

Presentazione del Comitato dei Promotori

LA FAME DI CIBO E LA FAME DI RELAZIONI

Il 13 giugno 2008 ha preso avvio il servizio dell'Emporio della Solidarietà promosso sul nostro territorio dalla Caritas Diocesana e subito sostenuto da Comune e Provincia di Prato e dalla Fondazione Cassa di Risparmio di Prato. In esso la città ha riconosciuto uno strumento utile per rispondere al bisogno alimentare delle persone che sono accolte presso i punti di ascolto, del pubblico e del privato sociale, favorendo un proficuo lavoro di rete e di scambio e una sempre maggiore consapevolezza che solo la stretta collaborazione fra amministrazione locale e mondo del volontariato può dare dei frutti a lungo termine. In questo ci sentiamo in qualche modo di dover ringraziare non solo la città con le sue rappresentanze istituzionali e le sue organizzazioni volontarie impegnate nella lotta alla povertà, ma anche le persone stesse che desideriamo ogni giorno servire nel miglior modo possibile, perché è grazie a loro che noi tutti siamo continuamente stimolati ad offrire tempo, competenze e risorse con il preciso obiettivo di accompagnare le vite ferite che bussano alle nostre porte, donando un aiuto concreto ed efficace.

Accanto al sostegno alimentare e al progetto di recupero della merce, innegabili punti di forza del servizio, l'Emporio ha negli anni sviluppato una sempre più marcata attenzione alla cura globale della persona, offrendo uno spazio dove il servizio acquista un carattere relazionale molto significativo: le esperienze legate allo svolgimento delle pene alternative al carcere o alle sanzioni pecuniarie, l'alternanza scuola-lavoro per i ragazzi della scuola secondaria di secondo grado, i percorsi sugli stili di vita e sulla consapevolezza di cosa è l'Emporio e di come funziona, di quali sono i suoi obiettivi e di cosa può davvero offrire, sono tutti canali attraverso cui giovani e adulti hanno avuto modo di incontrarsi, confrontarsi, sia fra di loro, sia con tante povertà più o meno profonde, capendo il valore dei rapporti umani e la bellezza di riconoscere come tante volte sono molti di più i punti di contatto fra di noi che non quello che ci separa, nel rispetto delle differenze, che sono anch'esse un valore da proteggere e condividere.

Con profonda gratitudine voglio rivolgere a nome dei Promotori un saluto a tutto lo staff che quotidianamente rende possibile questo lavoro paziente di prossimità e di vicinanza, tutt'altro che banale e a volte complesso e faticoso, e ringrazio in particolare i volontari che dedicano molto tempo alla realtà dell'Emporio e la fanno essere viva e partecipata. Allo stesso tempo sono molto grata a tutti i membri del Comitato di Partecipazione, sempre pronti e solleciti a mettersi a disposizione per le necessità che riguardano il servizio; al Gruppo di Monitoraggio, per il suo delicato ruolo di mediazione e ponte fra territorio/centri di ascolto e direttivo dell'Emporio; alle tante aziende di produzione e distribuzione che donano la loro merce e che, con

la loro sensibilità, dimostrano concretamente uno spirito di solidarietà a favore di chi in questo momento è fragile.

Concludo riprendendo le parole di Papa Francesco pronunciate durante il Giubileo degli Industriali nel febbraio del 2016: “Al centro di ogni impresa vi sia dunque l'uomo: non quello astratto, ideale, teorico, ma quello concreto, con i suoi sogni, le sue necessità, le sue speranze e le sue fatiche”. Per tutti coloro che partecipano a vario titolo alla vita dell'Emporio, possa questa esortazione scaldare il cuore, soprattutto nei momenti di maggiore difficoltà, sapendo che il Signore non fa mancare il suo aiuto nella fatica.

Il Presidente del Comitato dei Promotori

Idalia Venco

Nota introduttiva e metodologica

L'Emporio della Solidarietà di Prato da sempre ritiene opportuno comunicare ai numerosi stakeholder ed 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 di interessi ("stakeholder") che ci hanno accompagnato e sostenuto in questi anni creando così 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 5^a 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 relativi al comportamento dell'organizzazione nei confronti degli utenti e dell'ambiente.

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

PARTE PRIMA: L'IDENTITÀ

Breve analisi di alcuni indicatori dell'archivio MiROD

La rete informatica dei Centri di Ascolto (CdA) della Diocesi di Prato¹ è composta da 26 punti di raccolta dati che, oltre ai 19 centri parrocchiali, comprende la sede della Caritas Diocesana, l'Ambulatorio STP presso il "Centro Giovannini" della ASL, tre centri gestiti dal Volontariato Vincenziano, uno dalla San Vincenzo e uno dall'Associazione "La Pira", presso la mensa di via del Carmine. Le informazioni sono registrate mediante una piattaforma informatica che da ottobre 2015 è stata rinnovata, passando da un'applicazione software in locale a un portale web, molto più veloce e performante rispetto alla precedente soluzione.

Uno sguardo generale sulle situazioni di bisogno incontrate presso i centri e una loro lettura che arricchisce il dato statistico nudo e crudo, ci permette di osservare purtroppo una forte continuità con il quadro rilevato nel 2015 e anche negli anni precedenti. Le famiglie in condizione di vulnerabilità sono minate su diversi fronti, sia dal punto di vista lavorativo/economico, sia per quanto riguarda gli equilibri interni: mancanza di lavoro e conseguente assenza di reddito rendono difficili le relazioni e la stabilità familiare. Aumentano le situazioni in cui le necessità di cura perdono la priorità, per concentrare le proprie risorse, sempre più scarse, verso bisogni più impellenti, come il cibo o la casa, senza però riuscire molto spesso a raggiungere l'obiettivo.

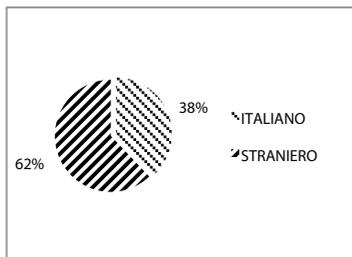
Nello stesso tempo una forte frammentarietà delle politiche sociali e le difficoltà di sostenere progetti di accompagnamento a lungo termine da parte dell'ente pubblico (considerando anche i forti tagli subiti dal comparto), rendono particolarmente grave la situazione. Per questo, accanto al numero di coloro che vivono in maniera cronica ormai una condizione di indigenza, si affacciano sul burrone nuove famiglie, destinate a rafforzare le fila della povertà se non supportate adeguatamente e con urgenza.

Analizzando le variabili principali che caratterizzano le persone passate ad almeno uno dei centri della rete, possiamo notare che tra 2015 e 2016 vi è una sostanziale identità numerica: 2.577 e 2.588 rispettivamente il totale degli ascoltati nelle due annualità considerate, 986 e 981 le quote rispettive di cittadini italiani, ovvero circa il 38% nei due anni. Dal 2014 al 2016 la presenza italiana è diminuita del 5,7%, mentre quella estera del 9,2%. Il calo complessivo delle due componenti è probabilmente dovuto ad alcuni fattori: per prima cosa, dal punto di vista organizzativo la Caritas

¹ La rete diocesana è parte del progetto MiROD (Messa in Rete degli Osservatori Diocesani), nato nel 2002 per volontà delle Caritas della Toscana e sostenuto dalla Regione Toscana, grazie ad un accordo che periodicamente viene rinnovato. I centri di ascolto regionali collegati in rete sono 213 (dato del 2015).

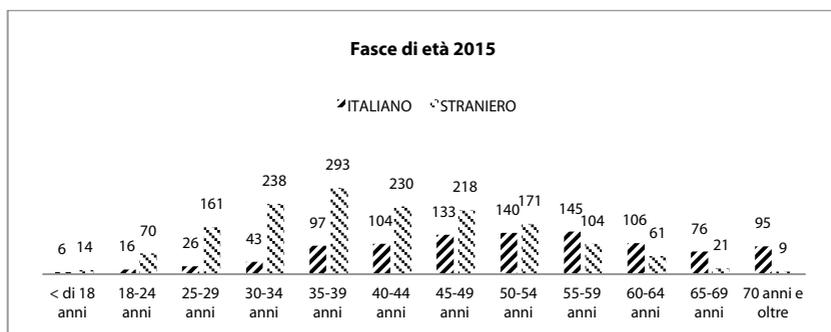
Diocesana ha fatto la scelta da ottobre 2012 di ascoltare le persone su appuntamento, per un migliore ascolto ed accompagnamento delle situazioni. Si tratta di una modalità che richiede maggiore tempo e preciso impegno per la ricerca e attivazione di percorsi di sostegno e questo tipo di scelta ha scoraggiato e scoraggia chi cerca interventi immediati che non presuppongano l'ascolto. In secondo luogo, con riferimento a chi non è nato sul nostro territorio, una buona parte di cittadini non italiani ha scelto di lasciare la nostra città per cercare opportunità di lavoro effettive e più vantaggiose in altre regioni d'Italia.

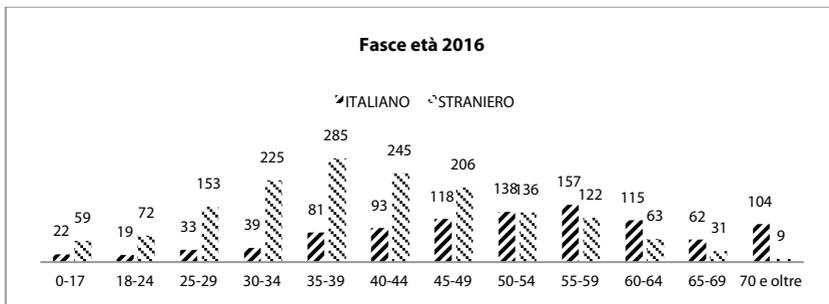
Delle 2.588 persone ascoltate, il 29,2% si è rivolto per la prima volta ad un centro della rete nel 2016. L'anno precedente erano stati il 22,5%, quindi nel passaggio di annualità si è registrato un incremento del 30,1%, che è un dato molto importante a fronte delle diminuzioni viste in precedenza, giacché indica una crescente quota di famiglie che dalla condizione di deprivazione si sta avvicinando alla povertà.



Riguardo alla distinzione per genere, la figura femminile è rappresentata per il 60,3%. È un risultato che non crea sorpresa, poiché tradizionalmente la donna è il primo motore messo in campo per la ricerca di un aiuto, in particolare a favore della propria famiglia, sebbene la presenza maschile sia da qualche anno in aumento. Nel passaggio 2015-2016 gli uomini hanno, infatti, segnato un lieve incremento (+2,9%).

Sebbene anche l'analisi delle fasce di età non ci consegna risultati eclatanti è interessante notare l'andamento nei grafici seguenti:





Solo dai 55 anni in avanti le persone italiane superano numericamente gli stranieri nelle fasce di età omologhe. Questo può essere letto come indice di un buon livello di radicamento per chi ha scelto di vivere sul nostro territorio provenendo da altri paesi, fino a sperimentare purtroppo le stesse difficoltà dovute alla crisi di chi è nato qui.

Le 5 nazionalità del 2016 più presenti sono in ordine percentuale crescente Georgia (4,9), Romania (6,7), Nigeria (8), Albania (10,) e Marocco (11,7). Una particolare considerazione con riferimento alla Cina (3,6%), che per la prima volta da dieci anni a questa parte non è più annoverata fra i primi posti e che nel 2015 rappresentava il 6,7% di tutti i cittadini esteri incontrati. La comunità orientale era molto presente fino a quattro, cinque anni fa, presso l'Ambulatorio STP, per ottenere le prestazioni mediche di base qualora in situazione d'irregolarità sul territorio italiano. Probabilmente la nascita di un numero sempre maggiore di centri sanitari, con personale anche misto italiano e orientale, ha favorito uno spostamento di flusso verso servizi dove l'affinità linguistica è palese.

Particolare attenzione va posta sulle condizioni concernenti lavoro ed abitazione. Complessivamente chi dichiara di non avere un lavoro rappresenta il 73,1% del totale, con tassi rispettivamente del 68,5% per gli italiani e del 76% per i cittadini esteri. Si rileva una diminuzione percentuale minore ad un punto rispetto al 2015 ed un valore assoluto pressoché identico, a differenza del 2014 e degli anni precedenti, quando a fronte di numeri assoluti più alti, la percentuale di dichiaranti uno stato di disoccupazione costituiva il 71,9% delle persone ascoltate.

Per quanto riguarda la situazione abitativa, è stato utile raggruppare le varie casistiche in tre categorie principali: stabilità abitativa, provvisorietà abitativa e marginalità abitativa.

Anche riguardo a questo indicatore, sui numeri assoluti pressoché identici di persone ascoltate nelle annualità 2015 e 2016, le condizioni abitative più stabili passano dal 71,2% al 66,2% per gli italiani e dal 68,7% al 65,1% per i cittadini esteri; nello stesso tempo lo scarto percentuale sulle situazioni di marginalità abitativa ci

presenta un peggioramento per entrambe le componenti (dal 14,5 al 17% per gli italiani; dal 6,7 al 9,5% per le persone di provenienza estera).

In questo contesto, sicuramente circoscritto e non esaustivo, in cui la mancanza di lavoro è ancora elemento di forte criticità per la porzione di popolazione incontrata (con tutte le conseguenze su reddito, stabilità abitativa e familiare), si sono svolte le attività di sostegno alimentare che dal giugno 2008 lo staff dell'Emporio della Solidarietà porta avanti con impegno e dedizione.

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 sia 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 da un'idea della Caritas Diocesana di Prato che ha recepito la proposta di Unicoopfirenze tesa ad attuare nel territorio pratese il progetto "Buon fine" (recupero alimenti in modo che da spreco diventino 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.

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 dell'associazione, 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, il Banco Alimentare della Toscana e le donazioni di privati.

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 aspetti di tipo educativo.

L'accesso ai servizi dell'Emporio avviene attraverso un'attività di filtro svolta dai soggetti che compongono il Gruppo di Monitoraggio: Centri di Ascolto Caritas, Servizi Sociali del Comune di Prato, Volontariato Vincenziano, Conferenze S. Vincenzo de' Paoli, Centro di Aiuto alla Vita.

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 che 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'attività 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) e dal gruppo di monitoraggio, sviluppando una sensibilizzazione 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 "Solidarietà Caritas - Ramo Onlus della Diocesi di Prato" cui è affidata la rappresentanza legale.

La sede legale è in piazza Duomo, 48, mentre la sede operativa si trova 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 ed alla conoscenza delle strutture di supporto presenti sul territorio.

Il sistema di governo e la struttura organizzativa

Come si evince dallo schema suesposto l'iniziativa è sostenuta da soggetti pubblici e privati con i compiti sottoelencati:

IL COMITATO PROMOTORE di cui fanno parte:

- 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, carica attualmente ricoperta dal Sindaco di Prato

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

- Definire le politiche e le strategie del progetto e verificarne l'attuazione;
- Promuovere le iniziative legate al Progetto "Emporio - La solidarietà spesa bene";

- Nominare il Coordinatore, il Vice Coordinatore 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 necessari a permettere il funzionamento

IL COMITATO DI PARTECIPAZIONE di cui fanno parte:

- Associazione La Pira
- Centro d'Aiuto alla Vita
- Comune di Prato
- Confartigianato Imprese Prato
- Parrocchia di S. Maria delle Carceri
- San Vincenzo de Paoli
- Solidarietà Caritas ONLUS (normalmente rappresentata dal Coordinatore)
- UNICOOP Firenze-Sezione Soci Prato
- Volontariato Vincenziano

Ciascun partecipante al Comitato di Partecipazione designa, ed è rappresentato, da una persona che condividendo gli obiettivi del progetto si rende disponibile a partecipare personalmente, attivamente, con gratuità e continuità allo scopo, e abbia a tal fine aderito per iscritto all'impegno. I partecipanti al Comitato di Partecipazione durano in carica due anni e possono essere tacitamente rinnovati.

Il Coordinatore convoca e presiede il Comitato di Partecipazione e in caso di suo impedimento temporaneo è sostituito dal vice Coordinatore; la loro partecipazione alle riunioni del Comitato promotore, in qualità di persone che hanno il ruolo di coordinamento di tutte le attività dell'Emporio, è prevista nella riunione di giugno per la presentazione e approvazione delle attività di promozione e sostegno per l'anno sociale successivo e ogni qualvolta ne faccia richiesta il Presidente del Comitato promotore.

Il Comitato di Partecipazione in particolare:

- Attua le politiche e le strategie definite dal Comitato promotore;
- Nomina il Coordinatore del gruppo di approvvigionamento;
- Delibera sugli impegni di spesa, riguardo al ricorso a finanziamenti e sull'impiego di eventuali fondi ricevuti, riconducibili direttamente al progetto Emporio;

- Verifica il bilancio consuntivo e preventivo in stretta collaborazione con il responsabile amministrativo della Solidarietà Caritas ONLUS da sottoporre all'approvazione del comitato promotore;
- Progetta le attività di sostegno e di promozione dell'Emporio che vengono poi sottoposte all'approvazione dei Promotori;
- Realizza, nella libertà e piena autonomia dei tempi, metodi e quantità, le attività di sostegno e di promozione dell'Emporio, approvate dai Promotori.

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 relazionandosi con i Promotori, che tra i loro compiti particolari hanno anche quello di utilizzare le proprie competenze nella ricerca di nuove collaborazioni; con la grande distribuzione, per il recupero dei prodotti vicini alle scadenze e delle rotture; 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 e che tra i loro compiti particolari hanno quello di utilizzare le proprie competenze per promuovere iniziative per favorirne la crescita; instaurando relazioni possibilmente continuative con privati, associazioni, enti che diventino sponsor solidali dell'Emporio.

Il coordinatore partecipa agli incontri del gruppo di monitoraggio in modo da definire e concordare il numero delle tessere/punti concessi in base anche alle disponibilità delle merci e partecipa alle riunioni del Comitato promotore e del Comitato di Partecipazione ogni qualvolta ne sia richiesta la presenza.

IL GRUPPO DI MONITORAGGIO Fornisce indicazioni operative ai centri di invio accreditati presso l'Emporio affinché siano in grado di valutare attentamente le situazioni da sostenere mediante la tessera di credito alimentare e se ne dirà più completamente in un successivo paragrafo.

Personale e volontari

Per lo svolgimento della propria attività, l'Emporio nel corso del 2016 si è avvalso di tre dipendenti tecnici che curano la gestione operativa dei magazzini, della

distribuzione dei prodotti e della gestione dei numerosi volontari che coprono le altre necessità. Sono stati coadiuvati anche da:

- 3 lavoratori di pubblica utilità alternativa alla pena per 302 ore,
- 1 giovane in anno di volontariato sociale per 320 ore;
- 1 stage per 750 ore;
- 36 volontari per un ammontare di circa 10.170 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 è il cuore dell'Emporio richiede forse 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, in prevalenza donne e pensionati che dedicano molto del loro tempo all'altro; provengono da un ambiente laico, solo alcuni sono attivi presso i propri centri parrocchiali o presso altre associazioni d'ispirazione cattolica.

Proprio in tale ottica è sentito e vissuto il volontariato presso l'Emporio della Solidarietà: 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, di sistemare gli scaffali con la merce, controllando 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.

Si riporta la testimonianza di uno dei volontari da più tempo in attività, riguardo alla sua esperienza presso l'Emporio:

"Sono Alessandro, uno di quelli che Patrizia chiama lo zoccolo duro dei volontari.

Un giorno dopo aver concluso la mia vita lavorativa, incontro Idalia per strada e lei, dopo avermi chiesto come mi trovavo nella mia nuova condizione di pensionato, mi chiese se avessi avuto voglia di fare un poco di volontariato anche alla Caritas.

Mi propose vari servizi, fra i quali quello dell'Emporio della solidarietà. Accettai subito con entusiasmo perché la vergogna dello spreco alimentare consumato in questa nostra società è un pensiero che mi frullava per la testa e che ho sempre cercato di combattere, cominciando proprio dalla mia famiglia.

Venendo all'Emporio ho trovato un ambiente di grande accoglienza e degli ottimi compagni di viaggio ed è certamente anche per questo che, pur tra mille difficoltà, peraltro affrontate da tutti sempre caparbiamente, la struttura è cresciuta veramente tanto.

Ora, dopo otto anni, vengo sempre al servizio con lo stesso spirito e lo stesso entusiasmo di quando cominciai.

Per questo ringrazio Idalia, tutti i componenti dell'Emporio e i miei compagni che in questi anni mi hanno permesso di realizzare quella esigenza che sentivo forte dentro di me e lo faccio con il motto della Misericordia (che è stata la mia seconda famiglia): *Iddio ve ne renda merito.*"

PARTE TERZA: LE RISORSE ECONOMICO FINANZIARIE

Risorse economiche

Si precisa che i dati riportati nel bilancio dell'Emporio della Solidarietà sono un estratto dell'attività svolta dalla Solidarietà Caritas ramo Onlus della Diocesi di Prato 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 reperire 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 riferiscono all'attività di gestione del progetto. In particolare, sono state imputate a quest'area il costo della gestione amministrativa, le spese professionali e le spese generali.

INQUADRAMENTO GIURIDICO SOLIDARIETÀ CARITAS RAMO ONLUS DELLA DIOCESI DI PRATO

La Solidarietà Caritas ramo Onlus della Diocesi di Prato è nata mediante regolamento deliberato da S. E. Mons. Gastone Simoni, Vescovo Ordinario pro tempore e legale rappresentante della Diocesi di Prato ai sensi e per gli effetti di quanto stabilito dall'Art. 10 comma 9 del D.Lgs. 460/1997, con effetto a far data dal 1 gennaio 2001.

"La Diocesi di Prato è Ente Ecclesiastico civilmente riconosciuto con Decreto del Presidente della Repubblica del 31.01.1987, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n 55 del 07.03.1987 e iscritto nel Registro delle Persone Giuridiche del Tribunale di Firenze al n. 733, C.F.: 92002680483. "La Onlus risulta iscritta all'Albo Regionale delle Onlus al n.A3/2005/14982 dal 6 aprile 2001

RIVISIONE CONTABILE

Il bilancio della Onlus non è soggetto a revisione visto i limiti dimensionali previsti dall'art. 25 comma 5 del D.Lgs. 460/1997.

Stato patrimoniale

EMPORIO DELLA SOLIDARIETA'			
Stato Patrimoniale per macroclassi al 31/12/2016			
ATTIVO STATO PATRIMONIALE			
		Dati in Unità di Euro	
ATTIVO		31/12/16	31/12/15
A)	Crediti Verso Associati per Versamento quoti	-	-
B)	Immobilizzazioni		
I	- Immobilizzazioni Immateriali	24.339	36.509
II	- Immobilizzazioni Materiali	6.466	8.530
III	- Immobilizzazioni Finanziarie	4.000	4.000
Totale Immobilizzazioni		34.805	49.039
C)	Attivo Circolante		
I	- Rimanenze:	-	-
II	- Crediti:	35.473	20.000
III	- Attività Finanziarie non Immobilizzazioni:	-	-
IV	- Disponibilità Liquide:	161.527	178.882
Totale Attivo Circolante "C"		197.000	198.882
D)	Ratei e Risconti	-	-
Totale Attivo		231.805	247.921
PASSIVO STATO PATRIMONIALE			
		Dati in Unità di Euro	
PASSIVO		31/12/16	31/12/15
A)	Patrimonio Netto		
I	- Patrimonio Libero	- 576	- 736
II	- Fondo di dotazione dell'Ente	82.000	82.000
III	- Patrimonio Vincolato	-	-
Totale A)		81.424	81.264
B)	Fondi rischi e Oneri	122.463	106.659
C)	Trattamento di Fine Rapporto Lavoro subordin	4.316	3.247
D)	Debiti	23.602	56.751
Totale Passivo		231.805	247.921
CONTI D'ORDINE			
		Dati in Unità di Euro	
		31/12/16	31/12/15
1)	Merce distribuita	2.271.042	2.134.000
Totale Proventi Figurativi		2.271.042	2.134.000
1)	Affitto Locali Emporio	69.600	50.000
2)	Valorizzazione monetaria dell'apporto dei Vol	160.440	197.100
3)	Spese lavoro sostenute da terzi	-	7.420
4)	Mezzi di Terzi	36.100	36.100
Totale Spese Figurative		266.140	290.620
Dati in Unità di Riferimento			
1)	Numero Volontari	36	38
2)	Numero Ore Prestate dai Volontari	10.170	11.790

Nota integrativa al bilancio consuntivo 2016

Al termine di questo 9° 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 quarto anno intero di attività presso la sede di via del Seminario.

Premesso questo analizziamo sinteticamente il consuntivo 2016, dove si evidenzia un **disavanzo di esercizio di Euro 576**.

STATO PATRIMONIALE

c/c Bancario e Cassa: Il saldo di € 161.527 presenta un decremento rispetto all'esercizio precedente di € 17.355 e rappresenta le disponibilità finanziarie dell'Emporio.

Crediti: Il saldo di € 35.473 presenta un incremento rispetto all'esercizio precedente di € 15.473. I crediti rappresentano, per la quasi totalità, i contributi deliberati dai Promotori ancora da erogare.

Cauzioni: Il saldo di € 4.000 non presenta variazioni rispetto all'esercizio precedente e rappresenta la cauzione depositata per un veicolo concesso in comodato.

Immobilizzazioni: Il saldo di € 85.166 non presenta variazioni rispetto all'esercizio precedente.

Fondo Acc.to Spese Future: Il saldo di € 8.896 presenta un incremento di € 1.896 rispetto all'esercizio precedente. L'incremento è determinato dall'accantonamento dell'esercizio al netto dell'utilizzo per la copertura del disavanzo dell'esercizio precedente.

Fondo Acc.to Acquisto Prodotti: Il saldo di € 113.568 presenta un incremento di € 13.908 rispetto all'esercizio precedente. L'importo rappresenta gli accantonamenti effettuati di somme ricevute per l'acquisto di prodotti ma non ancora utilizzate.

Fondo T.F.R.: Il saldo di € 4.316 presenta un incremento di € 1.068 rispetto all'esercizio precedente. Il saldo rappresenta il debito maturato nei confronti del personale dipendente in forza al 31.12, al netto delle anticipazioni concesse.

Fondi ammortamento: Il saldo di € 54.361 presenta un incremento di € 14.234 rispetto all'esercizio precedente. Il saldo rappresenta il totale degli ammortamenti effettuati alla fine dell'esercizio.

Debiti: Il saldo di € 23.602 presenta un decremento di € 33.149 rispetto all'esercizio precedente. Il saldo rappresenta i debiti per spese sostenute ma non ancora pagate.

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, andando ad aggiornare il valore dell'esercizio precedente per tutto il periodo di utilizzo nell'esercizio (12 mesi). La valorizzazione è stata effettuata utilizzando i valori Omi (Osservatorio Mercato Immobiliare) dell'Agenzia delle Entrate.

In relazione alla voce Volontari si specifica che rappresenta la valorizzazione dell'attività prestata a vario titolo da n. 36 volontari per un totale di n. 10.170 ore.

Oltre alle ore di volontariato è da segnalare che hanno prestato servizio presso l'Emporio un giovane per Anno di Volontariato Sociale per n. 320 ore, una persona ha svolto uno stage per n. 750 ore. Hanno inoltre prestato la loro opera n. 3 persone, nell'ambito di prestazioni di servizi di pubblica utilità alternativi ad una pena, per n. 302 ore.

L'importo di € 36.100 indicato alla voce "Mezzi di terzi" rappresenta il valore del furgone concesso in comodato gratuito dall'Associazione Insieme per la Famiglia. Associazione con la quale vi è una stretta collaborazione per la realizzazione di progetti rivolti alle persone che accedono all'Emporio.

CONTO ECONOMICO

Entrate Il Totale delle entrate ammonta a € 216.078 e presenta un decremento di € 73.358 rispetto all'esercizio precedente.

Offerte raccolte da Rete		
Fonte	Importo	Spese Sostenute
Rete Emporio	€ 5.600	€ -
Rete Caritas	€ 15.721	€ -
Enti	€ 14.985	€ -
"Adotta una famiglia"	€ 24.060	€ 556
"Aiutaci a rimedirlo" - Visita Papa	€ 12.213	€ -
Totale	€ 72.579	€ 556

La tabella che segue riporta la suddivisione della raccolta per "rete" con evidenziate le spese specificatamente sostenute per la loro realizzazione:

La voce Enti rappresenta il contributo ricevuto da Estra Elettricità quale contributo dell'energia elettrica utilizzata dall'Emporio per la sua attività.

Spese Il Totale delle spese ammonta ad € 216.654 e presenta un decremento di € 73.414 rispetto all'esercizio precedente. Come per gli anni passati le offerte ricevute per l'acquisto di merce sono state accantonate per la parte che eccede gli acquisti effettivi dell'anno, al fine di assicurare la destinazione dei fondi stessi.

Il totale delle spese, al netto degli accantonamenti, è pari ad € 200.746.

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

Spese per Approvvigionamento La voce rappresenta la spesa sostenuta per l'acquisto di prodotti che la rete emporio non è riuscita a reperire sul mercato delle eccedenze, messa a confronto con le spese sostenute per l'acquisto di prodotti nel precedente esercizio:

Approvvigionamento Prodotti							
Prodotti	Bilancio al 31.12.2016			Bilancio al 31.12.2015			Δ Acquistato esercizio
	Spese Sostenute	Utilizzo F.do Acc.to	Spese esercizio	Spese Sostenute	Utilizzo F.do Acc.to	Spese esercizio	
Prodotti Neonato	€ -	€ -	€ -	€ 19.103	€ -	€ 19.103	-€ 19.103
Prodotti Standard	€ 21.572	€ -	€ 21.572	€ 29.072	€ -	€ 29.072	-€ 7.500
Totale	€ 21.572	€ -	€ 21.572	€ 48.175	€ -	€ 48.175	-€ 26.603

La voce "Approvvigionamento Prodotti Standard" comprende le spese sostenute per l'acquisto di olio, carni bianche, farina e uova.

CONSIDERAZIONI FINALI

Si propone ai componenti del Comitato dei Promotori di coprire il disavanzo dell'esercizio mediante utilizzo del f.do acc.to spese future.

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 2016.

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

Cosa e quanto abbiamo distribuito

Nel 2016 sono stati erogati complessivamente 1.257.285 pezzi, corrispondenti a 719.765 "punti Emporio" per un valore commerciale stimato di € 2.271.042,00.

Categoria Merce	Quantità	Punti	Stima Valore
Aceto Sale Spezie	3.498	3.290	€ 5.060
Articoli vari	10.541	9.055	€ 32.245
Bevande	61.891	39.443	€ 69.808
Carne e Pesce	83.808	105.609	€ 191.821
Frutta e Verdura	154.227	35.721	€ 242.617
Igiene Persona e Casa	41.228	34.110	€ 79.268
Infanzia	24.649	39.915	€ 74.567
Latticini e Formaggi	407.765	106.796	€ 743.259
Materiale scuola	59	47	€ 118
Olio di Oliva e Semi	22.097	65.348	€ 57.935
Pane, derivati e pizze	57.429	31.822	€ 111.741
Parmigiano Grana	3.166	12.784	€ 17.766
Pasta, riso ...	106.990	40.468	€ 101.293
Salumi e Affettati	17.384	21.547	€ 63.070
Scatolame	109.782	60.254	€ 144.276
Surgelati	61.589	30.468	€ 122.970
Zucchero, dolcificanti ...	91.182	83.087	€ 213.230
Totale complessivo	1.257.285	719.765	€ 2.271.042

Ne consegue che il valore medio commerciale del "punto Emporio" è stato di € 3,15 con un aumento del 15% rispetto allo scorso anno dovuto al differente mix dei prodotti distribuiti.

Dal confronto con i dati del 2015 emerge quanto segue:

- l'aumento dei latticini dovuto al fatto che al principale fornitore di questa gamma di prodotti degli anni passati se ne è aggiunto un altro di notevoli

dimensioni presente in Toscana che ha trovato in noi un aiuto nei momenti di difficoltà di mercato;

- la riduzione dei salumi si deve in gran parte a modifiche logistiche dovute ad accorpamenti di società; I magazzini centrali si spostano e gli esuberi sono distribuiti anche in altre regioni. Aggiungiamo poi il diffondersi delle gastronomie presso i supermercati e di conseguenza la riduzione dei volumi nei pre affettati;
- limitato è l'incremento di frutta e verdura.

I punti attribuiti ai prodotti in distribuzione non hanno, in linea di massima, un riferimento fisso al valore di mercato; i criteri di attribuzione tengono, infatti, principalmente conto della disponibilità del prodotto, della sua scadenza, ma anche di valutazioni che abbiano un valore “educativo”.

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 questa parte nel tempo si è modificata: 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%, pian piano questa percentuale si è ridotta all'attuale 18%. Questo è certamente dovuto a una migliore attenzione alla programmazione, a sconti per la merce prossima alla scadenza, etc.

A fronte di queste variazioni, peraltro auspicabili per il bene delle società, l'Emporio si è visto costretto ad operare anche su altri canali (contatti diretti con le aziende). Ecco quindi che dal 39% delle merci che nel 2012 proveniva dalle aziende si è passati al 58,1%, ma con un calo notevole rispetto all'anno passato (71%). Questo dovuto in massima parte al fatto che anche le aziende stanno migliorando la propria efficienza.

Comunque abbiamo potuto far fronte alle maggiori richieste e 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). Tutti i prodotti alimentari e per l'igiene della persona e della casa sono per noi interessanti e sono messi in distribuzione. Di dieci prodotti dobbiamo però garantire la presenza costante sugli scaffali (pasta, farina, riso, pomodori in scatola, legumi, olio d'oliva e di semi, zucchero, biscotti, latte). Questi sono però di scarsa reperibilità tra gli esuberi alimentari perché hanno

scadenze lunghe e quindi di facile gestione per i produttori e per i distributori. Le loro principali fonti di approvvigionamento sono costituite dalle raccolte alimentari che facciamo periodicamente sui principali supermercati dell'area pratese (Conad, Coop, Esselunga, Pam). Nel 2016 due sono state le raccolte presso i supermercati della grande distribuzione: il secondo sabato di aprile e il quarto sabato di novembre. Purtroppo la chiusura di un punto vendita e le attività di ristrutturazione di un altro hanno limitato in maniera rilevante le quantità totali di merci. 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.

Raccolta presso i supermercati	
Prodotti Famiglia	340 quintali
Prodotti neonato	36 quintali

I vari prodotti, secondo le loro caratteristiche rimangono più o meno a lungo nei magazzini dell'Emporio. Mentre i prodotti delle raccolte stazionano anche per un anno e più in quanto

hanno scadenze lunghe, i freschi ed i freschissimi hanno tempi di permanenza di giorni e spesso solo di ore e necessitano di una attenzione ed organizzazione particolarmente attenta. È qui che alcune volte abbiamo difficoltà a ottimizzarli al 100% e possiamo avere del deterioramento. In ogni caso la percentuale delle perdite è inferiore al 2% dei prodotti freschi e ci sentiamo di dire che è un risultato ottimo.

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 dagli appositi settori di 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 nella apposita tabella del conto economico.

Prodotti acquistati con le raccolte fondi			
Famiglie			
Farina	Carne	Uova	TOTALE
€ 1.041	€ 16.400	€ 4.131	€ 21.572

Continua la campagna "Adotta una famiglia a poca distanza" con l'obiettivo di raccogliere fondi specifici per l'acquisto di prodotti. Si sono raccolti 24.059€ che

hanno contribuito all'acquisto di parte dei prodotti indicati in tabella.

Sino a oggi siamo riusciti a coprire le necessità economiche del progetto grazie alla generosità di tanti e, nella tabella sopra, sono indicati gli acquisti. Per altro abbiamo usufruito di prodotti che erano stati acquistati nell'anno precedente sfruttando delle possibilità offerte dal mercato.

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.

DONAZIONI

Chi fornisce i prodotti (valore €)		
Fornitore	2.015	2.016
Agea	3%	12%
Aziende	71%	58%
Banco	2%	3%
Coop	13%	18%
Privati	4%	5%
Raccolte	5%	3%
Rete Empori	2%	1%
Totale	100%	100%

Il 3,8 % delle forniture da azienda è stato acquistato

Rispetto al 2015, l'Agea e la COOP hanno compensato sia la riduzione delle donazioni da parte delle Aziende che la riduzione dei volumi delle raccolte presso i supermercati.

A chi distribuiamo i prodotti

FAMIGLIE

Dettaglio famiglie	Quantità	Punti	Valore	N° Tessere
Piccole	63.280	45.683	€ 116.316	324
Medie	305.894	219.384	€ 563.107	772
Grandi	490.731	333.359	€ 862.123	799
Tot. Famiglie	859.905	598.426	€ 1.541.546	1.895

Per una migliore analisi dei bisogni, abbiamo suddiviso le famiglie secondo il numero di componenti, pertanto

per famiglie piccole si intendono nuclei di 1 o 2 persone, le medie sono quelle con tre o quattro componenti e le grandi tutte le altre. Il numero totale di famiglie assistite è aumentato di 50 unità, come effetto trascinate dovuto alla visita di Papa Francesco. È stato incrementato l'orario di apertura rendendo possibile anche alle famiglie effettuare la spesa in contemporanea con i neonati tutti i martedì e giovedì pomeriggio.

NAZIONE	% F. Piccole	NAZIONE	% F. Medie	NAZIONE	% F. Grandi
ITALIA	88%	ITALIA	56%	ITALIA	28%
ROMANIA	2%	ALBANIA	11%	ALBANIA	20%
ALBANIA	2%	MAROCCO	8%	MAROCCO	18%
MAROCCO	1%	ROMANIA	7%	NIGERIA	13%
NIGERIA	1%	NIGERIA	7%	ROMANIA	5%
ERITREA	1%	BANGLADESH	1%	PAKISTAN	2%
PAKISTAN	1%	PERU	1%	BANGLADESH	2%
UCRAINA	1%	COSTA D'AVORIO	1%	COSTA D'AVORIO	1%
Altre	4%	ALTRE	8%	ALTRE	9%

Le famiglie italiane costituiscono il 50% e in ogni categoria occupano sempre il primo posto come numerosità, sono la quasi totalità dei nuclei con 1 o 2 persone, mentre

sono solo il 28,5% dei nuclei con più di 4 componenti. Nel 2015 la percentuale delle famiglie italiane, era del 51,2%.

Il valore medio erogato per famiglia è passato dai 725€ dello scorso anno agli 815€ del 2016, con un minimo di 360€ per le famiglie piccole e un massimo di 1080€ per quelle grandi (+12%).

NEONATI

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, è dedicato un apposito settore all'interno del negozio e una apertura riservata il martedì mattina ed il giovedì pomeriggio. I prodotti distribuiti sono pannolini, omogeneizzati, biscotti, minestrine, pappe e farinate, latte in polvere e derivano per la quasi totalità da acquisti.

	Quantità	Punti	Valore	N° Tessere					
Neonati	25.664	40.452	76.160	256					
Nazione	NIGERIA	MAROCCO	ALBANIA	ITALIA	ROMANIA	PAKISTAN	TUNISIA	COSTA D'AVORIO	ALTRE
% Neonati	29%	24%	11%	9%	9%	3%	3%	2%	11%

Le presenze e i valori erogati presentano anche questo anno una leggera

flessione. La provenienza delle mamme vede al primo posto la Nigeria, le italiane sono solo il 9% e occupano il 4° posto.

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.

Associazioni	Q.tà	Punti	Stima valore (€)
ASS. "TERRA DI MEZZO" Onlus Prato	8.405	2.020	€ 14.430
Ass. LA PIRA Onlus Prato	14.069	1.920	€ 22.020
ASS. SOLIDAR. e ACCOGL. Onlus MON	51.128	8.552	€ 99.036
BANCO Alimentare Toscana	48.195	6.818	€ 82.466
CARITAS Firenze	149.165	33.273	€ 245.001
CARITAS Pistoia	26.795	5.671	€ 56.799
CARITAS Prato	3.243	2.023	€ 5.912
CASA Betania Prato	683	526	€ 1.074
Coop. C.E.I.S. Onlus Prato	3.393	761	€ 5.623
Fond. ELI-ANAWIM Onlus PRATO	928	138	€ 1.498
NUOVI ORIZZONTI Onlus Montevarchi	4.817	1.345	€ 9.687
NUOVI ORIZZONTI Onlus Pistoia	12.528	3.343	€ 24.894
ORATORIO Sant'Anna Prato	7.688	3.028	€ 13.831
Subtotale Associazioni	331.037	69.417	€ 582.270
EMPORIO Modena	4.427	4.199	€ 14.310
EMPORIO Parma	1.800	486	€ 4.872
EMPORIO Pisa	34.452	6.784	€ 51.885
Subtotale Empori	40.679	11.469	€ 71.067
Totale Generale	371.716	80.886	€ 653.336

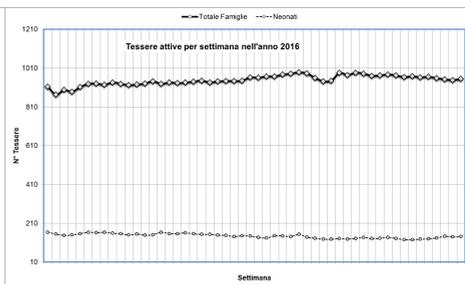
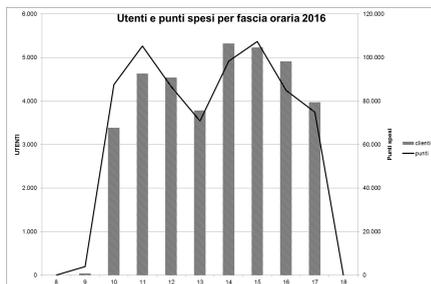
Capita che ci siano donati quantitativi importanti di prodotti con scadenze ravvicinate. Per evitare che vadano sprecati, distribuiamo le eccedenze alle mense e a una rete di strutture caritative di accoglienza che sono le uniche in grado di consumare in uno o due giorni grandi quantità. L'incremento di quantità e valore verificatosi sin dal 2015 ci ha portato a considerare la necessità di ampliare le celle di refrigerazione, cosa che ci auguriamo di poter portare a termine nel 2017.

Un altro importante settore è costituito dalla Rete Nazionale degli Empori che si è costituita sotto l'egida 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

Nel corso del 2016 l'emporio è stato aperto per le famiglie 252 giorni (lunedì, mercoledì e venerdì con orario continuato e martedì e giovedì solo il pomeriggio) e per i neonati 103 giorni (martedì e giovedì pomeriggio).

	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre	TOTALI
Punti 2016	55.907	57.466	56.963	55.382	76.551	59.816	58.920	60.009	59.927	62.995	57.344	58.366	719.647
Punti 2015	65.150	54.707	63.938	60.468	58.616	83.072	69.831	59.861	54.657	62.173	84.113	63.579	780.165
N° scontrini	2.814	2.878	2.994	2.956	3.107	3.162	2.919	2.807	2.937	3.073	3.226	2.963	35.836
Spesa media	20	20	19	19	25	19	20	21	20	20	18	20	20



Chi seleziona gli utenti

Le 1895 famiglie che nel 2016 hanno usufruito dei servizi dell'Emporio, sono selezionate dai centri di invio e le modalità di accesso vengono concordate all'interno del "gruppo di monitoraggio".

Centri di assegnazione tessere	N° tessere	% Famiglie assistite	Stima Valore distribuito (€)	Punti
Servizi sociali del Comune	952	50%	€ 639.614	258.021
Centri di ascolto delle Caritas Parrocchiali	541	29%	€ 554.644	212.410
Centri di ascolto della Caritas Diocesana	300	16%	€ 232.452	86.121
Volontariato Vincenziano	68	4%	€ 65.989	24.369
Conferenze San Vincenzo	35	2%	€ 48.846	17.504
Totale	1.895	100%	€ 1.541.546	598.426

Il gruppo di monitoraggio è composto dai rappresentanti dei soggetti che inviano 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 gruppo elegge un presidente tra i suoi membri e si riunisce con una cadenza orientativamente mensile; le riunioni servono a individuare le strategie opportune per rendere il servizio dell'Emporio, sia dal punto di vista tecnico che da quello sociale, adeguato alle necessità di assistenza all'utenza.

I compiti del gruppo di monitoraggio sono stati individuati nei seguenti ambiti:

- individuazione dei criteri e degli elementi documentali necessari per il rilascio delle tessere emporio da parte del privato sociale abilitato al rilascio (Centri di ascolto Caritas, Volontariato Vincenziano, Conferenze san Vincenzo). I servizi sociali del Comune di Prato avvalendosi di personale specializzato e disponendo di informazioni delle banche dati usano procedure proprie;
- progettazione della formazione per gli addetti ai centri di ascolto in merito alla procedura di rilascio delle tessere;
- definizione in accordo con il coordinatore dell'emporio delle tessere/punti concessi in base alla disponibilità delle tessere;
- studio dell'andamento dell'utilizzo dei punti delle tessere; verifica della persistenza nel tempo dell'utilizzo delle tessere.

L'inserimento delle tessere, aumentate nel corso dell'anno fino a 1000 per le famiglie e 150 per i neonati ogni settimana, compatibilmente con le risorse alimentari disponibili, avviene in base ad un budget assegnato a ogni centro di ascolto determinato sui dati storici di posizioni degli utenti seguiti.

Una particolare attenzione è stata dedicata alla rilevazione del mancato utilizzo di punti da parte degli utenti.

A seguito della nuova convenzione con FEAD per il 2016, la quale richiede la sussistenza nella documentazione a corredo del rilascio del beneficio della tessera emporio di determinati documenti, è stato fatto un percorso formativo con tutti i centri di invio del privato sociale per veicolare i termini delle nuove disposizioni.

Rispetto al precedente anno si nota un significativo incremento delle tessere erogate dai Centri di ascolto parrocchiali a seguito dell'accesso per la prima volta degli utenti residenti nella "Vallata" (max 30 presenze/settimana).

Riepilogo dei principali dati e indici 2009-2016

	2009-2014	2.015	2.016	2009-2016
Da raccolte	€ 511.161	€ 211.544	€ 72.580	€ 795.285
Da promotori	€ 475.000	€ 60.000	€ 140.000	€ 675.000
5 per mille - Entrate diverse	€ 21.703	€ 17.891	€ 3.500	€ 43.094
Totale raccolta	€ 1.007.864	€ 289.435	€ 216.080	€ 1.513.379
Spese gestione	€ 770.661	€ 187.747	€ 178.265	€ 1.136.673
Altre spese	€ 253.510	€ 102.320	€ 38.389	€ 394.219
Stima del valore dei prodotti distribuiti	€ 8.369.379	€ 2.134.000	€ 2.271.042	€ 12.774.421
Spese figurative	€ 1.059.168	€ 290.620	€ 266.140	€ 1.615.928
Incidenza spese gestione/distribuzione	17%	9%	8%	9%
Incidenza spese totali/distribuzione	48%	27%	21%	25%
Totale Raccolta/distribuzione	23%	14%	10%	12%
Famiglie assistite	8.957	1.845	1.895	12.697
Mamme assistite	2.045	304	256	2.605
Stima del valore erogato alle associazioni	€ 1.492.600	€ 724.500	€ 653.336	€ 2.870.436
Stima del valore erogato alle mamme	€ 591.259	€ 66.000	€ 76.160	€ 733.419
Stima del valore erogato alle famiglie	€ 6.143.520	€ 1.338.500	€ 1.541.546	€ 9.023.566
Stima del valore erogato/famiglia (€)	€ 1.427	€ 725	€ 813	€ 711
Stima del valore erogato/mamme	€ 525	€ 217	€ 298	€ 282
Stima dei prodotti non conferiti ad ASM q.li	9.882	3.148	3.706	16.736

Ore prestate dai volontari

Anno	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Totale
ore	6.248	6.976	8.878	8.358	11.436	11.790	10.170	63.856

La tabella riepiloga alcuni dati relativi a tutta la vita dell'Emporio, escluso il

primo anno in cui è stato dato inizio all'attività, era il 2008!

Dato saliente è il volume della merce distribuita, circa 13 milioni di Euro. Di questo valore circa 10 milioni di Euro di merce sono stati distribuiti a famiglie e mamme mentre circa tre milioni di merce sono stati distribuiti alle Associazioni. Tenuto conto delle famiglie assistite (in totale sono state n. 12.697) abbiamo stimato un controvalore medio in merce di oltre 700 Euro l'anno e circa 300 Euro a ciascuna mamma (in tutte sono state n. 2.605) che ha usufruito dell'Emporio.

In estrema sintesi si sottolinea che ogni Euro raccolto ha permesso di distribuirne circa 10 in valore merce (9%).

In peso è stato calcolato che circa diciassette mila quintali non sono stati conferiti all'ASM per lo smaltimento.

Ultimo dato, l'apporto essenziale dei volontari che hanno prestato la propria opera per circa sessantaquattro mila ore (dato rilevato dal 2010 in poi)

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.

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).

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

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.

CORSO STILI DI VITA "RIPARTIRE DA NOI"

Nell'ultimo trimestre del 2016, nell'ambito delle attività "Stili di Vita", la cui finalità è suscitare una riflessione sullo stile di vita personale e proporre una gamma di soluzioni per renderlo più efficace, agli utenti dell'Emporio incontrati mentre facevano la spesa, sono stati proposti quattro incontri, uno per settimana della durata di circa un'ora e mezza, con i seguenti argomenti:

- Le varie forme di risparmio;
- Igiene, alimentazione e cura del bambino e della casa;

- Relazioni familiari;
- Gestione del bilancio familiare e valutazione degli acquisti.

L'acquisizione di una consapevole conoscenza di temi utili a confrontarsi con la realtà che ogni giorno ci interpella può consentire di mettere in atto strategie mirate a migliorare la propria condizione di vita, di fare scelte autonome, di cercare di uscire dalle situazioni di difficoltà che si vivono.

I corsi hanno visto una partecipazione prevalentemente femminile, tra queste molte straniere, che hanno partecipato con assiduità a quasi tutti gli incontri programmati.

Il corso sarà ripetuto nei prossimi mesi con cadenza bimensile.

ESPERIENZA DI ALTERNANZA SCUOLA LAVORO

In ottemperanza alla legge del 13 luglio 2015 n° 107, meglio conosciuta come “Buona Scuola”, che prevede il raggiungimento da parte degli studenti frequentanti l'ultimo triennio delle scuole secondarie di secondo grado di 400 ore minime di alternanza scuola lavoro, divise tra lezioni formative in aula e stage nel mondo del lavoro, anche Caritas è stata coinvolta in tale percorso ospitando ragazzi provenienti dal Liceo delle Scienze Umane Cicognini-Rodari, dal Liceo Scientifico e dal settore Turistico dell'ISIS Gramsci-Keynes.

Dopo qualche incontro introduttivo nelle classi, svolto dagli operatori Caritas, i ragazzi sono venuti in sede per conoscere più da vicino i servizi offerti e avere una maggior panoramica delle attività nelle quali, durante il loro periodo di stage, si sarebbero dovuti impegnare.

Durante l'anno scolastico 2015/2016 hanno svolto servizio in Caritas cinque ragazzi della sezione 3FG del Liceo delle Scienze Umane Cicognini-Rodari, nel periodo compreso tra il 22/02/2016 ed il 26/02/2016, per 4 ore al giorno ed un totale di ca. 20 ore settimanali.

In maniera particolare due di loro hanno messo a disposizione il proprio tempo svolgendo varie mansioni presso l'Emporio della Solidarietà.

Nel poco tempo di alternanza gli studenti hanno contribuito a essere operativi:

- nel servizio cassa durante l'orario di apertura del market;
- hanno potuto affiancare il personale negli interventi di back office verificando l'importanza di tale lavoro, necessario per il frequente approvvigionamento dell'Emporio stesso;
- si sono adoperati nella sistemazione dei prodotti sugli scaffali e nell'organizzazione del magazzino;
- hanno preso parte al corso formativo ed obbligatorio sulla tessera Emporio avendo così l'opportunità di capirne meglio il funzionamento e, con

l'autorizzazione da parte dei genitori e della scuola, hanno accompagnato un operatore durante il ritiro delle merci da immagazzinare rimanendo nelle provincie di Prato, Firenze e Pistoia, potendo così osservare direttamente anche questo importante passaggio di rifornimento.

Gli stessi servizi, con l'aggiunta di quello del baby park (offerto solamente nei mesi estivi), sono stati svolti dal secondo gruppo di studenti attivi nel periodo di giugno-luglio 2016.

La prima ragazza, della classe 3 del Liceo Scientifico Gramsci-Keynes, si è impegnata all'Emporio tutti i pomeriggi dal 06/06/2016 al 21/06/2016 per un totale di 30 ore, mentre le mattine è stata attiva al Laboratorio Caritas.

Come lei altre tre studentesse della classe 4CE del ramo Turistico dello stesso ISIS, hanno compiuto lo stage nel mese di giugno.

Quest'ultimo gruppo, che si è messo a disposizione per un periodo più lungo di tempo, è stato operativo in diversi servizi della Caritas ed ha svolto le medesime operazioni sopraelencate presso l'Emporio della Solidarietà per ca. 30-37 ore ciascuno.

Al termine di quest'esperienza tutti i ragazzi coinvolti sono rimasti positivamente sorpresi dalla forza di queste realtà che in alcuni casi erano ancora sconosciute. Da ricordare che l'esatta metà degli studenti coinvolti in questo progetto di alternanza scuola lavoro non aveva un bagaglio di studi sociali pur tuttavia quest'esperienza, che a tutti gli effetti nasce come introduzione al mondo del lavoro, è stata per loro utile soprattutto dal punto di vista umano e ha permesso loro di venire in contatto con quella parte di società che agli occhi di molti rimane invisibile.

ATTIVITÀ CON I RAGAZZI AUTISTICI

Un gruppo di ragazzi del progetto "la Base" del Centro Politano della Fondazione Opera Santa Rita frequenta due giorni 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 ci è richiesto dal Tribunale per accogliere persone che devono scontare una pena alternativa da svolgersi in attività socialmente utili. Nel 2016 abbiamo ospitato due persone; la prima è stata una donna cinese per 5 mesi e con 6 ore settimanali. Si è dimostrata particolarmente brava ed attenta ai

bisogni dell'Emporio svolgendo in maniera diligente ogni servizio che le è stato richiesto.

L'altra persona era un giovane studente universitario assegnatoci per 3 mesi a 4 ore settimanali. Anche lui si è dimostrato molto attento e preciso.

Le mansioni assegnate in entrambi i casi sono state: addetto alla cassa, ai rifornimenti degli scaffali ed alle pulizie.

Al termine dei rispettivi periodi la soddisfazione espressa è stata reciproca.

Nel mese di giugno si è svolto lo stage di 4 ragazze delle scuole superiori pratesi. Le loro mansioni sono state le medesime dei volontari presenti quotidianamente, ed hanno pertanto operato nel reparto frutta e verdura, casse, selezione dei prodotti, la loro collocazione in negozio, sugli scaffali e nei frigo. La risposta è stata positiva per noi e crediamo significativa per loro. Si sono dimostrate disponibili e volenterose, quindi una opportunità che speriamo si possa ripetere.

IL SERVIZIO PATRONATO ALL'EMPORIO

Anche quest'anno, le ACLI hanno messo a disposizione delle famiglie che frequentano l'Emporio un servizio settimanale in cui si alternano funzioni di informazione con quelle di patronato. Nel complesso ne hanno usufruito circa 70 famiglie; i servizi più richiesti, sono stati: ISEE, bonus utenze, bando affitti, agevolazioni mensa e compilazione 730.

Attività di sostegno e promozione del progetto Emporio

La campagna Adotta vuole permettere a famiglie, singole persone, associazioni, l'adozione di una famiglia in difficoltà, tramite contributi da erogare per la durata di un anno e oltre. Con 5€ al mese, 60€ all'anno, si permette ad una famiglia di completare il carrello della spesa con quei prodotti che di solito acquistiamo (olio d'oliva, pannolini, uova, carne di pollo).

Le iniziative a sostegno della campagna sono continuate ad ottobre con il VII Raduno della Solidarietà-Pedalando sulle Orme di Leonardo, una gara ciclistica amatoriale promossa da "Avis Verag" a cui hanno partecipato oltre 440 ciclisti.

Il 28 gennaio è stato consegnato alla presenza del Sig. Sindaco il ricavato della Kid Marathon dell'anno precedente organizzata dal Gruppo Sportivo della Polizia Municipale.

Il 18 febbraio è stato siglato un importante accordo con PratoFarma per destinare all'Emporio i prodotti per l'infanzia prossimi alla scadenza.

Il 15 marzo le scuole di Prato, su interessamento della dott. Faggi, hanno fatto una raccolta di alimenti presso la quasi totalità delle scuole di Prato con un notevole successo.

La comunità Cinese attraverso l'Associazione Buddhista ha donato all'Emporio olio e riso in quantità ragguardevoli.

Il 25 luglio presso il Ristorante "Le Fontanelle" si è svolta una cena di ringraziamento per tutti i volontari offerta dal proprietario con la presenza del Vescovo Agostinelli, della Direttrice della Caritas Venco.

A ottobre il "Biscottificio Mattei" e "Coppini Sport" hanno rinnovato il loro impegno a sostegno dell'Emporio. Due storici esercizi commerciali da anni vicini alle famiglie che usufruiscono del servizio Emporio.

Le Acli pratesi, tramite "Acli Service Prato srl", mettono a disposizione di tutti i cittadini, associati e non, i propri servizi fiscali: chiunque si è rivolto agli sportelli per predisporre il proprio "730" o altra dichiarazione a pagamento, ha potuto decidere di devolvere un euro all'Emporio. L'iniziativa è stata molto apprezzata.

Molto si è lavorato sul sito web sul quale sono state implementate varie funzioni per effettuare donazioni on-line. Oltre alla tradizionale possibilità di donare prodotti alimentari di necessità per l'Emporio nella quantità desiderata e ai prezzi proposti (**Donazione on line**), si sono attivate nuove funzionalità per estendere le possibilità di donazioni a sostegno dell'iniziativa **Adotta una famiglia a breve distanza**.

Rimangono attive, ancorché scarsamente utilizzate, alcune forme di sostegno economico all'Emporio attraverso procedure informatizzate sulla piattaforma Web dell'Emporio. Si tratta di:

Fai un omaggio per una ricorrenza: con la quale il donatore può produrre, a fronte di una donazione libera, un Attestato personalizzato da indirizzare al festeggiato con l'indicazione del nome e cognome, la descrizione dell'evento (Compleanno, Anniversario, Prima Comunione, Cresima, Laurea, etc..), la data dell'Evento ed un messaggio a piacere. Sull'Attestato compariranno alcune notazioni che testimoniano l'iniziativa del donatore insieme con una sintetica descrizione dell'attività svolta dall'Emporio della Solidarietà di Prato.

Liste di Nozze: è possibile accreditarsi con una semplice richiesta all'Emporio e, una volta sottoscritta l'adesione, comparirà, tra le Liste attive anche quella degli sposi con la loro foto. Da quel momento sarà possibile, per chiunque desideri inviare un regalo di nozze, farlo attraverso una donazione all'Emporio. Gli sposi riceveranno immediata informativa. L'entità delle singole offerte sarà libera e gli sposi potranno decidere preventivamente di porre un limite all'entità complessiva delle donazioni.

Natale Solidale: a fronte di una donazione all'Emporio, si possono produrre attestati personalizzati in chiave natalizia, tanti quanti saranno i destinatari da loro designati. Sugli Attestati saranno indicati il nome e cognome del donatore, quello del destinatario e un messaggio personalizzato. Anche in questo caso compariranno alcune notazioni che testimoniano l'iniziativa del donatore insieme con una sintetica descrizione dell'attività svolta dall'Emporio.

Tutte le donazioni descritte consentono di avere benefici fiscali tipici di donazioni a una ONLUS.

ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE

Nel corso dell'anno corrente sono state portate a termine varie iniziative per diffondere e dare rilievo a notizie riguardanti l'Emporio della Solidarietà.

Le notizie riguardanti le attività dell'Emporio hanno avuto adeguato rilievo sul sito dell'Emporio attraverso un aggiornamento continuo con immagini, filmati e documenti utili a descrivere le varie iniziative conformemente al principio per cui la dinamicità delle notizie è fondamentale per suscitare interesse.

La pagina Facebook assicura visibilità all'Emporio. In essa confluiscono notizie sempre aggiornate, talvolta di nostra iniziativa, altre volte per condivisione di articoli di altri. Attualmente ci sono 253 adesioni alla pagina, ma sono sempre in aumento assicurando grande evidenza all'"opera segno" e di conseguenza all'Emporio.

Numerose conferenze stampa per pubblicizzare iniziative: presentazione del Bilancio sociale, rilievo ad iniziative delle ditte Mattei e Coppini, rinnovo del Protocollo, etc..

Il 22 febbraio il Coordinatore ha presentato a TV 2000 nella trasmissione "Siamo noi" l'Emporio della Solidarietà di Prato illustrandone il funzionamento.

Partecipazione a servizi televisivi per dare rilevanza ad iniziative dell'Emporio: Toscana TV e Tv Prato.

Si sono svolti, in alcuni istituti scolastici della città, degli incontri per illustrare agli studenti le attività dell'Emporio allo scopo di divulgare questa iniziativa solidale anche ai giovani.

Finalmente è stato aggiornato l'hardware che consente di gestire al meglio il monitor esterno, usato adesso soprattutto per pubblicizzare i prodotti in promozione nell'Emporio.

È stato acquisito anche un monitor che è installato all'interno dell'Emporio per visualizzare i prodotti del giorno sostituendo così una lavagna che è stata finora utilizzata per quello scopo.

PARTE SESTA: ALTRE QUESTIONI RILEVANTI PER GLI STAKHOLDERS

Interviste agli utenti dell'Emporio

Nel mese di febbraio 2016 è stata eseguita in maniera organica e con criteri rigorosi 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 intervistatori sono stati scelti in maniera casuale fra quelli che si sono recati presso uno qualunque dei centri di ascolto sia per un rinnovo sia per un primo accesso. 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 valutare la percezione di miglioramento del servizio nel corso dell'ultimo anno e di indicare quali prodotti siano considerati carenti rispetto ai propri bisogni.

LE INTERVISTE

Sono state fatte 152 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.

Nella quasi totalità dei casi la sequenza delle fasi è stata quella su esposta; talvolta, in considerazione dell'età o della riluttanza dell'utente a rendersi disponibile, è stato modificato l'ordine delle domande al fine di garantire un numero di risposte uniforme fra le varie domande.

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 passate, e confrontare i dati finali dell'inchiesta con quelli concernenti le inchieste effettuate nel passato, o da farsi in futuro. Gli intervistatori non erano conosciuti dagli intervistati in modo da non influenzare le loro risposte.

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.

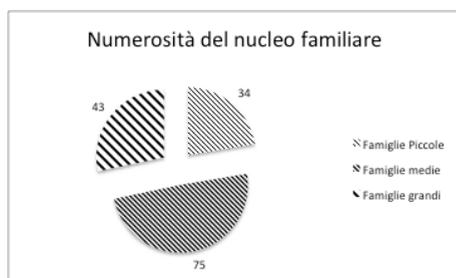
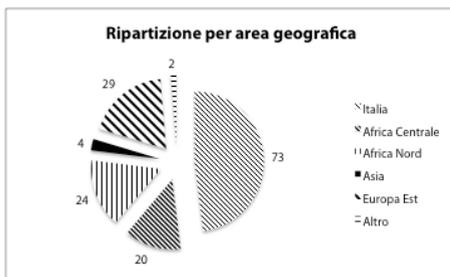
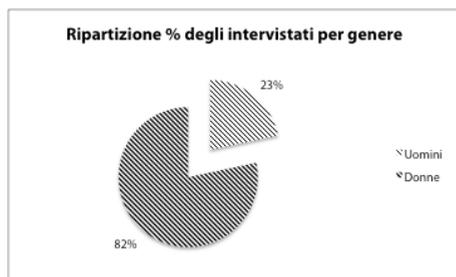
L'elaborazione ha prodotto dunque informazioni precise riguardo al campione intervistato ed ha permesso di determinare la stima dei parametri sull'intera popolazione.

I risultati della rilevazione

DATI GENERALI

I dati generali relativi a: genere, nazionalità, età media e centro d'invio, corrispondono molto bene 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 africani, seguiti dall'est Europa; 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 43% degli intervistati afferma di non avere altre fonti di approvvigionamento.

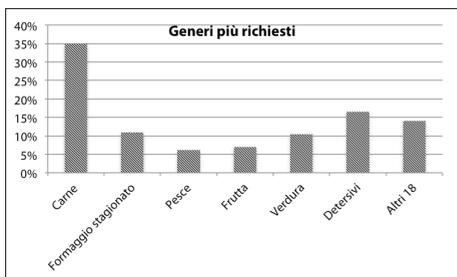
Domanda n° 2: Prima di venire all'Emporio, il 43% degli intervistati ha dichiarato di aver ricevuto aiuti principalmente da parrocchie e parenti.

Domanda n° 3: La qualità dei prodotti distribuiti, al di là dell'aspetto esteriore, è risultata essere valutata molto positivamente, avendo espresso un giudizio positivo il 91% degli intervistati. L'insoddisfazione è espressa solo dal 9% degli intervistati.

Domanda n° 4: L'orario e i giorni di apertura, soddisfano il 70% degli intervistati. Da rilevare che al momento delle interviste, si era da poco attivata l'apertura pomeridiana del martedì in contemporanea con quella riservata ai neonati, che era pertanto poco nota; in seguito è stata estesa anche al giovedì pomeriggio. Tutti quelli che hanno indicato NO come orari di apertura, chiedono un anticipo della apertura di almeno un'ora.

Domanda n° 5: Quali prodotti, che in questo periodo non trovi o trovi raramente, vorresti fossero inseriti sugli scaffali?

L'86% delle risposte si sono concentrate su 6 categorie merceologiche che nell'ordine di importanza sono la carne, i detersivi ed il formaggio stagionato 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, motivo che giustifica il costo in punti elevato di cui si sono lamentati diversi intervistati. Il restante 14% delle risposte si è distribuito su ben diciotto altri generi.

Domanda 6: il 10% da un giudizio negativo sull'accoglienza e la disponibilità del personale di servizio riferendosi principalmente a risposte sgarbate, per contro il 75% da un giudizio "molto buono". Il dato evidenzia, anche in relazione a quanto dichiarato a margine, una non omogeneità nel comportamento del personale che ha relazione con gli utenti.

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

L'Emporio per l'ambiente

Nella tabella sottostante abbiamo riportato alcuni numeri sul “recuperato” in q.li nell'anno 2016. 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	203
Pasta, riso	151
Surgelati, gelati	203
Igiene	103
Carne, pesce	145
Salumi	77
Latticini, formaggi	1.777
Frutta e verdura	453
Pane e derivati	242
Bevande	229
Scatolame	123
TOTALE q.li	3.706

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

Questi numeri rappresentano uno dei veri punti di merito dell'Emporio poiché queste quantità sarebbero andate certamente distrutte con un ulteriore costo per le aziende che si sarebbe scaricato sul costo dei prodotti e questo 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 di questo è certamente l'ente incaricato del ritiro e dello smaltimento dei rifiuti (a Prato la ASM).

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

Poche sono le cose che si possono aggiungere per le persone che già ci conoscono. Diciamo che forse in questo caso vale la pena dilungarci su un problema che si sta presentando sempre più in maniera evidente.

Al nostro Emporio un merito va dato. Noi non disponiamo solo di quei prodotti che compongono il paniere classico (latte uht, carne in scatola, olio di semi, olio di oliva, farina, legumi in scatola ...), ma siamo riusciti a mettere a disposizione talmente tante referenze che possiamo considerarci un vero supermercato (dai prodotti per l'igiene a sottoli, sottaceti, cioccolato ecc.).

Questo deriva dal lavoro fatto negli anni da chi ci ha preceduto e che noi seguiamo. La strada era tracciata ed era importante seguirla, ma ci sono prodotti che noi siamo costretti ad acquistare (carne di pollo, olio di oliva, e talvolta anche latte uht). Sono tutti prodotti che noi non sempre troviamo anzi per la carne di pollo mai e quindi in futuro avremo bisogno di ulteriori supporti economici da parte di chi già oggi ci aiuta.

Non è questo un grido di allarme ma la segnalazione di una sempre più evidente necessità. Dobbiamo tenere in considerazione che abbiamo usufruito di prodotti molto costosi che erano stati acquistati nell'anno precedente sfruttando le possibilità offerte dal mercato.

Proprio per questo riteniamo sempre più urgente una maggior attenzione nell'assegnazione delle tessere perché adesso più che mai bisogna pensare che non si tratta sempre di merce donata, ma anche di merce acquistata che spesso è anche la più richiesta.

Comitato dei Promotori:	
Idalia Venco	Direttore Caritas Diocesi – Presidente del Comitato
Luigi Biancalani	Assessore ai servizi sociali del Comune
Paola Tassi	Provincia di Prato
Silvia Bocci	Rappresentante della Fondazione Cassa di Risparmio
Comitato di Partecipazione:	
Umberto Ottolina	Coordinatore
n.a.	Vice coordinatore
Roberto Menini	Comune di Prato
Alessandro Guarducci	S. Maria delle Carceri
Fiorella Astori	Unicoop Firenze
Dino Natale	Centro Aiuto alla Vita
Elena Benelli	Confartigianato
Leonardo Favilli	Associazione Giorgio La Pira
Paolo Gennari	Solidarietà Caritas ONLUS
Furio Fratoni	Segretario
Gruppo di Approvvigionamento:	
Claudio Baldini	Coordinatore
Umberto Ottolina	
Folco Papi	
Gruppo di Monitoraggio:	
Giovanni Pieraccini	Caritas Coordinatore
Bertilla Venco	Centro Aiuto alla Vita
Anna Maria Papi	San Vincenzo de Paoli
Loretta Ciampi	Comune di Prato
Mery Goti	Volontariato Vincenziano
Rodolfo Giusti	Gruppo approvigionamento
Solidarietà Caritas Onlus:	
Paolo Gennari	Coordinatore Generale 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

Presentazione del Comitato dei Promotori	1
La fame di cibo e la fame di relazioni	1
Nota introduttiva e metodologica	3
PARTE PRIMA: L'IDENTITÀ	4
Breve analisi di alcuni indicatori dell'archivio MiROD	4
La storia, la missione e il disegno strategico	7
Cosa caratterizza l'emporio	8
PARTE SECONDA: IL GOVERNO E LE RISORSE UMANE	10
La compagine sociale	10
Il sistema di governo e la struttura organizzativa	10
Personale e volontari	12
Il Volontariato	13
PARTE TERZA: LE RISORSE ECONOMICO FINANZIARIE	15
Risorse economiche	15
Inquadramento giuridico Solidarietà Caritas ramo Onlus della Diocesi di Prato	15
Rivisione contabile	15
Conto economico	16
Prospetto delle entrate per tipologia di finanziatori	16
Stato patrimoniale	17
Nota integrativa al bilancio consuntivo 2016	18
Stato patrimoniale	18
Conti d'ordine	19
Conto economico	19
Considerazioni finali	20
PARTE QUARTA: IL PERSEGUIMENTO DELLA MISSIONE	21
Obiettivo e parametri del report	21
Cosa e quanto abbiamo distribuito	21
Chi ha fornito i prodotti	22
Le attività del gruppo di approvvigionamento: reperimento merci e raccolta fondi	22
Donazioni	24
A chi distribuiamo i prodotti	24
Famiglie	24
Neonati	25
Associazioni	25
Come e quando abbiamo distribuito	26
Chi seleziona gli utenti	26
Riepilogo dei principali dati e indici 2009-2016	28
PARTE QUINTA: LE ATTIVITÀ STRUMENTALI	29
Attività con le famiglie	29
INCONTRO PER ATTIVARE LA TESSERA	29
CORSO STILI DI VITA "RIPARTIRE DA NOI"	29
ESPERIENZA DI ALTERNANZA SCUOLA LAVORO	30
Attività con i ragazzi autistici	31
Altre collaborazioni	31

Il servizio Patronato all'emporio	32
Attività di sostegno e promozione del progetto Emporio	32
Attività di comunicazione	34
<u>PARTE SESTA: ALTRE QUESTIONI RILEVANTI PER GLI STAKHOLDERS</u>	35
Interviste agli utenti dell'Emporio	35
La metodologia di rilevazione ed il campione utilizzato	35
Le Interviste	36
Elaborazione del dato e stima	36
I risultati della rilevazione	37
Dati generali	37
Valutazione del servizio	37
L'Emporio per l'ambiente	39
Considerazioni finali	40