



Promosso in Prato

**Emporio della Solidarietà**

*la solidarietà spesa bene™*

promosso da



Caritas Diocesana di Prato



Provincia di Prato



Comune di PRATO



Fondazione  
Cassa di Risparmio  
di Prato

# BILANCIO S O C I A L E

## 2014

**Emporio della Solidarietà Prato**

Via del Seminario, 26 - 59100 Prato

tel. 0574 870185 tel/fax 0574 870475 cell. 347 1961019

coordinatore@emporio.prato.it - www.emporio.prato.it

Aderisce al Coordinamento Nazionale "Empori della Solidarietà"

## PRESENTAZIONE DELLA PRESIDENTE DEL COMITATO PROMOTORI

### Tra globalizzazione tecnologica e bisogni essenziali

Dal 18 giugno del 2008 a oggi l'esperienza dell'Emporio della Solidarietà si è arricchita, mantenendo il desiderio di mettersi comunque sempre in discussione per favorire la capacità di adattarsi alle continue esigenze di una società in evoluzione, soprattutto per la tutela di coloro che sono particolarmente fragili e continuano a cedere sotto i colpi di una crisi più che mai stringente.

In questa epoca così distrattamente tecnologica e pur capace di accorciare le comunicazioni in pochi secondi, vivono insieme a noi persone che ancora oggi non sono capaci di potersi permettere un'adeguata alimentazione (senza considerare altre necessità fondamentali, come vestirsi dignitosamente, avere un'abitazione decorosa, poter lavorare per mantenere se stessi e la propria famiglia, ecc.). Il nostro mondo vive dei contrasti estremi, tra missioni spaziali che proiettano l'uomo verso un futuro glorioso e l'apparente impossibilità di mettere a disposizione in modo adeguato le risorse alimentari, che pur esistono in sovrabbondanza.

L'Emporio si pone in questo senso dalla parte dei più deboli facendo sì che molta della merce che rischierebbe di essere distrutta e quindi sprecata, possa giungere sulle tavole di chi ha difficoltà a preparare il pranzo ed una cena decorosi.

La rete di relazioni proficue, che si è venuta a creare sempre più tra i singoli Promotori e fra il servizio e tutta una serie di preziosissimi partner nel mondo della produzione alimentare, è la chiave che sta permettendo all'Emporio di proseguire il suo impegno per la città, nella consapevolezza che soltanto attraverso l'armonizzazione delle competenze, della logistica e dei prodotti in esubero si possa dare continuità nel sostenere questo tipo di operazione. L'esistenza di un Comitato di Partecipazione, che raccoglie diversi enti e associazioni del territorio, e del Gruppo di Monitoraggio, che supervisiona e sostiene il mondo del privato sociale coinvolto nel progetto e titolare dell'erogazione del credito alimentare (i vari centri di ascolto diocesani e parrocchiali, i centri della San Vincenzo e del Volontariato Vincenziano, il Centro Aiuto Vita) rappresenta un'espressione di questa coralità che caratterizza il progetto e che desideriamo sia sempre più incentivata.

Occorre non perdere di vista l'aspetto della promozione umana che è il cuore di un servizio delicato come quello dell'Emporio e di cui si è sentita l'esigenza fin dall'inizio: l'occasione dell'incontro di tante persone e di tante famiglie ci ha fatto capire che ognuno di loro ha delle capacità e delle potenzialità che occorre stimolare. Per questo, a chi frequenta il servizio, sono stati proposti i percorsi sugli stili di vita, improntati alla sobrietà, alla possibilità di risparmio domestico con piccoli e semplici gesti da realizzare nelle proprie case, al recupero, ecc. Questa esperienza è stata poi allargata anche ad altre persone e, in buona misura, è stata accolta favorevolmente ed ha fatto scoprire spesso nuovi modi di pensare e di agire.

Anche l'esperienza di volontariato di tanti giovani delle scuole superiori si è innestata in questo percorso educativo, dando modo ai ragazzi di scoprire aspetti di Prato a loro sconosciuti, soprattutto con riferimento alla povertà, alla

crisi economica, alla difficoltà delle famiglie, come anche alla capacità di un territorio di organizzarsi e di divenire solidale verso chi è più debole.

Siamo consapevoli che la risposta fornita dall'Emporio al bisogno alimentare crescente non è, in questo periodo, capace di soddisfare tutta la richiesta. Il momento richiede una profonda e attenta riflessione, perché l'aspetto della promozione umana appena ricordato non rischi di apparire un assistenzialismo lesivo della dignità umana e certamente inadeguato alle sfide che ci pone il futuro.

La preoccupazione è che venga a mancare lo spazio per quei servizi capaci di razionalizzare le risorse e di farne veicolo per un cambiamento di mentalità.

Ringrazio di cuore gli operatori, i volontari, i fornitori delle merci, le persone che offrono le loro competenze e il loro denaro, a volte piccole offerte che sono davvero donate col cuore, ma sempre preziosissime, e tutti quelli che a vario titolo sono impegnati perché questa significativa opera possa affrontare la complessità del momento presente e di ciò che sarà.

A nome del Comitato Promotori auguro a tutto lo staff del servizio buon lavoro!

Idalia Venco

Direttore della Caritas Diocesana e  
Presidente del Comitato dei Promotori

---

## 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 e costituisce anche una cartina di tornasole della situazione socioeconomica della nostra città.

Per la definizione e redazione del documento, che è ormai giunto alla 4<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:

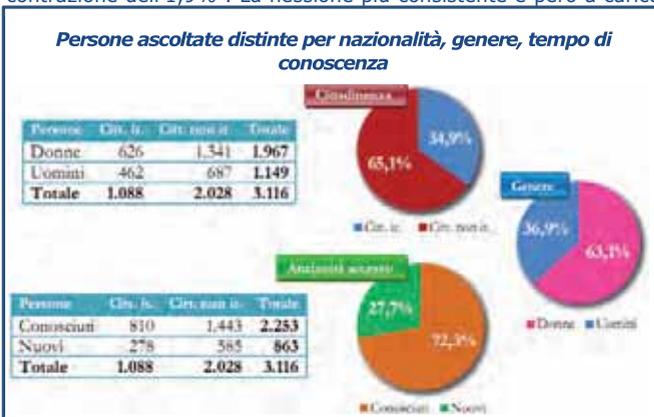
1. L'identità: sono presentate le caratteristiche dell'Associazione (la storia, i valori, l'attività del periodo e l'assetto organizzativo);
2. Il governo e le risorse umane: dedicata al sistema e ai processi di governo, alla base sociale, alla struttura organizzativa, alle persone che operano nell'Emporio;
3. Le risorse economico-finanziarie e la situazione patrimoniale;
4. Il perseguimento della missione: illustrato attraverso l'esposizione dei dati sulle attività istituzionali e sui risultati conseguentemente raggiunti;
5. Le attività strumentali: come le raccolte fondi, le attività promozionali e accessorie;
6. 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.

### IL CONTESTO DI RIFERIMENTO

Con riferimento ai dati dell'Osservatorio Risorse e Povertà della Caritas Diocesana di Prato possiamo tentare di ricostruire alcune tendenze che hanno interessato il nostro territorio<sup>1</sup> durante il passaggio fra le annualità 2012 e 2013 e fra il primo semestre 2013 ed il primo semestre 2014, tendenze che anche mediante i dati ufficiali ISTAT e le elaborazioni di Asel per la provincia di Prato sono messe in evidenza<sup>2</sup>.

Da quanto emerge secondo la rilevazione, il passaggio fra 2012 e 2013 ha fatto segnare una diminuzione delle persone<sup>3</sup> incontrate complessivamente, passando da 3.176 a 3.116 unità, con una leggerissima contrazione dell'1,9%<sup>4</sup>. La flessione più consistente è però a carico



dei cittadini di nazionalità estera, che sono diminuiti di 8,8 punti percentuali rispetto all'annualità precedente. Soprattutto focalizzando l'attenzione su coloro che per la prima volta hanno avuto almeno un contatto con un centro della rete diocesana, risulta che per i cittadini italiani si è verificato un balzo in avanti del 39,7%, rispetto al vistoso calo dei cittadini di altra nazionalità (-24,5%). Il dettaglio riguardo al paese di provenienza delle persone ascoltate ci presenta una forte diminuzione per quanto riguarda la Georgia (-44,9%) e considerevoli variazioni per la Romania (-15,8%) e la Cina (-15,6%). La Nigeria ed il Marocco hanno avuto invece dei

sensibili incrementi (+14,9% e +9,4%)<sup>5</sup>.

Un rapido sguardo alla condizione abitativa delle persone accolte presso uno dei centri della rete Mirod ci consegna per il 2013 un incremento, rispetto al 2012, del 16,5% di cittadini italiani che, avendo dichiarato di avere problemi di reddito, hanno grandi difficoltà a mantenere la propria casa, sia essa gravata da mutuo, sia presa in locazione. Nel complesso, distinguendo per nazionalità, il 57% dei cittadini italiani e quasi il 53% dei cittadini esteri incontrati nel periodo di riferimento si trovano apparentemente in una situazione di stabilità abitativa, che comunque diventa un'arma a doppio taglio per i costi legati alla gestione degli alloggi.

A fare da sfondo a questo quadro di forte criticità ovviamente è il tema della disoccupazione che affligge il 68% dei cittadini di nazionalità estera e il 32% dei cittadini italiani che si sono presentati ad un centro della rete Mirod, complessivamente 2.202 persone che hanno dichiarato di essere prive di un lavoro (2.368 se consideriamo anche le donne che hanno dichiarato di essere casalinghe). Il dato, pressoché stabile rispetto al 2012, risente ovviamente al suo interno della mutata proporzione fra le due componenti in relazione alla cittadinanza, per cui gli italiani disoccupati sono cresciuti in un anno del 19,5%, mentre per i cittadini esteri è stato registrato un calo di 8,4 punti percentuali. La mancanza di un lavoro porta ovviamente conseguenze particolarmente pesanti sul reddito e sulla possibilità di rispettare gli impegni economici relativi innanzitutto all'abitazione: delle 2.342 persone disoccupate di cui è disponibile il dato sulla situazione abitativa, il 7,5% vive in casa di proprietà e deve pagare un mutuo, mentre il 45,8% ha le spese di affitto (che in molti casi è superiore anche al costo di un mutuo). Queste uscite, che nel bilancio familiare sono le più cospicue, mettono ovviamente in ginocchio le famiglie e, insieme a tutto il

<sup>1</sup> Si tratta dell'analisi riportata all'interno del "Rapporto sulle Povertà 2014: senza lavoro, senza speranza?" presentato pubblicamente dalla Caritas Diocesana presso la Camera di Commercio il 3 ottobre 2014.

<sup>2</sup> Non sono stati fatti riferimenti precisi alla documentazione ufficiale in quanto, anche se in misura ridotta, le informazioni raccolte mediante i centri di ascolto/servizi della rete Mirod possono riguardare soggetti che non sono regolarmente residenti sul territorio (ad esempio persone senza fissa dimora) oppure privi di un regolare titolo di soggiorno, ecc., rendendo difficile una puntuale comparazione tra i dati raccolti dalla Caritas e quelli nazionali, regionali, provinciali, comunali.

<sup>3</sup> Con "persona" intendiamo il singolo che almeno una volta nel corso dell'annualità di riferimento si sia presentato a un centro della rete, tenendo presente che in molte occasioni si tratta del rappresentante di una famiglia.

<sup>4</sup> Anche se il dato può sorprendere, in forza del prolungato e sempre più duro periodo di crisi, siamo riusciti a formulare ragioni plausibili riguardo alla diminuzione che saranno presentate in seguito.

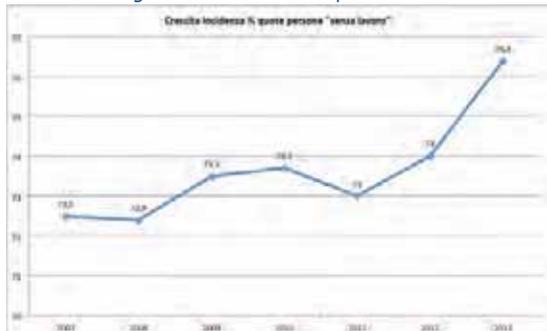
<sup>5</sup> La diminuzione in valore assoluto non è tuttavia elevata (rispettivamente -93, -53 e -38), ma non per questo meno importante, pensando al rapporto tra singolo presentatosi al centro e famiglie rappresentate. Stesso discorso per gli incrementi.

complesso di gestione della vita quotidiana (utenze, vitto, vestiario, scuola, salute, ecc.), completano la gravità delle situazioni<sup>6</sup>.



I dati della Caritas riguardo al problema alimentare (13,1% degli interventi complessivi a riguardo) fanno riferimento fondamentalmente alle borse spesa di emergenza che sono utilizzate dalle parrocchie e dagli altri centri in rete, qualora il servizio dell'Emporio della Solidarietà non sia attivo o il titolare della tessera sia nel periodo di attesa per la ricarica dei punti. Questi elementi indicano che la crisi è ancora molto forte e non accenna a dare segni di regressione, almeno per alcuni strati della popolazione.

Nel confronto fra primo semestre 2013 e 2014, dove il passaggio è segnato da una lieve flessione sul totale degli accessi (2.185 persone contro 2.123: -2,8%) si può notare un'interessante variazione rispetto agli equilibri fra le componenti, in relazione al primo accesso ad un centro della rete: diminuiscono i "nuovi arrivi" e, l'aumento dei cittadini italiani (+10,8%), è dovuto in maniera più decisa all'arrivo di coloro che già erano conosciuti prima del 2014. Per i cittadini di altra nazionalità si è registrato un calo di 141 unità, sempre in linea con la rilevazione osservata fra 2012 e 2013. Riferendoci d'ora in poi al solo anno per indicare il semestre di riferimento, anche per quanto riguarda la situazione occupazionale, la diminuzione generale dei disoccupati non è indice di miglioramento delle condizioni, in quanto da una



parte i cittadini di paesi esteri non frequentano più i centri di ascolto, forse consapevoli che non può essere la Caritas la soluzione al problema del lavoro; d'altra parte gli italiani anche in questo caso fanno registrare un incremento percentuale del 11,9% rispetto al 2013, confermando che il mercato occupazionale non sta ripartendo e che il ricorso alle reti familiari per arginare il proprio stato di disagio non è più sufficiente. Complessivamente il 65,1% dei cittadini italiani (64,5% nel 2013) ed il 70,3% di chi proviene da altre nazioni (con valori pressoché identici al 2013) hanno dichiarato di non avere un'occupazione.

<sup>6</sup> Per le sole utenze durante l'anno 2013 sono stati spesi dai centri di ascolto diocesani di via del seminario 59.000,00 euro, ovvero il 41,6% degli interventi effettuati complessivamente, con un incremento del 25,6% rispetto all'anno precedente. Gli interventi relativi invece alle spese per la casa, rappresentati purtroppo da cifre molto elevate, sono stati per forza di cose ridotti e hanno rappresentato nel 2013 il 3,1% degli interventi complessivi.

Allargando molto sinteticamente allo scenario regionale, sempre con riferimento ai dati della Caritas, l'ultimo dossier sulle povertà<sup>7</sup> ha evidenziato che il 76,4% dei 25.353 soggetti che si sono presentati ad uno dei centri della rete Mirod (in cui la diocesi di Prato pesa per il 12,3% del totale), ha dichiarato nel 2013 di essere disoccupato, l'incremento più significativo dall'inizio della crisi secondo i dati della Caritas. Limitando l'attenzione alle sole persone arrivate a un centro di ascolto per la prima volta nel 2013, i "senza lavoro" raggiungono l'80,5%. La costante ascesa dei disoccupati costituisce il punto nevralgico su cui si innestano tutte le altre problematiche prima brevemente descritte, intacca gli aspetti patrimoniali e di gestione delle risorse familiari, e sempre più spesso innesca processi di erosione interna delle relazioni fra coniugi e fra genitori e figli, situazioni non sempre rilevabili per la delicatezza degli argomenti.

Le informazioni qui tratteggiate, per quanto non ancora riferibili all'intero 2014, unitamente ai dati gestionali dell'Emporio, confermano una situazione di crisi crescente a cui il mercato del lavoro purtroppo non riesce ancora a dare risposte adeguate e che sta trascinando verso il basso le famiglie che fino a questo momento erano riuscite a tamponare le falle create dalla disoccupazione, facendo cadere sotto la soglia della dignità e dell'autonomia quelle che già da qualche anno hanno oltrepassato il varco della vulnerabilità.

## LA STORIA, LA MISSIONE E IL DISEGNO STRATEGICO

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

- a) predisporre percorsi differenziati per le famiglie, affinché si attui una promozione piuttosto che una semplice assistenza;
- b) 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;
- c) 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 a 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, insieme a Unicoopfirenze, la principale fonte di approvvigionamento dell'Emporio, seguita da: i prodotti AGEA (sospesi nel 2014), 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 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.

<sup>7</sup> Dossier 2014 sulle Povertà in Toscana: "Quando disoccupazione e precarietà abitativa spingono ai margini", giugno 2014.

## 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 sussesto 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

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 della solidarietà - 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, in ordine al ricorso a finanziamenti, nonché sull'impiego di eventuali fondi ricevuti, riconducibili direttamente al progetto "Emporio della solidarietà - La solidarietà spesa bene";
- 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 della solidarietà 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 della solidarietà, 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** ha il compito di erogare le tessere per accedere all'Emporio e se ne dirà più completamente in un apposito successivo paragrafo.

## PERSONALE E VOLONTARI

Per lo svolgimento della propria attività, l'Emporio nel corso del 2014 si è avvalso di due dipendenti tecnici che curano la gestione operativa dei magazzini, della distribuzione dei prodotti e della gestione dei numerosi volontari che coprono le ulteriori necessità. Sono stati coadiuvati anche da:

- 1 distaccato in Servizio Civile per 1.300 ore,
- 1 AVS per 132 ore,
- 1 aiutante a Tempo determinato per 1.030 ore
- 1 Tirocinio formativo per 742 ore.
- 37 volontari per un ammontare di circa 11.400 ore.

Dal 2011 fra i volontari, vi sono anche alcune figure altamente specializzate reclutate attraverso l'adesione al progetto "Solidarietà" di Federmanager Toscana che ha 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 della Solidarietà 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.

## 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 della solidarietà 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.

### CONTO ECONOMICO

EMPORIO DELLA SOLIDARIETA'					
Rendiconto Gestionale al 31/12/2014					
ONERI	31/12/14	31/12/13	PROVENTI E RICAVI	31/12/14	31/12/13
<b>1) Oneri da Attività Tipiche</b>	<b>140.578</b>	<b>158.719</b>	<b>1) Proventi e Ricavi da Attività Tipiche</b>	<b>84.000</b>	<b>83.500</b>
1.1) Acquisti	8.411	26.138	1.1) Da Contributi su progetti	0	0
1.2) Servizi	31.130	29.874	1.2) Da Contratti con enti Pubblici	0	0
1.3) Godimento Beni di Terzi	0	0	1.3) Da Soci ed Associati	80.000	80.000
1.4) Personale	79.539	79.925	1.4) Da non Soci	0	0
1.5) Ammortamenti	5.641	5.468	1.5) Altri Proventi e Ricavi	4.000	3.500
1.6) Oneri Diversi di Gestione	15.857	17.314			
<b>2) Oneri Promozione e Raccolta fondi</b>	<b>2.059</b>	<b>4.094</b>	<b>2) Proventi da Raccolta Fondi</b>	<b>135.307</b>	<b>134.896</b>
2.1) Spese Promozionali	798	2.537	2.1) Offerte Raccolte da Rete Emporio	21.536	20.758
2.2) Viaggi e trasferte	1.073	998	2.2) Offerte Raccolte da Rete Caritas	71.669	69.712
2.3) Spese Gestione Iniziative	188	559	2.3) Adotta una famiglia	24.360	26.485
2.2) Attività Ordinaria promozione	0	0	2.4) Contributo Elettricità	17.742	17.941
<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>77.270</b>	<b>56.101</b>			
5.1) Acquisti	0	0			
5.2) Servizi	12.813	11.514			
5.3) Godimento Beni di Terzi	798	724			
5.4) Personale	0	0			
5.5) Altri Oneri	63.659	43.863			
			<b>Risultato Gestione Negativo</b>	<b>600</b>	<b>518</b>

Al termine di questo 7° anno di attività dell'Emporio della Solidarietà, vogliamo subito sottolineare che l'attività dell'Emporio si è ulteriormente consolidata e il bilancio illustra in maniera precisa l'aspetto economico e patrimoniale. L'esercizio appena chiuso rappresenta il terzo anno intero di attività presso la nuova sede di via del Seminario. Premesso questo analizziamo sinteticamente il consuntivo 2014, dove si evidenzia un **disavanzo di esercizio di Euro 600**.

**ENTRATE** Il saldo di € 219.307 presenta un incremento di € 412 rispetto all'esercizio precedente.

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

<b>EMPORIO DELLA SOLIDARIETA'</b>		
<i>Offerte raccolte da Rete</i>		
Fonte	Importo	Spese Sostenute
Rete Emporio	21.536	35
Rete Caritas	71.669	0
Enti	17.742	0
"Adotta una famiglia"	24.360	153
	<b>135.307</b>	<b>188</b>

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

**SPESE** Il saldo di € 219.907 presenta un incremento di € 993 rispetto all'esercizio precedente.

**SPESE PER IL PERSONALE** Rappresenta la spesa sostenuta per due dipendenti a tempo pieno, un part-time a 24 ore settimanali fino al 31/10 ed un part-time dal 20/11 a 30 ore settimanali.

**SPESE PER APPROVVIGIONAMENTO** Come indicato più sopra, la voce rappresenta le spese per l'acquisto di prodotti, al netto dell'utilizzo degli accantonamenti dell'anno precedente.

<b>EMPORIO DELLA SOLIDARIETA'</b>			
<i>Approvvigionamento Prodotti</i>			
Prodotti	Spese Sostenute	Utilizzo F.do Acc.to	Spese esercizio
Prodotti Neonato	21.779	21.779	0
Prodotti Standard	28.132	19.721	8.411
	<b>49.911</b>	<b>41.500</b>	<b>8.411</b>

Le spese sostenute per l'acquisto di prodotti sono state:

Nella voce "Prodotti neonato" le spese sostenute per l'acquisto dei prodotti per neonato quali: pannolini e latte in polvere;

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

### Prospetto delle entrate per tipologia di finanziatori

<b>EMPORIO DELLA SOLIDARIETA'</b>					
<i>Principali fonti dei Proventi</i>					
Fonte	Importo	%	Importo	%	Delta a.p.
	31/12/14		31/12/13		
<b>Da promotori</b>	<b>80.000</b>	<b>37,16%</b>	<b>80.000</b>	<b>37,23%</b>	0,00%
Fondazione Cariprato	40.000	18,58%	40.000	18,61%	
Provincia di Prato	20.000	9,29%	20.000	9,31%	
Comune di Prato	20.000	9,29%	20.000	9,31%	
<b>Rete Emporio</b>	<b>135.307</b>	<b>62,84%</b>	<b>134.896</b>	<b>62,77%</b>	0,30%
Rete Emporio	21.536	10,00%	20.758	9,66%	
Rete Caritas	71.669	33,29%	69.712	32,44%	
Enti	17.742	8,24%	17.941	8,35%	
Adotta una famiglia	24.360	11,31%	26.485	12,32%	
<b>Totale Fonti</b>	<b>215.307</b>	<b>100,00%</b>	<b>214.896</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,19%</b>

Le fonti dei proventi di carattere ordinario sono incrementate del 0,2% circa. Si rileva che circa il 37% di tali proventi è costituito dall'impegno assunto dai promotori. Il restante 63% circa è frutto dell'attività di raccolta dei soggetti coinvolti nel progetto. La rete Emporio ha superato, anche in questo esercizio, il contributo dei promotori, segno evidente che se da una parte la crisi attanaglia la nostra città dall'altra sempre più persone sentono il dovere di contribuire in aiuto di chi si

trova nella necessità.

## STATO PATRIMONIALE

**C/C BANCARIO e CASSA** Il saldo di € 146.231 presenta un incremento rispetto all'esercizio precedente di € 29.241 e rappresenta le disponibilità finanziarie dell'Emporio.

**CREDITI** Il saldo di € 30.000 presenta un incremento rispetto all'esercizio precedente di € 4.000. I crediti rappresentano, per la quasi totalità, i contributi deliberati dai Promotori ancora da erogare.

**EMPORIO DELLA SOLIDARIETA'**  
*Stato Patrimoniale per macroclassi al 31/12/2014*

**ATTIVO STATO PATRIMONIALE**

ATTIVO	Dati in Unità di Euro	
	31/12/14	31/12/13
A) Crediti Verso Associati per Versamento quote	0	0
B) Immobilizzazioni		
I - Immobilizzazioni Immateriali	2.380	4.760
II - Immobilizzazioni Materiali	11.199	14.462
III - Immobilizzazioni Finanziarie	4.000	0
<b>TOTALE IMMOBILIZZAZIONI</b>	<b>17.579</b>	<b>19.222</b>
C) Attivo Circolante		
I - Rimanenze:	0	0
II - Crediti:	30.000	26.000
III - Attività Finanziarie non Immobilizzazioni:	0	0
IV - Disponibilità Liquide:	146.231	116.990
<b>Totale Attivo Circolante "C"</b>	<b>176.231</b>	<b>142.990</b>
D) Ratei e Risconti	0	0
<b>Totale Attivo</b>	<b>193.810</b>	<b>162.212</b>

**PASSIVO STATO PATRIMONIALE**

PASSIVO	Dati in Unità di Euro	
	31/12/14	31/12/13
A) Patrimonio Netto		
I - Patrimonio Libero	-600	-518
II - Fondo di dotazione dell'Ente	82.000	82.000
III - Patrimonio Vincolato	0	0
<b>Totale A)</b>	<b>81.400</b>	<b>81.482</b>
B) Fondi rischi e Oneri	60.617	42.513
C) Trattamento di Fine Rapporto Lavoro subordinato	3.430	14.940
D) Debiti	48.363	23.277
<b>Totale Passivo</b>	<b>193.810</b>	<b>162.212</b>

**CONTI D'ORDINE**

	Dati in Unità di Euro	
	31/12/14	31/12/13
1) Merce distribuita	2.085.000	1.824.000
<b>Totale Proventi Figurativi</b>	<b>2.085.000</b>	<b>1.824.000</b>
1) Affitto Locali Emporio	36.000	36.000
2) Valorizzazione monetaria dell'apporto dei Volontari	183.140	138.726
3) Mezzi di Terzi	36.100	0
<b>Totale Spese Figurative</b>	<b>255.240</b>	<b>174.726</b>
	<i>Dati in Unità di riferimento</i>	
1) Numero Volontari	37	32
2) Numero Ore Prestato dai Volontari	11.436	8.358

**IMMOBILIZZAZIONI** Il saldo di € 36.488 presenta un decremento di € 23.500 rispetto all'esercizio precedente. Il decremento è dovuto alla dismissione di un furgone. Il prezzo ricavato dalla vendita, pari ad € 4.000, iscritto in bilancio, nel conto economico, alla voce "Plusvalenze".

**FONDO ACCANTONAMENTO COPERTURA DISAVANZO** Il saldo di € 495 presenta un decremento rispetto all'esercizio precedente di € 518. La variazione rappresenta l'utilizzo del fondo per la copertura del disavanzo dell'esercizio precedente. Il fondo potrà essere utilizzato nel 2015 per la copertura, parziale, del disavanzo di questo bilancio.

**FONDI SPESE FUTURE** Il saldo di € 60.122,00 presenta un incremento di € 18.622 rispetto all'esercizio precedente. L'importo di € 41.500, accantonato al 31.12 dell'esercizio precedente è stato utilizzato

nell'esercizio per acquistare merce, di cui € 21.779, per l'acquisto di prodotti per neonati ed € 28.132 per l'acquisto di prodotti standard.

Gli accantonamenti effettuati nell'esercizio sono così suddivisi:

- € 30.622 per l'acquisto di prodotti;
- € 29.500 per spese future.

L'accantonamento è stato eseguito al fine di mantenere la destinazione "effettiva" delle donazioni ricevute, sia quelle ricevute per l'acquisto di prodotti sia quelle generiche per l'Emporio.

**FONDO T.F.R.** Il saldo di € 3.430 presenta un decremento di € 11.510 rispetto all'esercizio precedente. Il saldo rappresenta il debito maturato nei confronti del personale dipendente in forza al 31.12. Il decremento è dovuto all'erogazione dell'anticipo di TFR ai dipendenti che prestano la propria opera presso l'emporio.

**FONDI AMMORTAMENTO** Il saldo di € 22.908 presenta un decremento di € 17.858 rispetto all'esercizio precedente. Il saldo rappresenta il totale degli ammortamenti effettuati al 31.12.

**DEBITI** Il saldo di € 48.363 presenta un incremento di € 25.086 rispetto all'esercizio precedente. Il saldo rappresenta i debiti per spese sostenute ma non ancora pagate. Nell'importo è compreso l'anticipo ricevuto di un progetto denominato "UNRRA". Il progetto è iniziato alla fine dell'esercizio e verrà realizzato nel corso del successivo esercizio.

### **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 medesimo. 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. In relazione alla voce Volontari si specifica che rappresenta la valorizzazione dell'attività prestata a vario titolo da n. 37 volontari per un totale di n. 11.436 ore.

Oltre alle ore di volontariato è da segnalare che hanno prestato servizio presso l'Emporio un giovane in Servizio Civile per n. 1.300 ore, un giovane per Attività di Volontariato Sociale per n. 132 ore ed un Tirocinio formativo per n. 742 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.

## 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 2014.

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.

### COSA E QUANTO ABBIAMO DISTRIBUITO

Nel 2014 sono stati erogati complessivamente 1.034.134 pezzi, corrispondenti a 775.851 "punti Emporio" per un valore commerciale stimato di € 2.085.000,00.

Categorie Merceologiche	Quantità	Punti	Stima valore
Aceto Sale Spezie	2.701	1.665	4.000,00 €
Articoli Vari	5.559	9.877	22.000,00 €
Bevande	43.594	30.717	41.000,00 €
Carne e Pesce	64.994	78.064	197.000,00 €
Frutta e Verdura	57.037	16.525	154.000,00 €
Igiene Persona e Casa	35.276	48.586	68.000,00 €
Latticini e Formaggi	320.958	114.503	581.000,00 €
Neonati	28.355	56.185	73.000,00 €
Olio di Oliva e Semi	14.362	49.439	52.000,00 €
Pane, derivati e pizze	40.453	23.410	75.000,00 €
Parmigiano Grana	1.448	5.782	18.000,00 €
Pasta , riso ...	87.447	52.025	101.000,00 €
Salumi e Affettati	39.243	45.448	139.000,00 €
Scatolame	130.444	90.255	193.000,00 €
Surgelati	29.469	29.350	84.000,00 €
Biscotti e Merendine	132.764	124.019	283.000,00 €
Importo totale	1.034.104	775.851	2.085.000 €

Ne consegue che il valore medio commerciale del "punto Emporio" è stato di € 2,69.

Dal confronto con i dati del 2013 emerge come "latticini e formaggi" continui a essere la voce principale, ma per la prima volta registra una diminuzione (-11%); trattandosi della categoria che da sola costituisce il 28% in valore di tutto il distribuito, la riduzione delle forniture che nell'ultimo periodo si è accentuata, costituisce forte motivo di preoccupazione. L'aumento di Frutta e Verdura (+62%) è strettamente legato agli accordi con Caritas e Comune di Firenze. La carne e pesce, aumenta in valore (+16%) per gli acquisti diretti che per la prima volta sono stati fatti dall'Emporio utilizzando i fondi raccolti con

il programma "adotta una famiglia a breve distanza". La netta riduzione di parmigiano e grana, (-66%) è dovuta alla sospensione nel 2014 del sistema di aiuti alimentari europei attraverso l'"AGEA". L'incremento di scatolame (+102%) deriva dalla differenziazione dei prodotti offerti da alcune aziende e dal buon esito della raccolta alimentare presso i supermercati, analogamente a quanto accaduto per pasta e riso (+65%). I surgelati aumentano del 110% sia per l'utilizzo delle scorte, sia per una consistente e casuale fornitura di pesce surgelato. Il 14% di aumento globale del valore della merce distribuita è in linea con l'incremento dei punti distribuiti (+18%) e con quello della quantità(+11%). Da questi dati si ha la conferma dell'incremento delle persone aiutate che è direttamente proporzionale all'incremento dei punti.

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".

Ricordo 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

La proposta di Unicoop Firenze, Sezione Soci di Prato, di raccogliere gli sprechi dei supermercati COOP dell'area pratese, in un primo momento, sembrava, da sola, la soluzione ai tanti problemi alimentari delle famiglie in difficoltà del territorio, ma quando il gruppo di approvvigionamento, costituitosi con lo scopo di cercare la merce da mettere sugli scaffali dell'Emporio, cominciò già dal 2007 a fare i primi calcoli dei

bisogni per dare un aiuto consistente, anche se parziale, ci accorgemmo che era necessaria un'azione più ampia per la ricerca di risorse.

La composizione stessa del gruppo di approvvigionamento fu rivista con l'inserimento di soggetti che avessero le competenze, le conoscenze e l'entusiasmo per mettersi alla ricerca di sponsor solidali che potessero sostenere il progetto. Rilevante è stato l'apporto di ex commerciali coop che hanno dedicato il loro tempo a contattare ed indicare aziende che avrebbero potuto darci una mano con donazioni di alimenti mettendo a disposizione gli esuberanti e le non conformità. Importante anche l'apporto da parte di Confartigianato Imprese Prato per la conoscenza di tante aziende associate e non, alle quali è stato possibile presentare il progetto e che dopo sono diventate sponsor solidali dell'Emporio.

La prima fase non è stata semplice e per raggiungere i primi risultati il lavoro è stato impegnativo. Una svolta importante si è avuta quando, presa coscienza della difficoltà di tanti a dare credito alla serietà del nostro lavoro, abbiamo reso attivo il piano di autocontrollo redatto nel rispetto dei requisiti HACCP tramite Silliker Italia SPA, oggi *Chelab-Silliker Italia S.p.a (fa parte di un network mondiale di laboratori ed esperti in sicurezza e qualità alimentare in grado di offrire servizi per tutta la filiera agroalimentare grazie all'organizzazione presente in 16 paesi con più di 50 centri d'analisi. L'azienda offre servizi analitici, consulenza, auditing, studi clinici, sensory & consumer test e formazione)* che, sin dall'inizio, è nostro sponsor solidale.

Un'altra svolta significativa c'è stata quando Unicoop Firenze ha fatto la scelta di presentare il progetto Emporio ai propri fornitori. Un'indicazione che ci ha aperto diverse porte. E poi l'azione d'informazione per far conoscere il progetto, che ha visto tutti i soggetti partecipanti impegnati, ha fatto sì che il numero degli sponsor crescesse.

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 esuberanti 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, Penny). Nel 2014 tre sono state le raccolte presso i supermercati della grande distribuzione. Il primo sabato di marzo e il primo sabato di ottobre le oramai nostre tradizionali raccolte cui si è aggiunto il secondo sabato di dicembre, una raccolta straordinaria presso i supermercati di Unicoopfirenze, voluta e organizzata dalla Sezione Soci Coop di Prato. Rilevante 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.

I vari prodotti, secondo le loro caratteristiche rimangono più o meno a lungo nei magazzini dell'Emporio.

Raccolte presso i supermercati	
<b>Prodotti famiglia</b>	320 quintali
<b>Prodotti neonato</b>	70 quintali

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. E' 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 1,5% dei prodotti freschi e ci sentiamo di

dire che è un risultato ottimo.

Raccolta fondi:	
<b>Da rete emporio</b>	€ 44.669
<b>Da rete caritas</b>	€ 46.677
<b>Da adotta una famiglia</b>	€ 24.121

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 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.

Per il secondo anno è stata lanciata la campagna "Adotta una famiglia a poca distanza" con l'obiettivo di raccogliere fondi specifici per l'acquisto di prodotti. Si sono raccolti 24.121€ che sono stati adoperati per l'acquisto dei prodotti indicati in tabella. La differenza ai 50.299€ proviene dalle riserve del precedente anno.

Prodotti acquistati con le raccolte fondi							
Neonati		Famiglie					
Pannolini	Latte	Carne	Uova	Biscotti	Detersivi	Olio EVO	Latte uht
17.060,00 €	4.719,00 €	8.394,00 €	1.753,00 €	2.684,00 €	4.771,00 €	10.383,00 €	535,00 €

Sino a oggi siamo riusciti a coprire le necessità economiche del progetto grazie alla generosità di tanti e nella tabella a fianco, sono indicati gli acquisti.

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. Se il territorio è solidale, e sino a oggi lo è stato, riusciremo a raggiungere gli obiettivi di un gruppo stabile di sponsor solidali che ci garantiscano quanto necessario per mantenere il servizio Emporio attivo e efficace.

## Donazioni

Rispetto al 2013, come previsto non ci sono più state consegne dei prodotti provenienti dall'Agea a seguito della sospensione del Programma di aiuti alimentari finanziato dall'Unione Europea e della mancata attivazione del Fondo che dovrebbe parzialmente e con diverse modalità sostituirlo, stabili invece le forniture di provenienza Coop. Per sopperire a questi deficit, abbiamo molto lavorato sulla sensibilizzazione delle aziende i cui conferimenti crescono del 12% e dei privati che passano dall'1,1% all'8,3%. Il forte incremento delle donazioni da privati è dovuto al buon andamento dell'accordo con Caritas e Comune di Firenze per la frutta e verdura che esubera dalla Mercafir.

### Merce Conferita in omaggio

Tipo Fornitore	% sulla Stima del Valore conferito
Agea	0,0%
Aziende	59,3%
Banco	3,4%
Coop	23,4%
Privati	8,3%
Raccolte	4,9%
Rete Empori	0,5%

## A CHI DISTRIBUIAMO I PRODOTTI:

### FAMIGLIE

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 continua ad aumentare (+7,2); l'incremento è dovuto principalmente alle famiglie numerose che crescono del 15%.

Dettaglio famiglie	Quantità	Punti	Valore	N° Tessere
Piccole	50.599	43.479	102.000,00 €	327
Medie	258.176	209.112	523.000,00 €	770
Grandi	405.508	305.102	795.000,00 €	767
Tot Famiglie	714.283	557.694	1.419.000,00 €	1.864

Le famiglie italiane costituiscono il 52,6% 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 32% dei nuclei con più di 4 componenti. Nel 2013 la percentuale delle famiglie italiane, era del 51,5%.

IL valore medio erogato per famiglia è di 761€, con un minimo di 310€ per le famiglie piccole e un massimo di 1.035€ per quelle grandi.

NAZIONE	% F. Piccole	NAZIONE	% F. Medie	NAZIONE	% F. Grandi
Italia	86,9%	Italia	58,1%	Italia	32,3%
Albania	1,5%	Albania	9,9%	Albania	21,6%
Cina R. P.	1,5%	Romania	7,8%	Marocco	15,0%
Nigeria	1,5%	Nigeria	6,9%	Nigeria	11,5%
Marocco	1,2%	Marocco	6,6%	Romania	5,2%
Romania	1,2%	Cina R. P.	1,3%	Pakistan	3,5%
Bangladesh	0,6%	Costa d'Avorio	1,3%	Costa d'Avorio	1,6%
Tunisia	0,6%	Pakistan	1,0%	Bangladesh	1,3%
Altre 16	4,9%	Altre 30	7,1%	Altre 32	8,0%

## 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	30.478	58.029	77.000,00 €	347					
NAZIONE	Nigeria	Marocco	Albania	Italia	Romania	Pakistan	Senegal	Perù	Altre 17
Neonati	27,4%	22,5%	14,4%	11,0%	8,4%	4,3%	2,3%	1,4%	8,4%

Le presenze e i valori erogati sono sostanzialmente costanti con una leggera flessione rispetto al 2013. La provenienza delle mamme vede al primo posto la Nigeria, le italiane sono

solo il 10% 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	Val.Vend.
ASS. "TERRA DI MEZZO" Onlus Prato	958	220	2.000 €
Ass. LA PIRA Onlus Prato	15.753	6.898	26.000 €
Ass. P.A.M.A.T. Onlus Prato	23	24	250 €
ASS. SOLIDAR. e ACCOGL. Onlus MONTEVARCHI	58.855	12.815	123.000 €
BANCO Alimentare Toscana	19.933	3.790	42.000 €
CANILE Il Rifugio Prato	100	200	500 €
CARITAS Firenze	108.965	58.957	200.000 €
CARITAS Prato	1.554	1.444	3.000 €
CASA Aurora Prato	48	4	250 €
CASA Betania Prato	601	343	1.000 €
CENTRO SCIENZE NATURALI Onlus Prato	132	13	500 €
Coop. C.E.I.S. Onlus Prato	1.802	894	4.000 €
Fond. ELI-ANAWIM Onlus PRATO	992	157	2.000 €
NUOVI ORIZZONTI Onlus Montevarchi	2.761	637	5.000 €
NUOVI ORIZZONTI Onlus Pistoia	13.684	4.471	23.000 €
Opera SANTA RITA Onlus Prato	316	164	2.000 €
ORATORIO Sant'Anna Prato	1.219	373	3.000 €
PUBBL. ASSISTENZA Campi B.zio	97	10	500 €
SUORE della Carità Firenze	258	50	1.000 €
VESTIARIUM Ass. PratoViva Onlus	826	4.130	8.000 €
Subtotale Associazioni	228.877	95.594	447.000 €
RETE EMPORI	60.466	64.534	142.000 €
<b>Totale generale</b>	<b>289.343</b>	<b>160.128</b>	<b>589.000</b>

Capita che ci siano donati quantitativi importanti di prodotti con scadenze ravvicinate e che non possono essere surgelati per aumentarne la vita. Per evitare che vadano sprecati, distribuiamo le eccedenze che non possiamo surgelare, 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.

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 2014 l'emporio è stato aperto per le famiglie 149 giorni (lunedì, mercoledì e venerdì) con orario continuato dalle 10 alle 18 e per i neonati 103 giorni (martedì e giovedì) per 4 ore al giorno alternativamente la mattina ed il pomeriggio.

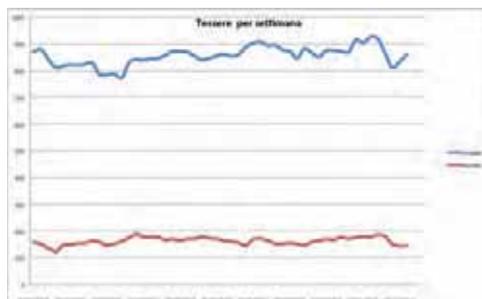
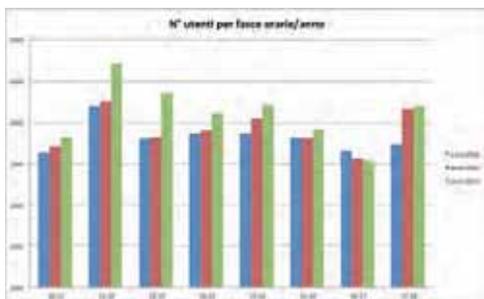
Il numero degli scontrini emessi vede un aumento del 5,1%, i punti "spesi" crescono del 17,6% e la spesa media in punti cresce dell'11,7%. Ci sono più famiglie all'Emporio e aumenta il valore della spesa media.

Il grafico illustra la quantità di famiglie assistite ogni settimana. La presenza media settimanale delle famiglie è stata di 849 con una punta massima di 908, quella dei neonati di 158.

Da notare che il classico mese delle vacanze, agosto, ha avuto le presenze massime grazie anche alla apertura costante dell'Emporio, a testimonianza del fatto che chi ha necessità alimentari non può permettersi le ferie!

	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre	TOTALI
Punti 2014	70.230	51.666	62.248	56.908	62.092	55.348	57.376	74.590	51.795	109.332	61.777	61.301	774.664
Punti 2013	62.801	57.290	55.793	51.923	56.626	47.966	60.948	43.948	48.690	55.987	60.442	56.461	658.875
N° Scontrini 2014	2.840	2.613	2.751	2.624	3.013	2.944	2.683	2.378	2.686	3.152	2.474	2.703	32.861
Spesa media 2014	24,7	19,8	22,6	21,7	20,6	18,8	21,4	31,4	19,3	34,7	25,0	22,7	23,6

L'altro grafico mostra la frequenza sostanzialmente costante dell'utenza con un picco fra le 11 e le 12 e a fine giornata. Evidente è anche la crescita negli anni.



## CHI SELEZIONA GLI UTENTI

Le 1864 famiglie che nel 2014 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 Invio	Media Famiglie settimana	% Famiglie assistite	Stima Valore distribuito
Servizi Sociali del Comune	388	53%	557.000,00 €
Centro di ascolto della Caritas diocesana	159	17%	271.000,00 €
Centri di ascolto delle Caritas parrocchiali	254	24%	460.000,00 €
Volontariato Vincenziano	33	3%	62.000,00 €
Conferenze San Vincenzo	23	2%	42.000,00 €

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 (cda Caritas, Vol. Vinc. Conf. S. VC.). I servizi sociali del Comune di Prato avvalendosi di personale specializzato e disponendo di informazioni delle banche dati usa 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.

Nel corso del 2014 è stato completato il passaggio all'inserimento diretto da parte dei centri d'invio delle tessere emporio tramite applicativo informatico su piattaforma internet; la procedura completa l'iter di dare piena responsabilità, sia tecnica che di valutazione, ai vari centri nell'accoglimento delle richieste che come noto non sono più oggetto di verifica del gruppo di monitoraggio.

L'inserimento delle tessere, stabilite in circa 850 tessere famiglia e 150 tessere neonato la 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 Agea per il 2015, 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 della nuove disposizioni.

## RIEPILOGO DEI PRINCIPALI DATI ED INDICI 2009-2014

RICAVI	2009	2010	2011	2012	2013	2014	TOTALE 2009-2014
DA RACCOLTE	€ 38.907,00	€ 38.325,00	€ 56.074,00	€ 107.652,00	€ 134.896,00	€ 135.307,00	€ 511.161,00
DA PROMOTORI	€ 75.000,00	€ 80.000,00	€ 80.000,00	€ 80.000,00	€ 80.000,00	€ 80.000,00	€ 475.000,00
5 PER MILLE	€ -	€ 17.703,00	€ -	€ -			€ 17.703,00
<b>TOTALE RACCOLTA</b>	<b>€ 113.907,00</b>	<b>€ 136.028,00</b>	<b>€ 136.074,00</b>	<b>€ 187.652,00</b>	<b>€ 214.896,00</b>	<b>€ 215.307,00</b>	<b>€ 1.003.864,00</b>
SPESA GESTIONE	€ 93.435,00	€ 117.997,00	€ 127.054,00	€ 124.130,00	€ 158.719,00	€ 140.578,00	€ 761.913,00
ALTRE SPESE	€ 19.841,00	€ 18.683,00	€ 19.897,00	€ 64.313,00	€ 60.195,00	€ 79.329,00	€ 262.258,00

€ -

Stima del valore dei prodotti distribuiti	€ 726.816,00	€ 927.638,00	€ 1.302.925,00	€ 1.503.000,00	€ 1.824.000,00	€ 2.085.000,00	€ 8.369.379,00
Spese figurative	€ 88.733,00	€ 173.577,00	€ 173.573,00	€ 193.318,64	€ 174.726,00	€ 255.240,00	€ 1.059.167,64

-

Incidenza spese gestione/distribuzione	13%	13%	10%	8%	9%	7%	59%
Incidenza spese totali/distribuzione	28%	33%	24%	25%	21%	23%	154%
Totale Raccolta/distribuzione	16%	15%	10%	12%	12%	10%	75%

-

Famiglie assistite	1.149	1.325	1.331	1.550	1.738	1.864	8.957
Mamme assistite	335	363	322	334	344	347	2.045
Stima del valore erogato alle associazioni	€ 42.199,00	€ 45.471,00	€ 203.930,00	€ 322.000,00	€ 432.000,00	€ 447.000,00	€ 1.492.600,00
Stima del valore erogato alle mamme	€ 97.283,10	€ 130.069,60	€ 124.906,10	€ 74.000,00	€ 88.000,00	€ 77.000,00	€ 591.258,80
Stima del valore erogato alle famiglie	€ 587.333,90	€ 752.097,40	€ 974.088,90	€ 1.107.000,00	€ 1.304.000,00	€ 1.419.000,00	€ 6.143.520,20
Stima del valore erogato per famiglia (€)	€ 511,17	€ 567,62	€ 731,85	€ 714,19	€ 750,29	€ 761,27	€ 4.036,39
Stima del valore erogato per mamma	€ 290,40	€ 358,32	€ 387,91	€ 221,56	€ 255,81	€ 221,90	€ 1.735,90

-

Stima dei prodotti non conferiti ad ASM q.li	666	954	1.232	1.900	2.280	2.850	9.882
--	-----	-----	-------	-------	-------	-------	-------

#### IN RETE: INCONTRIAMOCI A METÀ STRADA

Nel mese di Gennaio 2014 presso l'oratorio S. Anna per tutto il mese ci sono stati due incontri a settimana di due ore ciascuno per un totale di 8 incontri. Le persone sono state scelte secondo tre criteri: dovevano possedere la tessera dell'Emporio, essere conosciute dai centri d'ascolto o servizi sociali del distretto Centro ed utilizzare gli spazi dell'oratorio o per gioco o per doposcuola. I nuclei familiari coinvolti sono stati 12, ad alcuni incontri hanno partecipato entrambi i genitori, agevolati dal fatto che gli educatori dell'oratorio si erano resi disponibili per tenere i bambini. Le comunità presenti rappresentate sono state: italiana, marocchina, nigeriana, pachistana, albanese e rumena. Queste sono alcune delle tematiche affrontate: i servizi che il Comune eroga, le modalità di accesso e le finalità di tali servizi, alcuni operatori della Caritas hanno spiegato quali sono le prerogative dei loro servizi, e hanno fatto conoscere le strutture quali Casa Betania, Casa Noemi e l'Emporio spiegando alle famiglie sia l'origine che la funzione di queste realtà presenti sul territorio. Abbiamo reputato importante parlare di alcol e tabagismo, con la collaborazione del S.e.r.T., due tematiche rilevanti che ad ora risultano essere due grosse problematiche all'interno delle famiglie e che spesso portano le persone ad aggravare le loro già precarie condizioni economiche e a volte anche relazionali. Infine abbiamo riflettuto sulla persona sia dal punto di vista psicologico che sociale affrontando le difficoltà e le problematiche che possano scaturire all'interno di una famiglia e destabilizzarla. In primo piano è stato posto il rapporto genitori figli, soprattutto alla luce della costruzione di nuovi stili di vita. Inoltre abbiamo parlato delle relazioni interpersonali, quando l'incontro con l'altro che è mio vicino può diventare una risorsa. Abbiamo voluto fare capire alle persone che una reciproca conoscenza può portare non solo a migliorare i loro rapporti, ma spesso anche a un aiuto reciproco al punto da creare una rete sociale più solida. La frequenza è stata fissa e continuativa. Il percorso è terminato con una piccola festa organizzata e preparata interamente dalle famiglie, ognuna con le sue specificità culinarie, arricchendo così la serata di suoni e colori e gusti delle varie comunità.

#### ASCOLTIAMO. IMPARIAMO. CONDIVIDIAMO. ... E FACCIAMO RETE!!!

Nei mesi di Febbraio e Marzo presso la circoscrizione Nord si è tenuto un corso di 7 sette incontri, con cadenza di due volte a settimana di due ore ciascuno. Hanno partecipato mediamente 12 nuclei familiari, (i 5 iniziali sono divenuti 18) su invito dei servizi sociali del distretto Nord e dei centri Caritas parrocchiali di quella zona. Tutte le famiglie sono state scelte tra coloro che usufruiscono della tessera Emporio. Le comunità presenti rappresentate sono state: italiana, marocchina, nigeriana, albanese e rumena. Nell'organizzare il percorso abbiamo subito notato che le difficoltà emergenti di queste famiglie vertevano su tematiche ben precise e su queste abbiamo costruito le lezioni.

Durante il corso, oltre alle spiegazioni dell'Emporio, della sua nascita e di ciò che si può trovare o non trovare, si è parlato di bilancio familiare, di rateizzazioni, del funzionamento di Equitalia, di truffe, raggiri e false promozioni per le nuove utenze. Visto le varie difficoltà abbiamo inserito lezioni su come muoversi per cercare lavoro, come districarsi tra le varie agenzie interinali, come presentare un C.V., come presentarsi ad un colloquio, ma abbiamo anche fatto loro conoscere i servizi presenti sul territorio, sottolineando il giusto utilizzo e le corrette modalità di accesso.

Inoltre è stata affrontata la tematica del gioco, di come può divenire patologia di quali siano i possibili campanelli d'allarme e di come reagire prima che divenga irrisolvibile. Sono state affrontate anche le dipendenze da alcol e fumo che spesso portano le persone ad aggravare le loro già precarie condizioni economiche e relazionali.

I partecipanti hanno dimostrato grande interesse soprattutto per la non conoscenza delle problematiche affrontate e per lo stimolo a migliorare la loro situazione da soli uscendo da una spirale di bisogno e di cronicità.

Tali corsi, sull'esperienza anche di quanto già fatto lo scorso anno, sono stati replicati, senza avere l'esclusiva partecipazione degli utenti dell'Emporio, nei mesi di Gennaio, Febbraio, Marzo e Aprile 2014 in collaborazione con 3 distretti socio-sanitari presenti sul territorio ed all'interno del progetto dell'Sds pratese denominato "le reti e la comunità: una risorsa per il Welfare".

#### ACCENDIAMO NUOVI STILI DI VITA

Nel mese di Aprile 2014 presso le sale parrocchiali della chiesa di Tobbiana si è tenuto un corso di 6 incontri, di due ore ciascuno, riservato agli utenti dell'Emporio a cui hanno partecipato, 52 nuclei familiari, su invito dei servizi sociali del distretto Sud e dei centri Caritas parrocchiali di zona. Le comunità presenti rappresentate sono state: italiana, marocchina, nigeriana, albanese, cilena, cubana, macedone e rumena.

Uno dei punti più dibattuti, è stato il corretto utilizzo dell'Emporio, per evitare il frequente non corretto utilizzo dei punti assegnati.

Le persone si sono sentite libere di esprimere i loro dubbi e perplessità sulla merce, sulle scadenze e sull'erogazione dei punti, ad ogni loro quesito hanno ricevuto risposte concrete e chiare; ciò li ha resi sereni e più propensi a collaborare per mantenere un buon clima all'interno dell'Emporio. L'altro tema molto sentito è stato la ricerca del lavoro e i passi da fare per cercare di tornare a vivere la loro vita in autonomia. L'operatore della F.i.L., anche se con moltissima fatica, è riuscito a spiegare i vari percorsi che le persone, pur disoccupate, potevano intraprendere ed ha spiegato loro l'importanza del "re-inventarsi", cioè quella capacità di trovare nuove strade, nuovi mestieri anche se per anni hanno fatto cose diverse. Anche la lezione sul consumo critico è stata molto partecipata, è stata trattata la pubblicità e l'utilizzo dei mezzi d'informazione e comunicazione, mettendo in guardia le persone da possibili manipolazioni ed illustrando le tecniche per la valutazione degli acquisti nell'ottica di uno stile di vita più critico e responsabile. È stato un corso molto intenso, frequentato per il 90% di tutta la sua durata, è stata difficile l'interazione tra le varie comunità, ma alla fine le persone hanno saputo ascoltarsi e capire che non sono le sole a stare male o a vivere situazioni di disagio e che a volte conoscere l'altro può far vedere le proprie difficoltà sotto un'ottica nuova.

---

## INCONTRO PER ATTIVARE LA 1<sup>a</sup> TESSERA

Da Aprile 2014 è stato reso obbligatorio un incontro per coloro che accedono all'Emporio per la prima volta, per spiegare in breve l'accesso all'Emporio, i punti, la differenza tra prodotti con scadenza e preferibilmente, come funziona il rinnovo e la spesa in delega.

Il corso si tiene presso l'Emporio ogni giovedì dalle 12.00 alle 13.00, i primi tempi è stato difficile far entrare le persone nell'ottica di doverlo fare, essendo convinte di "sapere già tutto".. nella realtà dei fatti abbiamo notato sia che l'incontro è fondamentale sia che hanno delle informazioni fuorvianti. Nel corso dei mesi abbiamo già avuto dei riscontri più che positivi all'Interno dell'Emporio stesso, le persone fanno delle spese più oculate e conoscendo meglio il funzionamento e cosa possono aspettarsi si lamentano meno, ma soprattutto tengono un comportamento più rispettoso sia con i volontari sia fra di loro.

---

## CORSO DI LINGUA ITALIANA

Nei mesi di Giugno e Luglio 2014 è stato svolto un corso di 40 ore di italiano, di primo livello, con cadenza di due volte a settimana per due ore ciascuno, tenutosi presso l'Emporio assicurando anche il servizio di babysitter presso la saletta giochi per i bambini. Le comunità presenti rappresentate sono state: marocchina, nigeriana, albanese, tunisina e algerina. Il gruppo sostanzialmente si è suddiviso in due categorie: coloro che già avevano una buona conoscenza dell'italiano parlato e volevano apprendere l'italiano scritto e coloro che erano a livello base o nullo. Si sono pertanto separati i due percorsi, il primo gruppo si è cimentato con la scrittura, la grammatica e la conoscenza delle varie tipologie di testi; mentre l'altro gruppo ha fatto una panoramica della grammatica di base soffermandosi soprattutto sulle informazioni della lingua di primo contatto: formule di saluto, di presentazione, trasporti, uffici etc.

Le iscritte sono state 17 di cui 14 hanno ottenuto l'attestazione del corso avendo avuto una frequenza del 97%. Si sono creati due gruppi omogenei e collaborativi, ed hanno svolto anche delle attività in comune, il corso si è concluso con una piccola festa completamente auto organizzata, con musica, balli e cibi tipici dei loro paesi d'origine.

---

## GENER-AZIONI PER UN MONDO NUOVO

Nel mese di Ottobre 2014 c'è stato un corso riservato agli utenti dell'Emporio, la cui finalità è stata di suscitare una riflessione sul loro stile di vita e di proporre una gamma di soluzioni per renderlo più efficace.

Avere più possibilità di scelta implica una conoscenza più profonda della realtà che li circonda e capacità di mettere in atto strategie diverse per allontanarsi dalla crisi mantenendo la capacità di fare scelte autonome e non costrette dalla situazione che vivono. Abbiamo approfondito 4 tematiche, due ore per incontro, alcune legate alle problematiche più immediate, altre che serviranno loro per il futuro. Crediamo nell'autonomia della persona e lavoriamo per renderla possibile.

Agli argomenti già affrontati nelle precedenti edizioni, si sono trattati, con riferimento al centro d'ascolto, gli elementi base dell'ascolto e attraverso simulazioni sono stati analizzati dei casi "limite" per riflettere insieme sulle reazioni emotive che spesso scaturiscono nell'incontro con l'altro quando si hanno due posizioni differenti: uno che chiede aiuto e l'altro che lo dà. Si è spiegato come il centro d'ascolto non sia "un bancomat", come porsi davanti all'operatore e come gestire la relazione d'aiuto nelle varie realtà presenti sul territorio e a cui le persone possono rivolgersi.

Una lezione è stata interamente dedicata allo spreco e al riutilizzo tramite un operatore dell'Asm che ha spiegato nei dettagli la raccolta differenziata, anche in vista del fatto che la nostra città si sta passando

completamente a questa modalità di smaltimento rifiuti. Le persone che hanno frequentato sono 12 di nazionalità: italiana, albanese, rumena, pachistana e nigeriana; ed hanno frequentato per il 99%. Grande è stata la soddisfazione per le nozioni apprese e per il clima di scambio e fiducia reciproca che si è instaurato.

## IMPARIAMO. IMPASTIAMO. GUSTIAMO!

Nel mese di Novembre 2014 insieme alla scuola superiore Istituto Datini e all'Emporio è stato fatto un percorso formativo con due classi V. Gli studenti, sempre con l'assistenza degli insegnanti di cucina, hanno fatto lezione a 12 donne e 1 uomo con tessera Emporio, e hanno insegnato loro a riutilizzare gli esuberanti alimentari e inventare così nuove ricette. Le comunità rappresentate sono state: italiana, marocchina, nigeriana, albanese, eritrea, tunisina, cinese. La frequenza è stata del 99%.

Il corso si è tenuto presso la scuola Datini, all'interno delle cucine che i ragazzi stessi utilizzano quotidianamente per fare lezione. Sono stati fatti 4 incontri da 3 ore ciascuno con una prima fase di spiegazione orale della ricetta da parte dei ragazzi, seguita dalla preparazione con l'aiuto sia dei corsisti e dei professori; l'ultima fase la presentazione del piatto e poi l'assaggio tutti insieme. Le persone sono state molto impegnate e felici per quest'opportunità, contenti di aver appreso come meglio utilizzare certi prodotti.

## ATTIVITÀ DI SENSIBILIZZAZIONE NELLE SCUOLE

Con l'Anno scolastico 2013/2014 ha inizio il nuovo progetto dell'Associazione "Insieme per la Famiglia Onlus" ,finanziato da Sezioni soci Coop di Prato , "Spendiamoci per gli altri".

Tale progetto ha avuto come obiettivo principale quello di far riflettere i ragazzi sulle condizioni di disagio in cui si può trovare una persona che attraversa un momento di difficoltà economica e non solo.

I ragazzi erano chiamati a riflettere in classe, grazie all'aiuto di alcuni operatori dell'associazione, su 4 tematiche precise:

**La conoscenza di sé:** 4 incontri. Durante questo modulo i ragazzi sono stati sollecitati a una riflessione personale sul proprio mondo, si è cercato di fermare i pensieri su loro stessi e sulla società che li circonda per poterli mettere nero su bianco e condividerli insieme.

**La relazione:** 4 incontri. Durante questo modulo hanno parlato di come il mondo sia intessuto di relazioni e per quanto ci si possa sforzare, è impossibile non farne parte. Abbiamo analizzato i vari modi per stare in relazione e le possibilità di attuarli nei propri percorsi di vita.

**La comunicazione:** 3 incontri. Durante questo modulo hanno affrontato il mondo della comunicazione con particolare riguardo alle modalità più a loro congeniali come i social network , ma anche i giornali e la televisione evidenziando come ognuna rischi di influenzare i pensieri e le scelte di ciascuno.

**Lo spreco:** 3 incontri. Durante questo modulo hanno affrontato l'argomento dello spreco sia dal punto di vista materiale che umano; prima è stata posta l'attenzione su come inconsapevolmente continuiamo a sprecare materiale e successivamente ci si è soffermati sullo spreco di se stessi e di ciò che è possibile fare per l'intera società.

Le classi coinvolte nel progetto sono state due terze degli Istituti ITES "P.Dagomri "e ISESS "Cicognini-Rdari" e hanno visto la partecipazione di 30 ragazzi nel suo totale, di cui 13 per l'Istituto Dagomari e 17 per l'Istituto Rodari, tutti frequentanti l'ora di religione, ora in cui abbiamo attivato il progetto nelle classi in collaborazione con i rispettivi insegnanti.

I ragazzi, non solo sono stati sollecitati in classe a porre la loro attenzione su tematiche importanti, ma è stato loro chiesto un impegno concreto per mettere in gioco se stessi e toccare con mano le situazioni di disagio in cui le persone possono trovarsi. A tal proposito, gli studenti hanno messo a disposizione il loro tempo per l'intero anno scolastico prestando servizio volontario presso l'Emporio che li ha accolti e preparati a un intenso lavoro di accompagnamento degli operatori e volontari già presenti nella struttura. I ragazzi si sono alternati per 2 ore pomeridiane di servizio per tre giorni a settimana a gruppi di quattro , questo ha permesso loro di conoscere situazioni di forte disagio e li ha motivati a trovare il modo di poter contribuire nel loro piccolo ed hanno così avuto la possibilità di sperimentarsi e sperimentare quanto sia importante dedicare del tempo a coloro che in questo momento ne hanno necessità.

Il progetto ha avuto inizio a novembre 2013 e è terminato a maggio 2014, mese in cui i ragazzi hanno cercato con un'iniziativa finale di sensibilizzare la cittadinanza su tematiche che loro stessi hanno riscoperto importanti. Il 30 maggio 2014 in collaborazione con Sezione soci coop Prato, Direzione Centro commerciale Parco Prato, Emporio della Solidarietà, Associazione Insieme per la Famiglia e Istituti scolastici i ragazzi hanno messo in scena, negli spazi del centro commerciale del Parco Prato, un flashmob che consisteva in un momento dove i trenta ragazzi vestiti con delle magliette, su cui vi era lo slogan " E ORA MI SPENDO", hanno dato vita ad un balletto che richiamava il tema della solidarietà e

dell'importanza dello spendere se stessi per aiutare le persone in difficoltà. Anche la musica scelta per la coreografia richiamava all'impegno personale di ognuno di noi.

Al termine del momento di danza i ragazzi hanno prima condiviso la loro esperienza con testimonianze sul servizio e sul percorso di riflessione svolto in classe e hanno distribuito oggetti-segno alle persone che si erano soffermate a vedere il loro spettacolo per lanciare con ancora più forza il messaggio che per tutti è arrivato il momento di spendersi per gli altri.

Nei mesi di Aprile e Maggio 2014 inoltre l'Emporio della Solidarietà ha aperto le proprie porte a 15 studenti provenienti dall'Istituto ISIS "A. Gramsci - J. M. Keynes" che hanno avuto la possibilità, dopo aver partecipato ad un percorso di 4 incontri di sensibilizzazione sulle povertà, di effettuare una singola esperienza di 3 ore di volontariato presso alcune strutture che si occupano di disagio.

Le classi coinvolte nel progetto sono state 5 di cui una quarta liceo e quattro terze, anche tale progetto è stato attivato.

I ragazzi coinvolti nell'intera esperienza di volontariato, durante le ore di religione, sono stati 48 delle classi terza e quarta liceo, 15 di questi hanno prestato servizio all'Emporio.

Come i ragazzi degli altri due istituti anche i ragazzi del "Gramsci-Keynes" sono stati accolti all'interno dell'Emporio e hanno affiancato operatori e volontari nel loro lavoro, è vero che il tempo a loro disposizione è stato decisamente inferiore, trattandosi di una singola esperienza, ma la speranza è che essa possa portare i ragazzi ad interrogarsi sul disagio e su cosa essi possono mettere in gioco per andare in contro alle difficoltà del prossimo.

## ATTIVITÀ DI SOSTEGNO E PROMOZIONE DEL PROGETTO EMPORIO

A causa del perdurare della crisi e in seguito alla diminuzione delle donazioni da parte dei supermercati ed alla cessazione degli aiuti AGEA, per poter garantire un minimo di prodotti di base alle sempre più numerose famiglie in difficoltà abbiamo deciso di lanciare anche per questo anno una campagna di raccolta fondi denominata: *Adotta una famiglia a poca distanza: investi in solidarietà*

Un'iniziativa questa che 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 come: olio d'oliva, pannolini, uova, carne di pollo.

L'iniziativa denominata "Da mamma a mamma" è stata promossa dal Comune (3<sup>a</sup> edizione) in collaborazione con le associazioni di categoria delle farmacie private e pubbliche. Il ricavato è stato destinato all'acquisto di prodotti per i neonati.

Promossa da Fondazione Santa Rita una cena solidale nell'ambito del progetto "Autismo all'Emporio" che ha visto coinvolti i ragazzi autisti, i loro familiari, volontari dell'Emporio e tanti amici.

Ad aprile, presso dell'Istituto Datini, indirizzo alberghiero, i ristoratori pratesi aderenti a Vetrina Toscana, hanno organizzato una cena di solidarietà con il contributo dei professori e dei ragazzi della scuola.

Ancora un'iniziativa della Sezione Soci Coop di Prato: in dicembre Palazzo Pretorio e la solidarietà. Il Museo ha aperto le porte per i soci di Unicoop Firenze con visite guidate alla mostra "Capolavori che s'incontrano". Dopo la visita, c'è stato un buffet offerto dalla sezione soci Coop di Prato e servito dai volontari della Caritas. Il ricavato è stato devoluto dalla Fondazione "Il Cuore si scioglie" all'Emporio della solidarietà.

Ad aprile e a settembre, Unicoopfirenze ha destinato il ricavato delle Cene Galeotte all'Emporio. Un progetto all'interno del carcere di Volterra che da anni coinvolge molti detenuti che si trasformano in cuochi e camerieri guidati da uno chef professionista nella realizzazione di serate culinarie aperte al pubblico il cui ricavato va in beneficenza.

Varie sono state le iniziative dei Lyons di Prato fra le quali ricordiamo il Lions Day ad aprile, uno spettacolo musicale e la cena a tema "non siamo solo noi" che si è tenuta a giugno presso il Golf Club di Prato. Il ricavato è sempre stato destinato all'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 a predisporre il proprio 730 o altra dichiarazione a pagamento, ha potuto decidere di devolvere un euro all'Emporio. L'iniziativa è stata molto apprezzata.

Promossa da Avis Verag si è svolta il 5 ottobre, la gara ciclistica amatoriale denominata "IV raduno della solidarietà Pedalando sulle orme di Leonardo", il cui ricavato è stato devoluto all'Emporio.

Promosso da Provincia di Prato e Comune di Prato, si è tenuta la seconda edizione di "Un filo dolce" organizzato da Confartigianato, dal Consorzio di valorizzazione e tutela dei biscotti di Prato e dal Consorzio Pasticceri, con la collaborazione della Banca Popolare di Vicenza e della Camera di commercio di Prato. Due giorni in cui tanta gente ha potuto gustare le eccellenze dei pasticceri pratesi. Il ricavato è andato all'Emporio ma è stata anche una occasione di promozione della campagna "Adotta una famiglia".

Ancora una cena per l'Emporio. È quella che si è tenuta all'istituto Datini. *Protagonisti gli alunni dell'indirizzo alberghiero, con gli studenti del corso di cucina intenti a preparare il menù e i ragazzi e le ragazze del corso di sala in veste di camerieri.* Coinvolti oltre 60 giovani tra i 16 e i 18 anni. La Sezione Soci Coop di Prato ha contribuito all'iniziativa donando gli alimenti utilizzati per preparare i piatti. La serata è stata il momento conclusivo del progetto "Impariamo-impastiamo-gustiamo" che si è tenuto nel mese di novembre al Datini.

### Donazioni on line

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 è provveduto ad attivare nuove funzionalità per estendere le possibilità di donazioni a sostegno dell'iniziativa "**Adotta una famiglia a breve distanza**".

E' così possibile, adesso utilizzare la transazione "**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.

Un'altra transazione disponibile riguarda le "**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.

In occasione delle festività si è voluto proporre ad aziende, professionisti e privati di tradurre in donazioni all'Emporio i loro tradizionali omaggi natalizi. Utilizzando la transazione "**Natale Solidale**", a fronte di una donazione all'Emporio, potranno produrre "**Attestati personalizzati**" in chiave natalizia, tanti quanti saranno i destinatari da loro designati. Sugli Attestati saranno indicati 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 della Solidarietà di Prato.

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

### Campagna WIND

**All Inclusive Solidale – Più vicini all'Italia** ha sostenuto diversi empori in Italia tra cui quello di Prato scegliendo di operare a favore di chi è oggi più colpito dalla crisi: anziani, famiglie e bambini. Progetti con ricadute dirette sul territorio, obiettivi chiari, risultati misurabili. **Wind** ha scelto di non essere sola e di fare squadra con i propri clienti, valorizzando il concetto di responsabilità sociale. Ogni singolo cliente poteva donare 50 cent al mese per x mesi e WIND ha raddoppiato l'importo.

Cap e l'emporio

Iniziativa promossa da Cap per spingere chi è in difficoltà all'utilizzo del mezzo pubblico. All'Emporio della Solidarietà la spesa conviene andare a farla in autobus. A chi presentava il biglietto obliterato, la Cap ha offerto quello per il ritorno. Per un periodo di quattro mesi durante il quale il progetto è stato sperimentato, la Cap ha messo a disposizione dell'Emporio 500 biglietti. L'obiettivo è il maggior utilizzo del mezzo pubblico da parte dei cittadini in particolari situazioni di disagio ed emarginazione sociale, extracomunitari ma anche pratesi in condizioni borderline. CAP conferma quindi la costante presenza sul territorio, da un lato rinnovando la collaborazione con l'Emporio della Solidarietà e con i suoi promotori (Caritas, Comune, Provincia e Fondazione Cassa di Risparmio di Prato), dall'altro confermando l'attenzione verso iniziative che hanno un valore sociale per la città.

### INTERVISTE AGLI UTENTI DELL'EMPORIO

Per la prima volta nei mesi di ottobre e novembre 2014, è stata eseguita in maniera organica e con criteri rigorosi la rilevazione sulla soddisfazione dei clienti dell'Emporio della solidarietà. Questa indagine ha lo scopo di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto, nonché la relazione con l'utenza e accoglierne i suggerimenti.

Gli obiettivi possono essere sintetizzati come segue:

Fornire una valutazione significativa 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 E IL CAMPIONE UTILIZZATO

#### Modalità di rilevazione

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.

Allo scopo di assicurare l'efficacia dell'inchiesta, le interviste sono state pianificate in modo da coprire tutti i punti di accesso ai servizi dell'Emporio.

La rilevazione dei dati è stata attuata mediante la somministrazione diretta del questionario sotto la supervisione del responsabile del centro di ascolto.

L'attività di rilevazione 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.

#### Fasi di sviluppo dell'inchiesta

L'inchiesta si è sviluppata in quattro fasi:

- Studio dell'inchiesta: si è provveduto, in stretta collaborazione fra il Gruppo di Monitoraggio ed il coordinamento
- Definizione del piano delle interviste: sono stati individuati, tempi e metodologia di realizzazione, per garantire la correttezza del campione;
- Effettuazione delle interviste e raccolta dei questionari;
- Elaborazione dei dati e formulazione del rapporto finale.

#### Questionari

La struttura del questionario è stata studiata per garantire gli obiettivi prefissati, cioè individuare i macrofattori 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.

## INTERVISTE

Sono state effettuate 236 interviste, che rappresentano un campione di circa il 27,5% rispetto alle presenze medie settimanali e del 12,7% 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 spiegato agli intervistati che i **giudizi forniti dovevano riguardare l'ultimo anno**, 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.

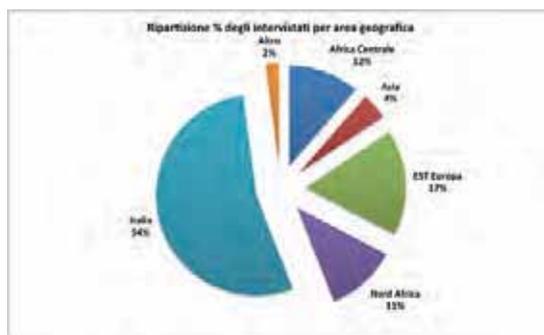
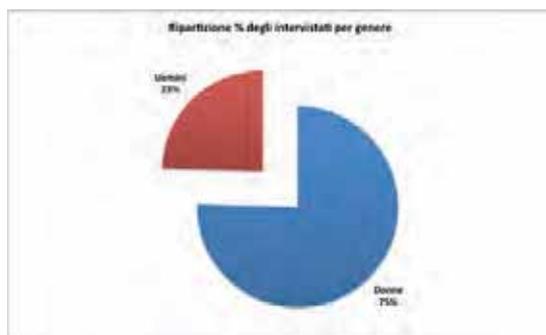
L'elaborazione ha prodotto dunque informazioni precise riguardo al campione intervistato ed ha permesso di determinare la stima dei parametri sull'intera popolazione.

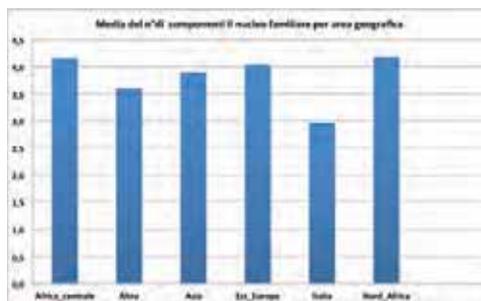
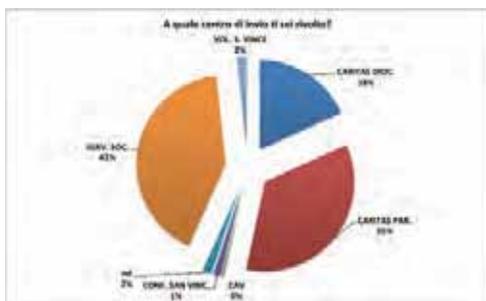
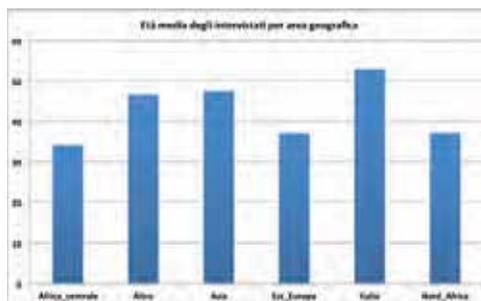
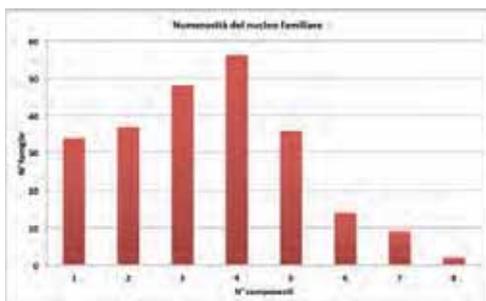
## I RISULTATI DELLA RILEVAZIONE

### 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; buoni ultimi gli italiani che invece sono al primo posto per anzianità. I grafici sotto riportati illustrano bene le caratteristiche della nostra utenza.

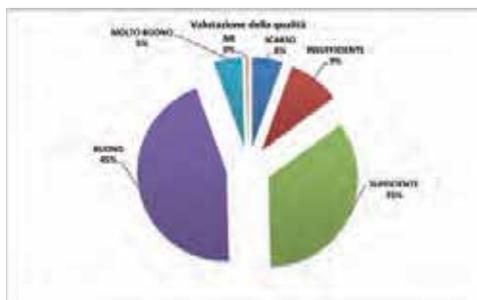
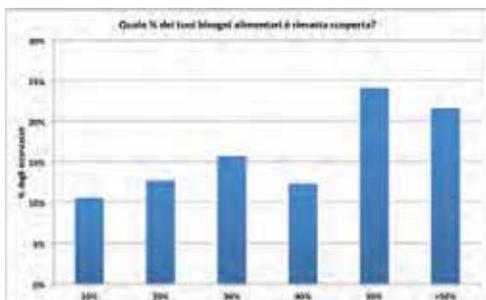




## VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

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

- Calcolo del giudizio "qualitativo" complessivo sul servizio attraverso le modalità previste per ciascun fattore (scarso, insufficiente, sufficiente, buono, molto buono);
- Calcolo del giudizio "quantitativo" richiedendo di fornire una valutazione secondo una scala numerica da 10 a >50.
- Valutazione on-off di un particolare aspetto



**Domanda n° 1:** Alla domanda su quale percentuale dei bisogni alimentari sia rimasta scoperta, il 39% degli intervistati dichiara che è rimasto scoperto meno del 50% del loro fabbisogno alimentare. Riteniamo soddisfacente questo valore giacché l'obiettivo dichiarato dell'Emporio è di "essere solo un aiuto per il sostegno alimentare".

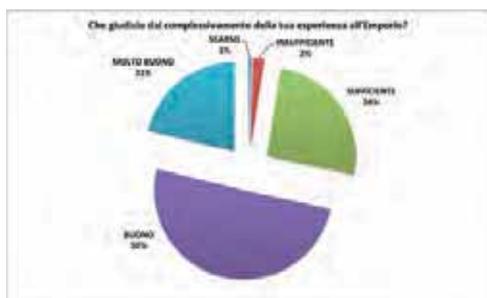
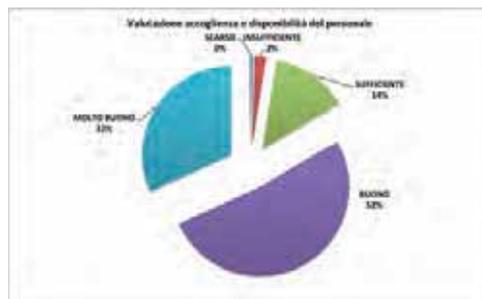
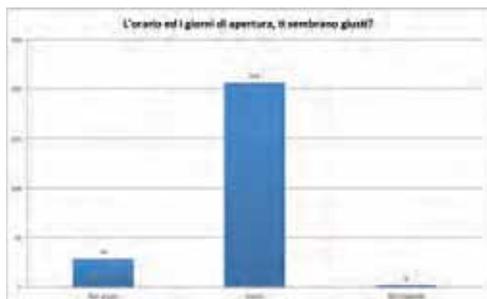
**Domanda n° 2:** La qualità dei prodotti distribuiti, al di là dell'aspetto esteriore, è risultata essere valutata molto positivamente avendo espresso un giudizio positivo l'85% degli intervistati.

L'insoddisfazione è espressa solo dal 15% degli intervistati e di questo 15% il 71% sono italiani.

**Domanda n° 3:** L'orario e i giorni di apertura, soddisfano la quasi totalità degli intervistati.

**Domanda n° 4:** Solo il 2% da un giudizio negativo sull'accoglienza e la disponibilità del personale di servizio e di questi il 50% sono italiani.

**Domanda n° 5:** A conferma delle valutazioni precedenti, anche il giudizio assegnato complessivamente all'esperienza fatta all'Emporio conferma solo un 3% di giudizi negativi.



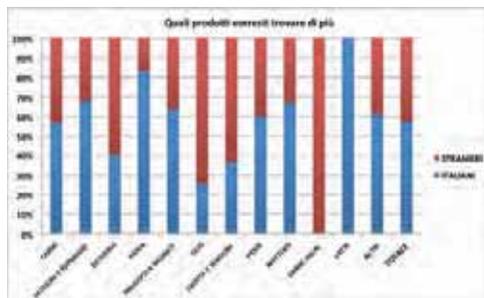
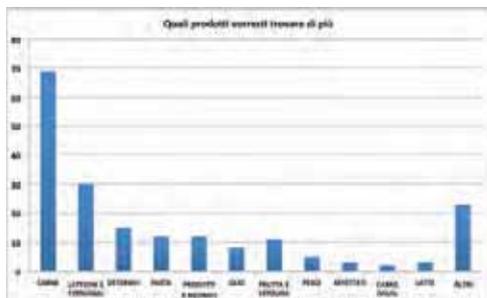
**Altre domanda a risposta chiusa:**

Nel questionario sono state poste altre due domande a risposta chiusa on/off, la prima relativa alla provenienza dell'aiuto alimentare che potrebbero avere avuto prima di divenire utenti dell'Emporio. Le risposte sono state poche e disperse, tali da non permettere una chiara valutazione ai fini statistici, si può comunque evidenziare che quel 21% che già usufruiva di altri aiuti alimentari ha una situazione storicizzata di fragilità. Nelle prossime edizioni sarà necessario formulare diversamente la domanda.

Altra domanda riguardava il grado di conoscenza di una iniziativa congiunta fra Emporio, CAP e Provincia per la sostituzione gratuita del biglietto per le linee urbane utilizzato per venire a fare la spesa. Anche in questo caso la risposta è stata molto bassa, il motivo potrebbe risiedere nel momento in cui è stata sottoposta (all'atto del rinnovo della tessera), ma anche alla scarsa efficacia degli strumenti di comunicazione utilizzati (Depliant in formato A4 e TV circuito chiuso nei locali dell'emporio).

**DOMANDE "APERTE"**

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



Solo 191 intervistati su 236 hanno risposto alla domanda, abbiamo preso in considerazione la prima risposta, i cui risultati sono illustrati nei grafici. È evidente come il prodotto più richiesto sia la carne, della quale da tempo lamentiamo la mancanza soprattutto a seguito delle politiche di vendita della merce vicina alla scadenza messa in atto dalla GDO e che costituiva la fonte principale di approvvigionamento. Nel corso del 2014 abbiamo impiegato (come risulta da altra parte del presente Bilancio sociale) una parte consistente delle offerte in denaro proprio per sopperire a tale necessità.

Per quanto attiene alla seconda voce Latticini e formaggi, deriva dall'improvvisa diminuzione avvenuta dal mese di settembre dei prodotti che ci erano forniti da una grande azienda leader del settore.

Abbiamo fatto anche un confronto con la somma delle voci segnalate sia nella prima che nella seconda scelta ottenendo ai primi posti in ordine decrescente: Carne, Latticini e formaggi, Frutta e verdura,

Detersivi. Questo rende evidente la Frutta e Verdura, categoria merceologica per la quale già è in atto un sostanziale incremento rispetto ai precedenti anni.

Un'ultima considerazione deve essere fatta riguardo alle differenze per area di provenienza che evidenziano come gli italiani rappresentino la totalità, o quasi, per latte e pasta.

## L'EMPORIO PER L'AMBIENTE

Nella tabella sottostante abbiamo riportato alcuni numeri sul "recuperato" in q.li nell'anno 2014. 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	254
Pasta, riso	126
Surgelati, gelati	98
Detersivi	80
Carne, pesce	135
Salumi	159
Latticini, formaggi	1.248
Frutta e verdura	222
Pane e derivati	155
Bevande	170
Scatolame	203
<b>TOTALE q.li</b>	<b>2.850</b>

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 della Solidarietà" 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 ed 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

Come si vede dalle pagine precedenti anche quest'anno sono **migliorati i livelli quantitativi e qualitativi del servizio Emporio**. Abbiamo anche fatto **formazione alle persone** che per la prima volta usufruiscono del credito di spesa (tessera), con un corso d'ingresso per renderle più consapevoli sulle problematiche legate all'uso degli alimenti con l'obiettivo di sfruttare al meglio la merce disponibile.

Da aprile 2014 il corso è stato reso obbligatorio per spiegare in breve le regole di accesso all'Emporio, la valorizzazione in punti della merce, la differenza tra prodotti con la data di scadenza e la scritta preferibilmente, come funzionano il rinnovo della tessera e la spesa per delega; ma non ci possiamo fermare qui. Un **nuovo servizio fornito dalle ACLI**, che aprirà uno sportello presso la sede dell'Emporio, darà la possibilità alle persone ed alle famiglie di usufruire di alcuni servizi dedicati.

La crisi che persiste ci obbliga ad aumentare il numero delle persone che usufruiscono del servizio mentre la disponibilità delle merci in esubero non è garantita. Nel 2015 prevediamo di dover aumentare il numero medio degli accessi settimanali e **passare dalle 849 tessere del 2014 alle 900 circa**. Un nuovo progetto di ascolto, accompagnamento e aiuto vede la Caritas Diocesana di Prato impegnata a costruire una rete tra Parrocchie, Associazioni ed Istituzioni della Valle del Bisenzio.

Il 2014 ha visto anche la nascita di nuove e più strutturate collaborazioni che ci danno la speranza di riuscire in questo nuovo impegno. L'accordo tra **Caritas Firenze, l'Emporio della solidarietà di Prato e CFT Logistica** (importante azienda operante nella logistica e nella grande distribuzione) apre nuove prospettive di raccolta merci.

Caritas Firenze con le mense della propria Associazione, Caritas Prato con l'Emporio della Solidarietà e CFT possono, con le loro rispettive caratteristiche e competenze, migliorare il processo di reperimento, trasporto e conservazione di prodotti alimentari e non alimentari, per contribuire ad alleviare il disagio delle persone in difficoltà dell'area metropolitana Firenze-Prato.

Aggiungiamo poi il **"biscotto della solidarietà"**. Questo biscotto che potrà essere distribuito dall'Emporio della solidarietà di Prato e presso le strutture della Caritas di Firenze, è il frutto di una sempre più stretta collaborazione fra le due Caritas dell'area metropolitana. Significativa è la rete solidale che si è venuta a creare che vede coinvolti la proprietà ed i dipendenti della MASINI SRL che producono questo prodotto lavorando a titolo gratuito. Con questa rete solidale possiamo distribuire un prodotto di alta qualità a costi molto bassi. La speranza è che questo esempio sia seguito da altri in qualsiasi altro modo e che si possano avere prodotti di base che non si trovano tra gli esuberanti alimentari, a costi contenuti.

Per ora come si può ben vedere solo aspetti positivi: forza e opportunità, ma vanno esaminati anche gli altri due aspetti e cioè **debolezze e minacce**.

Infatti, un **punto debole** è dovuto al fatto che in certi settori alimentari ci appoggiamo a un numero veramente limitato di aziende e la cosa oltre a rappresentare un punto debole potrebbe divenire una minaccia. Pensiamo solo se le aziende prendessero altre strade!!!

Un'ulteriore **minaccia** potrebbe essere rappresentata da una differente legislatura sulla data di scadenza (e già se ne parla). Potrebbero a questo punto essere modificate al ribasso le quantità di prodotti che ci arrivano.

Non è da dimenticare la **cronica mancanza di spazio per i prodotti secchi** (all'esterno abbiamo ben 180 pallet di merci stoccate). Anche lo spazio refrigerato talvolta è carente.

Ecco perché il 2015 deve essere utilizzato al meglio per trovare altre opportunità, in quanto per ora l'unica certezza è la forza dei Volontari.

Ma non solo. Il 2015 sarà anche un anno importante per la conferma delle collaborazioni attuali e per lo sviluppo delle nuove.

Teniamo poi presente che il **Protocollo d'intesa tra Comune e Provincia di Prato, Fondazione Cassa Risparmio di Prato e Caritas Diocesana di Prato**, scade alla fine di quest'anno.

Appare quindi evidente che i promotori saranno impegnati a elaborare un nuovo accordo che alla luce dell'importanza del servizio dato dall'Emporio, confermi la loro partecipazione per far sì che il progetto di cui tutti vanno fieri si radichi sempre più sul territorio.

## Gli organi dell'Emporio

Giugno 2014		Dicembre 2014	
<b>Comitato dei Promotori:</b>			
Idalia Venco	Direttore Caritas Diocesi – Presidente del Comitato		
Dante Mondanelli	Assessore ai servizi sociali del Comune	Luigi Biancalani	Assessore ai servizi sociali del Comune
Loredana Ferrara	Assessore alle politiche sociali della Provincia	Paola Tassi	Provincia di Prato
Silvia Bocci	Rappresentante della Fondazione Cassa di Risparmio		
<b>Comitato di Partecipazione:</b>			
Marcello Turrini	Coordinatore	Rodolfo Giusti	Coordinatore
		Umberto Ottolina	Vice coordinatore
Enrico Albini	Comune di Prato	Roberto Menini	Comune di Prato
Alessandro Guarducci	S. Maria delle Carceri		
Fiorella Astori	Unicoop Firenze		
Patrizia Benvenuti	Centro Aiuto alla Vita	Dino Natale	Centro Aiuto alla Vita
Elena Benelli	Confartigianato		
Leonardo Favilli	Associazione Giorgio La Pira		
Paolo Gennari	Solidarietà Caritas ONLUS		
Furio Fratoni	Segretario		
<b>Gruppo di Approvvigionamento:</b>			
Rodolfo Giusti	Coordinatore		
Umberto Ottolina			
Alessandro Guarducci			
Andrea Venni			
Enrico Albini			
Dino Natale			
Elena Benelli			
Francesco Tognocchi			
Patrizia Benvenuti			
Folco Papi			
<b>Gruppo di Monitoraggio:</b>			
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 approvvigionamento		
<b>Solidarietà Caritas Onlus:</b>			
Paolo Gennari	Coordinatore Generale e legale rappresentante		
<b>Gestori Negozio</b>			
Folco Papi			
Patrizia Sanesi			
<b>Altri servizi</b>			
Marcello Turrini	Controllo di gestione e bilancio sociale		
Carlo Antonini	Comunicazione e Web		



Promosso in Prato

**Emporio della Solidarietà**

*la solidarietà spesa bene™*

### il Comitato Promotore



Caritas Diocesana di Prato



Provincia di Prato



Fondazione  
Cassa di Risparmio  
di Prato

### il Comitato di Partecipazione



Parrocchia  
S. MARIA  
delle CARCERI



Solidarietà Carità Onlus



SOCIETÀ SAN VINCENZO DE PAOLI



Presentazione della presidente del comitato Promotori.....	2
Nota introduttiva e metodologica .....	4
<b>Parte prima: L'identità .....</b>	<b>5</b>
Il contesto di riferimento .....	5
La storia, la missione e il disegno strategico .....	7
Cosa caratterizza l'Emporio.....	8
<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.....	10
<i>Il Volontariato</i> .....	10
<b>Parte terza: Le risorse economico finanziarie .....</b>	<b>12</b>
Risorse economiche .....	12
Conto economico .....	12
Stato patrimoniale .....	13
<b>Parte quarta: il perseguimento della missione .....</b>	<b>16</b>
Obiettivo e Parametri del report.....	16
Cosa e quanto abbiamo distribuito .....	16
Chi ha fornito i prodotti: .....	16
<i>Le attività del gruppo di approvvigionamento: reperimento merci e raccolta fondi</i> .....	16
A chi distribuiamo i prodotti: .....	18
<i>Famiglie</i> .....	18
<i>Neonati</i> .....	19
<i>Associazioni</i> .....	19
Come e quando abbiamo distribuito .....	19
Chi seleziona gli utenti .....	20
Riepilogo dei principali dati ed indici 2009-2014 .....	21
<b>Parte quinta: le attività strumentali .....</b>	<b>22</b>
Attività con le famiglie .....	22
<i>In rete: incontriamoci a metà strada</i> .....	22
<i>Ascoltiamo. Impariamo. Condividiamo. ... e facciamo Rete!!!</i> .....	22
<i>Accendiamo nuovi Stili di Vita</i> .....	22
<i>Incontro per attivare la 1<sup>a</sup> tessera</i> .....	23
<i>Corso di lingua italiana</i> .....	23
<i>Gener-azioni per un mondo nuovo</i> .....	23
<i>Impariamo. Impastiamo. Gustiamo!</i> .....	24
Attività di sensibilizzazione nelle scuole .....	24
Attività di sostegno e promozione del progetto Emporio.....	25
<b>Parte sesta: altre questioni rilevanti per gli stakeholder .....</b>	<b>27</b>
Interviste agli utenti dell'emporio.....	27
<i>La metodologia di rilevazione e il campione utilizzato</i> .....	27
<i>Interviste</i> .....	28
I risultati della rilevazione .....	28
<i>Dati Generali</i> .....	28
<i>Valutazione del servizio</i> .....	29
<i>Domande "aperte"</i> .....	30
L'Emporio per l'ambiente.....	31
Considerazioni finali .....	32