agli appelli lanciati dall'Emporio.

## COSA CARATTERIZZA L'EMPORIO

L'Emporio della Solidarietà è un luogo organizzato fisicamente come un vero e proprio supermarket dedicato esclusivamente a famiglie in difficoltà economica, dove però il valore dei prodotti sullo scaffale è espresso in punti, e non in euro.

L'attribuzione del valore ai prodotti non sempre segue una corrispondenza lineare con i valori di mercato, considerando anche aspetti come la loro disponibilità in magazzino, la data di scadenza e altri elementi volti a porre l'accento anche su atteggiamenti di tipo educativo.

L'accesso ai servizi dell'Emporio nel 2018 è avvenuto tramite il portale online utilizzato direttamente dai Servizi Sociali del Comune di Prato e dal Centro Aiuto alla Vita. Per quanto riguarda i Centri di Ascolto Parrocchiali, quelli del Volontariato Vincenziano e della San Vincenzo dei Paoli, dopo aver svolto l'attività di ascolto ed aver accertato l'esigenza di un supporto alimentare, i volontari in essi impegnati indirizzano gli eventuali utenti al Centro Diocesano della Caritas, questo per sollevarli dai numerosi obblighi burocratici in essere derivanti dalle ultime disposizioni di legge.

L'Emporio non limita la propria attività alla redistribuzione di eccedenze alimentari, la accompagna invece con percorsi di educazione rispetto a stili di consumo e utilizzo dei prodotti rivolti sia agli utenti sia ai ragazzi delle scuole.

Proprio l'aspetto educativo è uno degli elementi su cui l'Emporio punta maggiormente, affiancando quest'attività a quella di distribuzione dei prodotti.

L'impegno dell'Emporio si svolge anche in modo rilevante su un altro importante fronte, quello che coniuga insieme la sensibilizzazione e l'attenzione all'inclusione sociale.

Stimoliamo la comunità alla solidarietà, sia attraverso le tante iniziative volte alla raccolta di fondi, sia attraverso la redazione e diffusione del bilancio sociale e con le attività di formazione e sensibilizzazione nelle scuole. Abbiamo anche momenti di formazione e approfondimento per i volontari impegnati all'Emporio.

Manteniamo attivo il coordinamento fra le tante associazioni ed enti attraverso la vasta rete composta dai due Comitati (Promotori e Partecipazione), sviluppando una maggiore attenzione alle problematiche della fame e del bisogno alimentare, agendo concretamente contro gli sprechi e sensibilizzando gruppi di utenti a uno stile di vita sobrio.

## PARTE SECONDA: IL GOVERNO E LE RISORSE UMANE

### LA COMPAGINE SOCIALE

Il soggetto responsabile del progetto denominato: "Emporio della Solidarietà" è la "Fondazione Solidarietà Caritas Onlus", per volontà della Diocesi di Prato nella persona del Suo Vescovo Mons. Franco Agostinelli.

La sede legale, è in Via del Seminario, 36; la sede operativa in via del Seminario, 26.

Il marchio con cui si presenta il progetto è: "Emporio della Solidarietà - La solidarietà spesa bene" e il relativo logo è comune agli altri progetti analoghi, attivi in Italia che fanno parte della Rete Empori della Solidarietà. Nel seguito, per brevità, si utilizzerà la semplice dizione "Emporio".

L'area d'intervento è costituita prevalentemente dal territorio del Comune di Prato e da parte dei comuni della Provincia di Prato e si rivolge alle famiglie e alle neomamme in difficoltà economica, cercando di sostenerle attraverso un aiuto alimentare che venga incontro alle principali necessità, senza trascurare gli aspetti educativi e formativi nei riguardi di una corretta alimentazione, di un'educazione ai non sprechi, ma anche di un'assistenza per le problematiche connesse all'integrazione, alla multiculturalità e alla conoscenza delle strutture di supporto presenti sul territorio.

### IL SISTEMA DI GOVERNO E LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

L'iniziativa è sostenuta da soggetti pubblici e privati con i compiti sottoelencati:

#### IL COMITATO PROMOTORE

È costituito da:

- Caritas Diocesana, nella persona del Vescovo di Prato;
- Comune di Prato, nella figura del Sindaco;
- Fondazione Cassa di Risparmio di Prato, nella persona del Presidente;
- Provincia di Prato, nella persona del Presidente.

La Caritas Diocesana, cui fa capo la titolarità del progetto, esprime il Presidente, il quale convoca e presiede il Comitato che ha principalmente il compito di:

- definire le politiche e le strategie del progetto e verificarne l'attuazione;
- nominare i responsabili della struttura e i componenti il Comitato di Partecipazione;

- approvare il bilancio consuntivo e preventivo;
- vigilare sull'attività complessiva del progetto;
- collaborare per la ricerca di tutte le risorse necessarie a permetterne il funzionamento.

## IL COMITATO DI PARTECIPAZIONE

È composto da:

- Associazione La Pira
- Centro d' Aiuto alla Vita
- Comune di Prato
- Confartigianato Imprese Prato
- Fondazione Solidarietà Caritas ONLUS (dal 13/12/2017; prima Solidarietà Caritas – Ramo Onlus della Diocesi di Prato)
- Parrocchia di S. Maria delle Carceri
- San Vincenzo de' Paoli
- Volontariato Vincenziano
- UNICOOP Firenze-Sezione Soci Prato

I partecipanti al Comitato di Partecipazione durano in carica due anni e possono essere tacitamente rinnovati sotto la guida di un coordinatore si rendono disponibili a partecipare personalmente, attivamente, con gratuità e continuità allo scopo ed hanno il ruolo di coordinamento di tutte le attività dell'Emporio.

## IL GRUPPO DI APPROVVIGIONAMENTO

È composto da:

- un coordinatore nominato dal Comitato di Partecipazione;
- un responsabile dell'Emporio;
- da più persone con competenze specifiche.

Provvede ai bisogni materiali dell'Emporio e si relaziona con i Promotori, con la grande distribuzione (per il recupero dei prodotti vicini alle scadenze e danneggiato o difettosi nella confezione), con le aziende produttrici e i distributori di prodotti alimentari (per il recupero dei prodotti vicini alle scadenze o per donazioni), con il Banco Alimentare della Toscana.

Organizza, con l'aiuto di altri, le raccolte alimentari previste dal progetto; provvede ai bisogni economici dell'Emporio relazionandosi con i Promotori (che coprono solo parzialmente le spese di gestione) instaurando tra l'altro, relazioni possibilmente continuative con privati, associazioni, enti che diventino sponsor solidali dell'Emporio.

## Riorganizzazione dell'ex gruppo monitoraggio

Una nota a parte per quanto riguarda le funzioni del “Gruppo di Monitoraggio”, non più esistente, che era costituito dai rappresentanti dei soggetti che inviavano le richieste di credito alimentare per i propri assistiti: Centri di Ascolto Caritas, Volontariato Vincenziano, Conferenze S. Vincenzo de' Paoli, Servizi Sociali del Comune, Centro di Aiuto alla Vita e dal coordinatore dell'Emporio. Il compito di individuare e condividere le strategie opportune per rendere il servizio dell'Emporio, sia dal punto di vista tecnico che da quello sociale, adeguate alle necessità di assistenza all'utenza è stato suddiviso, per quanto riguarda il privato sociale, fra gli operatori dei Centri d'Ascolto della Caritas Diocesana, debitamente formati, ed il coordinamento del servizio. I criteri e gli elementi documentali necessari per il rilascio delle tessere, la definizione del valore in punti, la verifica dell'utilizzo e la persistenza delle stesse nel tempo sono stabilite su confronto periodico tra il coordinamento e il personale che si occupa dell'ascolto. La valutazione delle situazioni da parte dell'ente pubblico (Servizi Sociali) è invece effettuata autonomamente, attenendosi ovviamente alla certificazione ISEE e a tutti i documenti che le assistenti ritengono opportuno richiedere, con l'erogazione del credito alimentare comunque sempre vincolata alle tipologie di punteggio mensile e durata della tessera, valide per tutti i centri d'invio.

## PERSONALE E VOLONTARI

Per lo svolgimento della propria attività, l'Emporio nel corso del 2018 si è avvalso di tre dipendenti tecnici che curano la gestione operativa: dei magazzini, della distribuzione dei prodotti e dei numerosi volontari (33 volontari per un ammontare di circa 9.655 ore) che coprono le altre necessità. Sono stati coadiuvati anche da:

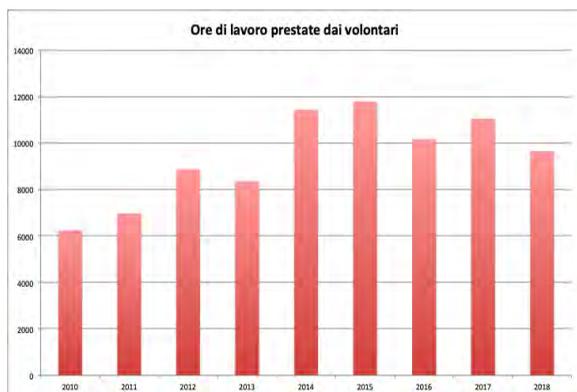
- 2 lavoratori di pubblica utilità alternativa alla pena per 372 ore;
- 2 giovani in anno di volontariato sociale per 710 ore;
- l'inserimento di 1 ragazzo autistico per 156 ore;
- 2 profughi per 922 ore;
- 5 ragazzi in alternanza scuola/lavoro per 76 ore;
- 25 ragazzi in attività formativa scuola/lavoro per 160 ore;
- 1 servizio civile regionale per 845 ore;
- 3 studenti dell'ITEPS Paolo Dagomari ai sensi della l. 104/92 per 24 ore.

Dal 2011 fra i volontari vi sono anche alcune figure competenti reclutate attraverso l'adesione al progetto “Solidarietà” di Federmanager Toscana e Manageritalia che hanno fatto da tramite fra i propri iscritti in quiescenza e gli Enti e le associazioni no profit.

Tutti gli organi d'indirizzo, di controllo e di coordinamento dell'Emporio operano volontariamente e senza alcun onere.

## IL VOLONTARIATO

Il volontariato, che è il cuore dell'Emporio, richiede maggior impegno, costanza e dedizione, ma anche una buona dose di sensibilità rispetto ad altre modalità di volontariato: chi si reca a fare la spesa è un insieme di persone eterogeneo, per nazionalità, cultura, istruzione e provenienza sociale, accomunati da difficoltà più o meno momentanee. A loro è rivolto il servizio dei volontari che sono in prevalenza donne e pensionati. Essere volontari significa compiere una scelta che riempie di gioia. Non importa per quante ore in un giorno, in un mese, in un anno: ogni persona è importante e ognuno può trovare il suo modo di vivere una relazione in base alla propria disponibilità di tempo ed energie.



Ai volontari è richiesto di svolgere il loro servizio alla cassa, alla guida dei furgoni per la raccolta, per sistemare la merce sugli scaffali controllandone le scadenze ma ancora più importante è l'aiuto che essi sono chiamati a dare agli utenti, rispondendo alle loro domande e mettendosi a disposizione dei loro bisogni.

Nel 2018 i 33 volontari hanno prestato la loro opera per circa 9.655 ore con un decremento del 13% rispetto al precedente anno.

### CONSIDERAZIONI GENERALI

Si precisa che i dati riportati nel bilancio dell'Emporio della Solidarietà sono un estratto dell'attività svolta dalla Fondazione Solidarietà Caritas Onlus e risultano dai conti appositamente accesi nella contabilità.

I bilanci sono stati riclassificati secondo le Linee Guida dell'Agenzia del Terzo Settore. Dalla riclassificazione ne risulta un quadro d'insieme degli oneri e proventi, articolato per aree gestionali. Si precisa che:

- attività istituzionali o tipiche identificano le attività funzionali dirette al perseguimento delle finalità istituzionali, così come dichiarate nel regolamento. L'Emporio raccoglie le merci dalle imprese e le distribuisce alle famiglie secondo una articolata rete;
- attività promozionali e di raccolta fondi si riferiscono alle attività svolte dai soggetti che partecipano al progetto al fine di trovare contributi in grado di garantire la disponibilità di risorse finanziarie per la realizzazione delle attività funzionali al perseguimento dei fini istituzionali;
- attività di supporto generale si riferisce all'attività di gestione del progetto. In particolare, è stato imputato a quest'area il costo della gestione amministrativa, le spese professionali e quelle generali.

#### **Inquadramento giuridico della Fondazione Solidarietà Caritas Onlus**

La Fondazione Solidarietà Caritas Onlus è stata costituita da S. E. Mons. Franco Agostinelli, Vescovo Ordinario pro tempore e legale rappresentante della Diocesi di Prato in data dal 22 giugno 2017. La Fondazione è stata riconosciuta dalla Regione Toscana ed iscritta nel registro delle persone giuridiche al n. 1041 in data 13.12.2017.

La Fondazione raccoglie e prosegue tutte le attività intraprese della Solidarietà Caritas, Ramo Onlus della Diocesi di Prato. Con la Fondazione le attività della Onlus acquistano autonomia giuridica rispetto alla Diocesi di Prato.

La Fondazione è stata iscritta all'Albo Regionale delle Onlus tenuto dalla DRE Toscana in data 7 agosto 2017 al n. 39926 con effetto dal 13 luglio 2017. L'ente è iscritto per il Settore I, Assistenza sociale e Socio sanitaria.

Dalla nascita della Fondazione il bilancio è soggetto a revisione. Revisore dell'Ente è il rag. Stefano Gelsumini iscritto all'Albo dell'O.D.C.E.C. di Prato al n. 140/A, ed iscritto al Registro dei Revisori contabili al n. 69650.

## CONTO ECONOMICO

EMPORIO DELLA SOLIDARIETA'					
Rendiconto Gestionale al 31/12/2018					
ONERI	31/12/18	31/12/17	PROVENTI E RICAVI	31/12/18	31/12/17
<b>1) Oneri da Attività Tipiche</b>	<b>230.878</b>	<b>217.517</b>	<b>1) Proventi e Ricavi da Attività Tipiche</b>	<b>175.278</b>	<b>154.831</b>
1.1) Acquisti	66.068	51.993	1.1) Da Contributi su progetti	33.496	13.846
1.2) Servizi	44.942	39.821	1.2) Da Contratti con enti Pubblici	0	0
1.3) Godimento Beni di Terzi	0	0	1.3) Da Soci ed Associati	140.000	140.000
1.4) Personale	86.519	95.419	1.4) Da non Soci	0	0
1.5) Ammortamenti	5.143	3.683	1.5) Altri Proventi e Ricavi	1.782	985
1.6) Oneri Diversi di Gestione	28.206	26.601			
<b>2) Oneri Promozione e Raccolta fondi</b>	<b>4.855</b>	<b>2.674</b>	<b>2) Proventi da Raccolta Fondi</b>	<b>73.728</b>	<b>89.963</b>
2.1) Spese Promozionali	2.968	1.315	2.1) Offerte Raccolte da Rete Emporio	5.700	10.630
2.2) Viaggi e trasferite	1.844	1.295	2.2) Offerte Raccolte da Rete Caritas	25.930	17.275
2.3) Spese Gestione Iniziative	43	64	2.3) Adotta una famiglia	8.740	10.835
2.2) Attività Ordinaria promozione	0	0	2.4) Raccolta fondi da Enti	0	0
			2.5) Contributo Elettricità	16.358	14.505
			2.6) "Aiutaci a riempirlo" (Visita del Papa)	0	0
			2.7) Contributi Raccolti anni precedenti utilizzati	17.000	36.718
<b>3) Oneri da attività Accessorie</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3) Proventi e Ricavi da Attività accessorie</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
3.1) Acquisti	0	0	3.1) Da Attività Connesse e/o Gestioni Commerciali Accessorie	0	0
3.2) Servizi	0	0	3.2) Da Contratti con Enti Pubblici	0	0
3.3) Godimento Beni di Terzi	0	0	3.3) Da Soci ed Associati	0	0
3.4) Personale	0	0	3.4) Da non Soci	0	0
3.5) Ammortamenti	0	0	3.5) Altri Proventi e Ricavi	0	0
3.6) Oneri Diversi di Gestione	0	0			
<b>4) Oneri Finanziari e patrimoniali</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4) Proventi finanziari e patrimoniali</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
4.1) Su rapporti Bancari	0	0	4.1) Da Rapporti Bancari	0	0
4.2) Su Prestiti	0	0	4.2) Da altri Investimenti Finanziari	0	0
4.3) Da patrimonio edilizio	0	0	4.3) Da patrimonio edilizio	0	0
4.4) Da altri beni patrimoniali	0	0	4.4) da altri beni patrimoniali	0	0
4.5) Spese allestimento nuova Sede	0	0	4.5) Contributi per allestimento nuova sede	0	0
<b>5) Oneri di Supporto Generale</b>	<b>13.263</b>	<b>17.024</b>			
5.1) Acquisti	0	0			
5.2) Servizi	8.000	10.116			
5.3) Godimento Beni di Terzi	811	793			
5.4) Personale	0	0			
5.5) Altri Oneri	4.452	6.115			
<b>Risultato Gestione Positivo</b>	<b>10</b>	<b>7.579</b>			
<b>Totale Oneri</b>	<b>248.996</b>	<b>237.215</b>	<b>Totale Proventi e Ricavi</b>	<b>249.006</b>	<b>244.794</b>
<b>Totale a Pareggio</b>	<b>249.006</b>	<b>244.794</b>	<b>Totale a Pareggio</b>	<b>249.006</b>	<b>244.794</b>

## Prospetto delle entrate per tipologia di finanziatori

EMPORIO DELLA SOLIDARIETA'					
Principali fonti dei Proventi					
Fonte	31/12/18		31/12/17		Var. a.p.
	Importo	%	Importo	%	
<b>Da promotori</b>	<b>140.000</b>	<b>56,63%</b>	<b>140.000</b>	<b>60,88%</b>	0,00%
Fondazione Cariprato	70.000	28,31%	70.000	30,44%	
Comune di Prato	50.000	20,22%	50.000	21,74%	
Caritas Diocnesana di Prato	20.000	8,09%	20.000	8,70%	
<b>Rete Emporio</b>	<b>107.225</b>	<b>43,37%</b>	<b>89.963</b>	<b>39,12%</b>	19,19%
Rete Emporio	5.700	2,31%	10.630	4,62%	
Rete Caritas	22.387	9,06%	17.275	7,51%	
Eni	53.398	21,80%	14.505	6,31%	
Adotta una famiglia	8.740	3,54%	10.835	4,71%	
Utilizzo Fondi raccolti a.p.	17.000	6,88%	36.718	15,97%	
<b>Totale Fonti</b>	<b>247.225</b>	<b>100,00%</b>	<b>229.963</b>	<b>100,00%</b>	<b>7,51%</b>

I Promotori sostengono il progetto in virtù di un protocollo fra loro sottoscritto. La Provincia continua a sostenere il Progetto concedendo tutti gli spazi utilizzati dall'Emporio per svolgere la propria opera. I

Promotori hanno così coperto il 57% circa dei proventi. Il 30% circa dei fondi raccolti deriva da contributi di soggetti privati che sostengono il progetto dell'Emporio. Il progetto UNRRA ha coperto il 13% circa dei proventi.

EMPORIO DELLA SOLIDARIETA'	
Progetti specifici	
Fonte	Importo
Progetto UNRA	32.000
	<b>32.000</b>

EMPORIO DELLA SOLIDARIETA'	
Contributi in conto impianti e spese	
Fonte	Importo
Progetto UNRA	12.998
Risconto quota comp.Es.futuri	-11.502
	<b>1.496</b>

## STATO PATRIMONIALE

### EMPORIO DELLA SOLIDARIETA'

Stato Patrimoniale per macroclassi al 31/12/2018

#### ATTIVO STATO PATRIMONIALE

ATTIVO	Dati in Unità di Euro	
	31/12/2018	31/12/2017
A) Crediti Verso Associati per Versamento quote	0	0
B) Immobilizzazioni		
I - Immobilizzazioni Immateriali	0	0
II - Immobilizzazioni Materiali	41.498	16.824
III - Immobilizzazioni Finanziarie	0	4.000
<b>TOTALE IMMOBILIZZAZIONI</b>	<b>41.498</b>	<b>20.824</b>
C) Attivo Circolante		
I - Rimanenze:	0	0
II - Crediti:	35.000	35.000
III - Attività Finanziarie non Immobilizzazioni:	0	0
IV - Disponibilità Liquide:	115.783	132.989
<b>Totale Attivo Circolante "C"</b>	<b>150.783</b>	<b>167.989</b>
D) Ratei e Risconti	0	922
<b>Totale Attivo</b>	<b>192.281</b>	<b>189.735</b>

#### PASSIVO STATO PATRIMONIALE

PASSIVO	Dati in Unità di Euro	
	31/12/2018	31/12/2017
A) Patrimonio Netto		
I - Fondo di dotazione dell'Ente - vincolato	0	0
II - Patrimonio Vincolato	68.745	85.745
F.do Acc.to Spese Future	0	0
F.do Acc.to acquisto prodotti	68.745	85.745
III - Patrimonio Libero	89.013	89.003
Fondo di Dotazione - non vincolato	82.000	82.000
Disavanzo esercizi precedenti	7.003	-576
Risultato d'esercizio	10	7.579
<b>Totale A)</b>	<b>157.758</b>	<b>174.748</b>
B) Fondi rischi e Oneri	0	0
C) Trattamento di Fine Rapporto Lavoro subordinato	4.526	0
D) Debiti	18.494	14.987
E) Ratei e Risconti Passivi	11.502	0
<b>Totale Passivo</b>	<b>192.280</b>	<b>189.735</b>

#### CONTI D'ORDINE

	Dati in Unità di Euro	
	31/12/2018	31/12/2017
1) Merce distribuita	2.390.323	2.656.616
<b>Totale Proventi Figurativi</b>	<b>2.390.323</b>	<b>2.656.616</b>
1) Affitto Locali Emporio	69.600	69.600
2) Valorizzazione monetaria dell'apporto dei Volontari	148.825	171.980
3) Mezzi di Terzi	0	36.100
<b>Totale Spese Figurative</b>	<b>218.425</b>	<b>277.680</b>
	<i>Dati in Unità di riferimento</i>	
1) Numero Volontari	33	36
2) Numero Ore Prestato dai Volontari	9.655	11.047

Al termine di questo 11° anno di attività dell'Emporio della Solidarietà, vogliamo sottolineare che la gestione dell'Emporio è stata improntata al rafforzamento dei rapporti con tutti gli interlocutori del progetto.

L'esercizio appena chiuso rappresenta il sesto anno intero di attività presso la sede di via del Seminario.

A seguito della costituzione da parte della Diocesi di Prato, nella persona del suo legale pro tempore Mons. Franco Agostinelli, della Fondazione Solidarietà Caritas Onlus il Consiglio di Amministrazione ha provveduto ad effettuare i necessari trasferimenti dal vecchio soggetto.

Il Bilancio a cui si riferisce la presente nota comprende tutte le operazioni svolte nell'anno 2018 redatto secondo il principio della competenza temporale.

Premesso questo, analizziamo sinteticamente il consuntivo 2018, dove si evidenzia un **avanzo di esercizio di Euro 10**.

### Stato Patrimoniale

c/c Bancario e Cassa - Il saldo di € 115.783 presenta un decremento rispetto all'esercizio precedente di € 17.206 e rappresenta le disponibilità finanziarie dell'Emporio.

Crediti - Il saldo di € 35.000 non presenta variazioni rispetto all'esercizio precedente. I crediti rappresentano i contributi deliberati dai Promotori ancora da erogare.

Cauzioni - Il saldo di € 0 presenta un decremento rispetto all'esercizio precedente di € 4.000. La cauzione è stata restituita a seguito dell'acquisto del veicolo che era stato concesso in comodato.

Immobilizzazioni - Il saldo di € 41.498, al netto degli ammortamenti eseguiti, presenta un incremento rispetto all'esercizio precedente di € 24.674.

Fondo Acc.to Acquisto Prodotti - Il saldo di € 68.745 presenta un decremento di € 17.000 rispetto all'esercizio precedente. L'importo rappresenta i contributi ricevuti per l'acquisto di prodotti ma non ancora utilizzati. La diminuzione rappresenta la quota utilizzata nell'esercizio per l'acquisto di prodotti alimentari.

Fondo T.F.R. - Il saldo di € 4.526 presenta un incremento di € 4.526 rispetto all'esercizio precedente e rappresenta il TFR maturato nell'esercizio a favore dei dipendenti.

Debiti – Il saldo di € 18.494 presenta un incremento di € 3.507 rispetto all’esercizio precedente. Il saldo rappresenta i debiti per spese sostenute ma non ancora pagate.

Ratei e Risconti Passivi - Il saldo di € 11.502 rappresenta il risconto dei contributi ricevuti dal progetto UNRRA per l’acquisto di banchi frigo. L’importo andrà a coprire parte dell’ammortamento di questi cespiti.

### Conti d'ordine

Per meglio rappresentare la realtà dell’Emporio della Solidarietà anche quest’anno si è provveduto a quantificare le spese non sostenute a vario titolo ma indispensabili per il funzionamento dell’Emporio. Tali importi sono stati elencati nei Conti d’Ordine e rappresentano la misura dell’apporto gratuito di volontari, enti e società che a vario titolo partecipano fattivamente al progetto.

La voce Merce Distribuita rappresenta il controvalore dell’attività che caratterizza l’Emporio.

L’utilizzo dei locali dove ha sede l’Emporio, concessi in comodato gratuito dalla Provincia di Prato, è stato valutato in € 69.600. La valorizzazione è stata effettuata utilizzando i valori Omi (Osservatorio Mercato Immobiliare) dell’Agenzia delle Entrate al tempo della concessione in comodato dei locali.

EMPORIO DELLA SOLIDARIETA'		
Num.	Tipo lavoro	Ore
2	Lavori pubblica utilità	372
2	Giovani - Anno Volontariato Sociale	710
1	Ragazzo autistico	156
2	Profughi	922
5	Ragazzi progetti scuola-lavoro	76
25	Ragazzi progetti formazione scuola-lavoro	160
1	Giovane in Servizio Civile Regionale	845
3	Studenti dell'I.T.C. Paolo Dagomari	24
<b>41</b>	<b>TOTALE PERSONE IMPIEGATE E ORE PRESTATE</b>	<b>3.265</b>

In relazione alla voce Volontari si specifica che rappresenta la valorizzazione dell’attività prestata a vario titolo da n. 33 volontari per un totale di n. 9.655 ore.

Oltre alle ore di volontariato è da segnalare che hanno prestato servizio presso l’Emporio i soggetti indicati in tabella.

Oltre a tutte queste persone hanno prestato la loro opera altri ragazzi autistici per un totale di 420 ore.

### Conto economico

Entrate - Il Totale delle entrate ammonta a € 249.007 e presenta un incremento di € 4.213 rispetto all’esercizio precedente.

La tabella che segue riporta la suddivisione della raccolta per “rete” con evidenziate le spese specificatamente sostenute per la loro realizzazione.

EMPORIO DELLA SOLIDARIETA'		
Offerte raccolte da Rete		
Fonte	Importo	Spese Sostenute
Rete Emporio	5.700	64
Rete Caritas	22.387	0
Enti	53.398	0
"Adotta una famiglia"	8.740	0
Utilizzo Fondi raccolti a.p.	17.000	0
	<b>107.225</b>	<b>64</b>

La fonte Enti rappresenta il contributo ricevuto da Estra Elettricità quale contributo dell'energia elettrica utilizzata dall'Emporio per la sua attività (€ 16.358). Il progetto UNRRA ha portato contributi per un totale di € 44.998, di cui € 32.000 per l'acquisto di prodotti alimentari ed € 12.998 per l'acquisto di banchi frigo. In riferimento a quest'ultimo importo è stato predisposto un piano di ammortamento dei cespiti acquistati ed il contributo ripartito nell'arco temporale del piano previsto (contributo in conto impianti). L'importo utilizzato nell'esercizio è pari ad € 1.496, la differenza, pari ad € 11.502, è stata riscontata per essere imputata nei futuri esercizio secondo il piano predisposto.

Spese - Il Totale delle spese ammonta a € 248.997 e presenta un incremento di € 11.781 rispetto all'esercizio precedente. L'incremento è dato, quasi interamente, dall'incremento dell'acquisto di merci (+14.273).

Spese per il personale - Rappresenta la spesa sostenuta per tre dipendenti a tempo pieno.

Spese per Approvvigionamento - La voce rappresenta la spese sostenuta per l'acquisto di prodotti che la rete emporio non è riuscita a reperire sul mercato delle eccedenze.

EMPORIO DELLA SOLIDARIETA'					
Approvvigionamento Prodotti					
Prodotti	Bilancio al 31.12.2017		Bilancio al 31.12.2018		Differenza Acquistato esercizio
	Spese Sostenute	Spesa esercizio	Spese Sostenute	Spesa esercizio	
Prodotti Neonato	5.751	5.751	13.103	13.103	7.352
Prodotti Standard	46.242	46.242	52.965	52.965	6.723
	0	0	0	0	0
Spese Trasporti	533	0	731	731	198
	52.526	51.993	66.799	66.799	14.273

Le spese sostenute per l'acquisto di prodotti confrontate con le spese sostenute nell'esercizio precedente sono indicate in tabella.

La voce "Approv. Prodotti Standard" comprende le spese sostenute per

EMPORIO DELLA SOLIDARIETA'		
Modalità copertura acquisto Prodotti		
Bilancio al 31.12....	2018	2017
Fonte	Importo	Importo
Adotta una famiglia	8.740	10.835
Progetto UNRA	32.000	0
Spesa Online	200	0
"Alimenta il tuo Stile" - SDS Prato	0	13.846
Utilizzo Contributi a.p.	17.000	27.822
Accantonamenti	0	0
	57.940	52.503

l'acquisto di olio, carni bianche, pasta, uova e detersivi.

Di fianco si allega tabella "modalità copertura acquisto prodotti". La tabella illustra l'utilizzo dei fondi ricevuti per l'acquisto di prodotti alimentari e della sua utilizzazione.

## Considerazioni finali

Si propone ai componenti del Comitato dei Promotori di destinare l'avanzo di gestione di € 10,17 a Fondo di riserva per un suo utilizzo nella gestione del Progetto Emporio.

## PARTE QUARTA: IL PERSEGUIMENTO DELLA MISSIONE

### OBIETTIVO E PARAMETRI DEL REPORT

Il periodo di rendicontazione delle informazioni fornite in questo Bilancio Sociale si riferisce all'anno solare 2018 confrontato con il 2017.

Per richiedere informazioni sul report e i suoi contenuti, si può inviare una mail a [coordinatore@emporio.prato.it](mailto:coordinatore@emporio.prato.it) o scrivere all'indirizzo operativo via del Seminario, 26 - 59100 Prato.

Le tabelle ed i grafici di questa sezione sono stati elaborati dagli alunni della classe quarta dell' ITEPS Paolo Dagomari, durante le ore di laboratorio di informatica. A loro e ai rispettivi insegnanti va il nostro ringraziamento.

### COSA E QUANTO ABBIAMO DISTRIBUITO

Nel 2018 sono stati erogati complessivamente 1.188.671 pezzi, corrispondenti a 760.333 “punti Emporio” per un valore commerciale stimato di € 2.390.323.

Descr.Famiglia	Q.tà 2017	Q.tà 2018	Punti 2017	Punti 2018	Val.Vend. 2017	Val.Vend. 2018
Zucchero, dolcificanti ...	106.811	102.300	93.552	100.723	210.585 €	231.252 €
Pasta, riso ...	103.102	79.306	55.815	50.508	133.687 €	106.654 €
Aceto Sale Spezie	3.048	2.954	2.765	2.545	4.606 €	3.921 €
Surgelati	35.089	21.681	22.967	23.217	81.062 €	55.482 €
Igiene Persona e Casa	43.465	83.493	50.094	64.199	118.529 €	213.385 €
Carne e Pesce	83.184	68.364	101.621	78.822	221.854 €	155.196 €
Salumi e Affettati	19.255	18.491	27.561	28.912	77.280 €	70.011 €
Latticini e Formaggi	559.651	439.495	114.239	115.442	1.030.865 €	842.122 €
Frutta e Verdura	117.162	85.456	32.673	35.283	196.573 €	154.057 €
Olio di Oliva e Semi	20.394	22.005	61.984	66.941	60.355 €	68.915 €
Parmigiano Grana	3.074	4.468	14.059	12.277	31.822 €	31.754 €
Pane, derivati e pizze	58.267	44.516	29.276	22.712	99.705 €	66.118 €
Materiale scuola	328	359	164	179	656 €	718 €
Infanzia	19.841	28.325	28.579	39.803	52.457 €	111.756 €
Articoli vari	14.417	13.673	19.316	13.284	73.405 €	36.307 €
Bevande	59.501	63.099	42.353	46.201	80.968 €	90.997 €
Scatolame	114.856	110.686	68.799	59.284	177.606 €	151.676 €
Tot.	1.361.445	1.188.671	765.818	760.333	2.652.016 €	2.390.323 €

Ne consegue che il valore medio commerciale del “punto Emporio” è stato di 3,14 con una diminuzione del 9,2% rispetto allo scorso anno dovuto al differente mix dei prodotti distribuiti.

Dal confronto con i dati del 2017, nel 2018 emerge quanto segue:

- i latticini pur essendo sempre una parte importante dei prodotti distribuiti hanno avuto un calo dovuto principalmente alla maggiore attenzione della

grande distribuzione nella gestione delle rimanenze facendo anche offerte dei prodotti vicinissimi alla scadenza;

- frutta e verdura hanno avuto un calo per effetto di un fermo di alcuni mesi nella consegna della frutta proveniente da Bologna nel programma della Comunità Europea;
- Per quanto attiene ai prodotti per l'infanzia, si deve notare che 9.700 pezzi corrispondenti a 14.500 punti e a una stima di circa 63.500€ di valore sono stati scambiati con gli Empori di Parma e Modena nell'ottica di quella collaborazione di cui si dirà nel paragrafo "Associazioni".

Ricordiamo che le variazioni non indicano modificazioni nelle abitudini alimentari, perché nel nostro "supermercato" gli utenti prelevano quello che c'è!

## CHI HA FORNITO I PRODOTTI

### LE ATTIVITÀ DEL GRUPPO DI APPROVVIGIONAMENTO: REPERIMENTO MERCI E RACCOLTA FONDI

Come tutte le cose anche quest'attività si è modificata nel tempo: in partenza si pensava che la raccolta degli esuberi presso i supermercati (Coop in particolare) avrebbe costituito un serbatoio sufficiente, ma dal 2012, ove rappresentava ben il 45% del totale, pian piano questa percentuale si è ridotta all'attuale 28% anche se nel corso del 2018 si è verificato un incremento di circa 4 punti.

Chi fornisce i prodotti (valore€)		
	2017	2018
Agea	4%	4%
Aziende	58%	58%
Banco Alime	3%	2%
Coop	25%	28%
Enti	1%	1%
Privati	2%	2%
Raccolte	6%	5%
Rete Empori	1%	1%
Totale	100%	100%
Il 4,9% delle forniture da Azienda è stato acquistato		

I valori percentuali espressi in tabella, si riferiscono al totale della merce distribuita, ivi compreso cioè anche quei prodotti ceduti alle associazioni. Se però si fa riferimento alla sola distribuzione alle famiglie e ai neonati, categorie alle quali è riservata in maniera esclusiva e tassativa la merce proveniente da Agea/Fead, la percentuale di questo fornitore sale al 7,3% in valore ed al 10,2% rispetto ai punti erogati.

A fronte di queste variazioni, peraltro auspicabili per il bene delle società, l'Emporio si è visto costretto a operare anche su altri canali (contatti diretti con le aziende). Ecco quindi che dal 39% delle merci che nel 2012 perveniva dalle aziende, si è passati al 58% mantenendo sostanzialmente la quota dell'anno precedente.

Nonostante la crescita di una "concorrenza" da parte di tante altre realtà che si sono attivate, sia per emulazione del nostro progetto, sia a seguito della legge Gadda, siamo riusciti a far fronte alle notevoli richieste, probabilmente anche grazie all'affidabilità dimostrata in questi 11 anni. Questa è la strada che il gruppo di approvvigionamento intende percorrere anche perché, intercettare le merci quando sono ancora nelle aziende, ha di per sé un altro vantaggio: si evitano viaggi e movimentazioni non necessarie e si recupera tempo rispetto alle date di scadenza (fattore ancora più importante).

Di dieci prodotti dobbiamo garantire la presenza costante sugli scaffali (pasta, farina, riso, pomodori in scatola, legumi, olio d'oliva e di semi, zucchero, biscotti, latte). Questi articoli come sappiamo sono purtroppo di scarsa reperibilità tra gli esuberanti alimentari perché hanno scadenze lunghe e quindi di facile gestione per i produttori e per i distributori. Le nostre principali fonti di approvvigionamento sono costituite dalle raccolte alimentari che facciamo periodicamente sui principali supermercati dell'area pratese (Conad, Coop, Esselunga, Pam). Nel 2018 due sono state le raccolte presso i supermercati della grande distribuzione, una nel mese di Marzo ed una nel mese di Ottobre. Importante è la raccolta di tanti prodotti freschi e freschissimi che possiamo fare grazie ad un furgone coibentato e refrigerato e alle celle frigo installate presso l'Emporio. Una nuova cella frigo di mc 60 con doppia funzionalità di fresco e surgelato, donata dalla Regione Toscana tramite la Società della Salute, è stata installata nel mese di dicembre 2017 ed ha potuto esplicare in questo anno la sua piena operatività.

q.li di prodotti raccolti presso i supermercati		
	2017	2018
Per le famiglie	273	376
Per i neonati	61	36

I vari prodotti, rimangono più o meno a lungo nei magazzini dell'Emporio in funzione delle date di scadenza. I generi derivanti dalle raccolte sostano anche per un anno e più

perché hanno scadenze lunghe, mentre i freschi e i freschissimi hanno tempi di permanenza di giorni e spesso solo di ore ed hanno bisogno di un'attenzione e organizzazione particolarmente curata. È qui che alcune volte abbiamo difficoltà a ottimizzare i prodotti al 100% e per evitarne il deterioramento ricorriamo alla distribuzione presso altre associazioni.

Oltre al recupero e all'approvvigionamento della merce, occorre anche provvedere ai bisogni economici dell'Emporio che sono parzialmente coperti dai Promotori. Il gruppo di approvvigionamento, coadiuvato dalla Caritas Diocesana, si preoccupa di instaurare relazioni possibilmente continuative con privati, associazioni, enti per farli divenire sponsor solidali dell'Emporio; è un territorio tutto che si mobilita per rispondere ad alcuni bisogni primari. I risultati raggiunti sono indicati nell'apposita tabella del conto economico.

Principali prodotti acquistati con le raccolte fondi								
ANNO	Per infanzia	Detersivi	Carne	Pasta	Uova	Olio	Altro	TOTALE
2018	13.100 €	11.110 €	11.860 €	2.750 €	7.550 €	20.000 €	- €	66.370 €
2017	5.720 €	5.260 €	8.305 €	- €	2.100 €	26.900 €	6.184 €	54.469 €

grazie alla generosità di tanti e, nella tabella sopra, sono indicati gli acquisti che si sono resi opportuni per garantire un'ottimale presenza delle varie classi merceologiche.

In un momento come quello che stiamo vivendo, di grosse difficoltà economiche, chi ha si deve sentire ancor più impegnato a sostenere, nei limiti delle proprie possibilità, chi non ha.

## A CHI SI DISTRIBUISCONO I PRODOTTI

### FAMIGLIE E NEONATI

2017	Dettaglio famiglie	Quantità	Punti	Valori	N°Tessere
	Piccole	73.904	54.919	150.970 €	320
Medio	296.412	223.982	598.341 €	717	
Grande	478.403	336.452	906.383 €	769	
Tot.Famiglie	848.719	615.353	1.655.694 €	1.806	
NEONATI	18.842	28.714	50.719 €	227	

2018	Dettaglio famiglie	Quantità	Punti	Valori	N°Tessere
	Piccole	82.432	65.507	165.771 €	339
Medio	289.089	227.880	569.828 €	693	
Grande	411.469	307.146	775.994 €	673	
Tot.Famiglie	782.990	600.534	1.511.593 €	1.705	
NEONATI	18.049	24.883	46.024 €	195	

Per una migliore analisi dei bisogni, abbiamo suddiviso le famiglie secondo il numero di membri, pertanto per famiglie piccole si intendono nuclei di 1-2 persone, le medie sono quelle con 3-4 componenti e le grandi tutte le altre. Il numero

totale di famiglie assistite è anche per quest'anno diminuito (-101 famiglie).

% Famiglie piccole		% Famiglie medie		% Famiglie grandi		% Neonati	
ITALIA	82,7%	ITALIA	53,9%	ITALIA	24,3%	NIGERIA	30,3%
MAROCCO	2,9%	ALBANIA	11,8%	ALBANIA	21,2%	MAROCCO	23,1%
ALBANIA	2,5%	MAROCCO	8,9%	MAROCCO	20,1%	ALBANIA	7,7%
NIGERIA	2,5%	NIGERIA	6,5%	NIGERIA	12,1%	ITALIA	7,7%
ITALIANA	1,2%	ROMANIA	5,5%	ROMANIA	5,4%	ROMANIA	6,7%
BANGLADESH	0,8%	BANGLADESI	1,5%	PAKISTAN	3,0%	PAKISTAN	4,1%
IRAN	0,7%	PERU	1,0%	BANGLADESI	2,1%	BANGLADESI	3,1%
ALGERIA	0,7%	PAKISTAN	0,9%	SENEGAL	1,2%	SENEGAL	2,6%
ALTRI	5,6%	ALTRI	10,0%	ALTRI	10,7%	ALTRI	14,9%

con 1 o 2 persone, mentre sono solo il 24,3% dei nuclei con più di 4 componenti.

Il valore medio erogato per famiglia è passato dai 916€ dello scorso anno agli 887€ del 2018, con un minimo di 489€ per le famiglie piccole e un massimo di 1.153€ per quelle grandi.

A una diminuzione di 101 famiglie assistite nel corso del 2018 rispetto al precedente anno (-6%), ha corrisposto una riduzione del solo 2% dei punti assegnati per nucleo familiare.

Oltre alle famiglie, l'Emporio si rivolge anche alle mamme per l'assistenza ai neonati fino ai 18 mesi di vita. A loro, inviate esclusivamente dal Centro Aiuto alla Vita (C.A.V.), è dedicato un apposito settore all'interno del negozio e una apertura riservata il martedì pomeriggio ed il giovedì mattina. I prodotti distribuiti sono pannolini, omogeneizzati, biscotti, minestrine, pappe e farinate, latte in polvere e derivano per la quasi totalità da acquisti.

Le presenze e i valori erogati presentano anche quest'anno una leggera flessione dovuta principalmente a una lieve diminuzione delle mamme che si sono rivolte al C.A.V. e ad un aumento di quelle che allattano i figli al seno e che di conseguenza nei primi mesi del bambino non necessitano di latte artificiale. Pannolini e altro vengono in questo caso forniti direttamente dal C.A.V. Ulteriore fattore è da riscontrarsi nella mancanza di ISEE o nel superamento del suo valore limite.

La provenienza delle mamme vede al primo posto l'Africa Subsahariana, le italiane sono stabili al 9%.

## ASSOCIAZIONI

Nella missione dell'Emporio, oltre all'aiuto alle famiglie in difficoltà, c'è anche la lotta allo spreco; da questa deriva principalmente l'esistenza di un terzo importante settore di distribuzione.

Associazione	Q.tà	Punti	Val.Vend.	Delta V.V. 2017
Associazioni del Territorio di Prato	52.459	21.028	106.315 €	-15%
BANCO Alimentare Toscana	15.376	2.692	24.669 €	-86%
CARITAS Varie	150.772	48.230	288.866 €	-9%
Altre Onlus	111.350	30.872	245.098 €	9%
Subtotale associazione	329.957	102.822	664.947 €	-21%
Rete Empori	57.675	32.094	167.659 €	58%
Totale generale	387.632	134.916	832.606 €	-12%

Capita che ci siano donati quantitativi importanti di prodotti con scadenze ravvicinate.

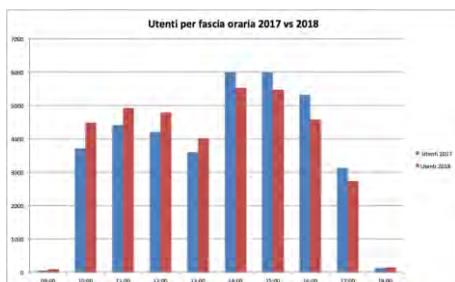
Per evitare che vadano sprecati, distribuiamo le eccedenze alle mense e a una rete di strutture caritative di accoglienza che sono le uniche in grado di consumare in uno o due giorni grandi quantità. L'incremento di quantità e valore verificatosi sin dal 2015 ci ha portato a considerare la necessità di ampliare le celle di refrigerazione, cosa che è avvenuta a fine 2017.

Un altro importante settore è costituito dalla Rete Nazionale degli Empori che si è costituita sotto il coordinamento della Caritas nazionale. Con alcuni di questi Empori si è stabilita una stretta collaborazione che ci permette di scambiarsi prodotti.

## COME E QUANDO ABBIAMO DISTRIBUITO

	2018	2017	Delta
Punti erogati	758.879	765.866	-0,9%
N° scontrini	36.748	36.524	0,6%
Spesa media	21	21	-1,4%

Nel corso del 2018 l'Emporio è stato aperto per le famiglie 253 giorni (lunedì, mercoledì e venerdì con orario continuato, martedì solo al pomeriggio e giovedì solo al mattino) e per i neonati 101 giorni (martedì pomeriggio e giovedì mattina). Rispetto al precedente anno, stante la diminuzione delle famiglie assistite, come già segnalato, diminuiscono i punti erogati, ma aumentano leggermente gli scontrini con una conseguente riduzione della spesa media: significa che grazie all'apertura quotidiana, le famiglie sono venute più spesso a fare la spesa, ottimizzando le necessità con la disponibilità dei prodotti e soprattutto si sono spostate al pomeriggio.



## CHI SELEZIONA GLI UTENTI

2017	Centri di assegnazione tessere	Punti	Stima valore distribuito	% Famiglia Assistite
	Caritas Diocesana	99.464	273.950 €	18%
CdA	195.905	532.433 €	26%	
Conf. S. Vinc.	18.808	51.473 €	2%	
Serv. Soc. Comune	275.498	727.408 €	50%	
Vol. Vinc.	25.429	69.763 €	3%	
<b>Totale</b>	<b>615.103</b>	<b>1.655.027 €</b>	<b>100%</b>	

2018	Centri di assegnazione tessere	Punti	Stima valore distribuito	% Famiglia Assistite
	Caritas Diocesana	120.475	302.149 €	20%
CdA	156.178	405.576 €	22%	
Conf. S. Vinc.	14.911	39.197 €	2%	
Serv. Soc. Comune	286.449	707.908 €	53%	
Vol. Vinc.	22.521	56.762 €	3%	
<b>Totale</b>	<b>600.534</b>	<b>1.511.593 €</b>	<b>100%</b>	

Nel 2018 sono state 1.705 le famiglie che hanno usufruito dei servizi dell'Emporio. L'inserimento delle tessere avviene in base ad un budget assegnato a ogni centro di invio determinato sui dati storici delle posizioni

degli utenti seguiti.

A seguito delle nuove disposizioni emanate nel corso del 2017 da FEAD, organismo che distribuisce alimenti da destinare agli indigenti, a corredo del rilascio del beneficio della tessera Emporio è stato richiesto un elenco di

determinati documenti (ad es. con ISEE al di sotto dei 3.000,00 euro basta presentare lo stato di famiglia, unitamente all'ISEE; in caso contrario occorrono altri documenti a completamento della pratica). Per permettere il passaggio delle norme si è dunque reso necessario un percorso formativo con tutti i centri d'invio del privato sociale per trasmettere i termini delle nuove disposizioni.

I requisiti richiesti da FEAD sono molto più stringenti di quelli precedenti e soggetti a verifica da parte dell'organismo: per ottemperare in modo puntuale a tali disposizioni si è ritenuto opportuno di sollevare i centri d'invio ecclesiali dalla raccolta e valutazione dei documenti prodotti per la richiesta dell'aiuto alimentare e incaricare gli uffici centrali dei CdA Caritas di questo compito, in quanto dotati di operatori professionali con debita formazione. La nuova modalità è entrata in vigore dal 2 novembre 2017 e da allora abbiamo fatto un lavoro di raccolta dati e documentazione quali stato di famiglia e ISEE. In particolare, quando abbiamo rilevato situazioni in cui tale documentazione superava un determinato reddito, abbiamo raccolto un'ulteriore documentazione per accertare la reale situazione del momento e, nei casi in cui lo abbiamo ritenuto necessario, svolto visite domiciliari per cogliere in modo più diretto la situazione economica e familiare.

In altri casi abbiamo segnalato ai servizi sociali alcune situazioni che, pur avendo necessità di un aiuto alimentare, non erano compatibili con gli standard dati dal valore ISEE troppo alto. A queste famiglie abbiamo dato indicazioni per un primo appuntamento con il servizio sociale per illustrare la loro situazione.

I Centri d'Ascolto periferici, quelli parrocchiali, del Volontario Vincenziano e della Società S. Vincenzo, continuano comunque a essere punto di riferimento per il primo ascolto e orientamento per il rilascio delle tessere dell'Emporio.

Per quanto riguarda i Servizi Sociali, il canale di attivazione del credito alimentare resta autonomo, su valutazione professionale da parte delle assistenti, sempre in osservanza dei requisiti richiesti, in particolare da FEAD/AGEA.

## RIEPILOGO DEI PRINCIPALI DATI E INDICI 2009-2018

	2009-2016	2017	2018	2009-2017
Ricavi da raccolte	€ 795.285,00	€ 89.963,00	€ 107.225,00	€ 992.473,00
Ricavi da promotori	€ 675.000,00	€ 140.000,00	€ 140.000,00	€ 955.000,00
5 per mille - Entrate diverse	€ 43.094,00	€ -	€ -	€ 43.094,00
<b>Totale raccolta</b>	<b>€ 1.513.379,00</b>	<b>€ 229.963,00</b>	<b>€ 247.225,00</b>	<b>€ 1.990.567,00</b>
Spese gestione	€ 1.136.673,00	€ 184.533,00	€ 182.154,00	€ 1.503.360,00
Altre spese	€ 394.219,00	€ 52.590,00	€ 66.842,00	€ 513.651,00
<b>Stima del valore dei prodotti distribuiti</b>	<b>€ 12.774.421,00</b>	<b>€ 2.656.615,76</b>	<b>€ 2.390.323,00</b>	<b>€ 17.821.359,76</b>
Spese figurative	€ 1.615.927,64	€ 277.680,00	€ 218.425,00	€ 2.112.032,64
Incidenza spese gestione/Valore distribuito	8,9%	6,9%	7,6%	8,4%
Incidenza spese totali/Valore distribuito	24,6%	19,4%	19,6%	23,2%
<b>Totale Raccolta/Valore distribuito</b>	<b>11,8%</b>	<b>8,7%</b>	<b>10,3%</b>	<b>11,2%</b>
Famiglie assistite	12.697	1.801	1.705	16.203
Mamme assistite	2.605	227	195	3.027
Stima del valore erogato alle associazioni	€ 2.870.436,00	€ 941.691,00	€ 832.606,00	€ 4.644.733,00
Stima del valore erogato alle mamme	€ 733.418,80	€ 50.719,14	€ 46.023,00	€ 830.160,94
Stima del valore erogato alle famiglie	€ 9.023.566,20	€ 1.664.206,00	€ 1.511.593,00	€ 12.199.365,20
Stima del valore erogato/famiglia (€)	€ 710,68	€ 924,05	€ 886,56	€ 752,91
Stima del valore erogato/mamme	€ 281,54	€ 223,43	€ 236,02	€ 274,25
<b>Stima prodotti non conferiti a ALIA q.li</b>	<b>13.030</b>	<b>4.410</b>	<b>4.870</b>	<b>22.310</b>

La tabella riepiloga alcuni dati relativi a tutta la vita dell'Emporio, escluso il primo anno in cui è stato dato inizio all'attività, il secondo semestre 2008!

Dato saliente è il volume della merce distribuita, oltre 17,8 milioni di Euro. Di questo valore circa 13 milioni di Euro di merce sono stati distribuiti a famiglie e mamme mentre oltre 4,6 milioni di merce sono stati distribuiti alle Associazioni. Tenuto conto delle famiglie assistite (in totale sono state n. 16.203) abbiamo stimato un controvalore medio in merce di circa 753 Euro l'anno, ma con una punta nel corrente anno di 1.153 € e circa 236 Euro a ciascuna mamma che ha usufruito dell'Emporio.

In estrema sintesi si rileva che ogni Euro raccolto ha permesso di distribuirne circa 11 in valore merce (11,2%).

Da notare che nel 2018 sono diminuite le spese di gestione, mentre aumentano le altre spese in conseguenza della necessità di acquistare prodotti essenziali sia per le famiglie sia per i neonati.

## PARTE QUINTA: LE ATTIVITÀ STRUMENTALI

### ATTIVITÀ CON LE FAMIGLIE

#### INCONTRO PER ATTIVARE LA TESSERA

L'Emporio è un negozio "speciale" che ha in comune con gli altri esercizi il fatto che distribuisce prodotti alimentari e non. Proprio per la sua natura "speciale" è necessario che chi vi accede per la prima volta sia informato sulle peculiarità del suo funzionamento, attraverso la partecipazione ad un corso obbligatorio che viene tenuto ogni giovedì, presso la sede dell'Emporio, dalle 12,00 alle 13,00.

Particolare attenzione è riservata a educare i beneficiari sulla fruizione delle tessere, che sono stampate al termine del corso e che consentono l'accesso all'Emporio: attenzione alla durata, utilizzo corretto dei punti, modalità di rinnovo, utilizzo della delega in quanto la tessera è personale e non cedibile.

Gli utenti dell'Emporio sono informati sulla circostanza che solo alcuni prodotti sono presenti sempre sugli scaffali perché considerati prodotti base; alcuni prodotti sono prelevabili in quantità limitate per consentire a tutti di avere una minima quantità; gli altri prodotti sono presenti sugli scaffali in relazione alle donazioni ricevute.

Le donazioni hanno per oggetto prodotti con scadenza fissa e con scadenza "preferibilmente entro"; su quest'ultima categoria viene puntualizzato che il prodotto alimentare con termine minimo di conservazione scaduto può essere legittimamente messo in distribuzione per i periodi rispettivamente previsti dalla apposita tabella del "manuale per le corrette prassi per le opere caritative" (art 8 del Regolamento CE N. 852/2004).

La conoscenza del funzionamento dell'Emporio ha avuto dei riscontri più che positivi all'interno del servizio: le persone consapevoli non hanno aspettative che contrastino con la realtà dell'Emporio, evitando lamentele e creando un clima positivo fra utenti e volontari.

#### ATTIVITÀ CON I RAGAZZI AUTISTICI

Un gruppo di ragazzi, composto da 3 a 5 ragazzi, del progetto "la Base" del Centro Politano della Fondazione Opera Santa Rita frequenta un giorno alla settimana l'attività pre-lavorativa presso l'Emporio. A detta dei responsabili, quest'attività oltre ad essere molto gradita da parte dei ragazzi, ha un importante fine riabilitativo. Nello specifico, i compiti svolti permettono di

insegnare e consolidare abilità cognitive e nello stesso tempo sperimentarsi in una situazione di lavoro dove è importante la collaborazione e le interazioni con persone presenti che non siano adulti di riferimento conosciuti.

---

## ALTRE COLLABORAZIONI

L'Emporio fornisce diversi servizi utili in collaborazione con Enti e Autorità, uno di questi è denominato "Messa alla prova" e c'è richiesto dall'UEPE (Ufficio Esecuzioni Penali Esterne) e concesso dal Tribunale per accogliere persone che devono scontare una pena alternativa da svolgersi in attività socialmente utili.

Due sono state le persone affidateci nel 2018: il primo è stato volontario all'Emporio da febbraio a ottobre 2018 come messa alla prova subordinata alla prestazione di lavoro di pubblica utilità trattandosi di un reato che prevede una sospensione del procedimento penale; il secondo era invece in affidamento al servizio sociale e nella prescrizione decisa dal Tribunale c'era la necessità di svolgere ore di volontariato a favore della collettività per tre volte la settimana.

Altra importante collaborazione è quella attivata con le scuole.

Nel 2018 dall'istituto tecnico superiore Marconi ci sono stati affidati 9 ragazzi di cui due per due mesi nel progetto alternanza scuola/lavoro mentre gli altri 7 con obbligo di servizi socialmente utili in alternativa alla sospensione scolastica pura e semplice.

I due ragazzi di alternanza scuola/lavoro erano certificati e DSA e le loro problematiche erano per lo più scolastiche, per quanto riguarda uno dei due ragazzi, mentre l'altro aveva anche problematiche socio-familiari.

La scuola aveva scelto di unirli insieme proprio per questa disparità, (uno più bravo a scuola, ma meno sveglio e con difficoltà relazionali, l'altro meno bravo a scuola ma più esperto del mondo lavorativo, relazionale ed organizzativo) perché insieme potevano rendersi complementari nelle difficoltà; infatti sono riusciti reciprocamente a tirar fuori le qualità positive di entrambi.

Le problematiche comportamentali dei ragazzi con periodi abbastanza lunghi di sospensione erano principalmente caratteriali: mancanza di rispetto, risse, aggressioni verbali, in sostanza mancanza di disciplina e di rispetto delle regole e dei compiti assegnati.

All'Emporio anche questi hanno comunque dimostrato, inserendoli in gruppi piccoli e affiancandoli ai vari volontari, di saper controllare gli atti di bullismo e di aggressività, riuscendo a far emergere le qualità positive realmente in loro possesso.

Nel mese di dicembre si è attivata anche una convenzione con l'ITEPS Paolo Dagomari per due mattine a settimana: tre studenti che beneficiano delle agevolazioni ai sensi della l. 104/92 e frequentanti le classi quarta e quinta hanno iniziato a svolgere un periodo di alternanza scuola/lavoro presso l'Emporio della Solidarietà. Durante l'esperienza sono stati affiancati dagli insegnanti di sostegno, i quali hanno potuto così osservare e valutare le competenze e le abilità dei ragazzi anche al di fuori dell'ambiente strettamente scolastico.

Al momento in cui stiamo redigendo queste note, si è conclusa nel mese di febbraio 2019 questa prima iniziativa e i loro insegnanti la riassumono così:

“Gli studenti sono stati accolti con grande affetto e calore umano, hanno aiutato i volontari dell'Emporio nelle attività di magazzino, di etichettatura, di sistemazione in negozio della merce e di registrazione su supporto informatico delle schede di gradimento della clientela dell'Emporio, rapportandosi con correttezza sia con i responsabili che con i volontari. Anzi instaurando anche un bel rapporto di cordiale amicizia.”

Al termine dell'attività, i ragazzi interpellati dagli insegnanti, hanno riferito di essere dispiaciuti per aver concluso l'esperienza e alcuni di loro stanno pensando di impiegare un po' delle loro prossime vacanze estive come volontari.

Questa esperienza è risultata da un lato entusiasmante e stimolante per i ragazzi, permettendo loro di mettersi alla prova in un ambiente e in una situazione paragonabile ad un vero e proprio impegno lavorativo, e dall'altro molto utile per la scuola che spera di poter continuare in futuro a collaborare con l'Emporio della Solidarietà.

Sempre con le classi quarta e quinta durante le ore di laboratorio di informatica, i ragazzi delle classi quarta hanno estratto dal database dell'Emporio le tabelle ed i grafici della parte quarta di questo bilancio sociale.

---

## IL SERVIZIO PATRONATO ALL'EMPORIO

Anche quest'anno, le ACLI hanno messo a disposizione delle famiglie che frequentano l'Emporio, nel periodo febbraio-giugno, un servizio quindicinale in cui si sono alternate funzioni d'informazione con quelle di patronato. I servizi più richiesti, sono stati: ISEE, bonus utenze, bando affitti, agevolazioni mensa e compilazione 730.

### *Febbraio*

Presentazione dell'Emporio all'Istituto G. Marconi di Prato

### *Marzo*

Il primo fine settimana si è svolta la raccolta alimentare presso questi Supermercati della città: Conad (via Catani, via Kuliscioff, via Roma e via 7 marzo); Pam (via Ferrucci, via Pistoiese e via Palermo); Esselunga (via Fiorentina e viale Galilei).

Il fine settimana successivo si è svolto il consueto appuntamento con la raccolta alimentare promosso dalla Fondazione «Il Cuore si scioglie» presso i tre Supermercati di Prato appartenenti a UniCoop Firenze.

La settimana successiva la raccolta alimentare è stata effettuata nelle scuole: 775 classi, 18.347 alunni di Prato hanno raccolto quintali di alimenti in favore dell'Emporio e della Mensa La Pira. "Limita lo spreco - Aiuta il mondo" è un progetto importante che ha visto partecipare tante scuole, dalle materne alle superiori, contro lo spreco alimentare. Un bellissimo progetto ideato dalla Consulta Provinciale degli Studenti di Prato (alla quale va un ringraziamento speciale) condiviso dal Comune e dalla Provincia di Prato, dall'Emporio della Solidarietà, dalla Caritas Diocesana, da Estra - Energia al futuro, dalla Regione Toscana, dal Banco Alimentare e dal MIUR Social.

Un grazie a tutti i bambini e ragazzi che con i loro insegnanti e le loro famiglie hanno fatto questo percorso con un forte senso di comunità, di solidarietà e rispetto per gli altri. Il 28 Marzo, il Sindaco ha accolto in Municipio una rappresentanza delle scolaresche che hanno partecipato alla Raccolta alimentare.

### *Aprile*

L'associazione buddista cinese dona 1.250 kg di riso e 1.110 litri di olio all'Emporio quale simbolo della luce e dell'abbondanza.

Il 18 Aprile, presso l'ITEPS "Paolo Dagomari" di Prato è stato presentato agli alunni delle ultime classi il Bilancio Sociale 2017 dell'Emporio della Solidarietà.

### *Maggio*

Entrano in funzione i nuovi espositori frigorifero sia BT che TN acquistati con il contributo UNRRA 2017 del ministero dell'interno.

Il 19 Maggio si è celebrato presso il Palazzo Buonamici il decennale dell'Emporio.

Si comincia alle 9,30 con il saluto dei promotori: il sindaco e presidente della Provincia Matteo Biffoni, il vescovo Franco Agostinelli e il presidente della Fondazione Cassa di Risparmio di Prato Franco Bini. Interviene, per un saluto, anche l'assessore regionale al welfare Stefania Saccardi.

Alle 10 la proiezione del primo video della mattinata con testimonianze degli utenti e il racconto dei coordinatori. Dopo una illustrazione della legge Gadda, contro lo spreco alimentare, prende la parola Francesco Marsico, responsabile area nazionale di Caritas italiana, su «l'evoluzione dell'aiuto alimentare in Italia e la risposta degli Empori: una rete solidale sul cibo». Alle 10,50 proiezione del video realizzato dagli studenti dell'istituto Marconi. Alle 11 Rodolfo Giusti, primo coordinatore dell'Emporio, racconta come è nato e si è sviluppato il progetto; Luciano Rossetti, di Unicoop Firenze, ha parlato de «L'Emporio: un buon fine».

La mattinata si è chiusa con le testimonianze di amici, benefattori e fornitori dell'Emporio. I partecipanti si sono poi recati presso i locali dell'Emporio dove era stato predisposto un buffet e erano aperti i locali per permetterne la visita.

### *Giugno*

I ragazzi cresimandi della parrocchia Resurrezione sono venuti in visita all'Emporio della Solidarietà. Nel corso dell'incontro hanno recato dei prodotti per l'Emporio ed hanno avuto modo di conoscere questa importante realtà cittadina.

### *Luglio*

Sono venuti in visita all'Emporio 75 ragazzi del Centro Estivo "Associazione Cieli Aperti" Parrocchia Santa Maria del Soccorso. Hanno donato prodotti e visitato l'Emporio.

### *Agosto*

Grazie alla presenza e disponibilità di volontari, L'Emporio anche nel mese di agosto è rimasto aperto.

### *Settembre*

Un gruppo di capi scout della Toscana, in occasione dell'incontro regionale a Prato, ha visitato l'emporio.

L'Emporio della Solidarietà con la società AVIS VERAG e la Lega Provinciale UISP Prato organizzano "GRAN FONDO SULLE ORME DI LEONARDO", nona

edizione del RADUNO DELLA SOLIDARIETA', evento valido come Prova del Criterium nazionale Uisp di cicloturismo. Alla manifestazione è legato anche progetto UNRRA 2018 per l'acquisto di alimenti in linea con la realizzazione del progetto Emporio.

### *Ottobre*

Nel secondo fine settimana si è svolta la consueta raccolta alimentare a favore dell'Emporio della Solidarietà presso i supermercati cittadini. Sono stati raccolti 158 q.li di prodotti di cui 36 q.li per l'infanzia.

Lunedì 29, Prato rinnova la fiducia nel progetto Emporio e sceglie di proseguire l'impegno in questo importante servizio sociale a favore delle famiglie in difficoltà. Diocesi, Comune, Provincia e Fondazione Cassa di Risparmio di Prato hanno sottoscritto un nuovo protocollo con il quale garantiscono la gestione e la copertura economica del supermercato solidale di via del Seminario per il triennio 2019-2021. Le firme sono state apposte in Palazzo comunale dal sindaco e presidente della Provincia Matteo Biffoni, dal vescovo Franco Agostinelli e dal presidente della Fondazione Franco Bini. Presenti l'assessore comunale ai servizi sociali Luigi Biancalani e la direttrice della Caritas diocesana Italia Venco.

## INTERVISTE AGLI UTENTI DELL'EMPORIO

Nell'ultimo trimestre è stata eseguita la rilevazione sulla soddisfazione dei clienti dell'Emporio. Questa indagine ha lo scopo di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto e la relazione con l'utenza e accoglierne i suggerimenti.

Gli obiettivi possono essere sintetizzati come segue:

Fornire una valutazione indicativa del grado di soddisfazione dei propri clienti, sia a livello globale sia per i singoli fattori di qualità del servizio, con la possibilità di fornire una correlazione per:

- Fasce d'età;
- Sesso;
- Area geografica di provenienza.

## LA METODOLOGIA DI RILEVAZIONE ED IL CAMPIONE UTILIZZATO

Gli intervistati sono stati scelti in maniera casuale fra quelli che si sono recati presso uno qualunque dei centri di ascolto per un rinnovo. Ciascun

intervistatore è stato opportunamente formato prima dell'effettuazione delle interviste, al fine di assicurare l'omogeneità dei criteri fra i vari Enti. Le rilevazioni sono state monitorate da un supervisore al fine di assicurare il rispetto del programma e la qualità della rilevazione nel suo complesso.

La rilevazione dei dati è stata attuata mediante la somministrazione diretta del questionario sotto la supervisione del responsabile del centro di ascolto ed è stata sistematicamente monitorata per tutto il periodo della sua durata.

La pianificazione delle interviste è stata fatta in modo da avere a disposizione un campione statistico il più possibile significativo dell'universo dell'utenza.

La struttura del questionario è stata studiata per garantire gli obiettivi prefissati, cioè individuare i macro fattori che influiscono sulla soddisfazione dell'utente, ma allo stesso tempo tenere conto della disponibilità dell'utente al dialogo, lasciando spazio ai suggerimenti.

Il numero di domande è rimasto contenuto, in maniera da evitare un eccessivo impegno di tempo da parte dell'intervistato e prevenire eventuali cali dell'attenzione nel corso dell'intervista; la formulazione delle domande è stata curata cercando di evitare ambiguità o difficoltà di comprensione.

I questionari sono stati divisi in due parti:

- Aspetti generali: con domande finalizzate all'individuazione della tipologia di utenza (età, sesso, nazionalità, numerosità del nucleo familiare, centro d'invio);
- Fattori di Qualità: con domande finalizzate alla rilevazione della valutazione qualitativa (livello di soddisfazione suddiviso fra scarso, insufficiente, sufficiente, buono, molto buono) dei diversi fattori di qualità. È stato inoltre richiesto di indicare quali prodotti siano considerati carenti rispetto ai propri bisogni.

---

## LE INTERVISTE

Sono state fatte 147 interviste, che rappresentano un campione di circa il 17% rispetto alle presenze medie settimanali e del 9% rispetto al numero di famiglie assistite nell'anno.

Le interviste sono state condotte con le seguenti regole:

- fase di contatto: presentazione del contesto e delle finalità dell'intervista; richiesta all'interlocutore di rendersi disponibile all'intervista stessa e assicurazione del rispetto dei principi della privacy;

- individuazione della tipologia dell'intervistato, al fine di consentire all'intervistatore di compilare la parte di questionario di propria competenza;
- somministrazione delle domande;
- ringraziamento e chiusura dell'intervista.

Agli intervistati è stato richiesto di fornire risposta a tutte le domande, ove possibile, per la loro esperienza. È stato loro spiegato che i giudizi forniti dovevano riguardare l'ultimo periodo di frequentazione, al fine di evitare giudizi dipendenti da esperienze remote, e confrontare i dati finali dell'inchiesta con quelli concernenti le inchieste effettuate nel passato, o da farsi in futuro.

---

## ELABORAZIONE DEL DATO E STIMA

I dati raccolti con le interviste sono stati elaborati in modo da ricavare:

- informazioni sulle tipologie di utenza: distribuzione del campione per età, nazione, centro d'invio, numerosità del nucleo familiare;
- distribuzioni percentuali delle valutazioni per ciascun fattore di qualità;
- la raccolta organica delle risposte non quantitative e dei suggerimenti.

L'elaborazione ha prodotto dunque informazioni precise riguardo al campione intervistato ed ha permesso di determinare la stima dei parametri sull'intera popolazione.

Si ringraziano in particolare i tre studenti frequentanti le classi quarta e quinta del l'ITEPS "Paolo Dagomari" che durante il periodo di alternanza scuola/lavoro hanno effettuato la registrazione delle schede.

## I RISULTATI DELLA RILEVAZIONE

---

### DATI GENERALI

I dati generali relativi a: genere, nazionalità e centro d'invio, corrispondono sufficientemente ai dati reali sull'intero universo degli utenti dell'Emporio e questo ci conforta nella rappresentatività del campione utilizzato.

Riguardo alla numerosità del nucleo familiare, si pone l'accento sul fatto che i nuclei più numerosi sono quelli dall'est Europa, seguiti dagli africani; ultimi gli italiani che invece sono al primo posto per anzianità. I grafici sotto riportati illustrano bene le caratteristiche della nostra utenza.

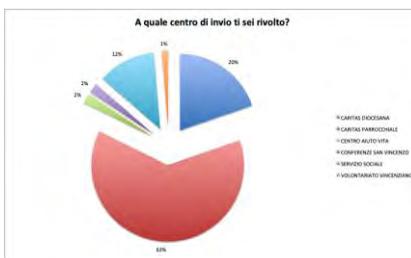
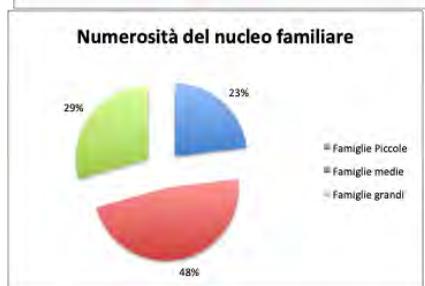
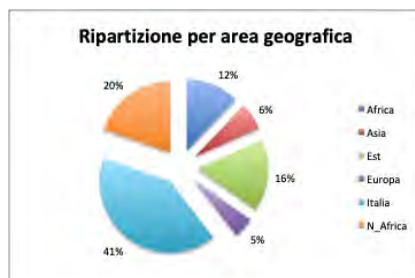
## VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

La valutazione del servizio nel suo complesso è stata eseguita secondo le seguenti modalità:

- calcolo del giudizio “qualitativo” complessivo sul servizio attraverso le regole previste per ciascun fattore con una scala da 1 a 5 (scarso, insufficiente, sufficiente, buono, molto buono);
- valutazione on-off di un particolare aspetto;
- richiesta di indicare quali prodotti siano ritenuti insufficienti o mancanti a risposta libera.

Domanda n° 1: alla domanda se la merce ritirata all'Emporio sia un aiuto oppure l'unico modo di soddisfare le necessità alimentari, il 19% degli intervistati afferma di non avere altre fonti di approvvigionamento.

Domanda n° 2: la qualità dei prodotti distribuiti, al di là dell'aspetto esteriore, è risultata essere valutata molto positivamente, avendo espresso un giudizio positivo il 95,1% degli intervistati. L'insoddisfazione è espressa solo dal 4,9% degli intervistati.

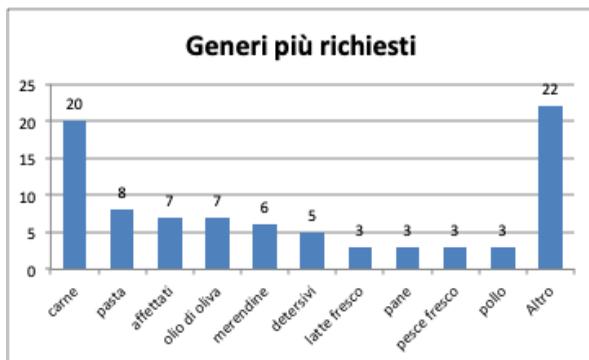


Domanda n° 3: l'orario e i giorni di apertura, soddisfano il 94,6% degli intervistati.

Domanda n° 4: riguardo alla soddisfazione della disponibilità di alimenti come olio di oliva, uova e carne (prodotti che sono acquistati) mediamente si dichiara

soddisfatto l'84% e solo il 6% non risponde. La disponibilità di carne è quella ritenuta più critica con solo il 68% di consensi.

Domanda n° 5: quali altri prodotti vorresti trovare in quantità maggiore?



Il 75% delle risposte si sono concentrate su 10 categorie merceologiche che nell'ordine di importanza sono la carne, la pasta, i salumi, l'olio di oliva, le merendine ed i detersivi come si può vedere dal grafico. Si tratta di articoli, scarsamente presenti nelle donazioni

o totalmente assenti come la carne, per la quale si ricorre all'acquisto. Il restante 25% delle risposte si è distribuito su ben sedici altri generi.

Domanda 6: solo il 3% da un giudizio negativo sull'accoglienza e la disponibilità del personale di servizio riferendosi principalmente a risposte sgarbate, per contro il 71% da un giudizio "molto buono". Il dato sul comportamento del personale che ha relazione con gli utenti è migliorato rispetto alla precedente indagine (2016).

Domanda n° 7: a conferma delle valutazioni precedenti, il giudizio assegnato complessivamente all'esperienza fatta all'Emporio conferma solo un 2% di giudizi negativi.

## PARTE SESTA: ALTRE QUESTIONI RILEVANTI PER GLI STAKHOLDERS

### L'EMPORIO PER L'AMBIENTE

Nella tabella sottostante abbiamo riportato alcuni numeri sulla stima del “recuperato” in q.li nell’anno 2018.

Si tratta non delle quantità distribuite, ma di quanto era destinato alla distruzione per varie cause (scadenza ravvicinata, etichetta sporca, confezione rotta e altre cause che rendevano il prodotto commercialmente invendibile).

Prodotti	Q.li
Biscotti, merendine, cioccolato	230
Pasta, riso	190
Surgelati, gelati	130
Igiene	210
Carne, pesce	180
Salumi	90
Latticini, formaggi	2600
Frutta e verdura	460
Pane e derivati	230
Bevande	275
Scatolame	275
<b>TOTALE q.li</b>	<b>4.870</b>

È evidente come le quantità più rilevanti dipendano dalla breve durata del prodotto (latticini, frutta e verdura).

Riteniamo si tratti di uno dei veri punti di merito dell’Emporio, poiché tali quantità sarebbero andate distrutte con un ulteriore costo per le aziende, costo che si sarebbe scaricato sui prodotti, indipendentemente dal beneficio che ne è derivato per gli utenti dell’Emporio. Si può dunque parlare di un doppio vantaggio per la collettività.

Anche questo è un valore che spesso non è considerato, ma che invece merita grande considerazione. Un beneficiario è certamente l’ente incaricato del ritiro e dello smaltimento dei rifiuti (a Prato ALIA).

Da questi dati emerge un’altra considerazione e cioè quanto sia preziosa e importante l’opera dei volontari per la pulizia, la selezione, il confezionamento e la collocazione dei prodotti sul punto vendita. Senza questo contributo l’Emporio non sarebbe in grado di far fronte all’impegno preso nei confronti dei Promotori.

## CONSIDERAZIONI FINALI

Le nostre considerazioni finali non possono che prendere spunto dal valore della Solidarietà concretizzato dal lavoro di tutti i nostri volontari che hanno consentito e consentono di fare vivere questo importante progetto.

Il disagio non si può annullare, ma con l'aiuto e la volontà di tanti possiamo renderlo meno pesante.

L'Emporio è un piccolo supermercato che consente di soddisfare un bisogno primario, il cibo, diverso da un pietismo che aiuta secondo la disponibilità di chi dona: nell'Emporio chi ha bisogno può scegliere le cose che preferisce (seppur entro un "assortimento" selezionato ma completo).

Questa non piccola distinzione, poter scegliere secondo i propri desideri, è possibile grazie all'apporto di partner (aziende, associazioni, ecc.) e all'impegno gratuito di tante persone che nell'Emporio hanno trovato un luogo d'impegno materiale ma soprattutto di scambio umano.

Per la vita dell'Emporio è essenziale lo sviluppo di relazioni umane tra chi l'Emporio lo frequenta, utente o "lavoratore"; ci preme evidenziare questo contenuto, non scontato, per esprimere il desiderio di rafforzare e far crescere questo valore del dono e dello scambio, negli utenti e nei volontari.

Lavorare affinché i frequentatori siano sempre più consapevoli del valore dei prodotti che vengono a "acquistare", della cura e attenzione umana messa nella selezione e gestione di quanto useranno, e affinché siano sempre informati e istruiti per un uso consapevole degli alimenti.

Confermare il valore del dono dei volontari tenendo sempre un colloquio aperto e disponibile al confronto e all'apporto di tutti. Continueremo a fare crescere le competenze tecniche per le procedure di qualità (HACCP), di sicurezza sul lavoro e delle norme in generale che ci riguardano, mantenendo le certificazioni; tutto questo anche grazie alla disponibilità di aziende partner.

Negli scorsi anni si sono sviluppati rapporti con le scuole. Vogliamo lavorare ulteriormente su questo fronte per consolidare quanto già fatto. Vogliamo agire perché le esperienze sporadiche, favorite dalle attività scolastiche, si trasformino in impegno volontario continuo, interiorizzato e fatto proprio dal singolo ragazzo.

Infine le merci. I dati ci ricordano come le fonti di approvvigionamento dei prodotti variano nel tempo, articolando anche sostanzialmente la composizione dell'offerta. Per garantire sempre una varietà di prodotti che diano dignità all'individuo, dobbiamo mantenere contatti continui con i partner esistenti,

informandoli e valorizzando il loro apporto. Parallelamente dobbiamo favorire nuove collaborazioni a garanzia della continuità e, per quanto possibile, dell'ampliamento dell'offerta.

Le diversità presenti, la condivisione di obiettivi, le relazioni che si riescono a instaurare, fanno dell'Emporio un'esperienza importante per il nostro territorio, da mantenere, migliorare e rafforzare. Il tutto nell'augurio e nell'impegno che queste necessità diminuiscano, consapevoli che dovremo comunque conviverci.

## Organi dell'Emporio – anno 2018

### Comitato dei Promotori:

Italia Venco	Direttore Caritas Diocesana – Presidente del Comitato
Luigi Biancalani	Assessore ai servizi sociali del Comune
Paola Tassi	Vicepresidente Provincia di Prato
Silvia Bocci	Rappresentante Fondazione Cassa di Risparmio

### Comitato di Partecipazione:

Leonardo Favilli	Associazione Giorgio La Pira
Dino Natale	Centro Aiuto alla Vita
Roberto Mennini	Comune di Prato
Giovanni Corradi	Confartigianato
Paolo Gennari	Fondazione Solidarietà Caritas Onlus
Alessandro Guarducci	S. Maria delle Carceri
Fiorella Astori	Unicoop Firenze
Furio Fratoni	Segretario

### Gruppo di Approvvigionamento:

Claudio Baldini	Coordinatore
Folco Papi	

### Fondazione Solidarietà Caritas Onlus:

Italia Venco	Presidente e legale rappresentante
--------------	------------------------------------

### Gestori Negozio

Folco Papi	
Patrizia Sanesi	
Davide Pistilli	

### Altri servizi

Marcello Turrini	Controllo di gestione e bilancio sociale
Carlo Antonini	Comunicazione e Web

## SOMMARIO

Presentazione del Comitato dei Promotori	1
Un percorso di solidarietà ancora aperto	1
Nota introduttiva e metodologica	2
<b>PARTE PRIMA: L'IDENTITÀ</b>	<b>3</b>
Alcuni dati rilevati dal sistema Mirod	3
La storia, la missione e il disegno strategico	5
Cosa caratterizza l'Emporio	7
<b>PARTE SECONDA: IL GOVERNO E LE RISORSE UMANE</b>	<b>9</b>
La compagine sociale	9
Il sistema di governo e la struttura organizzativa	9
Personale e volontari	11
Il Volontariato	12
<b>PARTE TERZA: LE RISORSE ECONOMICO FINANZIARIE</b>	<b>13</b>
Considerazioni generali	13
Conto economico	14
Stato Patrimoniale	15
Nota integrativa al bilancio consuntivo 2018	16
<b>PARTE QUARTA: IL PERSEGUIMENTO DELLA MISSIONE</b>	<b>19</b>
Obiettivo e parametri del report	19
Cosa e quanto abbiamo distribuito	19
Chi ha fornito i prodotti	20
Le attività del gruppo di approvvigionamento: reperimento merci e raccolta fondi	20
A chi si distribuiscono i prodotti	22
Famiglie e Neonati	22
Associazioni	23
Come e quando abbiamo distribuito	24
	41

Chi seleziona gli utenti	24
Riepilogo dei principali dati e indici 2009-2018	26
<b>PARTE QUINTA: LE ATTIVITÀ STRUMENTALI</b>	<b>27</b>
Attività con le famiglie	27
Incontro per attivare la tessera	27
Attività con i ragazzi autistici	27
Altre collaborazioni	28
Il servizio Patronato all'emporio	29
Attività di sostegno e promozione del progetto Emporio	30
Interviste agli utenti dell'Emporio	32
La metodologia di rilevazione ed il campione utilizzato	32
Le Interviste	33
Elaborazione del dato e stima	34
I risultati della rilevazione	34
Dati generali	34
Valutazione del servizio	35
<b>PARTE SESTA: ALTRE QUESTIONI RILEVANTI PER GLI STAKHOLDERS</b>	<b>37</b>
L'Emporio per l'ambiente	37
Considerazioni finali	38
SOMMARIO	41



Finito di stampare nel mese di maggio 2019  
dallo Stabilimento Grafico Rindi - Prato