

CAPITOLO V

QUARTA CAFFÈ' S.P.A.: BILANCIO SOCIALE 2008

Lettera del Presidente Dott. Antonio Quarta

Care lettrici e cari lettori,

con la redazione del primo bilancio sociale, Quarta Caffè ha deciso di realizzare uno strumento destinato a comunicare ai propri interlocutori di riferimento, quali clienti, personale, fornitori, pubbliche amministrazioni, comunità locali, collettività, non soltanto i dati economici, finanziari e patrimoniali, ma l'impegno profuso ed i risultati della propria attività in materia di responsabilità sociale, oltre che la forte attenzione rivolta alle problematiche inerenti l'impatto ambientale.

L'intento, invero, è quello di instaurare un dialogo con i propri stakeholders, un momento di confronto trasparente con l'esterno, diretto a migliorare i rapporti con il territorio nel quale opera e le performances nel tempo conseguite.

Si ritiene che il bilancio sociale rappresenti, in tal senso, un'occasione unica, in quanto

costituisce un momento di monitoraggio e valutazione degli obiettivi dell'azienda, dei risultati attesi e di quelli percepiti.

La crescita che ha caratterizzato negli anni la storia dell'azienda Quarta caffè è il frutto della continua dedizione ed instancabile attenzione alla qualità del prodotto offerto alla clientela, oltre che il risultato di un forte spirito di squadra: ogni successo che l'azienda ha raggiunto e che si prefigge di conseguire in futuro si fonda, dunque, sulla soddisfazione del consumatore. A ciò, da diversi anni, è stata



associata una continua attenzione al rispetto di principi e valori etici aziendali, alle problematiche ambientali e sociali, ai temi dello sviluppo sostenibile, non soltanto a vantaggio del territorio provinciale e regionale; da qui l'esigenza di redigere un rendiconto non esclusivamente di natura contabile.

Al fine di rendere comparabile il bilancio sociale di Quarta caffè con quello di altre aziende, si è deciso di redigere il documento utilizzando, come riferimento metodologico, le linee guida del Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale (GBS), lo standard più adottato a livello nazionale ed il Global Reporting Initiative (GRI) per alcuni indicatori qualitativi e quantitativi, volti a valutare le prestazioni economiche e sociali.

Il documento consta di tre sezioni:

1. identità aziendale, quale espressione della storia, dell'assetto istituzionale, organizzativo e dei valori guida assunti per orientare, insieme alla missione, il disegno strategico aziendale;
2. rendiconto economico quale espressione delle risorse economiche prodotte e della loro distribuzione fra i diversi interlocutori aziendali;
3. Relazione sociale, quale rappresentazione qualitativa e quantitativa delle relazioni con i principali stakeholders.

Il documento presenta poi un questionario destinato alla raccolta di valutazioni e suggerimenti dei lettori che consentano, con il passare degli anni, di arricchire le informazioni fornite e soddisfare le aspettative dei lettori.

L'augurio, dunque, è che questa prima edizione rappresenti un elemento utile per comprendere gli sforzi che l'azienda ha voluto intraprendere per il conseguimento di obiettivi di sviluppo sostenibile.

Un particolare ringraziamento va a tutti i collaboratori della Quarta Caffè, i quali hanno contribuito al raggiungimento dei risultati aziendali e alla realizzazione del Bilancio, e a tutti gli altri stakeholders che, anche indirettamente, hanno supportato l'azienda sulla via della sostenibilità.

Si augura una buona lettura.

L'amministratore Unico
(Dott. Antonio Quarta)

1 IDENTITÀ AZIENDALE



Qualità, sicurezza, tutela dell'ambiente, responsabilità sociale e soprattutto soddisfazione del cliente: da oltre 60 anni, per Quarta Caffè, questi obiettivi sono l'impegno di ogni giorno.

L'avventura dell'azienda nel mondo del caffè, inizia negli anni Cinquanta con Gaetano Quarta, il quale fonda una piccola torrefazione artigianale; contando su poche decine di clienti affezionati, animato da uno spiccato spirito imprenditoriale e da tanta voglia di far bene, Gaetano costruisce la prima realtà industriale della provincia leccese. Il suo primo attrezzo da lavoro è un tostino a mano da cinque chili, oggi in esposizione presso il modernissimo stabilimento aziendale gestito dai suoi familiari.

La costante applicazione, l'impegno nella selezione e nella lavorazione delle più pregiate varietà di caffè Arabica e la capacità di mantenere un rapporto diretto con la clientela sono i fattori critici che sanciscono il successo dell'azienda.

L'utilizzo di materie prime selezionate, l'estrema cura artigianale che connota le miscele di caffè, il processo produttivo all'avanguardia sono tra gli elementi che hanno consentito a Quarta Caffè di affermarsi sul mercato di riferimento, volutamente locale, senza mai trascurare l'amore per il territorio e l'attenzione per l'uomo e l'ambiente.

Quarta Caffè, dunque, è una realtà fatta di numeri e, soprattutto, di valori, in cui la crescita ha, da sempre, interiorizzato lo sviluppo sostenibile.

La storia dell'azienda

Quarta Caffè nasce intorno agli anni cinquanta, dall'intuizione del suo fondatore, Gaetano Quarta, uno dei padri dell'industria salentina, insignito del titolo di Cavaliere del lavoro nel 1995.

Nei primi anni di attività, l'azienda consisteva in una piccola torrefazione di tipo artigianale con annessa caffetteria di degustazione nel centro di Lecce, l'Avio Bar, così chiamata in quanto frequentato assiduamente dagli aviatori dell'Aeroporto Militare di Galatina.

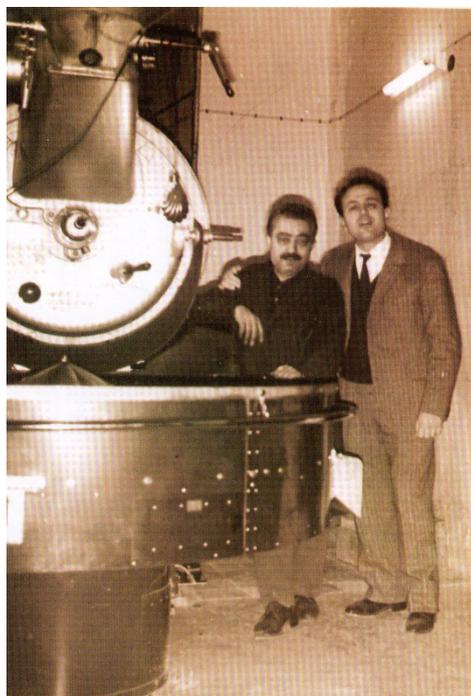
Ben presto l'Avio Bar è divenuto il punto di ritrovo di tutti coloro che amavano degustare un caffè di qualità superiore; fu così che l'impegno nel settore della torrefazione del caffè è cominciato a crescere e l'azienda, iniziando a confrontarsi con un mercato sempre più esigente e differenziato, ha gradualmente realizzato un ampliamento dei prodotti offerti. L'ampia gamma di miscele create dalla sapiente unione di diverse qualità di caffè, tutte controllate, selezionate, tostate singolarmente e miscelate solo in una delle fasi finali del processo di trasformazione, hanno fatto dell'azienda una sorta di



marchio per la provincia di Lecce. Cinquanta gli anni attraverso i quali Gaetano Quarta, alla guida dell'azienda, ha condotto la stessa verso un cammino di crescita e di sviluppo, fino a determinarne il posizionamento tra le prime quindici in Italia nel settore della torrefazione del caffè.

In un Salento, quello della metà del novecento, poco avvezzo ai ritmi e ai tempi industriali, egli accettava la modernità - ma il progresso - ripeteva sempre - deve rispettare l'ambiente e la qualità del prodotto.

Come imprenditore e come uomo era motivato da due valori fondamentali ed inscindibili tra loro: la famiglia e il lavoro. L'azienda era la sua famiglia allargata: si informava continuamente delle vicende di chi gli viveva accanto, dai dipendenti ai clienti: la salute, i problemi quotidiani delle famiglie di ognuno, i progressi scolastici dei figli, e sentiva un forte senso di responsabilità non solo nei confronti dell'attività esercitata, ma anche nei confronti dei suoi collaboratori. Ciò ha comportato la creazione di un clima aziendale sereno e collaborativo, ancora oggi presente come un tempo, in cui ognuno, indipendentemente dal ruolo esercitato in azienda, diviene parte fondamentale della stessa.



Sono queste le motivazioni che hanno contribuito al successo dell'azienda e che, ancora oggi, ispirano le politiche e le strategie perseguite dall'azienda.

Nel 2003, la conduzione dell'azienda Quarta Caffè passa dal suo fondatore, Gaetano Quarta, ad Antonio Quarta, da anni al fianco del padre in azienda e particolarmente sensibile alla prosecuzione del progetto imprenditoriale volto a portare "la qualità in una tazzina" e ad intensificare gli interventi nel campo della sostenibilità sociale e ambientale.

La Missione

«Qualità e freschezza del prodotto, declinata sia nella realtà Bar che nelle miscele Famiglia, per un impegno quotidiano e una ricerca continua fatta di investimenti e di passione. Attenzione nella selezione dei migliori caffè verdi, tostatura separata, cura della miscela, rispetto dei principi della Qualità totale e della protezione dell'ambiente caratterizzano i prodotti Quarta Caffè e collocano l'azienda tra le prime 15 imprese di torrefazione in Italia».

Questa è la mission che permea l'operato aziendale e trova adeguata traduzione nei punti di seguito indicati:

- Offerta di miscele di qualità eccellente che si distinguono per la selezione delle materie prime, la cura dei processi di trasformazione, il carattere innovativo delle confezioni in grado di conservare la freschezza e la fragranza del prodotto e garantire la costante soddisfazione delle esigenze della clientela;
- sviluppo continuo della professionalità dei collaboratori e costante miglioramento della gestione in termini di efficienza e di economicità, attraverso il monitoraggio delle attività e dei processi realizzati;
- adesione ai principi della Sostenibilità e della Responsabilità sociale, mediante la valorizzazione delle risorse umane interne ed esterne, la predisposizione di un ambiente di lavoro sicuro e confortevole, l'utilizzo di tecnologie e soluzioni a basso impatto ambientale.

I Valori

Quarta Caffè individua precisi valori di riferimento alla base dei propri comportamenti e delle scelte strategiche attuate. Tali principi, che costituiscono le fondamenta dello sviluppo dell'azienda, riconoscono nell'incessante attenzione alla qualità delle miscele prodotte la principale componente di quella cultura che da sempre ha contraddistinto l'azienda.

I valori che ispirano l'operato dell'azienda e ne costituiscono l'essenza sono:

La Cultura del caffè

L'azienda dedica la propria esistenza alla produzione di miscele di caffè di elevata qualità mediante l'accurata selezione delle materie prime, il controllo dei processi di trasformazione, l'adozione di tecnologie in grado di mantenere inalterate le qualità organolettiche del prodotto.

L'Efficienza e l'efficacia della gestione

Quarta Caffè monitora costantemente i livelli di efficienza ed efficacia dei propri processi, in un'ottica di miglioramento continuo delle performance e della qualità delle miscele prodotte. A tal fine, di rilevanza fondamentale, è la precisa definizione dei ruoli, delle responsabilità e delle deleghe alle risorse umane presenti in azienda necessarie per garantire il corretto funzionamento dell'azienda.

La Centralità della persona

Il rispetto dell'integrità fisica, culturale e morale delle persone con cui entra in relazione è una delle priorità dell'azienda. La centralità della persona si esprime, in particolare, mediante la valorizzazione dei propri collaboratori con l'obiettivo di sviluppare le potenzialità di ciascuno, l'ascolto delle aspettative dei clienti al fine di migliorarne il livello di soddisfazione, l'adozione di comportamenti improntati sulla correttezza negoziale nei confronti dei fornitori e degli agenti.

Quarta Caffè, inoltre, partecipa attivamente a programmi di sostegno in favore di talune popolazioni svantaggiate o caratterizzate da situazioni di precarietà.

La Sicurezza

La tutela della sicurezza, sia nei confronti dei propri collaboratori che della clientela, è uno dei principi fondanti l'attività imprenditoriale; essa viene garantita attraverso il miglioramento continuo dei luoghi di lavoro, il controllo costante dei prodotti offerti e l'adozione di rigorosi standard qualitativi.

L'Ambiente

Quarta Caffè promuove progetti innovativi al fine di coinvolgere gli stakeholders in un chiaro orientamento alla sostenibilità, alla tutela e alla salvaguardia

dell'ambiente; l'azienda definisce strategie per la riduzione degli impatti ambientali ed investe nello sviluppo di soluzioni che valorizzino la qualità dell'ambiente.

L'Innovazione

Quarta Caffè considera l'innovazione tecnologica una leva fondamentale per migliorare la propria competitività e gli investimenti effettuati in tal senso sono indirizzati al conseguimento dell'obiettivo fondamentale di migliorare la qualità dell'offerta, combinando sviluppo economico-tecnico e sostenibilità.

La Correttezza e trasparenza

Quarta Caffè si impegna a fornire una comunicazione chiara e trasparente delle strategie, delle attività, e dei risultati raggiunti, al fine di permettere a ciascuno stakeholder di valutare l'operato aziendale.

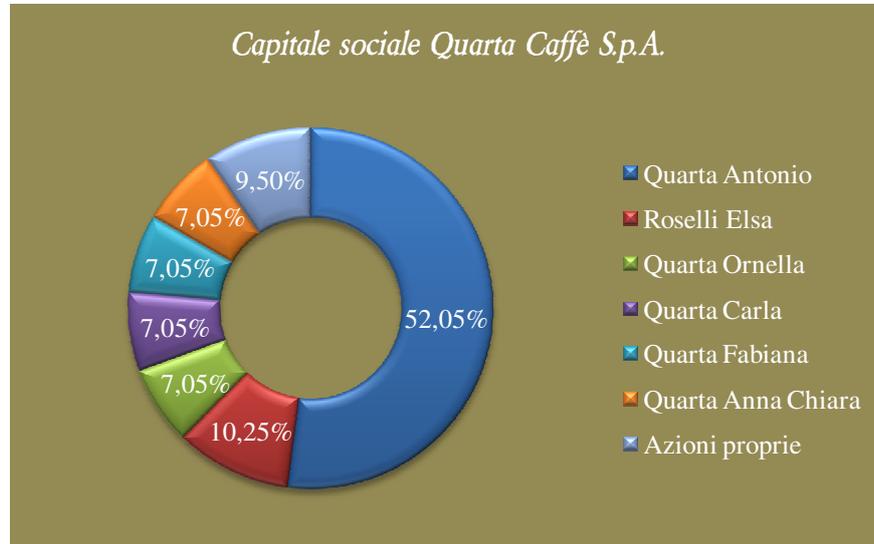
L'assetto istituzionale ed organizzativo

L'azienda Quarta Caffè è un'impresa familiare di seconda generazione nella quale i valori, l'esperienza e le tradizioni tramandate dal fondatore sono divenuti patrimonio comune di tutti coloro che custodiscono e tramandano il disegno imprenditoriale nel tempo.

Interprete autentico di tali valori è Antonio Quarta, figlio di Gaetano Quarta, in favore del quale si è realizzato il passaggio delle consegne nel 2003, presente in azienda accanto al padre sin dal termine dei suoi studi ed oggi Amministratore unico della società. Accanto a lui, la sorella Fabiana, responsabile del controllo della qualità delle materie prime, risorsa di ineguagliabile competenza e professionalità.

Il passaggio generazionale è avvenuto, dunque, in favore di due figli del fondatore. Gli altri membri della famiglia, tra cui Elsa, la moglie del fondatore, e le altre tre figlie, Ornella, Carla e Anna Chiara, partecipano esclusivamente in qualità di meri finanziatori.

Il capitale sociale di Quarta Caffè è costituito da n. 2.000 azioni del valore nominale di Euro 1.000 cadauna, di cui n. 190 di proprietà della società e n. 1.810 suddivise tra i sei azionisti, secondo i rapporti di seguito rappresentati:



Di seguito si illustra la odierna composizione del Collegio Sindacale:

Claudio Privitera	Presidente
Ivan Bonazzi	Sindaco effettivo
Renato Rollo	Sindaco effettivo
Paola Ruggieri Fazzi	Sindaco Supplente
Ivan Egidio De Benedittis	Sindaco Supplente

La crescita dell'azienda Quarta Caffè nel tempo è resa evidente, oltre che dal cambiamento della forma giuridica da società in nome collettivo a società per azioni, avvenuta nel 1988, anche dalla realizzazione di operazioni di fusione per incorporazione di due aziende storiche del Salento: Moka/2 S.r.l. di Brindisi, incorporata nel 1992, e Mokaffè S.r.l. di Cavallino, nel 2006.

L'azienda, inoltre, detiene partecipazioni in imprese controllate e collegate, in particolare detiene il 95,53% del capitale sociale della controllata Emme Tourist

S.r.l. con sede in Corigliano d'Otranto ed una partecipazione del 30,25% nella società collegata Caffè Ninfolè S.p.A. con sede in San Giorgio Jonico, in provincia di Taranto.

Per conseguire i propri obiettivi, Quarta Caffè ha adottato una struttura organizzativa plurifunzionale, snella e flessibile, che punta a favorire la comunicazione tra le varie funzioni e a migliorare i processi produttivi interni.

L'Amministratore Unico, che impersonifica l'organo volitivo aziendale, delinea le strategie e gli obiettivi generali della gestione aziendale trasmettendole alle aree funzionali ed assume un ruolo di coordinamento e di controllo operativo delle stesse.

Esso è affiancato da sei organi: la *Segreteria generale acquisti/servizi*, il Responsabile servizi tecnici e Sistema di Gestione *Ambientale* (SGA), la funzione *Finanza*, la funzione di *Gestione del personale*, l'*Amministrazione C.E.D.* e la funzione *Marketing*.

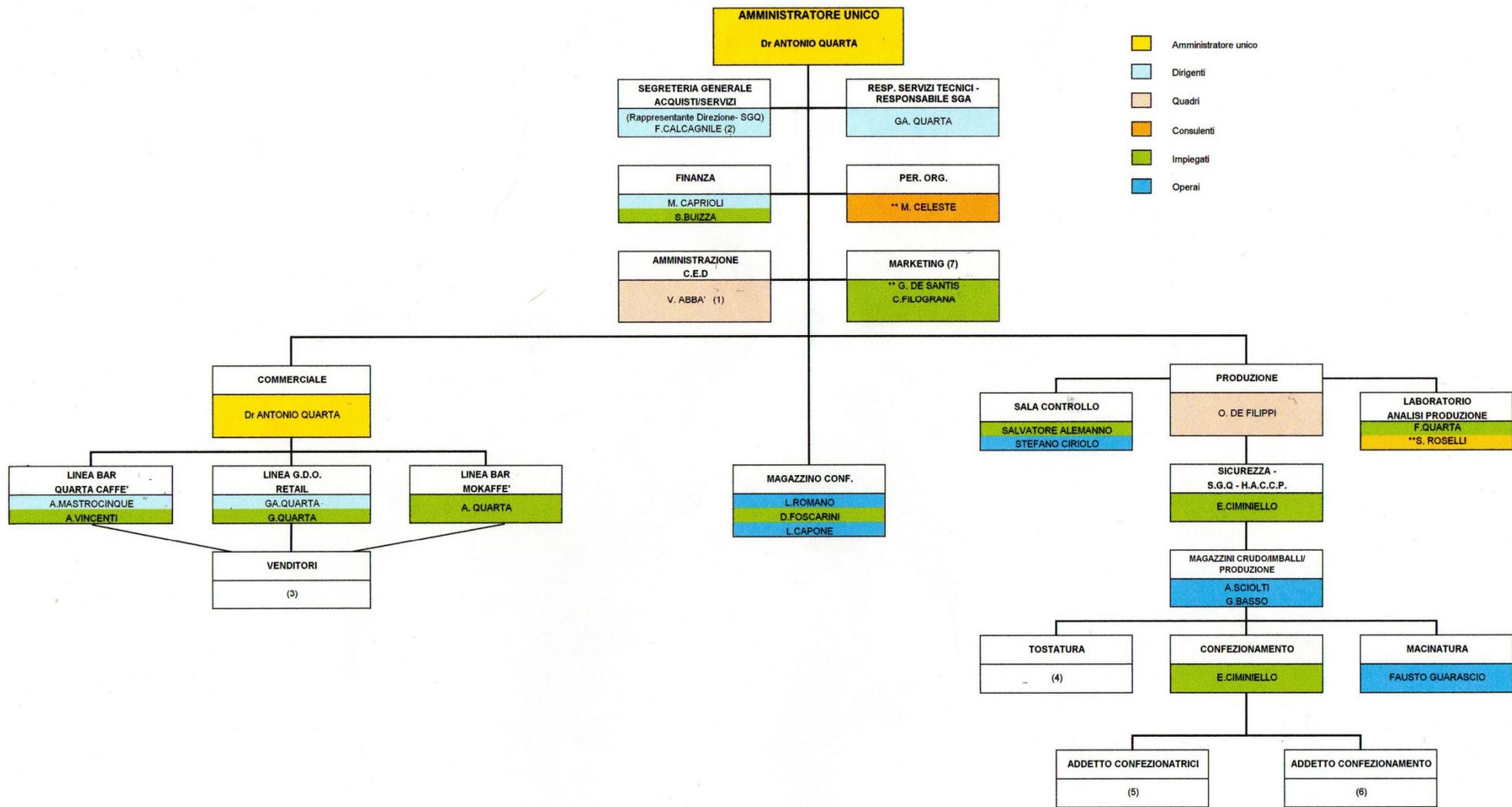
Ad un livello gerarchico successivo sono poste le altre 3 aree funzionali: l'area *Commerciale*, il *Magazzino confezionamento* e la funzione *Produzione*, che concorrono all'elaborazione delle decisioni e rendono operativi gli indirizzi stabiliti dal vertice aziendale, deliberando gli opportuni provvedimenti all'interno di ciascuna area di appartenenza.

La funzione Commerciale si compone di tre aree: quella denominata *Linea GDO e retail*, destinata a servire il Canale tradizionale e della Grande distribuzione organizzata, a cui è assegnata la commercializzazione dei prodotti per la clientela rappresentata dalle famiglie, la *Linea bar Quarta Caffè* e la *Linea bar Mokaffè* destinate al canale Ho.re.ca. (Hotellerie-restaurant-café).

La funzione Produzione è affiancata dal *Laboratorio analisi*, in cui vengono sottoposti ad opportuni controlli i campioni di caffè crudo giunti in azienda e dalla *Sala controllo* in cui tutte le movimentazioni del crudo e del torrefatto vengono automaticamente gestite in ingresso ed in uscita dai silos di stoccaggio e dalle macchine torrefattrici.

La funzione Produzione controlla (ed è responsabile), al livello successivo, dell'area *Sicurezza – Sistema di Gestione della Qualità e HACCP* che si occupa di garantire la qualità dei prodotti ed il rispetto delle norme igieniche e di sicurezza.

Segue l'area *Magazzini del crudo/imballi/Produzione*, in cui si monitorano costantemente le scorte e si realizzano i processi tecnici in senso stretto mediante il passaggio delle materie prime dai magazzini di stoccaggio del caffè crudo al reparto produttivo in cui avviene la tostatura. Da tale area funzionale, infatti, dipendono gerarchicamente le aree della *Tostatura*, *Macinatura* e *Confezionamento*, di rilevanza critica per l'azienda che, da sempre, punta ad ottenere un prodotto di elevatissima qualità. All'ultimo livello della struttura organizzativa si trovano gli addetti al confezionamento.



Il mercato di riferimento

Quello del caffè è uno dei settori industriali più vivaci del food & beverage italiano, con oltre 700 aziende coinvolte a livello produttivo, 6.900 addetti specifici, oltre 2,6 miliardi di euro come valore complessivo della produzione, di cui quasi un quarto destinato all'esportazione.

In particolare, l'Italia è uno dei più importanti paesi al mondo per la lavorazione del caffè verde e per il consumo di caffè tostato nelle diverse versioni tipologiche e gustative e rappresenta il secondo mercato europeo, dopo la Germania, per volume di importazioni, produzione e consumo.

Secondo i dati pubblicati dall'Istat l'Italia nel 2008 ha importato circa 7,5 milioni di sacchi di caffè verde, un volume in netto incremento rispetto ai dati degli ultimi sette anni.

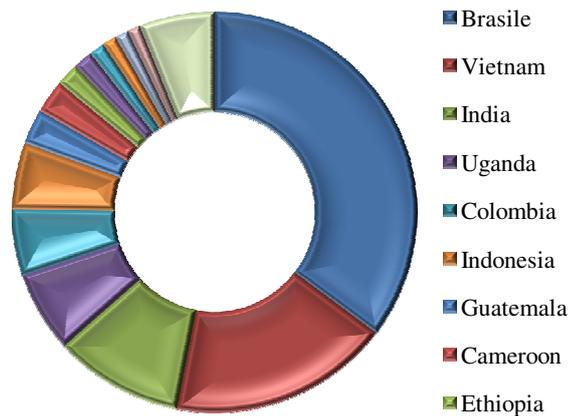
Dati di sintesi del settore del caffè in Italia

Numero di imprese	720
Numero di addetti	6.900
Import di caffè verde (m.n Kg)	417
Produzione di caffè torrefatto (m.n Kg)	325
Export caffè torrefatto (m.n Kg)	91
Import di caffè torrefatto (m.n Kg)	16
Consumi di caffè torrefatto (m.n Kg)	250
Valore della produzione, a prezzi di fabbrica (m.n euro)	2.625
Valore aggiunto	656
Quota di produzione prime 4 imprese (%)	49,3
Quota di produzione prime 8 imprese (%)	60,6
Export/produzione in volume (%)	28,1
Import/consumo in volume (%)	6,4
Valore di mercato a prezzi di fabbrica (m.n euro)	2.043
Quota di mercato prime 4 imprese in volume	48,5

Fonte Databank 2006

Il caffè verde importato proviene, per la maggior parte dal Brasile, seguono il Vietnam, l'India, l'Uganda, la Colombia e diversi altri Stati.

Provenienza importazioni caffè verde in Italia



Fonte European Coffee Federation 2006

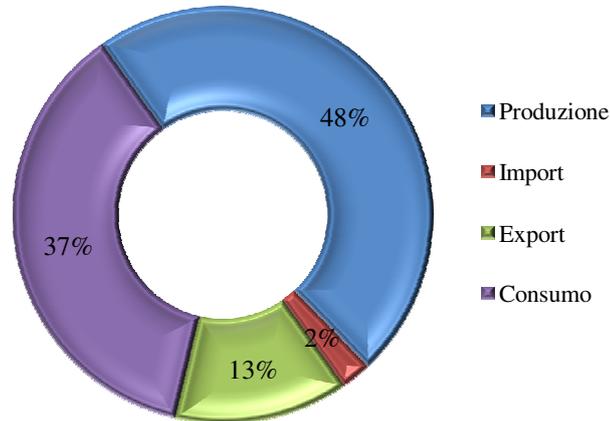
La produzione di caffè torrefatto è destinata, al netto della variazione delle scorte, per la maggior parte al consumo interno, mentre la restante parte è destinata all'esportazione. Nel 2006 la produzione commercializzata è stata di circa 324,8 milioni di kg, con un aumento del 3,3% rispetto all'anno precedente da attribuire alla crescita delle esportazioni di caffè torrefatto, che nello stesso anno sono state pari a circa 91,1 milioni di kg. Tali esportazioni, di fatto, sono costituite in gran parte da caffè torrefatto macinato non decaffeinato destinato soprattutto al consumo francese, tedesco, inglese, anche se si sta allargando sempre più il numero dei paesi importatori.

L'Italia, inoltre, importa circa 16 milioni di kg di caffè torrefatto ed istantaneo, una quota di poco superiore al 6% del totale dei consumi interni.

In termini di valore, la produzione di caffè torrefatto determina un introito di poco superiore ai 2,6 miliardi di euro, mentre il saldo import-export di caffè torrefatto

ammonta all'incirca a 0,6 miliardi di euro. I consumi interni, dunque, risultano essere di poco superiori ai 2 miliardi di euro.

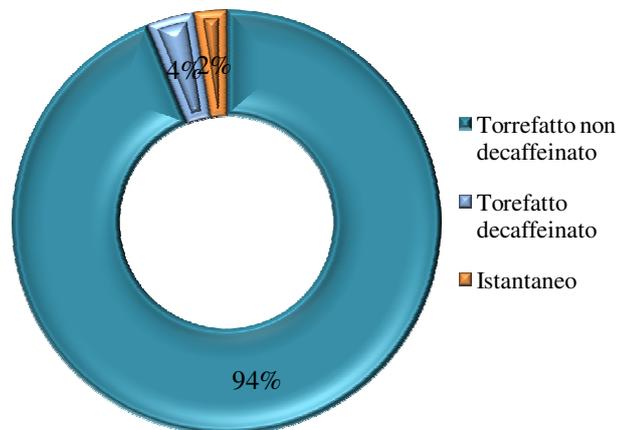
Caffè torrefatto ed istantaneo: produzione, import, export e consumo



Fonte ISTAT, 2006

Sul mercato italiano domina il caffè non decaffeinato, in grani e macinato, con una quota di consumi pari al 96%, mentre il decaffeinato incide solo per il 3,3%. Del tutto irrisorio, invece, il consumo di caffè solubile che rappresenta lo 0,6%.

Domanda italiana di caffè per segmento



Fonte Databank 2006

In termini di canali di vendita, il canale famiglie, che assorbe circa i 2/3 del totale dei consumi e dimostra una certa stabilità rispetto al passato, è rappresentato per il 48% dal segmento moka e per il 7% dal segmento miscela espresso. In lenta diminuzione, al contrario, le vendite nel canale Ho.re.ca. che rappresentano il 25% dei consumi e risentono dello spostamento dei consumi verso la distribuzione automatica. Sono in crescita, infine, le vendite nel serving e nel vending.

Andamento della domanda italiana di caffè per area d'affari

000 Kg	2002	2003	2004	2005	2006
Famiglie	159.000	160.000	162.300	164.325	163.820
<i>moka</i>	119.560	119.150	119.850	120.700	119.600
<i>miscela espresso</i>	16.000	16.600	16.970	17.150	17.250
<i>cialde/capsule</i>	4.040	4.305	4.850	5.520	6.140
<i>altri</i>	19.280	19.975	20.631	20.955	20.830
Bar e pubblici esercizi	66.330	65.400	64.310	63.000	61.500
<i>Serving</i>	5.300	6.000	6.800	7.850	8.760
<i>Vending</i>	13.140	13.400	14.130	15.005	15.600
Tot serving & vending	18.440	19.400	20.930	22.855	24.360
Tot Caffè	243.770	244.800	247.540	250.180	249.680

Fonte Databank 2006

Caffè nel canale bar e ho.re.ca

Numero di imprese operanti nel settore	580
Numero di addetti specifici	2.900
Import di caffè verde (m.n Kg)	417
Fatturato per addetto (000 euro)	313
Valore aggiunto (m.n euro)	281
Valore aggiunto per addetto (000 euro)	97
Quota di mercato delle prime 4 imprese (%)	22,6
Quota di mercato delle prime 8 imprese (%)	36,1
Export/produzione in volume (%)	28,1
Import/consumo in volume (%)	6,4
Valore di mercato a prezzi di fabbrica (m.n euro)	2.043
Quota di mercato prime 4 imprese in volume	48,5

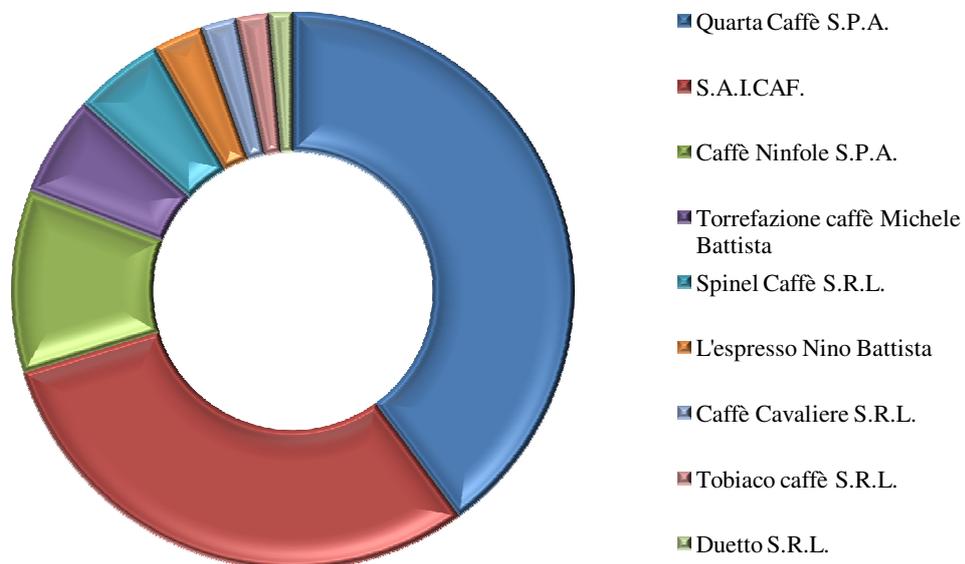
Fonte Databank 2006

In Italia, su un totale di circa 700 aziende operanti nel settore della lavorazione del caffè, le prime sei in ordine di fatturato sono Lavazza, Illycaffè, Cafè do Brasil, Segafredo Zanetti, Caffè Trombetta e Pellini caffè; Quarta Caffè occupa il tredicesimo posto.

La posizione competitiva dell'azienda migliora sensibilmente con riferimento al contesto centro-meridionale del Paese, in cui si colloca tra le prime tre aziende leader dopo Cafè do Brasil e Caffè Trombetta.

In ambito regionale, infine, l'azienda domina con una quota di mercato di circa il 40% e compete con altre otto società, di cui cinque nella provincia di Bari (SAICAF, Torrefazione Caffè Michele Battista, L'Espresso Nino Battista, Caffè Cavaliere, Tobiaco Caffè), una della provincia di Taranto (Caffè Ninfole), una nella provincia di Foggia (Duetto) ed un'altra nella provincia di Lecce (Spinel Caffè).

Quota di mercato delle torrefazioni operanti nel contesto regionale



Fonte Banca Dati AIDA – Bureau Van Dijk Variabile: Ricavi delle vendite (100% = 61,352 migl Eur) Anno 2008

La strategia e le politiche adottate

Con riferimento all'attività caratteristica, Quarta Caffè intende perseguire il percorso di qualità che ha caratterizzato l'azienda sin da quando è nata; ciò significa che uno degli impegni maggiori dell'azienda è indirizzato alla selezione e all'utilizzo delle migliori materie prime con l'obiettivo di realizzare delle miscele selezionate, in grado di rendere straordinario il momento dedicato alla pausa caffè.

Fondamentale attenzione è rivolta al processo di trasformazione, con riferimento al quale l'azienda, per propria scelta, ha mantenuto la commercializzazione del prodotto a livello locale, in maniera tale da continuare a realizzare le miscele attraverso un processo che può definirsi tradizionale e privilegiare i rapporti con la clientela per verificarne in ogni momento il grado di soddisfazione.

Accanto all'obiettivo della qualità, Quarta Caffè è impegnata in un processo di innovazione che ha determinato l'ingresso in azienda di tecnologie in grado di limitare gli impatti ambientali derivanti dallo svolgimento dell'attività produttiva ed aumentare l'efficienza dei processi di trasformazione.

In tal senso l'azienda, per gli anni a venire, intende sostenere e sviluppare il processo di responsabilizzazione e di eco sostenibilità effettuando gli investimenti che, di volta in volta, dovessero rendersi necessari. Con riferimento a ciò, nel breve termine, ed in particolare tra pochi mesi, sarà messa in funzione la turbina eolica installata nell'area circostante lo stabilimento, grazie alla quale si potrà utilizzare l'energia pulita derivante dal vento.

L'obiettivo a medio e lungo termine è conseguire una autonomia energetica almeno pari all'80% del fabbisogno complessivo; ciò, evidentemente, grazie anche all'utilizzo dell'energia pulita derivante dal sole che l'azienda già è in grado di produrre grazie agli investimenti realizzati negli anni precedenti.

Il perseguimento di una strategia volta al raggiungimento di obiettivi di sostenibilità impone, dunque, all'azienda di continuare ad operare nel rispetto dell'ecosistema e della biodiversità, e con riferimento a ciò l'azienda si propone di mantenere la certificazione ambientale che ha conseguito da un apposito

organismo certificatore indipendente, presentando i requisiti di conformità in tutti i parametri oggetto di controllo.

L'attenzione dell'azienda verso il proprio territorio porterà a sostenere, come fatto già negli anni passati, importanti progetti di ristrutturazione del patrimonio artistico ed architettonico. E' in fase di sottoscrizione, infatti, una convenzione con il Comune di Otranto per il recupero di una importante chiesa danneggiata dalle incurie del tempo e da atti vandalici.

Quarta Caffè si pone, inoltre, l'obiettivo di realizzare, in futuro, all'interno dell'azienda, un museo del caffè mediante l'esposizione di tutte le macchine e gli strumenti d'epoca (dai piccoli macinini ai tostini da pochi kg, fino alle macchine più voluminose) che fanno parte della collezione privata iniziata dal fondatore, Gaetano Quarta, e proseguita dal figlio Antonio.

2

PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO



Come affermato in apertura, Quarta Caffè ha scelto di adottare le linee guida del GBS per la redazione del Bilancio Sociale ed in particolare la configurazione del Valore Aggiunto Lordo, che considera gli ammortamenti come parte della remunerazione di competenza dell'impresa, destinati a recuperare i costi sostenuti nell'acquisizione degli assets tangibili ed intangibili.

Il calcolo del valore aggiunto rappresenta il punto di raccordo tra i Bilanci contabili e la rendicontazione sociale. I valori del Conto economico, infatti, sono riclassificati sulla base di criteri specificamente definiti al fine di quantificare, in termini monetari, la capacità dell'azienda di generare ricchezza e di ridistribuirla a vantaggio degli interlocutori con cui si relaziona direttamente o indirettamente: capitale umano, amministrazioni pubbliche, azionisti, sistema impresa, finanziatori, collettività.

VALORE AGGIUNTO GLOBALE	ESERCIZI (val./arr.)		
	2008	2007	2006
A) Valore della produzione	24.821.166	23.394.060	23.196.364
1. Ricavi delle vendite e delle prestazioni	24.517.582	23.306.965	23.014.812
- Rettifiche di ricavo	-8.102	-16.562	-20.117
2. Variazioni delle rimanenze di prodotti in corso di lavorazione, semilavorati e finiti (e merci)	67.791	19.232	-20.272
3. Variazione dei lavori in corso su ordinazione	0	0	0
4. Altri ricavi e proventi	243.895	84.425	221.941
Ricavi della produzione tipica	24.821.166	23.394.060	23.196.364
5. Ricavi per produzioni atipiche (produzioni in economia)			
B) Costi intermedi della produzione	13.408.943	12.433.908	11.881.856
6. Consumi di materie prime,	10.870.896	7.761.011	6.661.516
Consumi di materie sussidiarie			
Consumi di materie di consumo			
Costi di acquisto di merci (o costo delle merci vendute)			
Variazione delle materie	-1.181.616	1.091.793	1.481.837
7. Costi per servizi	2.796.311	2.870.911	2.963.835
8. Costi per godimento di beni di terzi	249.507	224.104	164.291
9. Accantonamenti per rischi	330.000	0	0
10. Altri accantonamenti	0	0	0
11. Oneri diversi di gestione	343.845	486.089	610.377
(A-B) VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO	11.412.223	10.960.152	11.314.508
C) Componenti accessori e straordinari			
12. +/- Saldo gestione accessoria	236.867	-458.760	116.322
Ricavi accessori	255.124	210.664	167.745
- Costi accessori	-18.257	-669.424	51.423
13. +/- Saldo componenti straordinari	-34.940	-216.579	-389.028
Ricavi straordinari	508.534	1.777	0
- Costi straordinari	-543.474	-218.356	-389.028
(A-B+/-C) VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	11.614.150	10.284.813	11.041.802

DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO	ESERCIZI (val./%)		
	2008	2007	2006
A) REMUNERAZIONE DEL PERSONALE	6.317.507	6.031.366	5.994.642
Personale non dipendente	1.224.332	1.207.384	1.360.955
Personale dipendente			
- Remunerazioni dirette	4.023.195	3.839.727	3.655.656
- Remunerazioni indirette	1.069.980	984.255	978.031
- Quote di riparto degli utili			
B) REMUNERAZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	1.156.267	1.357.991	1.573.799
Imposte dirette	1.211.383	1.357.762	1.604.304
Imposte indirette	149.688	149.166	139.846
Meno eventuali contributi in conto esercizio	204.804	-148.937	-170.351
C) REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI CREDITO	132.510	117.433	117.520
Oneri finanziari per capitali a breve termine	132.510	117.433	117.520
Oneri finanziari per capitali a lungo termine			
D) REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI RISCHIO	606.350	479.650	479.650
Dividendi distribuiti	606.350	479.650	479.650
E) REMUNERAZIONE DELL'AZIENDA	3.193.020	2.069.112	2.590.662
Ammortamenti	1.916.798	1.812.443	1.636.877
Accantonamenti			
+/- Variazioni delle riserve	1.276.222	256.669	953.785
F) LIBERALITA' ESTERNE	208.496	229.261	285.529
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO (A+B+C+D+E+F)	11.614.150	10.284.813	11.041.802

Il valore aggiunto, pertanto, esprime il fattore valorizzante la responsabilità sociale dell'impresa, l'impegno sociale ed economico non soltanto nei confronti di coloro i quali operano all'interno dell'azienda, ma anche di coloro i quali, dall'esterno, interagiscono variamente con essa.

Quarta Caffè, pertanto, illustra nei prospetti sopra riportati il processo di determinazione e distribuzione del valore aggiunto creato negli ultimi tre anni di attività.

Dall'analisi dei dati di bilancio dell'ultimo triennio, opportunamente rielaborati secondo quanto prescritto dai principi guida del GBS, emerge la capacità

dell'azienda di accrescere il livello di produzione del Valore Aggiunto, confermando così la validità delle proprie scelte strategiche.

In particolare esso è passato dagli 11.041.802 euro del 2006 agli 11.614.150 euro del 2008, salvo registrare un calo di valore nel 2007 a causa, tuttavia, di eventi verificatisi nell'area della gestione non caratteristica.

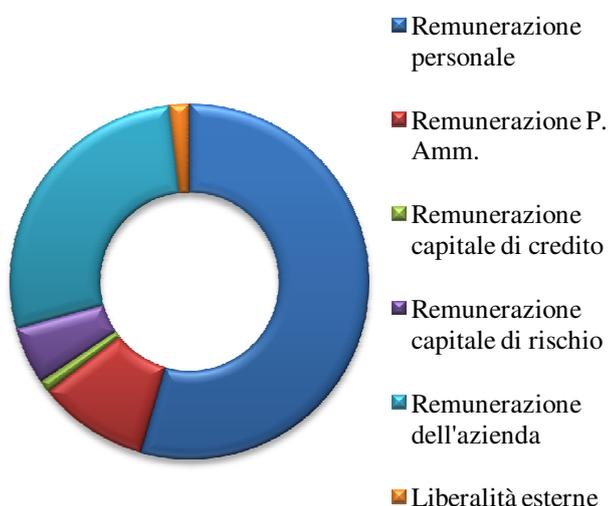
Nel corso del 2008 Quarta Caffè ha distribuito 8.421.130 euro ai propri stakeholders: la quota più rilevante del Valore Aggiunto prodotto, ovvero il 54,39%, è stata destinata al capitale umano, ai finanziatori del capitale di rischio è stato destinato il 5,22% della ricchezza prodotta, mentre a quelli del capitale di credito l'1,14%. Alla Pubblica Amministrazione sono stati destinati, sotto forma

di imposte dirette ed indirette, circa 1.156.267 euro, pari al 9,96%.

Il sistema aziendale ha trattenuto quale congrua remunerazione il 27,49% del Valore aggiunto prodotto attraverso gli ammortamenti e gli utili accantonati a riserva, scelta di particolare rilievo e funzionale al

rafforzamento della propria capacità competitiva. Alla Collettività, infine, sono stati destinati circa 209 mila euro, pari allo 1,80% del Valore Aggiunto prodotto, sotto forma di liberalità, iniziative e sponsorizzazioni di eventi culturali e sportivi.

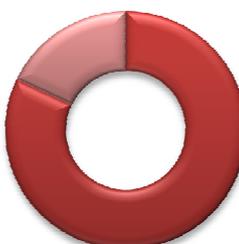
Per ciò che concerne le remunerazioni riconosciute alle varie categorie di stakeholders, il grafico successivo illustra, in maniera dettagliata, la composizione e l'incidenza percentuale delle classi di interlocutori sociali coinvolti nel processo di distribuzione del valore generato da Quarta Caffè.





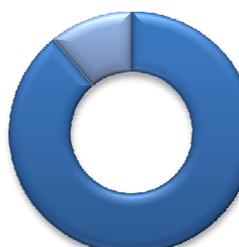
- Remunerazioni dirette pers dip
- Remunerazioni indirette pers dip
- Remunerazioni pers non dip

Le remunerazioni al personale dipendente rappresentano una quota significativa della ricchezza ridistribuita agli stakeholders di Quarta Caffè; esse, infatti, incidono nella misura dell'80,62% sul totale del valore aggiunto distribuito alle risorse umane. In particolare, le remunerazioni dirette (salari, stipendi, quote di trattamento di fine rapporto ed eventuali provvidenze aziendali) rappresentano il 63,68%, mentre quelle indirette (contributi sociali a carico dell'impresa) il 16,94%. Il restante 19,38% è rappresentato dalla remunerazione al personale non dipendente.



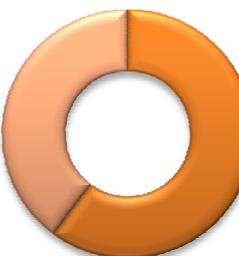
- Finanziatori capitale di rischio
- Finanziatori capitale di credito

La quota di valore aggiunto distribuita in favore dei portatori del capitale di rischio è rappresentata dall'ammontare dei dividendi distribuiti alla proprietà e costituisce l'82,06% del valore complessivo delle remunerazioni spettanti al capitale di rischio e al capitale di credito. Il 17,93% è costituito dalla remunerazione spettante ai finanziatori dell'azienda per il capitale a breve giro.



- Imposte dirette
- Imposte indirette

Il beneficio economico acquisito dall'Amministrazione Pubblica mediante l'imposizione diretta e indiretta incide, nell'ambito del relativo aggregato, nella misura dell'89% con riferimento ai prelievi rientranti nella prima tipologia di tributi, nella misura dell'11% per i prelievi riguardanti le imposte indirette.



- Ammortamenti
- Variazione delle riserve

La remunerazione spettante a Quarta Caffè, considerata quale interlocutore autonomo, comprende gli accantonamenti a Riserva operati nell'anno e le quote di ammortamento di competenza dell'esercizio. In particolare, le Riserve movimentate a seguito della distribuzione dell'utile netto dell'esercizio remunerano il sistema aziendale nella misura del 39,97%, mentre gli ammortamenti influiscono per il 60,03%.

3

RELAZIONE SOCIALE

Le risorse umane

Il Capitale Umano per Quarta Caffè costituisce un patrimonio da valorizzare e potenziare, poiché rappresenta un elemento fondamentale della competitività e del successo sul mercato dell'azienda.

Una delle priorità della stessa, pertanto, consiste nello sviluppare le capacità e le competenze di ciascun collaboratore, sia che si tratti di un lavoratore dipendente o di un professionista esterno o di un soggetto legato all'azienda da particolari rapporti di collaborazione; è per tale ragione che l'azienda effettua costantemente degli investimenti al fine di migliorare le proprie politiche tecnico-commerciali e le proprie performances aziendali.

In particolare, Quarta Caffè dedica la massima attenzione alla tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro e si impegna ad assicurare un clima lavorativo sereno in modo da consentire a ciascun lavoratore di esprimere le proprie potenzialità e di rafforzare il proprio senso di appartenenza all'azienda.

Anche con riferimento all'esercizio 2008, al pari di quanto è accaduto nei due anni precedenti, il personale rappresenta, con 6.317.127 euro, lo stakeholder al quale l'azienda distribuisce la quota più rilevante del Valore aggiunto prodotto.

In particolare, tra le remunerazioni erogate al personale dipendente sono ricompresi, nel rispetto di quanto stabilito dai principi emanati dal GBS, oltre ai costi per salari e stipendi, la quota di accantonamento al Fondo T.F.R. di competenza dell'esercizio, gli oneri sociali versati agli istituti di previdenza e contro gli infortuni sul lavoro ed i costi sostenuti dall'azienda per il servizio mensa.

Premesso che l'organico è costituito prevalentemente da pugliesi, è opportuno evidenziare che la totalità dei Dirigenti proviene dalla Provincia di Lecce, così come la metà dei Quadri, l'87,5% degli impiegati ed il 90% degli operai. Per il

resto, 4 impiegati e 3 operai sono della Provincia di Brindisi, mentre dei rimanenti 2 impiegati, uno è della provincia di Taranto, l'altro della Provincia di Bari.

	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai
Prov Lecce	4	1	42	28
Prov Brindisi			4	3
Prov Taranto			1	
Prov Bari			1	
Prov Foggia				
Altro		1		
Totale	4	2	48	31

E' opportuno, inoltre, distinguere il personale non dipendente, nel quale rientrano, tra gli altri, coloro che compongono l'organo amministrativo e di controllo, dal personale dipendente operante in azienda secondo le varie funzioni a ciascuno assegnate.

Nel prospetto di distribuzione del valore aggiunto, la remunerazione spettante al personale non dipendente comprende, tra le altre voci, gli emolumenti erogati agli organi sociali pari a 333.600 euro, i compensi a collaboratori e professionisti per 234.789 euro, le retribuzioni per collaborazioni occasionali, coordinate e continuative pari a 403.300 euro, le provvigioni ad agenti e rappresentanti per 63.353 euro, le prestazioni di lavoro interinale per 23.153 euro, altre remunerazioni per servizi e collaborazioni varie per 110.516 euro.

L'organo amministrativo è rappresentato dal Dott. Antonio Quarta, Amministratore unico e titolare del controllo dell'azienda con una partecipazione del 52,05%, mentre l'organo di controllo è costituito, come detto nella prima sezione del bilancio sociale, denominata "identità aziendale", da tre Sindaci effettivi e da due Sindaci supplenti; in azienda, inoltre, prestano la propria attività

lavorativa 5 consulenti, ciascuno dei quali nelle aree “Amministrazione”, “Tostatura”, “Vendite”, “Organizzazione del personale” e “Laboratorio analisi”.

Il personale dipendente, costituito in media da n. 85 unità, nel corso degli ultimi tre anni è risultato essere così composto:

Personale dipendente	2008	2007	2006
DIRIGENTI	4	4	4
QUADRI	2	3	2
IMPIEGATI	48	47	46
OPERAI	31	31	31
TOTALE	85	85	83

Dal 2006 al 2008 si evidenzia, in particolare, l’incremento del numero di impiegati; sostanzialmente simile è, invece, il numero dei dirigenti, dei quadri e degli operai.

Entrando maggiormente nello specifico, dei 4 dirigenti esistenti, taluni operano nell’area “Segreteria acquisti/servizi”, “Finanza” e “Linea bar”, mentre uno assume la responsabilità sia dell’area “Servizi tecnici”, sia dell’area “Linea GDO”.

Le 2 unità operanti in azienda con la funzione di quadri intermedi presidiano le aree “Amministrazione C.E.D.” e “Produzione”.

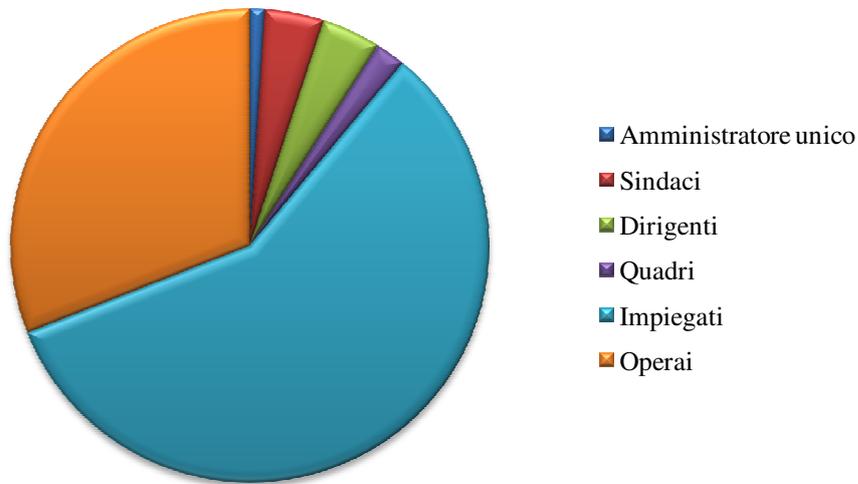
Gli impiegati e gli operai sono variamente dislocati tra le varie funzioni aziendali e popolano le varie aree secondo le tabelle di seguito riportate.

In azienda, inoltre, sono presenti 4 unità a tempo determinato: 2 di queste sono occupate nell’ambito della funzione marketing, le altre 2 nelle operazioni di pulizia.

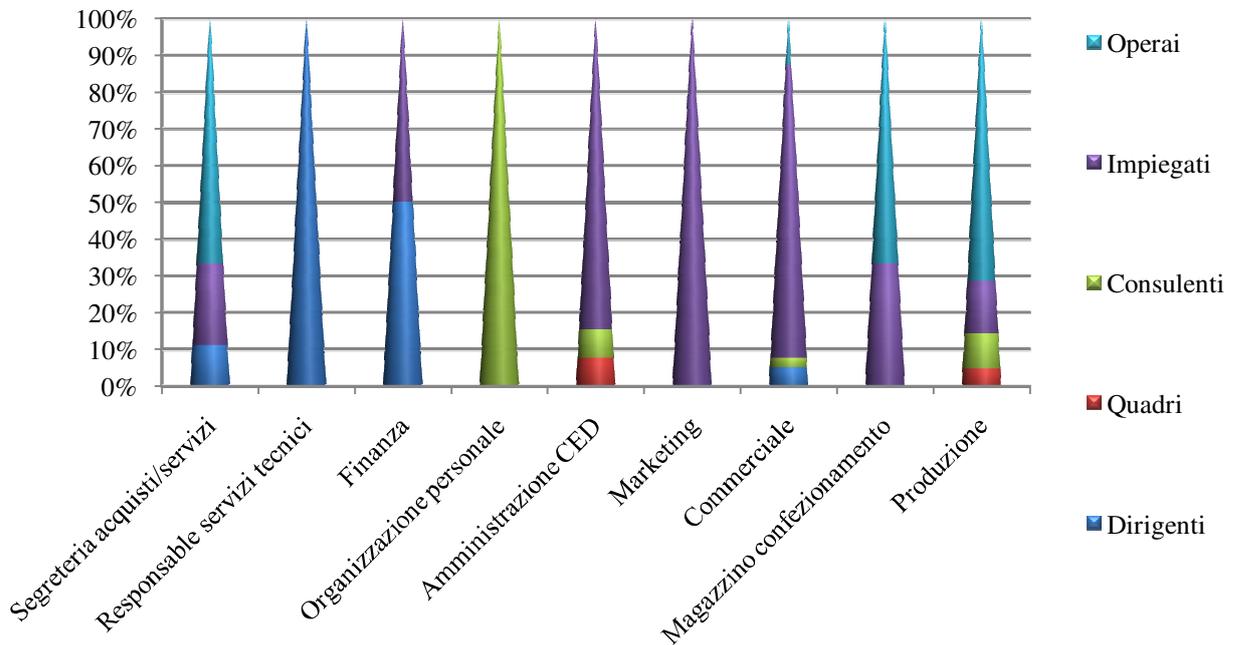
Impiegati	numero unità
Amministrazione	11
Marketing	2
Finanza	1
Segreteria acquisti/servizi	2
Commerciale – linea bar	1
Commerciale – linea GDO	1
Magazzino confezionamento	1
Produzione – sala controllo	1
Produzione – laboratorio analisi	1
Produzione – sicurezza – S.G.Q. – H.A.C.C.P	1
e Produzione – confezionamento	
Produzione - confezionamento	1
Vendite	29
Totale	52

Operai	numero unità
Magazzino confezionamento	2
Produzione – sala controllo	1
Produzione – magazzini crudo	2
Produzione – tostatura	2
Produzione – macinatura	1
Segreteria acquisti/servizi	6
Commerciale – vendite	5
Produzione – confezionamento	3
Produzione – confezionamento - impacchettatrici	6
Totale	28

I grafici sotto riportati evidenziano la composizione e l'incidenza complessiva dell'organico di Quarta Caffè in funzione della tipologia di qualifica ricoperta da ciascuna risorsa presente in azienda



...nonché la composizione e l'incidenza delle varie qualifiche nelle differenti aree funzionali che caratterizzano la struttura organizzativa.



Evidentemente, gli impiegati e gli operai sono la categoria di personale che trovano maggiore diffusione quantitativa in azienda la cui concentrazione si riscontra prevalentemente nell'area amministrativa, produttiva e commerciale. Tra le remunerazioni erogate al personale dipendente sono stati ricompresi, nel rispetto di quanto stabilito dai principi emanati dal GBS, oltre ai costi per salari e

stipendi, la quota di accantonamento al Fondo T.F.R. di competenza dell'esercizio, gli oneri sociali versati agli istituti di previdenza e contro gli infortuni sul lavoro ed i costi sostenuti dall'azienda per il servizio mensa.

Nel 2008, inoltre, la produttività del personale dipendente è cresciuta rispetto all'anno precedente, infatti con un minor numero di impiegati ed operai si è realizzato un seppur lieve aumento del fatturato.

Per meglio comprendere la composizione dell'organico si riportano, di seguito, alcuni dati che consentono di specificare i differenti ruoli ricoperti in azienda dal personale dipendente in funzione di una pluralità di parametri (genere, età, livello di istruzione, provenienza geografica, ore di lavoro, ecc.).

	2008		2007		2006	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dirigenti	3	1	3	1	3	1
Quadri		2		3	2	
Impiegati	38	10	37	10	36	10
Operai	24	7	24	7	24	7
Totale	65	20	64	21	65	18
Totale organico	85		85		83	

I dati relativi agli ultimi tre esercizi evidenziano una rilevante presenza maschile in azienda: in media il 76,68% del personale è costituito, infatti, da uomini; tale prevalenza, tuttavia, viene meno con riferimento alla categoria dei Quadri, dove è assoluta la presenza femminile.

	2008		2007		2006	
	n.	%	n.	%	n.	%
Inferiore a 30 anni	3	3,53	3	3,53	3	3,61
Da 31 a 40 anni	20	23,53	19	22,35	18	21,69
Da 41 a 50 anni	32	37,65	33	38,83	32	38,55
Oltre 50	30	35,29	30	35,29	30	36,15
Totale	85		85		83	

Gran parte del personale presente in azienda rientra in una fascia d'età media compresa tra i 41 ed i 50 anni, seguono gli over 50 con una incidenza del 36% circa. Queste due categorie rappresentano, da sole, circa il 74% del totale delle risorse umane aziendali.

Minore è la presenza di personale con età compresa tra i 31 ed i 40 anni, mentre irrilevante è il numero dei dipendenti con età al di sotto dei 30 anni.

	2008		2007		2006	
	n.	%	n.	%	n.	%
Laurea	6	7,05	5	5,89	4	4,82
Diploma medie superiori	44	51,76	45	52,94	44	53,01
Diploma medie inferiori	33	38,82	33	38,82	33	39,76
Licenza elementare	2	2,35	2	2,35	2	2,41
Totale	85		85		83	

Per quanto concerne il livello di istruzione, la tabella sopra esposta evidenzia la netta prevalenza del personale che ha conseguito un diploma di scuola superiore; irrilevante, invece, il numero di coloro che possiedono la licenza elementare, come

pure esiguo è il numero dei laureati, i quali in prevalenza possiedono una formazione di tipo economico-aziendale (67% circa).

Laurea	Giurisprudenza	Economia	Ingegneria	Scienze politiche	Scienze ambientali	Lingue	Biologia	Altro
6		4	2					

	2008	Numero ore lavorate	%
Ore ordinarie		145.703	99,44
Ore straordinarie		818	0,56
Totale		146.521	100

Nel 2008 il personale presente in azienda ha lavorato per 146.521 ore, delle quali solo lo 0,56% rientranti nell'orario di straordinario. L'incidenza di quest'ultimo, dunque, risulta essere minima.

Tipologia di assenza dal lavoro

	%
Permesso elettorale	96,62
Allattamento	
Malattia	2,00
Maternità	
Infortunio	0,33
Congedo matrimoniale	0,05
Altro	1,00
Totale	100,00

La quasi totalità delle assenze registrate in media sono causate dall'esercizio del diritto di voto; le assenze per malattia rappresentano solo il 2%, mentre gli infortuni sono quasi pari a zero.

Sistema di gestione

Nella Quarta Caffè le attività di selezione del personale sono connesse ad un'attenta valutazione del fabbisogno di competenze, capacità e professionalità, e richiedono la definizione di specifici requisiti in termini di livello di istruzione, esperienze ed abilità possedute.

Il personale, dunque, viene selezionato (anche attraverso il supporto di specialisti esterni qualificati) confrontando il livello di competenze posseduto con quello richiesto. Viene privilegiato, in ogni caso, il potenziale del candidato piuttosto che le esperienze specifiche, in quanto in azienda si ritiene maggiormente efficace puntare sugli interventi di formazione per colmare eventuali lacune.

Per motivare il personale e migliorare le performance in termini di produttività, Quarta Caffè incentiva i propri collaboratori, in relazione al livello di responsabilità e all'area aziendale di appartenenza, attraverso la definizione ed il riconoscimento di forme retributive con incentivo sui risultati aziendali, oltre che mediante l'attuazione di piani di sviluppo delle carriere.

Sicurezza e attività sanitaria

La tutela della salute e della sicurezza sul lavoro rappresentano per l'azienda un tema centrale sia, ovviamente, per la riduzione degli infortuni e delle malattie professionali, sia per lo sviluppo della propria competitività sul mercato.

Tutte le lavorazioni avvengono nel rispetto delle norme della legge 626/94: all'interno dei reparti produttivi non vengono utilizzati solventi o liquidi cagionevoli alla salute delle persone e i macchinari e gli impianti rispettano la conformità alle normative di legge. Per quanto riguarda la zona uffici, tutti gli ambienti sono stati presidiati con un impianto di rilevazione dei fumi, con conseguente allarme antincendio.

La responsabilizzazione del personale, i periodici corsi di aggiornamento e di addestramento antincendio, la predisposizione di un regolamento interno sulle misure di sicurezza da adottare e le regolari manutenzioni di tutti gli impianti ed i macchinari contribuiscono a ridurre la probabilità di rischio garantendo un luogo di lavoro sicuro e confortevole.

Comunicazione interna

Nella Quarta Caffè, la possibilità di relazionarsi giornalmente e direttamente con la figura dell'imprenditore, sempre presente in azienda e nei reparti produttivi, non richiede l'adozione di particolari strumenti di comunicazione interna. Tuttavia, al fine di migliorare il livello di condivisione delle informazioni, negli ultimi anni è stata introdotta in azienda una rete intranet, che consente un più facile accesso ed un più rapido invio delle informazioni, al fine di migliorare ulteriormente l'efficienza organizzativa.

La clientela

Quarta Caffè considera la clientela, al pari del capitale umano, la risorsa più importante per il perseguimento ed il raggiungimento delle proprie finalità. L'azienda vanta sul territorio pugliese oltre 5000 clienti afferenti ai canali di vendita retail (tradizionale e GDO) e Ho.re.ca.: la prima tipologia di canale costituisce per l'azienda un parco clienti di notevole importanza, in quanto rappresenta l'interfaccia tra l'azienda stessa ed il consumatore finale, sebbene anche la clientela del canale Ho.re.ca. assume una rilevanza considerevole per l'intero portafoglio clienti.

In tali segmenti non esiste un "cliente tipo", ma un insieme di "clienti tipo" che determinano la microsegmentazione del mercato di riferimento e la differenziazione dei prodotti offerti.

Quarta Caffè si rivolge ad un mercato sempre più competitivo realizzando prodotti eccellenti sotto il profilo della qualità che coniugano la forza della tradizione all'innovazione offerta dall'impiego di nuove tecnologie.

Nella definizione delle proprie strategie, l'attenzione preminente dell'azienda è rivolta alla soddisfazione della clientela ed il conseguimento di tale obiettivo è reso possibile dallo sviluppo di relazioni di fiducia con fornitori in grado di assicurare i livelli quantitativi e qualitativi necessari a soddisfare, nei tempi richiesti, la domanda del prodotto sul mercato, il controllo e la selezione di materie prime di elevata qualità, il continuo monitoraggio dei processi di trasformazione, la costante ricerca di soluzioni innovative in grado di mantenere elevati gli standard produttivi.

Quarta Caffè, inoltre, sviluppa relazioni proattive con la clientela attivando processi di coinvolgimento nelle attività aziendali; ciò mediante l'organizzazione di visite guidate in azienda, volte in particolare a sensibilizzare il segmento famiglie al consumo di un prodotto locale che si caratterizza per l'impiego di materie prime di elevata qualità, di processi di tostatura differenziati e controllati a seconda delle caratteristiche finali dei prodotti torrefatti da ottenere ed, infine, per l'utilizzo efficiente di energie pulite prodotte internamente all'azienda in virtù della vocazione della stessa alla eco-compatibilità del suo operato sul territorio.

Rilevante è, inoltre, l'attenzione rivolta alla clientela del canale Ho.re.ca., alla quale l'azienda, da ormai dieci anni, propone la partecipazione ai corsi di formazione "Business Class", al fine di garantire al consumatore finale un servizio altamente qualificato.

Di rilevante importanza per il canale in questione è la concessione delle attrezzature in comodato d'uso da parte dell'azienda e l'utilizzo del brand aziendale in grado di veicolare un'immagine dall'elevato valore aggiunto per il punto vendita che lo espone.

Ad oggi, la Puglia rappresenta il principale mercato di riferimento per i prodotti Quarta Caffè: ciò in virtù di una specifica strategia aziendale che si pone l'obiettivo di intrattenere rapporti diretti con la clientela e garantire la freschezza delle miscele immesse sul mercato. Alcuni prodotti, tuttavia, sono commercializzati su scala nazionale ed internazionale, sebbene i volumi (sia in termini di quantità che di valore) siano nettamente inferiori.

La politica per la qualità

Quarta Caffè ha sviluppato un Sistema di gestione per la Qualità, certificato dall'ente Csq, conforme alle norme UNI EN ISO 9001:2000 ed UNI EN ISO 14001:2004, con lo scopo di consentire il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- accrescere la soddisfazione dei clienti, attraverso la comprensione e il soddisfacimento delle loro esigenze presenti e future;
- migliorare continuamente i processi e i prodotti, con particolare attenzione alla salvaguardia dell'ambiente, della sicurezza dei dipendenti e alla prevenzione delle non conformità;
- valorizzare le risorse umane.

Quarta Caffè è stata la prima realtà eco-compatibile del Salento a garantire l'accuratezza della selezione, produzione e commercializzazione dei propri prodotti, tra le prime a livello nazionale.

In un'ottica di miglioramento continuo, Quarta Caffè attribuisce notevole rilevanza al potenziamento della propria struttura produttiva: in quanto orientata all'eccellenza tecnologica l'azienda effettua gli investimenti più opportuni al fine di migliorare la qualità dei prodotti e ridurre l'impatto della sua presenza sull'ambiente circostante.

Rapporti con la clientela

In Quarta Caffè la comunicazione riveste un'importanza fondamentale, poiché è radicata la convinzione che la forza del marchio debba essere supportata da una solida immagine aziendale, coerente con quanto dall'azienda deliberato e attuato, da costruire opportunamente mediante la trasmissione all'esterno di messaggi che sappiano interpretare l'essenza dell'azienda.

Gli strumenti utilizzati dall'azienda in tal senso comprendono brochure informative, calendari d'autore, shoppers personalizzati realizzati da carta riciclata, cartoline riportanti messaggi che legano la tazzina di caffè al rispetto della natura, filmati appositamente realizzati per le visite organizzate in azienda, interviste pubblicate sulle riviste specializzate di settore e sulla stampa a tiratura

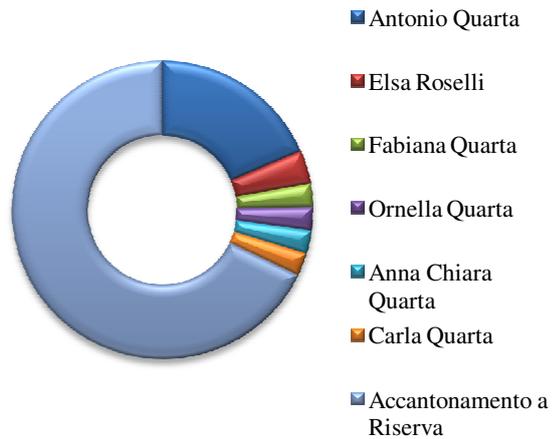
locale, spazi pubblicitari su reti televisive locali ed un sito internet dal quale è possibile accedere ad un'area dedicata agli acquisti on-line.

Il consolidamento delle relazioni di fiducia e di "familiarità" con la clientela è perseguito, inoltre, con il coinvolgimento della stessa in eventi nei quali creare un senso di appartenenza ad un progetto comune; sono tali, ad esempio, le visite periodicamente realizzate allo stabilimento produttivo che consentono alla clientela (effettiva e potenziale) di entrare in contatto diretto con l'eccellenza del caffè del Salento.

Gli azionisti ed i finanziatori

L'azienda Quarta Caffè è un'impresa familiare alla seconda generazione il cui capitale sociale è suddiviso tra sei azionisti: Antonio Quarta, successore del fondatore Gaetano Quarta e amministratore unico, il quale detiene una partecipazione del 52,05%, Elsa Roselli, moglie del fondatore, la quale detiene una partecipazione del 10,25% e le rimanenti quattro figlie, Fabiana, Ornella, Anna Chiara e Carla Quarta, ciascuna con una partecipazione del 7,05%. L'ultima quota, pari al 9,50%, è rappresentata da azioni proprie in portafoglio.

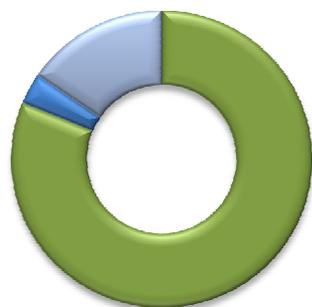
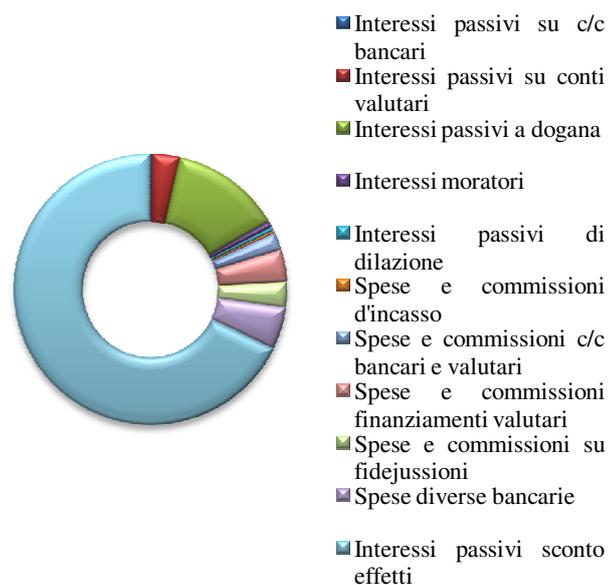
Azionista	2008	2007	2006
Antonio Quarta	348.735	275.865	275.865
Elsa Roselli	68.675	54.325	54.325
Fabiana Quarta	47.235	37.365	37.365
Ornella Quarta	47.235	37.365	37.365
Anna Chiara Quarta	47.235	37.365	37.365
Carla Quarta	47.235	37.365	37.365
Utile distribuito	606.350	479.650	479.650
Incidenza % sul VA	0,05	0,05	0,04



Come negli anni precedenti, nel 2008 Quarta Caffè ha distribuito solo una parte degli utili conseguiti, reinvestendo la restante parte nell'attività d'impresa; questa scelta rappresenta per tutti gli interlocutori un forte segnale della volontà della proprietà di investire sulla crescita e lo sviluppo dell'azienda.

Con riferimento ai portatori del capitale di credito, si rileva l'inesistenza di finanziamenti bancari a medio e lungo termine e la riduzione in misura consistente di quelli a breve scadenza.

La distribuzione del valore aggiunto tra coloro che hanno contribuito alla formazione dello stesso mediante l'apporto del capitale di credito, ha determinato la corresponsione di 132.510 euro nel 2008 a titolo di interessi ed oneri finanziari, con una incidenza sul valore aggiunto complessivamente distribuito pari all'1,14%. Il grafico riportato a lato illustra la composizione di tale tipologia di oneri sostenuti dall'azienda per aver ricorso al capitale di terzi.



- Remunerazione dell'azienda
- Remunerazione capitale credito
- Remunerazione capitale proprio

La limitata remunerazione del capitale di credito, rispetto a quanto distribuito alla proprietà e al sistema aziendale tramite gli accantonamenti alle Riserve del Patrimonio e gli ammortamenti dei fattori a non rapido rigiro, riflette la composizione della struttura finanziaria di Quarta Caffè, caratterizzata da uno scarso ricorso all'indebitamento, in particolar modo a quello di media e lunga durata, e da una politica di capitalizzazione che si traduce in virtuosi meccanismi di autofinanziamento; in tal modo l'azienda dispone di un ottimo grado di solvibilità nel breve e nel medio termine.

L'azienda investe da sempre notevoli risorse con l'obiettivo di potenziare e migliorare la propria capacità produttiva. Per garantire la continuità e la competitività del suo funzionamento nel tempo, infatti, l'azienda punta al miglioramento costante della qualità dei prodotti offerti sul mercato attraverso investimenti in soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali con l'obiettivo di perseguire l'efficienza e l'economicità della gestione.

Una quota rilevante del valore aggiunto, misurata dal valore degli ammortamenti e degli utili non distribuiti e trattenuti in azienda, è destinata alla remunerazione del sistema aziendale, che si caratterizza per un adeguato livello di capitalizzazione e per una generale situazione di equilibrio finanziario, oltre che economico.

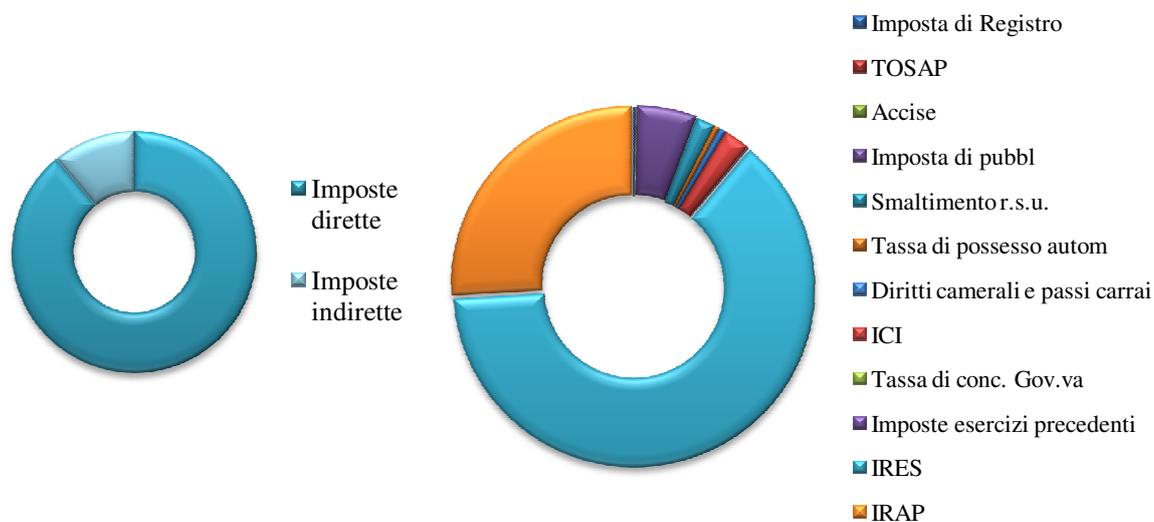
Da qui la scelta di non indebitarsi a medio e lungo termine con le banche e la volontà, per gli esercizi a venire, di limitare l'esposizione debitoria a breve termine, incrementata nel 2007 e ridotta nell'anno in corso del 48,98%.

	Debiti a breve termine			Debiti a medio e lungo termine		
	2008	2007	2006	2008	2007	2006
Debiti v/banche	49.900	97.799	11.000	-	-	-

La Pubblica Amministrazione

Coerentemente con le linee politiche e di indirizzo alle quali è improntato l'operato di Quarta Caffè, i rapporti che l'azienda intrattiene con la Pubblica Amministrazione e l'Erario sono costantemente ispirati da principi di trasparenza e correttezza.

Nel 2008 l'azienda ha sostenuto un onere fiscale pari a 1.361.071 euro, sotto forma di imposte dirette, indirette e tasse di competenza dell'esercizio, ed ha beneficiato di contributi in conto esercizio per 204.804 euro; la quota di Valore Aggiunto complessivamente distribuita alla Pubblica Amministrazione è pari a circa il 9,96% e rappresenta la terza tipologia di ricchezza ridistribuita in ordine di importanza.



La collettività

Per Quarta Caffè essere socialmente responsabili significa coniugare le finalità di crescita imprenditoriale con le esigenze di una gestione sostenibile. In coerenza con i valori in cui si riconosce e con i principi espressi nella Missione, l'azienda ha sostenuto negli anni diverse iniziative volte a rafforzare il legame con il territorio e con la comunità in cui opera, nella convinzione che il successo economico di un'impresa non possa prescindere da un ruolo attivo nel contesto sociale di riferimento.

Quarta Caffè è conosciuta, a livello locale e non, per l'impegno nella cura e nella salvaguardia del patrimonio artistico e culturale della città di Lecce; un impegno che ha consentito il recupero di oltre 10 tele della Chiesa di Santa Maria delle Grazie, il restauro delle statue rinvenute nel Teatro Greco e della Fontana dell'Armonia, posta a ridosso delle mura del Castello Carlo V.

Rilevante, inoltre, l'impegno che l'azienda ha dimostrato con riferimento al programma di recupero dei beni artistici della città di Otranto, a favore della quale già 10 anni prima aveva devoluto dei fondi per la promozione ed il finanziamento di un progetto di restauro e ripristino degli altari della Chiesa dell'Immacolata

che, tuttavia, per motivi burocratici era rimasto incagliato e che nel 2009 riprenderà l'avvio grazie ad una convenzione stipulata tra il Comune e l'azienda.

Nel 2008 Quarta Caffè ha destinato circa 209.000 euro, pari all'1,80 % del Valore Aggiunto prodotto, al sostegno di iniziative di carattere sociale e culturale.

Con riferimento alle iniziative di carattere culturale, Quarta Caffè ha coinvolto gli studenti dei principali istituti e scuole d'arte della Regione Puglia attorno al tema "Un sacco di colori nel caffè", mediante l'attribuzione di una borsa di studio alla migliore opera d'arte realizzata attraverso il riutilizzo dei sacchi di juta nei quali il caffè verde giunge in azienda. Alcune delle tele realizzate sono ancora oggi esposte in azienda.

Il coinvolgimento e la sensibilizzazione dei giovani a preferire (e premiare attraverso l'acquisto) il comportamento delle aziende impegnate nella realizzazione di processi ecocompatibili ed ecosostenibili, attraverso l'utilizzo di tecnologie non clima-alteranti o clima-impattanti, si traduce nell'organizzazione periodica di visite aziendali rivolte agli studenti delle classi elementari e medie, in cui viene spiegato il lungo viaggio del chicco di caffè fino alla tazzina; per favorire il collegamento tra il sistema formativo ed il mondo del lavoro, inoltre, Quarta Caffè accoglie i giovani laureandi per realizzare stage aziendali in collaborazione con la Facoltà di Economia.

Un progetto particolarmente delicato, attesa l'entità dell'investimento richiesto, ha impegnato, negli ultimi anni, l'azienda nell'acquisto del microscopio chirurgico "Opmi-Pentero" della ditta Carl Zeiss da devolvere al reparto di Neurochirurgia del nosocomio "Vito Fazzi" di Lecce, unico nel Salento.

Lo strumento in questione, il primo al mondo dotato di un supporto integrato per l'angiografia, consente di eseguire interventi di eccellenza al cervello ed al sistema nervoso centrale e periferico, contribuendo, pertanto, a rafforzare e migliorare il servizio ospedaliero dell'area salentina.

Un'altra iniziativa di carattere sociale, stavolta a migliaia di chilometri di distanza dal territorio salentino, è "Insieme per Makiosi", un progetto che Quarta Caffè ha avviato in collaborazione con padre Firmin Manzandala della Diocesi di Kenge, per la costruzione di una scuola elementare a Makiosi, un piccolo villaggio nella

zona sud-occidentale della Repubblica Democratica del Congo, che garantisce il ciclo di istruzione primaria a sei classi di bambini dai 6 ai 12 anni.

Nel 2008 “Insieme per Makiosi” ha raggiunto un altro importante traguardo rappresentato dall’erogazione, da parte di Quarta Caffè, di quanto necessario per la costruzione di un ambulatorio che possa servire l’intera regione di Bandundu, completamente sprovvista di una struttura sanitaria nel raggio di 120 chilometri, attraverso la predisposizione di 20 posti letto, l’assistenza di un medico e 5 infermieri e l’erogazione gratuita di farmaci e di vaccinazioni, oltre ad una corretta informazione sull’igiene, la prevenzione ed i controlli preventivi.

L’ambiente

L’impegno di Quarta Caffè nei confronti dell’ambiente ha preso avvio oltre 20 anni fa, con il “*Progetto Natura*”, un’iniziativa promossa in collaborazione con Confcommercio e Confesercenti per evidenziare il problema del disboscamento e la necessità di salvaguardare il patrimonio naturale.

A partire da quel momento, l’azienda ha intrapreso un percorso di crescita nell’ottica della responsabilità sociale, cercando di coinvolgere la collettività, ed in particolare i giovani, sul tema dell’educazione ambientale.

In Quarta Caffè l’attenzione e la cura del patrimonio ambientale ha inizio all’interno dello stabilimento industriale: mediante un investimento complessivo di 246.000 euro l’azienda ha realizzato un parco fotovoltaico, composto da circa 300 pannelli, entrato in funzione nel maggio 2007, che nell’anno in corso ha prodotto circa 68.429 Kw di energia pulita e, sul tetto della struttura, è stato installato un sistema di pannelli solari per garantire il riscaldamento autonomo dell’acqua.

Di fronte ad un già importante intervento di questo tipo, l’azienda, non soddisfatta, ha deciso di installare, sempre nell’area dello stabilimento, una turbina eolica in grado di sviluppare una produzione potenziale di circa 50 kw al giorno. Quest’ultima, unitamente a quella generata dal parco fotovoltaico e dai pannelli solari, dovrebbe assicurare all’azienda l’energia alternativa pulita tale da soddisfare l’80% circa del fabbisogno complessivo.

Tipologia investimento	Costo dell'investimento	Periodo di funzionamento	Energia prodotta (Kw)
Impianto fotovoltaico	€ 246.000	26/05-31/12/2007	42.282
		01/01 - 31/12/2008	68.429

L'adozione di questi accorgimenti, oltre a comportare degli indubbi benefici in termini di sensibile riduzione dell'impatto ambientale di fonti energetiche inquinanti, determina una consistente riduzione dei costi di approvvigionamento delle risorse energetiche a vantaggio della redditività aziendale, agevolata dalla caratterizzazione meteorologica dell'area salentina che manifesta la presenza, per la gran parte dei giorni dell'anno, di condizioni climatiche ottimali al funzionamento degli impianti "verdi".

La sensibilità ambientale di Quarta Caffè ha comportato, inoltre, la firma di un protocollo d'intesa con il Corpo Forestale dello Stato per la piantumazione, nel terreno circostante il complesso aziendale, di oltre mille piante.

Un altro protocollo è stato poi stipulato con l'Istituto Agro-economico di Bari – Valenzano per ottenere un compattatore che raccoglie tutti i residui di lavorazione e li trasforma, attraverso un processo di compostaggio, da rifiuti speciali in fertilizzanti biologici di alta qualità.

Sempre nell'ambito del Progetto Natura, una iniziativa senza precedenti ha visto impegnata l'azienda nel progetto "SOS Tartarughe" avviato dalla associazione "Pro Natura Salento" e patrocinato dalla Provincia e dal Comune di Lecce, con l'obiettivo di soccorrere e salvaguardare le tartarughe marine, fortemente minacciate dall'attività dell'uomo in tutto il bacino del Mediterraneo ed ormai al limite dell'estinzione. Nelle acque del Salento, infatti, sito trofico oltre che di svernamento e riproduzione in particolare della specie "Caretta caretta", un elevatissimo numero di tartarughe subisce gravi lesioni, soprattutto a causa delle attività di pesca, e una volta spiaggiate le condizioni in cui versano non ne consentono la cura e la riabilitazione. Quarta Caffè ha avviato, dunque, una campagna di sensibilizzazione diretta, in particolar modo, al coinvolgimento di tutte le categorie operanti sul mare (pescatori, subacquei, navigatori, marinai, diportisti, operatori turistici, ecc.) per sollecitare l'incremento del numero dei

soccorsi e la tempestività degli stessi, direttamente in mare e non quando si verifica lo spiaggiamento.

Il progetto, inoltre, si pone l'obiettivo di valutare il ruolo svolto dalle acque del Salento nella biologia della specie e reperire preziose informazioni indispensabili per la salvaguardia della specie e la gestione dello stesso ambiente marino; è per tale motivo che l'iniziativa, peraltro, prevede lo studio di alcuni tra gli esemplari curati e rimessi in libertà, anche attraverso l'impiego di sistemi satellitari.

Un'ultima notazione si intende porre in evidenza con riferimento alla volontà della Quarta Caffè di manifestare la propria natura "eco-friendly": dopo aver ottenuto la certificazione di qualità UNI EN ISO 9001 da parte dell'organismo certificatore Csqa, adesso l'azienda ha conseguito la certificazione ambientale UNI EN ISO 14001, senza peraltro riportare alcun parametro di non conformità, quale riconoscimento internazionale dell'impegno al miglioramento continuo delle prestazioni ambientali delle proprie attività.

L'azienda si impegna a mantenere nel tempo gli standards qualitativi che le hanno consentito di raggiungere i suoi eccellenti risultati e a rispettare le leggi e le disposizioni ambientali vigenti che regolano le attività dello stabilimento, a prevenire e ridurre l'inquinamento derivante dalle attività di lavorazione attuate, individuando e riducendo gli sprechi di energia, intensificando la prevenzione di possibili rischi per la salute umana, riducendo la produzione di rifiuti, attuando la raccolta differenziata, realizzando e sostenendo l'acquisto di sacchetti in carta riciclata, ricercando le migliori tecnologie adeguate alla struttura e alle dimensioni per migliorare l'efficienza ambientale, formando e sensibilizzando personale, collaboratori, fornitori e ospiti perché questa stessa politica sia condivisa e attuata concretamente.

Questionario di valutazione

Quarta Caffè intende coinvolgere i propri interlocutori al fine di conoscere, attraverso un confronto critico e positivo, le opinioni degli stessi rispetto ai contenuti del documento e, più in generale, rispetto all'impegno nell'ambito della Responsabilità Sociale.

In particolare il questionario è stato costruito al fine di:

- Valutare la chiarezza e la completezza del documento;
- Segnalare gli ambiti che richiedono un maggiore approfondimento.
- Indicare gli aspetti maggiormente condivisi e le aree di miglioramento.

Le indicazioni derivanti dal questionario saranno pubblicate nella prossima edizione del Bilancio sociale e costituiscono il punto di partenza per migliorare l'impegno dell'azienda nell'ambito della Responsabilità Sociale.

Nome e Cognome _____

Data _____

Riferimenti per eventuali contatti _____

1. A quale categoria di stakeholder appartiene?

- Personale
- Clienti
- Fornitori
- Azionisti
- Finanziatori
- Pubblica Amministrazione
- Collettività

2. Come valuta il Bilancio Sociale della Quarta Caffè?

	<i>Ottimo</i>	<i>Buono</i>	<i>Sufficiente</i>	<i>Scarso</i>
Completezza delle informazioni riportate	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Chiarezza della metodologia adottata	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sviluppo delle tematiche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Capacità di aumentare la conoscenza dell'azienda	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comprensibilità del documento (leggibilità, chiarezza espositiva, linguaggio)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. Quali ambiti consiglia di approfondire?

- Identità**
- Determinazione e distribuzione del Valore aggiunto**
- Relazione sociale**
- Personale
- Clienti
- Fornitori
- Azionisti e finanziatori
- Impresa
- Pubblica Amministrazione
- Collettività
- Ambiente

