



BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2017 RISULTATI E PROSPETTIVE

SEA  
YOU  
TOMORROW

# ROTTA VERSO IL FUTURO





**BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2017** RISULTATI E PROSPETTIVE

# Indice

|  |    |   |     |
|--|----|---|-----|
| Lettera agli stakeholder                                   | 4  | ● <b>YOU</b>  |     |
| <b>• COMMITMENT</b>  |    |   |     |
| Identità e profilo   | 8  | Un mondo che si muove nel mondo   | 70  |
| Il Gruppo  | 8  | Il contributo al turismo sostenibile                                      | 71  |
| Highlight 2017   | 10 | Da cliente a cittadino  | 78  |
| Costa Crociere l'eccellenza italiana in mare               | 12 | Vacanza: tra scoperta ed esperienza responsabile                          | 79  |
| Una industry in continua evoluzione e in crescita costante | 16 | Essere vicini per terra e per mare  | 81  |
| Creare valore sostenibile                                  | 20 | Business partner  | 84  |
| Sostenibilità integrata al business                        | 20 | Gestione della catena di fornitura  | 84  |
| L'impegno di Costa per generare valore condiviso           | 24 | Promuovere la sostenibilità nei processi commerciali                      | 89  |
| Relazione con gli stakeholder                              | 28 | Il capitale umano   | 90  |
| Etica e governance aziendale                               | 32 | Valorizzare la diversità  | 93  |
| La gestione della sicurezza a terra e a bordo              | 34 | Costruire competenze e professionalità: un modello riconosciuto nel mondo | 96  |
| <b>• SEA</b>   |    |   |     |
| Sulla rotta della crescita responsabile                    | 40 | Dimezzare gli sprechi alimentari  | 106 |
| Efficienza e innovazione                                   | 42 | Food security   | 119 |
| La risposta di Costa al cambiamento climatico              | 42 | Lavorare insieme per lo sviluppo sostenibile                              | 120 |
| Ridurre le emissioni                                       | 44 | Interpretare il futuro  | 126 |
| Consolidare il presente e progettare il futuro             | 46 |   |     |
| Tutela degli ecosistemi e dei mari                         | 50 | ● Nota metodologica   | 130 |
| Isola del Giglio: fasi finali dei lavori di ripristino     | 54 | Tabelle indicatori  | 132 |
| Sistema e gestione degli impatti ambientali                | 56 | Lettera di attestazione   | 138 |
| Acqua: un bene da preservare                               | 60 | Indice dei contenuti Gri-G4   | 142 |
| Rifiuti: il piano per la gestione integrata                | 63 |   |     |
| <b>• TOMORROW</b>  |    |   |     |



# LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Innovazione e sostenibilità rappresentano per noi un binomio inseparabile. Generare valore per l'azienda e per gli stakeholder è strettamente correlato alla capacità di interpretare il futuro secondo una prospettiva che mette al centro la responsabilità. Operare in un settore come quello delle crociere e, in particolar modo del turismo, amplifica prospettive, opportunità e, senza dubbio, sfide. Integrare nel modello di business la visione di una crescita armonica che tenga conto della necessità di trovare soluzioni innovative nel pieno rispetto degli obiettivi di sviluppo sostenibile è parte del nostro percorso.

Le aspettative a livello sociale si stanno intensificando e sono sempre più elevate. Le aziende, e in particolare i leader, sono chiamati a rispondere a sollecitazioni che solo apparentemente sono al di fuori del proprio perimetro. Essere in grado di anticiparle e contribuire a disegnare nuovi scenari è fondamentale per garantire un futuro sostenibile. Tradurre tutto questo in azioni concrete e trasferirlo nella dimensione della vacanza è quello che stiamo facendo da tempo e che ci ha permesso di raggiungere quest'anno grandi traguardi di cui siamo doppiamente soddisfatti, sia per il risultato, sia per quello che rappresenta realizzarli in un contesto complesso come quello della nave.

Laver dato il via alla costruzione di **Costa Smeralda**, la nuova ammiraglia, alimentata a gas naturale liquefatto, esempio del nostro forte orientamento all'innovazione responsabile, rappresenta un punto nodale per la realizzazione di un progetto destinato a dettare nuovi parametri di riferimento per l'intero settore.

Le nostre ambizioni sono particolarmente sfidanti e ne siamo consapevoli, scegliere di integrare nell'esperienza gastronomica il tema del consumo responsabile ci ha portati ad affrontare la riduzione degli sprechi alimentari disegnando un programma unico. Abbiamo elaborato il programma **4GOODFOOD** lavorando alla ricerca di soluzioni, sia nell'ambito della realizzazione dei piatti, sia in quello del coinvolgimento diretto degli ospiti, fondamentali nel raggiungere l'obiettivo di ridurre del 50% gli sprechi entro il

2020. Anticipare di dieci anni l'Agenda globale significa contribuire a dare un segnale forte verso l'importanza di riconoscere il giusto valore del cibo e di dimostrare come le imprese possano essere i catalizzatori di un modello di sviluppo fondato sul contributo concreto alla soluzione dei temi emergenziali.

Quanto abbiamo raggiunto rafforza la nostra determinazione a seguire la rotta che abbiamo tracciato, rispettare le sue tappe significa fare ulteriori progressi con una visione di lungo termine. Nei prossimi anni lavoreremo per rendere il nostro business sempre più circolare, abbiamo già iniziato questo percorso e, con la logica dei piccoli passi e della sperimentazione di nuovi processi, metteremo a sistema questa modalità di creare valore. Abbiamo il privilegio di ospitare le persone nel nostro mondo. Renderle ulteriormente partecipi e attive, coinvolgendole in esperienze autentiche e gratificanti a diretto contatto con le comunità, sarà parte integrante del nostro viaggio. Considerare i nostri clienti cittadini responsabili è il punto di partenza per costruire una relazione più forte basata sulla condivisione e sulla dimensione di una vacanza che integra prospettive diverse.

Crediamo sia questo il giusto modo di agire e siamo convinti che soltanto attraverso la creazione di partnership, la condivisione di competenze e di obiettivi comuni si possano raggiungere traguardi davvero significativi con ricadute positive per l'ambiente e per la collettività. In questo scenario i **Sustainable Development Goals** rappresentano una straordinaria opportunità, ci offrono un quadro di riferimento all'interno del quale operare insieme e ricercare soluzioni mai sperimentate, in grado di promuovere nuove forme di economia e di costruire nuovi scenari.

Si tratta di passi critici non solo per il futuro delle imprese, ma anche per quello di cui il mondo ha bisogno. Per questo serve che ognuno sia consapevole del proprio ruolo e dia il meglio di sé. Noi siamo pronti.

È il miglior modo per iniziare a festeggiare il 70° compleanno di Costa!

Neil Palomba  
Direttore Generale  
Costa Crociere



# COMMITMENT



# IDENTITÀ E PROFILO

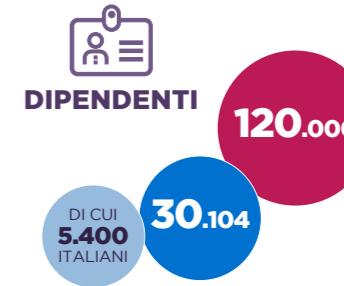
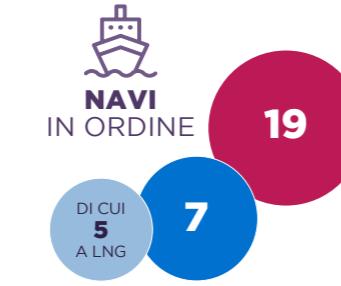
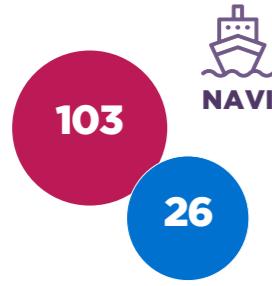
## Il Gruppo

Il Gruppo Costa Crociere S.p.A., cui appartengono i marchi Costa Crociere e AIDA Cruises, è la compagnia crocieristica leader in Europa, nonché principale operatore turistico in Italia. Fondato nel 1948 a Genova, dove tutt'oggi ha sede, è l'unico operatore battente bandiera italiana. L'azienda fa parte dal 1997 del Gruppo Carnival

Corporation & plc, quotato alle borse di Londra e New York, leader di settore con una flotta di 103 navi, circa 12 milioni di ospiti trasportati nel 2017 e una quota pari a circa il 47% del mercato mondiale. Innovazione responsabile, crescita strutturata e offerta di una esperienza di vacanza unica rappresentano i fattori chiave della strategia di Carnival

Corporation. In quest'ottica si configura l'assegnazione di sette nuove navi al Gruppo Costa Crociere il cui varo è previsto tra il 2018 e il 2023. Cinque nuove unità della flotta, pensate per il mercato europeo, saranno interamente alimentate a gas naturale liquefatto (LNG). In fase di progettazione nei cantieri Meyer a Turku (Finlandia) e

Papenburg (Germania), saranno le prime navi da crociera al mondo ad avvalersi di questa tecnologia. Uno sviluppo volto non solo a consolidare la posizione di leadership, ma soprattutto a innovare il sistema del trasporto marittimo, rendendolo sempre più efficiente e abilitando filiere in grado di ridurne gli impatti ambientali.



Dati aggiornati a marzo 2018.

# HIGHLIGHT 2017

| • GENNAIO  | • FEBBRAIO   | • MARZO   | • APRILE  | • MAGGIO   | • GIUGNO  | • LUGLIO   | • AGOSTO  | • SETTEMBRE  | • OTTOBRE  | • NOVEMBRE  | • DICEMBRE   |
|--|--|---|---|--|---|--|---|--|--|---|--|
| PRIMA CROCIERA<br>DI COSTA<br>ATLANTICA<br>DA CINA<br>A SUD PACIFICO | INSERITO NUOVO<br>PORTO DI SCALO<br>IN SPAGNA<br>(TARRAGONA) | COSTA<br>NEOROMANTICA<br>A SUPPORTO<br>DELLE COMUNITÀ<br>DEL MADAGASCAR<br>COLPITE<br>DAL CICLONE | CELEBRAZIONE<br>MATRIMONIO<br>INDIANO<br>A BORDO<br>DI COSTA<br>FASCINOSA | ADESIONE<br>ALLA <b>CARTA</b><br>PER LE PARI<br>OPPORTUNITÀ<br>E L'UGUAGLIANZA<br>SUL LAVORO | ATTIVATO<br>IL PROGETTO<br>DI <b>SMART</b><br><b>WORKING</b><br><br>LANCIATA<br>CAMPAGNA<br><b>TASTE DON'T</b><br><b>WASTE</b> PER<br>IL <b>CONSUMO</b><br><b>RESPONSABILE</b><br>DEL CIBO<br>A BORDO | PRIMO<br><b>SBARCO DELLE</b><br>ECCEDENZE<br>ALIMENTARI<br>A SAVONA IN<br>COLLABORAZIONE<br>CON IL <b>BANCO</b><br><b>ALIMENTARE</b> | PER LA PRIMA<br>VOLTA A BORDO<br>DI COSTA<br><b>DIADEMA</b><br>PIÙ DI <b>6.000</b> OSPITI | COSTA<br><b>SMERALDA</b><br>TAGLIO<br>DELLA LAMIERA<br>E <b>INIZIO LAVORI</b><br>DELLA NUOVA<br>NAVE A LNG | PARTNERSHIP<br>CON I <b>PIÙ BEI</b><br><b>BORGHI</b><br><b>D'ITALIA</b> PER<br>LO SVILUPPO DEL<br>TURISMO<br>SOSTENIBILE<br><br>COSTA<br>CROCIERE<br>VINCE LO <b>SMART</b><br><b>WORKING AWARD</b> | CERIMONIA<br>DELLA MONETA<br>PER COSTA<br>VENEZIA<br>LA NUOVA NAVE<br>COSTRUITA<br>PER IL MERCATO<br>CINESE | SIGLATO<br>IL <b>MANIFESTO</b><br>“ <b>L'ALLEANZA</b><br>PER L'ECONOMIA<br><b>CIRCOLARE</b> ”<br><br>COSTA DIADEMA<br>RADDOPPIA<br>LO SBARCO DELLE<br>ECCEDENZE<br>ALIMENTARI<br>E ARRIVA A<br>CIVITAVECCHIA |





- 8** **STRUTTURE OPERATIVE NEL MONDO**
- 60** **PORTI D'IMBARCO**
- 253** **DESTINAZIONI**
- 832** **CROCIERE**
- 255** **ITINERARI**
- 2.589** **ESCURSIONI**
- 415** **ESCURSIONI ECO TURISTICHE**

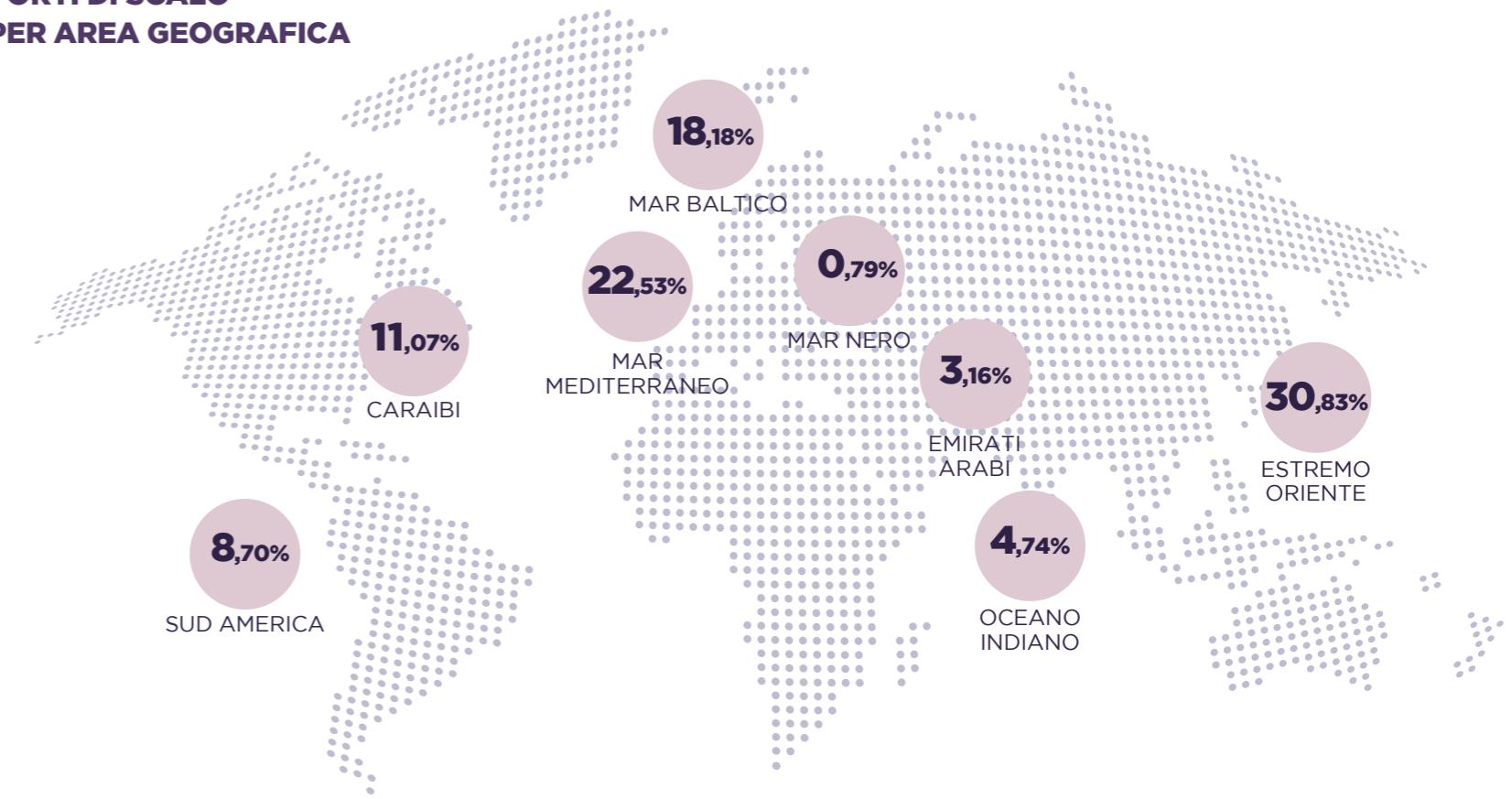
## Costa Crociere l'eccellenza italiana in mare

Da sempre Costa Crociere è sinonimo di stile e ospitalità "made in Italy" in mare. Porta nei cinque continenti i valori caratteristici della tradizione italiana, integrandoli pienamente in un contesto multiculturale come quello della nave e trasferendoli alle comunità con le quali interagisce nel rispetto della cultura locale.

L'azienda opera a livello globale, principalmente sulle rotte del Mediterraneo, Nord Europa, Mar Baltico, Caraibi, Centro America, Sud America, Emirati Arabi, Oceano Indiano, Estremo Oriente e Africa. Primo operatore internazionale, a partire dal

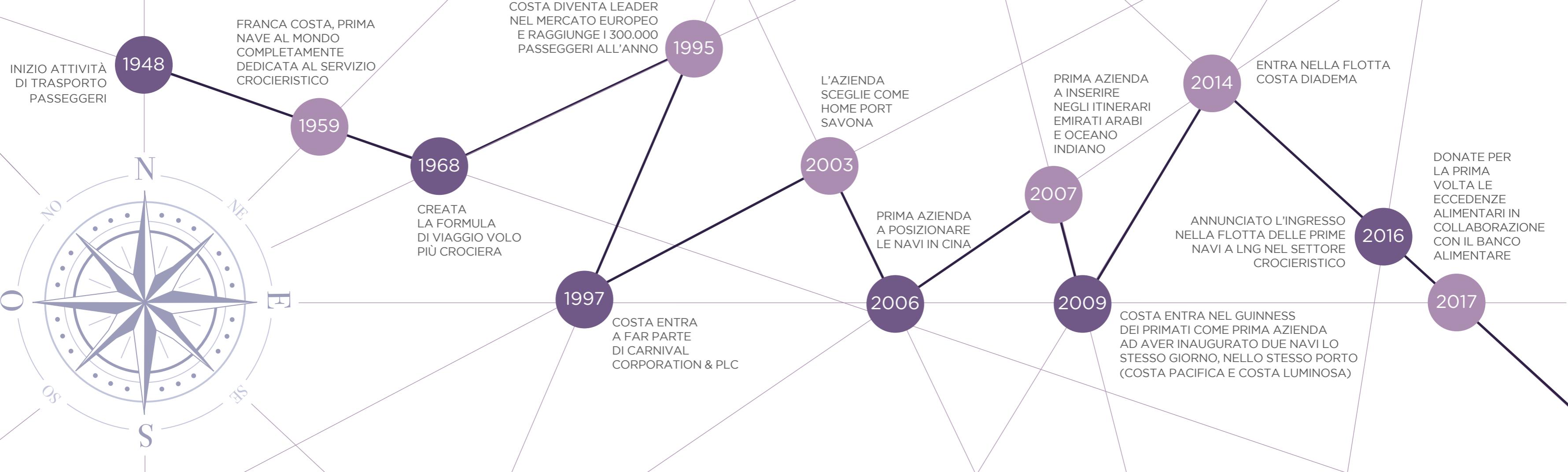
2006, a proporre crociere in partenza dalla Cina per il mercato locale, ha progressivamente rafforzato la propria presenza facendo leva sull'innovazione e l'offerta di crociere uniche e di alta qualità, caratterizzate da stile e prodotti italiani. Attualmente 5 navi su 14 della flotta Costa sono posizionate stabilmente nel mercato asiatico. Tra le nuove navi in fase di realizzazione, due sono pensate per questo specifico mercato. Costruite negli stabilimenti di Fincantieri a Monfalcone, entreranno in servizio nel 2019 e 2020. A novembre 2017 è stata avviata la costruzione della prima nave, Costa Venezia.

### PORTI DI SCALO PER AREA GEOGRAFICA





### COSTA CROCIERE: DA 70 ANNI IN VIAGGIO



## IL SETTORE CROCIERISTICO IN ASIA<sup>1</sup>

**6,9** MLN  
DI PASSEGGERI EUROPEI  
**+2,5%** SUL 2016

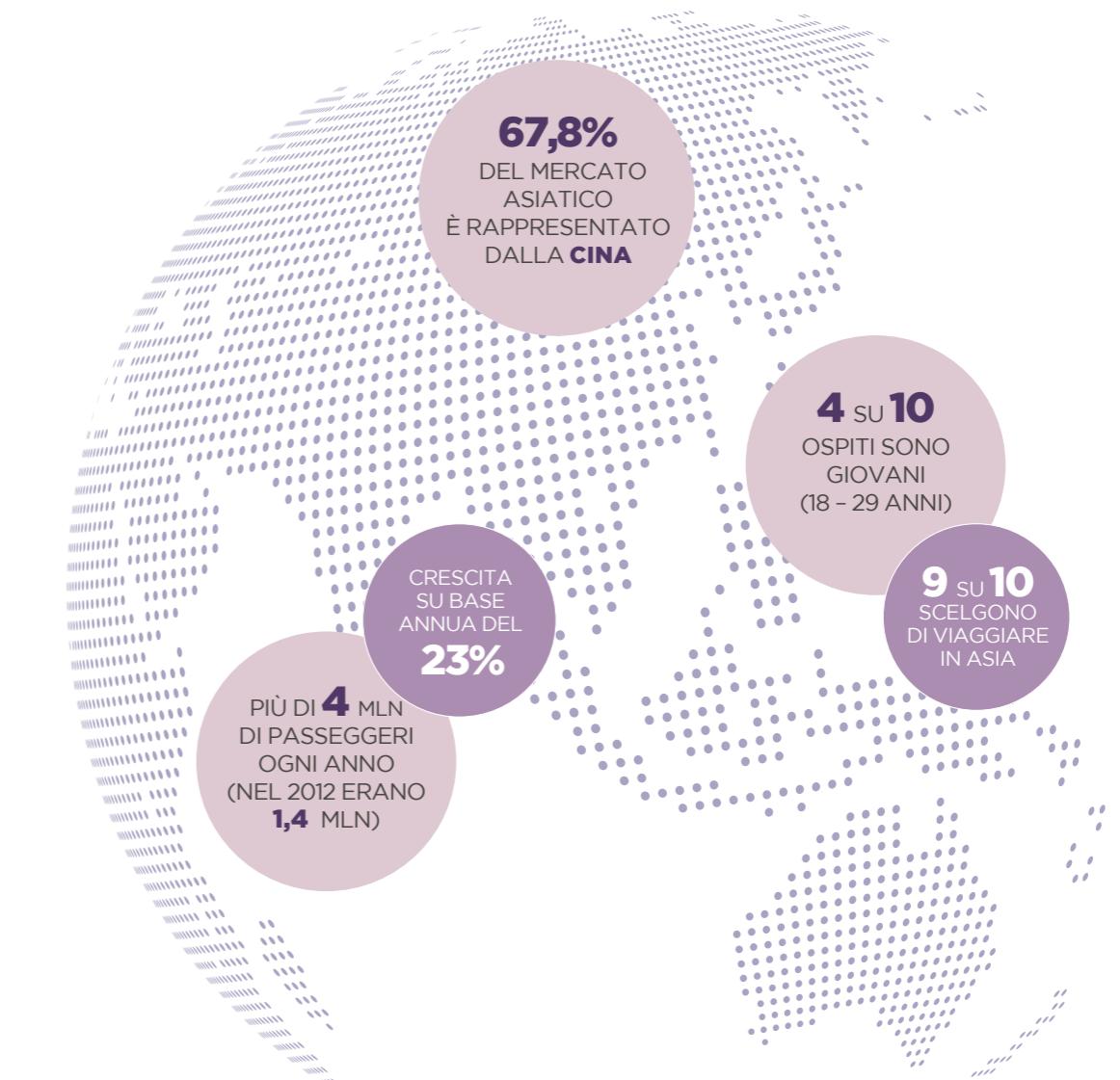
### Una industry in continua evoluzione e in crescita costante

Il settore crocieristico è uno dei pochi nell'ambito turistico in costante crescita: solo negli ultimi 5 anni la domanda è aumentata del 20,5%<sup>1</sup> e nel 2018 sono previsti più di 27 milioni di ospiti nel mondo. Si tratta di una industry relativamente recente con una penetrazione nel mercato di riferimento che presenta elevato potenziale di crescita grazie alla sua capacità di evolvere adattando la proposta turistica ai nuovi desideri dei viaggiatori, sia nella scelta delle rotte sia nell'offerta dei servizi. Caratteristica distintiva del settore crocieristico l'abilitazione di enormi filiere, che vanno dalla costruzione e allestimento delle navi, alle attività portuali, agli intermediari commerciali (in primis le agenzie), fino all'indotto dell'accoglienza nelle destinazioni raggiunte.

Il modello che si va affermando supera ampiamente l'idea della nave esclusivamente quale mezzo di trasporto, la cui funzione è trasferire il viaggiatore da una località all'altra, e la ripropone quale luogo per vivere un'esperienza a tutto tondo: uno spazio di relax, di divertimento, di cura di sé. Di qui, l'attenzione al benessere e alla salute, attraverso un'alimentazione sana ed equilibrata, un'attività fisica stimolante e un'offerta culturale diversificata, rivolta non solo ai clienti tradizionali, ma anche a nuovi segmenti, specialmente ai giovani i quali intravedono nelle crociere un'occasione di turismo consapevole e di partecipazione attiva. La sostenibilità è

componente essenziale di questo nuovo approccio e si traduce in un rapporto rispettoso con i territori di destinazione, nella volontà di collaborare attivamente con gli attori istituzionali ed economici delle comunità locali al fine di generare opportunità di sviluppo di lungo periodo e realizzare un impatto sociale positivo per tutti gli stakeholder. Parallelamente, un importante lavoro è volto a mantenere elevati standard in termini di sicurezza – sia a bordo che a terra – e altrettante elevate performance ambientali. Attività spesso complessa da evidenziare e mappare in quanto parte di un sistema articolato di persone, di risorse e tecnologie ad altissimo valore strategico.

L'industria crocieristica inoltre guarda sempre più a oriente: il mercato cinese è destinato a diventare il secondo mercato più grande al mondo entro la fine del decennio. Per quanto riguarda il mercato indiano, in cui le crociere non sono ancora entrate in maniera significativa nell'offerta turistica, esso offre grandi potenzialità di crescita e per questo motivo è guardato con molto interesse dai principali player. Verso queste nuove rotte si sta orientando anche Carnival Corporation, con importanti investimenti strategici, infrastrutturali e commerciali. A delineare la rotta verso est è stata Costa, l'azienda continua a svolgere un ruolo di apripista e lo dimostra la nuova nave, Costa Venezia, la prima pensata e costruita esclusivamente per il mercato cinese.





## TREND DESTINATI A TRASFORMARE IL SETTORE CROCIERISTICO<sup>2</sup>

- SEGMENTAZIONE DELL'ESPERIENZA IN CROCIERA PER OGNI TIPOLOGIA DI BUDGET

- CROCIERA COME MOMENTO DI RIUNIONE FAMILIARE CON DIVERSI TARGET GENERAZIONALI (IN SENSO ESTESO NONNI E NIPOTI)

- TURISMO ESPERIENZIALE, VOLONTARIATO E NATURA INTEGRATI NELL'OFFERTA

- MAGGIOR CONSAPEVOLEZZA E ATTENZIONE DEI VIAGGIATORI: SALUTE E BENESSERE AL PRIMO POSTO (PALESTRE, WELLNESS, SANA ALIMENTAZIONE)

- SOSTENIBILITÀ AL CENTRO: SISTEMA NAVE E INTERAZIONE CON I TERRITORI

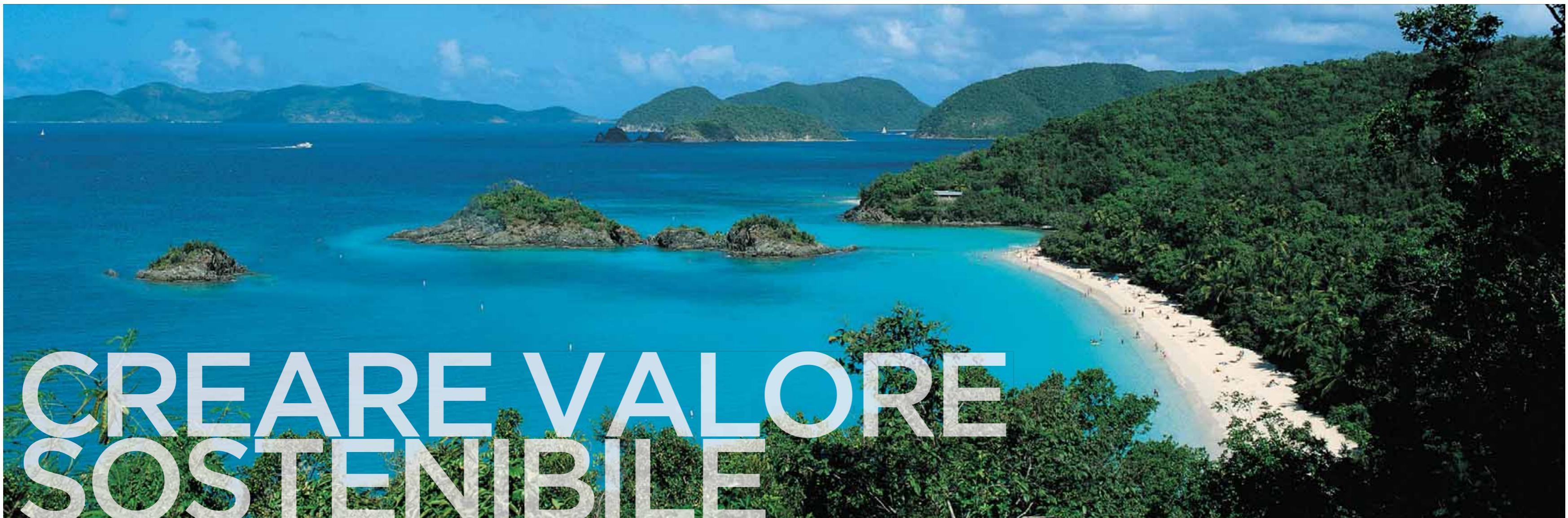
- VIAGGIATORI SEMPRE PIÙ SENSIBILI ALL'UTILIZZO DI TECNOLOGIE SMART IN VACANZA (ORGANIZZAZIONE DEL VIAGGIO E VITA A BORDO)

- INTERESSE CRESCENTE DEI MILLENNIALS (85%) PER LA CROCIERA IN CHIAVE SOSTENIBILE

- LA CROCIERA COME APPROCCIO AL VIAGGIO SI ESTENDE ANCHE ALLE DESTINAZIONI FREDDHE

<sup>2</sup> Fonte: CLIA, Industry Outlook 2018.





# CREARE VALORE SOSTENIBILE

## • Sostenibilità integrata al business

Il modello di business delle crociere è estremamente complesso e articolato e rappresenta, di fatto, un ecosistema molto eterogeneo, capace di integrare e rendere sinergiche filiere e ambiti differenti che vanno dalla realizzazione delle navi, alla loro operatività, fino all'attracco nei porti di destinazione. Il sistema di relazione quindi presenta un perimetro ampio che coinvolge direttamente la cantieristica,

le infrastrutture ed i servizi portuali, gli operatori di escursioni a terra e le comunità di riferimento. Anche le attività core (la gestione delle navi, l'hôtellerie, la ristorazione e tutti gli altri servizi a bordo) richiedono una ramificata rete di forniture e un approccio sistematico alla gestione logistica degli approvvigionamenti e dei passeggeri. Il personale di Costa, a terra e a bordo, si compone di decine di famiglie

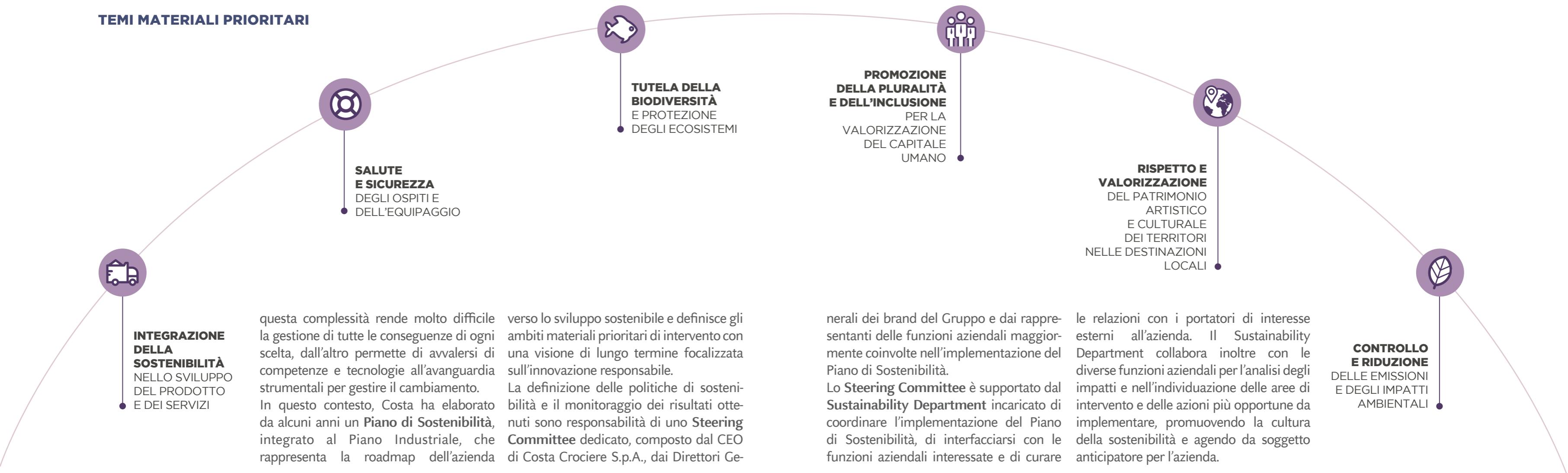
professionali, ciascuna delle quali con un livello di specializzazione elevato, per raggiungere il quale serve un percorso di formazione e addestramento lungo e particolarmente specifico.

Costa Crociere è impegnata nel gestire le risorse e i capitali di cui dispone in modo etico e responsabile, alimentando un sistema virtuoso orientato alla generazione di benefici economici e sociali lungo tutta la catena del valore, facendo convergere gli obiettivi di

business con i bisogni e le aspettative degli stakeholder in tutti i contesti in cui opera.

Attorno ad una crociera gira un mondo: la nave è paragonabile ad una città complessa, in cui tutti i processi sono resi efficienti al fine di garantire la massima qualità al cliente, in una logica di sostenibilità integrata. Progettare una crociera significa disegnare una catena del valore che coinvolge un numero significativo di partner. Se, da un lato,

## TEMI MATERIALI PRIORITARI



questa complessità rende molto difficile la gestione di tutte le conseguenze di ogni scelta, dall'altro permette di avvalersi di competenze e tecnologie all'avanguardia strumentali per gestire il cambiamento. In questo contesto, Costa ha elaborato da alcuni anni un **Piano di Sostenibilità**, integrato al Piano Industriale, che rappresenta la roadmap dell'azienda

verso lo sviluppo sostenibile e definisce gli ambiti materiali prioritari di intervento con una visione di lungo termine focalizzata sull'innovazione responsabile. La definizione delle politiche di sostenibilità e il monitoraggio dei risultati ottenuti sono responsabilità di uno **Steering Committee** dedicato, composto dal CEO di Costa Crociere S.p.A., dai Direttori Ge-

nerali dei brand del Gruppo e dai rappresentanti delle funzioni aziendali maggiormente coinvolte nell'implementazione del Piano di Sostenibilità. Lo **Steering Committee** è supportato dal **Sustainability Department** incaricato di coordinare l'implementazione del Piano di Sostenibilità, di interfacciarsi con le funzioni aziendali interessate e di curare

le relazioni con i portatori di interesse esterni all'azienda. Il **Sustainability Department** collabora inoltre con le diverse funzioni aziendali per l'analisi degli impatti e nell'individuazione delle aree di intervento e delle azioni più opportune da implementare, promuovendo la cultura della sostenibilità e agendo da soggetto anticipatore per l'azienda.

## LE SFIDE DELLA SOCIETÀ, GLI SDGs E LA RISPOSTA DI COSTA

In una società in continua evoluzione, sono molte le problematiche che le organizzazioni politiche, economiche e civili si trovano a fronteggiare. Temi come povertà materiale e alimentare, difficoltà di accesso ai servizi di base e transizione verso un modello di economia globale più sostenibile anche dal punto di vista ambientale e sociale sono al centro del dibattito nazionale e internazionale.

### IN NUMERI

Circa 793 milioni di persone nel mondo soffrono di mal nutrizione; solo in Europa, vengono sprecate 88 milioni di tonnellate di cibo all'anno. L'accesso all'educazione è caratterizzato da una forte disparità: se nei paesi con un GDP alto i ragazzi mediamente hanno accesso alla formazione per circa 12 anni, nei paesi a basso reddito questo valore scende a 5 anni. Se le abitudini di produzione e il consumo mondiale non verranno modificati, nel 2050



(con una popolazione prevista di 9,6 miliardi) avremo bisogno dell'equivalente delle risorse naturali pari a 3 volte quelle del pianeta terra. La concentrazione di anidride carbonica e di altri greenhouse gas nell'atmosfera è tra le maggiori cause dell'innalzamento complessivo delle temperature. La soglia limite di incremento fissata dalle Nazioni Unite è di 2°. In quasi tutti gli scenari ipotizzabili, l'innalzamento delle temperature sarà superiore a 1,5° rispetto a quelle pre-industrializzazione.

### UNA MOBILITAZIONE GLOBALE PER RISPONDERE ALLE GRANDI SFIDE

È per rispondere a queste (e molte altre) sfide che nel settembre 2015 le Nazioni Unite hanno approvato gli SDGs, i **Sustainable Development Goals**, sottoscritti da 195 nazioni. Gli obiettivi di sviluppo sostenibile, a loro volta suddivisi in 169 target specifici, rappresentano una chiamata all'azione per tutti i paesi del mondo, ognuno in base al livello di sviluppo raggiunto. L'Agenda 2030 inoltre non pone degli obiettivi esclusivamente a livello paese ma richiede un forte coinvolgimento di tutte le componenti della società, le organizzazioni no-profit, il settore pubblico e anche le aziende.

[www.sustainabledevelopment.un.org](http://www.sustainabledevelopment.un.org)



## L'impegno di Costa per generare valore condiviso

In quest'ottica Costa Crociere si propone di contribuire allo sviluppo sostenibile attraverso la puntuale attuazione di un piano di sostenibilità capace di creare valore condiviso, ovvero in grado di rispondere alle sfide globali generando contemporaneamente valore competitivo per il business. Sulla base di questo, a partire dal 2016, il Piano di Sostenibilità è stato oggetto di verifica strutturata, finalizzata a integrare l'allineamento con i temi e gli obiettivi dell'Agenda 2030.

La complessità del business, elemento

distintivo del settore crocieristico, caratterizzato da dinamiche di relazione ampie e particolarmente interconnesse, determina di fatto un'esposizione concreta a tutti i 17 Sustainable Development Goals. (vedi pagina 26). Sulla base dei temi materiali prioritari individuati l'azienda ha disegnato, recependo integralmente i 2020 Sustainability Goals di Carnival Corporation, un piano di implementazione finalizzato a integrare l'innovazione responsabile e destinato a impattare significativamente sui trend evolutivi del settore.



# PIANO DI SOSTENIBILITÀ

## SEA



### TUTELARE LA BIODIVERSITÀ E RISPETTARE I DIVERSI ECOSISTEMI

- Contribuire alla **salvaguardia dell'ambiente marino**
- Valorizzare il **patrimonio ambientale** delle località visitate
- Restituire alla comunità dell'**Isola del Giglio** il patrimonio paesaggistico e marino



### MINIMIZZARE L'IMPATTO GENERATO SULL'AMBIENTE E SULLE DESTINAZIONI RAGGIUNTE

- Incrementare l'efficienza energetica e **ridurre le emissioni** di CO<sub>2</sub> derivanti dall'uso di combustibile del 25%
- Ottimizzare le **rotte** e gli **itinerary plan**
- Contribuire a **tutelare le risorse idriche** nelle aree geografiche a limitata disponibilità
- Razionalizzare i **consumi di acqua** a bordo
- Favorire lo sviluppo di progetti finalizzati al **riciclo** e **riutilizzo dei rifiuti**



### GARANTIRE LA SICUREZZA

- Massimizzare l'impegno per garantire la **sicurezza degli ospiti** e dei **crew member** a bordo
- Superare gli **standard** previsti a livello internazionale
- Promuovere la **cultura della sicurezza**



### FAVORIRE L'INNOVAZIONE

- Sostenere la ricerca dedicata alla **realizzazione di soluzioni innovative** applicabili alle navi della flotta
- Progettare navi a basso impatto ambientale e privilegiare **sistemi di propulsione avanguardistici**
- Realizzare **nuovi prodotti** conciliando le esigenze e le aspettative degli ospiti con l'evoluzione del mercato



### INSTAURARE PARTNERSHIP

- Realizzare partenariati finalizzati a favorire lo sviluppo sostenibile

## TOMORROW



### RISPETTARE GLI EQUILIBRI ALIMENTARI

- Favorire un'**alimentazione sana a bordo** per ospiti ed equipaggio
- Trasferire i **valori della dieta mediterranea** e farne apprezzare i sapori
- Limitare gli **sprechi alimentari**



### CAPITALIZZARE LA DIVERSITÀ

- Bilanciare le diversità culturali e **favorire un ambiente inclusivo**
- Valorizzare il contributo individuale delle persone nel **rispetto della cultura di appartenenza** e dell'esperienza professionale

## YOU



### CONTRIBUIRE A CREARE VALORE

- Facilitare l'inclusione sociale e lo **sviluppo economico** nelle comunità con le quali Costa Crociere interagisce
- Collaborare con i principali porti di riferimento per condividere i piani di sviluppo e **lavorare alla creazione di valore condiviso**
- Contribuire a valorizzare le tradizioni e il **patrimonio artistico e culturale** nel rispetto delle peculiarità ad essa correlate
- Sostenere iniziative finalizzate a **migliorare la qualità di vita** delle fasce più deboli e delle generazioni future



### COINVOLGERE I CLIENTI NEL PERCORSO DI SOSTENIBILITÀ

- Sensibilizzare gli ospiti sull'**utilizzo responsabile delle risorse** (acqua, energia, cibo)
- Favorire il benessere e **promuovere uno stile di vita sano e responsabile**
- Promuovere la conoscenza e il **rispetto delle culture** e delle abitudini dei paesi visitati



## Relazione con gli stakeholder

Per Costa, la responsabilità sociale d'impresa si configura come leva di competitività nella misura in cui interventi di sostenibilità efficaci rafforzano il vantaggio competitivo e la soddisfazione degli stakeholder di riferimento. L'obiettivo di Costa è diventare lo snodo di una rete più ampia composta dai vari soggetti con cui ha relazioni, promuovendo un ecosistema aperto al contesto in cui opera e facilitando partnership orientate alla sostenibilità. È, infatti, solo grazie all'ascolto di tutti i portatori di interesse che Costa è riuscita nel tempo a generare, oltre a quello economico, anche valore

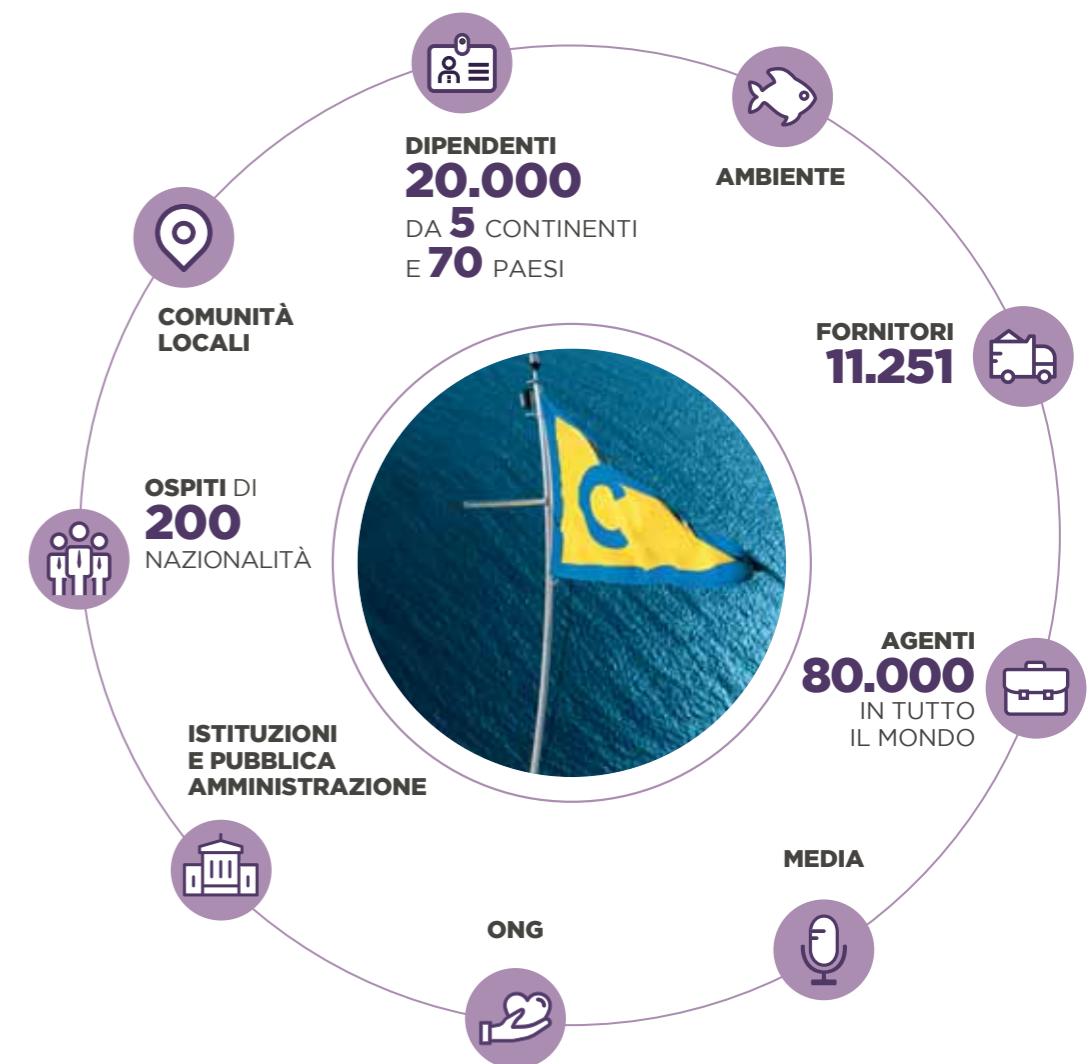
sociale e ambientale. Questo è ed è stato possibile solo tramite la costruzione di un lavoro di confronto quotidiano, costante e ben strutturato con tutti gli stakeholder, sempre più parte integrante del sistema aziendale.

Per questo la crescita sostenibile e duratura dell'azienda è strettamente legata alla capacità di cogliere e interpretare i cambiamenti in atto nel mercato e nella società. In quest'ottica, il dialogo con i diversi portatori di interesse, in particolare con i soggetti pubblici e le organizzazioni di settore a livello nazionale e internazionale, sui temi legati all'impatto economico

e sociale e sulle questioni ambientali, e il confronto continuo con Carnival Corporation & plc, assumono un ruolo centrale, sia nell'individuare gli aspetti di sostenibilità maggiormente rilevanti, sia nel valutare le modalità per integrarli nel business in modo efficace, con una prospettiva di lungo termine tracciata nel Piano di Sostenibilità.

Parte integrante del modello di creazione di valore dell'azienda, gli stakeholder ne abilitano la licence-to-operate; l'azienda si interfaccia con i propri portatori di interesse considerandoli veri e propri partner nella costruzione di un percorso di sviluppo congiunto di lungo periodo.

## MAPPA DEGLI STAKEHOLDER

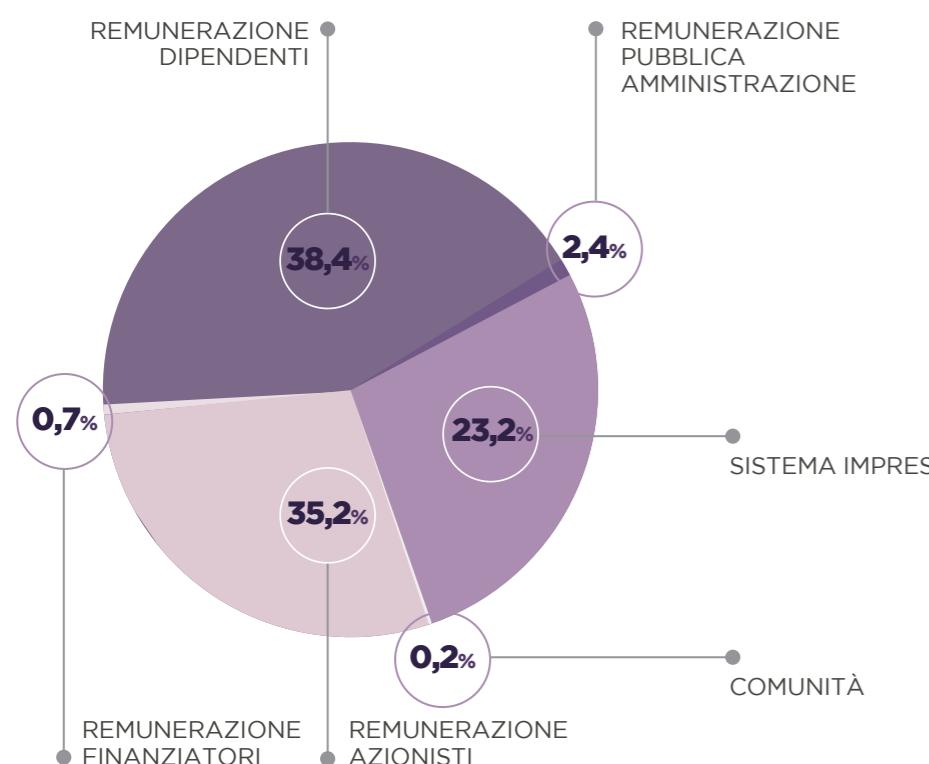


## La ripartizione del Valore Aggiunto

Il Valore Aggiunto netto<sup>3</sup> distribuito nel 2017 è pari a 1.564 milioni di euro, in aumento rispetto al periodo precedente (anno 2016) grazie principalmente all'incremento dei ricavi derivanti dalla vendita di crociere, oltre che alla riduzione dei costi intermedi della produzione ed al miglioramento del risultato della gestione accessoria.

Il Valore Aggiunto generato nel 2017 è stato così ripartito:

<sup>3</sup> Il calcolo del Valore Aggiunto è stato effettuato in ottica di "continuing operation" ed è relativo al Gruppo Costa Crociere.



- 38,4%** ai dipendenti remunerati attraverso salari, stipendi e oneri sociali
- 2,4%** allo Stato e Pubbliche Amministrazioni attraverso le imposte sul reddito delle società del Gruppo
- 35,2%** agli azionisti sotto forma di dividendi
- 23,2%** al sistema impresa, remunerato attraverso la quota di utile netto reinvestito in azienda (mediante una riduzione dello 0,1% e il 23,3% per ammortamenti delle immobilizzazioni tecniche e immateriali utilizzate nel processo produttivo)
- 0,7%** ai finanziatori remunerati attraverso gli oneri finanziari
- 0,2%** alla comunità attraverso iniziative a supporto di enti e associazioni

| VALORE AGGIUNTO GLOBALE                                 | 30/11/2017              | 30/11/2016              | 30/11/2015              |
|---|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| <b>A - Valore della produzione</b>                      |                         |                         |                         |
| 1. Ricavi delle vendite e delle prestazioni             | 3.750.213.707,43        | 3.567.876.210,24        | 3.475.024.820,83        |
| 4. Altri ricavi e proventi                              | 3.670.685.412,41        | 3.478.528.482,49        | 3.348.790.624,99        |
| Ricavi della produzione tipica                          | 79.528.295,02           | 89.347.727,75           | 126.234.195,84          |
| <b>B - Costi intermedi della produzione</b>             |                         |                         |                         |
| 6. Consumi di materiali                                 | 2.190.759.030,40        | 2.017.727.378,67        | 2.086.631.528,80        |
| 7. Costi per servizi                                    | 652.669.344,34          | 543.828.343,15          | 575.022.416,78          |
| 8. Costi per godimento di beni di terzi                 | 1.453.572.205,56        | 1.388.882.083,36        | 1.366.545.867,73        |
| 10. Altri accantonamenti                                | 15.087.032,04           | 13.419.663,93           | 13.750.518,38           |
| 11. Oneri diversi di gestione                           | 11.548.009,64           | 8.653.374,69            | 8.130.327,34            |
| <b>VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO<sup>4</sup></b> | <b>1.559.454.677,03</b> | <b>1.550.148.831,57</b> | <b>1.406.701.963,77</b> |
| <b>C - Componenti accessori e straordinari</b>          |                         |                         |                         |
| 12. +/- Saldo gestione accessoria                       | 4.732.400,58            | 4.696.569,16            | -11.385.892,27          |
| Ricavi/(Costi accessori)                                | 4.732.400,58            | 4.696.569,16            | -11.385.892,27          |
| <b>VALORE AGGIUNTO</b>                                  | <b>1.564.187.077,61</b> | <b>1.554.845.400,73</b> | <b>1.395.316.071,50</b> |

<sup>4</sup> Il valore aggiunto caratteristico include le componenti straordinarie, riclassificate come previsto dalla riforma contabile approvata con il D. lgs. n. 139/15 in attuazione della direttiva europea 2013/34. I saldi relativi agli esercizi precedenti sono stati riclassificati sulla base dello stesso principio.



## Etica e governance aziendale

Operare in modo etico e trasparente è per Costa Crociere un elemento fondamentale posto alla base del proprio modello di sviluppo e di creazione di valore sostenibile. Nel settore in cui l'azienda opera, la reputazione e la fiducia sono fattori chiave di successo: per questo il livello di attenzione sugli standard etici di condotta è estremamente elevato. L'azienda opera attraverso investimenti che, dal momento in cui vengono pianificati al momento in cui realizzano pienamente i propri effetti, occupano archi temporali rilevanti. Tutto questo richiede intrinsecamente una visione e un approccio di lungo periodo.

La governance aziendale è ispirata alle migliori pratiche internazionali e segue i principi e le indicazioni del **Codice Etico e di Condotta Professionale** di Carnival Corporation & plc. Quest'ultimo rappresenta l'insieme dei valori riconosciuti, condivisi e promossi dalla Corporation ed è integralmente recepito ed applicato da Costa Crociere.

La governance si articola su quattro pilastri:

■ **Il Modello di Organizzazione Gestione e Controllo** (conforme ai requisiti previsti dal D.Lgs. 231/2001), che contribuisce ad allocare chiaramente le responsabilità e i poteri all'interno dell'organizzazione e assicura la trasparenza dei processi di decisione e di controllo. Viene aggiornato periodicamente al fine di trasformare le criticità emerse in aspetti di miglioramento.

■ **Il Codice Etico e di Condotta Professionale**, guida la formulazione di policy e procedure aziendali assicurando che una serie di tematiche rilevanti (quali la promozione della diversità e dell'inclusione, l'integrità nella gestione del business, la gestione dei conflitti di interesse, il contrasto alla corruzione, la tutela dell'ambiente e la promozione della sostenibilità) vengano sempre considerate nelle decisioni aziendali.

■ **Un Comitato Etico**, incaricato di risolvere i temi di natura etica e di prevenire, laddove fosse necessario, la gestione dei conflitti di interesse, individuando eventuali situazioni a rischio, mappandole e monitorandole.

■ Un sistema integrato di whistleblowing (canale di ascolto protetto su eventuali comportamenti scorretti) come legame diretto tra lavoratori e azienda. Solo nel corso dell'ultimo anno, sono state raccolte circa 77 segnalazioni di cui 26 sono state considerate totalmente o parzialmente sostanziate (dato aggiornato ad aprile 2018). Parallelamente, secondo quanto previsto dalla MLC2006<sup>5</sup>, attraverso la specifica procedura on board complaint, le eventuali segnalazioni vengono gestite autonomamente dall'HR Director di bordo con il dipendente; sulla base della tipologia è previsto l'intervento dell'headquarter. I casi trattati nel corso del 2017 sono stati 26.

Il modello di governance tiene conto anche delle indicazioni derivanti dalle Convenzioni

<sup>5</sup> Convenzione ILO sul lavoro marittimo.

Fondamentali dell'ILO e delle Linee Guida dell'OCSE per le imprese multinazionali, nonché delle direttive dell'OFAC, che limita e/o proibisce l'intrattenimento di relazioni commerciali con paesi soggetti a sanzioni economiche. In tema di compliance, nel corso del 2017 è stata intensificata la formazione per i dipendenti sui temi dell'etica d'impresa, sia online (corsi obbligatori per tutti) sia offline.

La gestione dei rischi e il controllo interno

Il presidio per la prevenzione e gestione dei rischi si basa su un modello sviluppato su scala globale da Carnival Corporation e ispirato ai principali standard internazionali dell'**Enterprise Risk Management (ERM)**. La prevenzione degli incidenti e, più in generale la sicurezza e la salute degli ospiti e dell'equipaggio a bordo, occupano una posizione rilevante nella matrice dei rischi, così come il mantenimento della compliance normativa, in particolare verso le norme ambientali. Accanto a questi temi maggiormente consolidati, si inserisce la crescente attenzione verso i fattori di rischio legati all'evoluzione della situazione geopolitica a livello mondiale, i quali hanno un impatto diretto sulla valutazione e la gestione di rotte, itinerari e destinazioni raggiunte.

Il framework per la definizione dei rischi è parte del programma di ERM (**Enterprise Risk Management**), la cui gestione è affidata al **Risk Advisory and Assurance Services Department (RAAS)**. Il RAAS lavora a stretto contatto con il management per realizzare assessment annuali, identificare rischi e assicurare attraverso adeguati controlli la compliance alle policy

e alle procedure aziendali e alle normative di riferimento. Il management è inoltre incaricato di rivedere i piani di verifica e gli aggiornamenti con l'**Audit Committee**. Nel 2017 l'intera flotta di Costa Crociere è stata oggetto di audit (nr. 15 HESS Audit, uno per nave e n.9 Verification Visit per controllare lo stato di avanzamento e la relativa chiusura delle azioni correttive richieste).





## La gestione della sicurezza a terra e a bordo

Uno degli aspetti centrali per Costa è rappresentato dalla gestione della sicurezza di ospiti e dipendenti in tutte le fasi del viaggio (pre e post crociera). Per questo motivo, da sempre, l'impegno dell'azienda è quello di andare oltre la compliance delle normative esistenti, con l'ausilio di tecnologie innovative e linee guida particolarmente avanzate, in piena coerenza con l'approccio di Carnival Corporation. Tali procedure sono integrate negli ambiti operativi aziendali e allineate con la policy di riferimento, la **Corporate HESS Policy** (Health, Environment, Safety & Security). L'integrazione degli aspetti specifici di sicurezza del lavoro è declinata attraverso il **Safety Management System (SMS)** il quale assicura inoltre l'armonizzazione tra quanto stabilito dalla Corporation, gli aspetti normativi e lo Standard di

riferimento OSHAS 18001.

Le navi di Costa Crociere sono regolarmente sottoposte ad attività di manutenzione e ai controlli periodici previsti. L'azienda adotta un avanzato sistema di comunicazione satellitare che permette di monitorare in tempo reale le condizioni meteorologiche e di geolocalizzare con assoluta precisione la posizione di tutte le navi in ogni momento. In questo modo, si garantisce una navigazione in sicurezza grazie anche all'adozione di specifiche procedure operative e all'ausilio di strumentazione molto avanzata. Oltre a periodici controlli volti ad accertare efficienza e condizioni di macchinari, navi e dotazioni di bordo, resta centrale il tema della formazione di tutto l'equipaggio, per prepararlo ad ogni evenienza e sviluppare le competenze necessarie

per svolgere al meglio le proprie attività anche in situazioni di emergenza. In questo, particolare importanza è assunta dalla nuova scuola di formazione di Carnival, l'Arison Maritime Center<sup>6</sup> ad Amsterdam, dotato della tecnologia più avanzata del settore marittimo. Particolare attenzione viene prestata anche agli accessi a bordo, gestiti tramite lo sviluppo di una tecnologia di ultima generazione in grado di permettere il riconoscimento dei passeggeri accreditati e il controllo dei bagagli. Per garantire massima assistenza, anche individuale, a ospiti e equipaggi in situazioni di emergenza esistono delle unità specializzate: il **Care Team**, dedicato agli ospiti a bordo e il **Crew Care Team**, a disposizione del personale.

Il fattore sicurezza rientra anche nella scelta degli itinerari di viaggio e nella pianificazione delle aree da visitare,

definite sulla base dei fattori di rischio paese che possono avere ricadute dirette sui passeggeri.

L'azienda è particolarmente attenta alla situazione geopolitica a livello mondiale e analizza puntualmente le informazioni di intelligence ricevute costantemente dai soggetti istituzionali dedicati. La valutazione del cambio di rotta di una nave a seguito di un'emergenza legata ad una specifica destinazione viene gestita da Carnival Maritime (Company Security Officer) il quale si interfaccia in tempo reale con gli enti interni preposti per valutare l'autorizzazione allo scalo e attivare le misure di sicurezza. La progettazione delle escursioni a terra viene effettuata secondo lo stesso tipo di approccio nell'ottica di garantire l'incolumità e i medesimi standard di attenzione alla sicurezza che contraddistinguono il servizio a bordo.

## I NUMERI DEL CARE TEAM



**800**  
MEMBRI OPERATIVI  
A BORDO

**841**  
CASI INDIVIDUALI  
EQUIPAGGIO

**170**  
MEMBRI OPERATIVI  
A TERRA

**1.500**  
CASI INDIVIDUALI  
**OSPITI**  
(sbarchi medici, decessi per cause naturali, casi sensibili, altre casistiche)<sup>7</sup>



<sup>7</sup> Gli sbarchi medici, sia Guest che Crew, pesano per l'83% del totale dei casi.

A photograph of a white seabird, possibly a gull or albatross, captured in flight against a dramatic, cloudy sky. The bird is positioned in the lower right quadrant, its wings spread wide. Below it, the ocean's surface is visible with scattered white foam and sunlight reflecting off the water. The overall mood is serene and expansive.

SEA

# COSA FACCIAMO

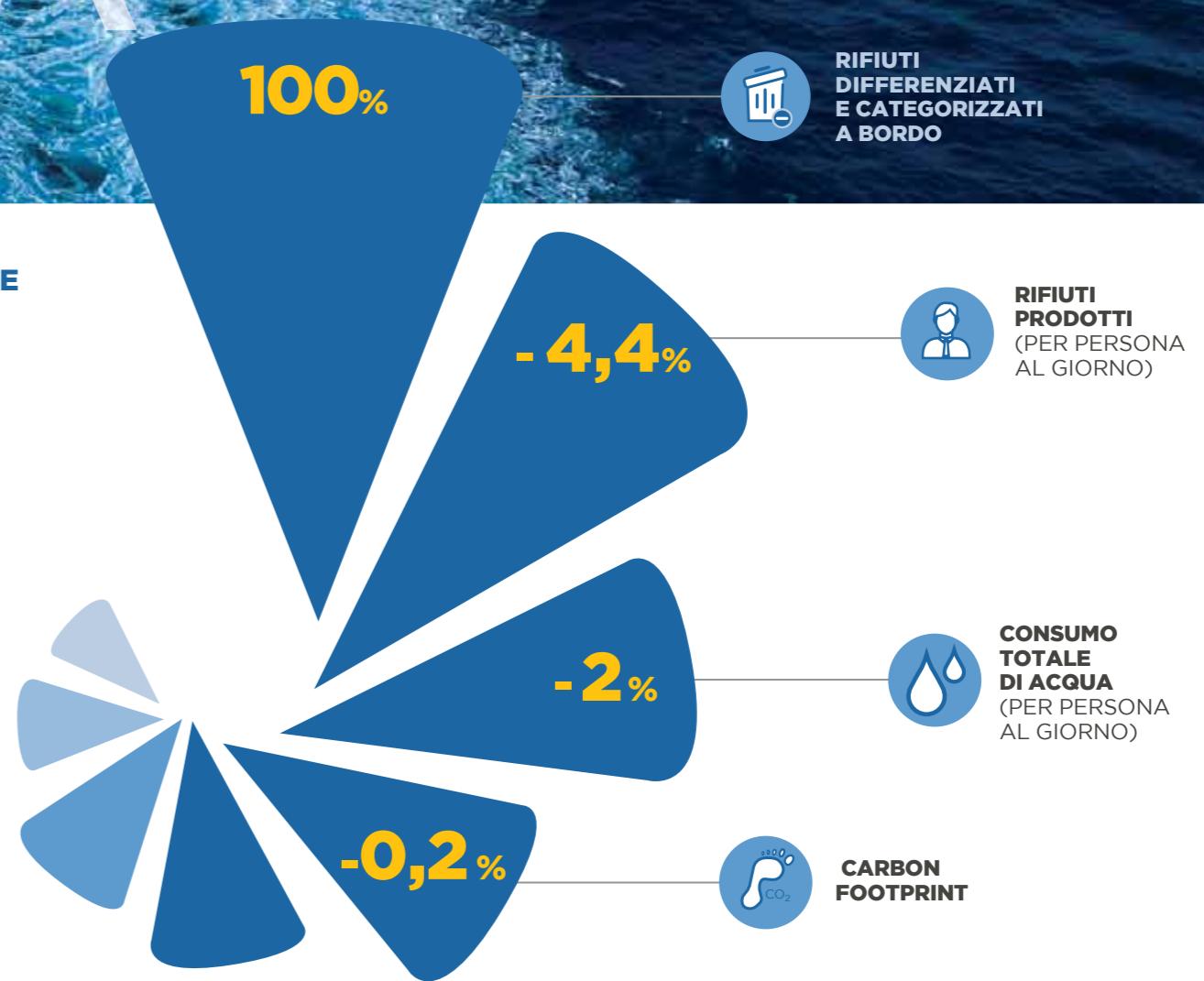




- Per Costa il rispetto dell'ambiente è parte integrante e fondamentale del percorso di sviluppo sostenibile intrapreso. L'ampliamento della flotta e la crescita strutturata programmata sul lungo periodo vanno di pari passo con la precisa volontà dell'azienda di attuare un percorso di innovazione responsabile, focalizzato sulla minimizzazione degli impatti generati dal sistema nave, con una particolare attenzione alla riduzione delle emissioni e all'ottimizzazione dei consumi. La vision dell'azienda è infatti particolarmente incentrata sul contrasto al cambiamento climatico e sulla salvaguardia degli ecosistemi marini.
- Nella cruise industry, le attività operative sono strutturalmente collegate all'utilizzo di combustibile, al consumo delle risorse idriche, allo smaltimento delle acque reflue e dei rifiuti; questo rappresenta una responsabilità e contestualmente

un vantaggio competitivo per chi, come Costa, investe in tecnologie innovative e stabilisce politiche ambientali ambiziose. Il sistema di gestione ambientale dell'azienda prevede la messa a punto di un **Piano Ambientale** specifico nel quale sono integrati i programmi di breve e lungo termine, disegnati in base agli standard normativi emessi dalla **Policy HESS** di Carnival Corporation. Il Piano Ambientale di Costa Crociere è pienamente integrato nel Piano di Sostenibilità e, in quest'ottica, recepisce i temi materiali, gli obiettivi di sviluppo sostenibile e facilita l'implementazione di tutte le attività di efficientamento attuabili a bordo della nave. Questo approccio verso la tutela e la sostenibilità ambientale si rispecchia pienamente negli obiettivi dell'Agenda 2030, centrali per Costa Crociere nella identificazione e nella pianificazione delle sue attività.

#### PERFORMANCE AMBIENTALI<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Nel corso del 2017 sono stati modificati i fattori di conversione per il calcolo delle emissioni utilizzati da Carnival Corporation & plc.



# EFFICIENZA E INNOVAZIONE

## La risposta di Costa al cambiamento climatico

La mitigazione dell'impatto ambientale di Costa Crociere si gioca su due fronti: da un lato rendere più efficiente la flotta esistente migliorando le performance delle navi e, dall'altro, investire sull'innovazione responsabile e, in particolare, su nuove forme di alimentazione. Il gas naturale liquefatto (LNG) è la tecnologia in cui Costa Crociere e, più in generale,

Carnival Corporation stanno assumendo un ruolo di leadership a livello mondiale destinato ad influenzare l'intero settore crocieristico. La scelta di concentrarsi esclusivamente sulla flotta rientra in una precisa logica: la quasi totalità delle emissioni dirette di CO<sub>2</sub> è infatti generata dalla propulsione della nave e dall'operatività di bordo.

### UNA SFIDA GLOBALE

La comunità scientifica internazionale ha riconosciuto il cambiamento climatico come una delle principali minacce allo sviluppo sostenibile globale: nell'Agenda 2030, questa tematica è identificata come una delle più grandi sfide e viene affrontata in maniera trasversale, sia in ottica di mitigazione dei cambiamenti climatici, sia di adattamento alle nuove condizioni che si verranno a creare. Le cause principali sono le emissioni di gas inquinanti, in particolare di: anidride carbonica, metano e particolati. Una delle fonti più importanti di inquinamento è la combustione di materiali fossili per la generazione di energia. La soglia di rischio per l'aumento della temperatura è stata fissata a 2°C: oltre tale limite le conseguenze sugli equilibri del pianeta sarebbero devastanti. Diventa quindi necessario e imprescindibile un piano d'azione a livello globale, in questo scenario il ruolo delle imprese risulta determinante.

Ricerca e sperimentazione, parallelamente allo sviluppo tecnologico, hanno reso accessibili fonti energetiche più pulite. Nello specifico il settore dei trasporti nel suo complesso è responsabile di oltre un quarto delle emissioni totali di sostanze inquinanti. Per questo la creazione di un modello di mobilità sostenibile rappresenta uno dei principali obiettivi per contrastare il cambiamento climatico. Il settore marittimo si sta muovendo in questa direzione, sviluppando e adottando tecnologie all'avanguardia, specialmente nell'ambito dell'efficienza energetica. Dall'analisi effettuata dallo studio EERA<sup>2</sup> è emerso che nel complesso, le performance ambientali dell'intero settore crocieristico, rappresentano il best in class dell'intero comparto. Tale quadro di insieme viene confermato da CLIA<sup>3</sup>, l'Associazione mette in evidenza il piano di investimenti stanziato dalla industry in favore della ricerca di soluzioni innovative focalizzate alla riduzione degli impatti.

7 AFFORDABLE AND  
CLEAN ENERGY



13 CLIMATE  
ACTION



<sup>2</sup> Energy and Environmental Research Associates.

<sup>3</sup> Environment Sustainability Report, 2016.

## Ridurre le emissioni

**-25 %**  
DI EMISSIONI CO<sub>2</sub>  
ENTRO IL 2020

Nel corso del 2017 si è proceduto con l'implementazione di importanti azioni di miglioramento nell'ambito dell'efficienza energetica a bordo delle navi della flotta. Gli interventi realizzati in continuità con il piano stabilito sono stati 16 e, per quanto riguarda il medio termine, la pianificazione sull'intera flotta attualmente operativa prevede una consistente attivazione di progetti di upgrade. I piani di investimento riguardano principalmente: l'upgrade e il miglioramento dei sistemi di navigazione e dell'infrastruttura tecnologica di bordo direttamente correlati alla riduzione dell'utilizzo del combustibile e le attività di manutenzione della nave. Tutto questo si inquadra nel programma di riduzione

delle emissioni di CO<sub>2</sub> previsto da Carnival Corporation il cui target è fissato a -25% entro il 2020. A partire dal 2012, le innovazioni nell'ambito dell'efficienza energetica applicabili alla flotta esistente sono state testate preventivamente su **Costa Mediterranea**, diventata una vera e propria nave-laboratorio (LAB). Una volta validate, le soluzioni vengono implementate progressivamente sulle altre navi, ottenendo così effetti di scala. Nel corso del 2017 la nave LAB ha sperimentato il nuovo dashboard gestionale inserito nella piattaforma Neptune Engine per il monitoraggio dei consumi elettrici.



Il programma di efficientamento viene gestito a livello di singola unità della flotta, ogni nave è infatti dotata del **Ship Energy Efficiency Management Plan (SEEMP)**. Il piano di contenimento dei consumi specifico relativo alla propulsione prevede l'implementazione di soluzioni tecniche innovative per la gestione delle performance di navigazione e si concentra sull'ottimizzazione della velocità di crociera e delle rotte. Il monitoraggio delle prestazioni avviene attraverso un tool dedicato, **Neptune Engine**, il quale permette di misurare e gestire tutte le informazioni critiche nell'ottica del miglioramento continuo. Oggetto di progressiva

implementazione per consentire l'integrazione dei dati della flotta in un sistema di gestione complessivo, questo strumento rappresenta un'opportunità di monitoraggio strutturato. A partire dal prossimo anno, **Neptune Engine** verrà utilizzato anche per la raccolta di tutti i dati ambientali. Disporre di un database comune significa creare competenze integrate e trasversali: oggi la conoscenza delle questioni ambientali e la consapevolezza della loro importanza in una visione d'insieme è patrimonio di tutto lo staff tecnico di Costa, in grado di avvalersi di uno strumento di analisi di maggior dettaglio, propedeutico a facilitare decisioni maggiormente efficaci.

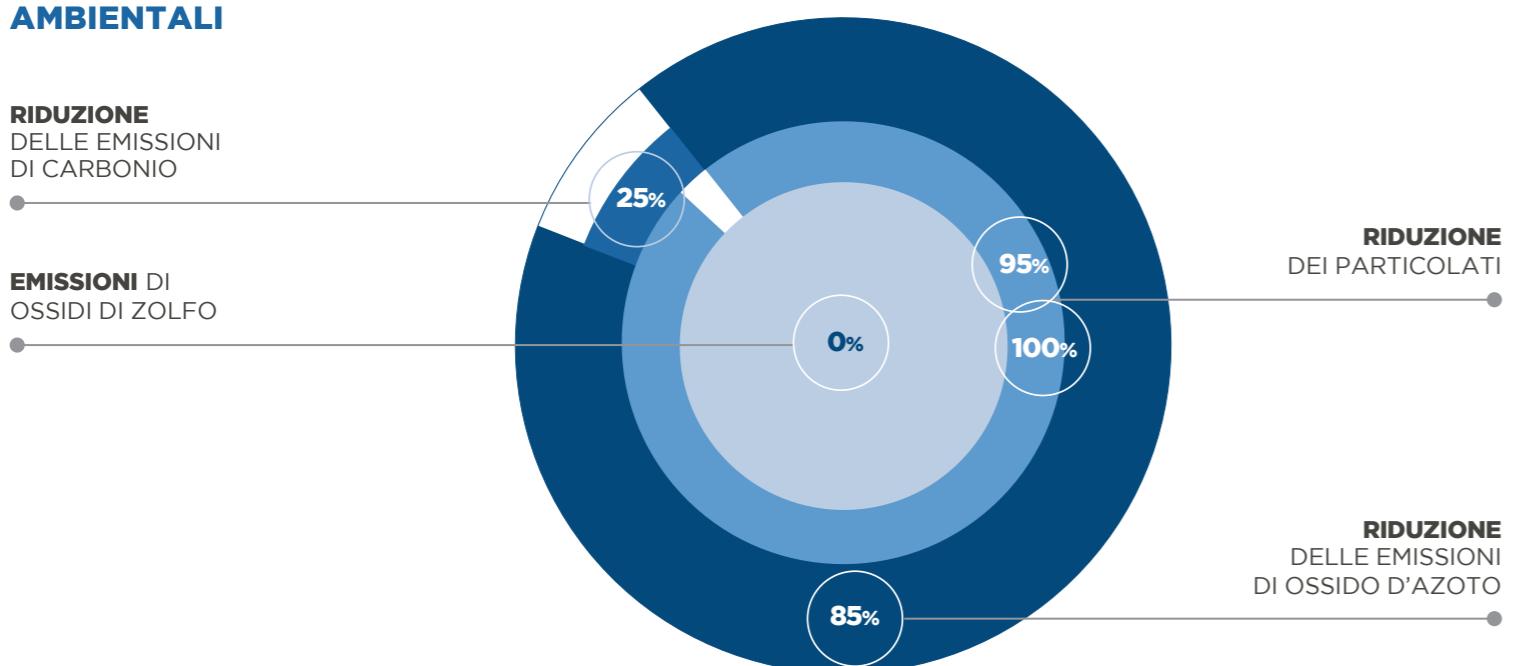
## Consolidare il presente e progettare il futuro

Nel settore marittimo l'innovazione destinata a trasformare progressivamente l'approccio sul fronte della riduzione dell'impatto ambientale è l'introduzione delle navi alimentate a LNG, il combustibile fossile più puro (con la migliore performance) attualmente esistente al mondo. L'utilizzo della propulsione a gas liquefatto naturale è destinato infatti ad avere un ruolo centrale nella transizione verso un mix energetico più sostenibile, orientato a ridurre inquinamento ed emissioni di gas serra. Questa innovazione di portata storica per il settore crocieristico è stata interpretata da Carnival Corporation quale opportunità per promuovere la realizzazione di una flotta di nuova generazione, caratterizzata

da elevati standard sul piano della mitigazione degli impatti derivanti dalle emissioni di CO<sub>2</sub>. Destinate al Gruppo Costa Crociere, le prime navi con questo tipo di alimentazione consolideranno la posizione di leadership dell'azienda a livello di innovazione responsabile: Costa ha infatti posto il green cruising al centro della propria strategia di sostenibilità di lungo periodo. Il 13 settembre, nel cantiere Meyer di Turku, in Finlandia è iniziata la costruzione di **Costa Smeralda**, la prima nave di Costa Crociere a LNG, operativa a partire dal 2019. Destinata ad operare nel Mediterraneo, la nuova ammiraglia potrà essere alimentata sia in mare aperto, sia in porto. Il gas sarà immagazzinato a bordo in

appositi serbatoi e utilizzato per produrre il 100% dell'energia necessaria alla navigazione e ai servizi della nave, grazie a motori ibridi a doppia alimentazione forniti da Caterpillar. La capacità prevista dei serbatoi permetterà un approvvigionamento in grado di garantire una traversata transatlantica. Il rispetto della normativa di "safe return to port" viene assicurato dal possibile uso di MGO stivato negli appositi serbatoi. La propulsione a LNG rappresenta un'innovazione di estrema importanza in termini di impatto ambientale, in quanto consentirà di ridurre in maniera significativa le emissioni e, in particolare, quelle di zolfo (SO<sub>x</sub>), di azoto (NO<sub>x</sub>), di CO<sub>2</sub> e particolato.

### LNG PERFORMANCE AMBIENTALI



### COSTRUIRE UNA FILIERA LNG

Secondo uno studio di CLIA il 27%<sup>4</sup> delle navi in costruzione nel mondo sono progettate per essere alimentate a LNG. Le aziende che operano nel settore sembrano disposte a scommettere sul gas naturale, ma la rete di alimentazione a LNG appare impreparata a gestire la crescente domanda: al mondo solo 22<sup>5</sup> porti sono dotati delle infrastrutture necessarie, concentrate soprattutto nell'Europa nord-occidentale (specialmente Olanda, Svezia e Belgio) e nel golfo del Messico.

Nei prossimi anni si renderà sempre più necessario un dialogo partecipativo con le principali realtà portuali al fine di trovare soluzioni condivise e di garantire uno sviluppo organico dei porti, indispensabile per accogliere le navi di nuova generazione. In tal senso a livello di Corporation sono state intraprese scelte strategiche sul piano infrastrutturale, il potenziamento dell'area terminal nel porto di Barcellona rientra nel piano di preparazione all'accoglienza delle nuove navi della flotta alimentate a LNG. Sempre nell'ambito del Mediterraneo anche Savona, home port di Costa Crociere, sarà oggetto di upgrade infrastrutturale.

Carnival Corporation, forte della propria posizione di leadership nel settore, ha iniziato un percorso di comunicazione strutturata su caratteristiche e benefici portati dal gas naturale con gli stakeholder maggiormente interessati dal cambiamento. La Corporation è parte della **coalizione multi-settore SEA/LNG**, nata per promuovere l'adozione del gas su larga scala nel settore marittimo, con l'obiettivo di creare una catena di fornitura competitiva entro il 2020. Le attività della coalizione perseguono tre principali obiettivi: aumentare la collaborazione all'interno della filiera, dimostrare i benefici della transizione e comunicare le tematiche su larga scala. Obiettivo principale è quello di sensibilizzare il mercato sui vantaggi correlati all'adozione di LNG su larga scala, al fine di facilitare la costruzione di infrastrutture portuali maggiormente efficienti e attente alle sfide ambientali. Sempre più soggetti, infatti, stanno mostrando interesse in questo tipo di trasformazione: numerose aziende (es. IKEA o Unilever) hanno dichiarato di voler prediligere mezzi di trasporto a basso impatto ambientale per la movimentazione delle merci e di voler contribuire concretamente a costruire una filiera sostenibile.

<sup>4</sup> Fonte: Environmental Technologies & Practices CLIA Oceangoing Cruise Lines, agosto 2017.

<sup>5</sup> Fonte: www.sea-lng.org.



Parallelamente a questa scelta strategica l'azienda ha disegnato un piano di investimenti per la realizzazione di soluzioni di upgrade (ECO Exhaust Gas Cleaning System) della flotta esistente, in grado di garantire il significativo abbattimento delle emissioni in navigazione e durante le manovre in porto. La tecnologia sviluppata da Ecospray (azienda controllata da Costa Crociere) prevede l'installazione a bordo della nave di un sistema di retrofit il quale

permette di abbattere in misura superiore al 90% le emissioni di NOx, SOx e PMs. Le emissioni indirette sono stimate a livello centrale da Carnival Corporation e poi attribuite alle varie società. Per emissioni indirette si intendono tutte le emissioni derivanti da attività a valle e a monte della navigazione (spostamento degli ospiti da e verso il porto di imbarco), i viaggi di lavoro, le attività logistiche legate al trasporto dei materiali destinati ad essere caricati a bordo<sup>6</sup>.

<sup>6</sup> Si precisa che la base dati per i calcoli delle emissioni di gas serra relativi allo "Scope 3" è stata definita, in mancanza delle fonti primarie, utilizzando diverse fonti di natura secondaria. Queste ultime non sono da ritenersi omnicomprensive in quanto la Corporation sta valutando eventuali altre potenziali emissioni, nel calcolo non sono contemplate le emissioni di CO<sub>2</sub> relative ai beni strumentali.

## COSTA CROCIERE SOTTOSCRIVE IL PROTOCOLLO DI IMPLEMENTAZIONE DELL'ESI CON IL PORTO DI MARSIGLIA

In occasione del rafforzamento della propria presenza nei Cantieri Navali della città, l'azienda ha siglato nel mese di dicembre con il porto di Marsiglia il **Protocollo di Implementazione dell'ESI** (Environmental Ship Index). Marsiglia aderisce al **World Ports Climate Initiative** (WPCI), programma dedicato all'attivazione di pratiche di sensibilizzazione verso tutti gli operatori (commerciali e di trasporto) per la riduzione delle emissioni. Tale impegno prevede un ruolo centrale del porto: facilitatore chiamato a influenzare positivamente da un lato gli stakeholder di riferimento a livello locale, in particolare quelli legati alla supply chain, dall'altro impegnato a coinvolgere direttamente le navi che fanno scalo. Parte integrante del WPCI è l'**Environmental Ship Index (ESI)**. Tale indice si impone di superare i requisiti imposti dall'IMO e identifica le navi legate al trasporto marittimo con le migliori performance a livello di emissioni, secondo parametri condivisi. Il ranking (pubblico) è stato adottato dal porto di Marsiglia il quale, secondo le regole di affiliazione al WPCI, garantisce un sistema premiale alle navi in transito in base all'Environmental Ship Index che identifica l'impegno nella riduzione delle emissioni. Costa Crociere è la prima compagnia ad aver sottoscritto il Protocollo di Implementazione con il Porto di Marsiglia, il quale oltre a garantire la progressiva registrazione delle navi della flotta, prevede lo scalo delle nuove navi a LNG. Costa Diadema è stata la prima unità operativa ad essere inclusa nell'ESI.



# TUTELA DEGLI ECOSISTEMI E DEI MARI

La salvaguardia di mari e oceani, dei loro ecosistemi e della loro biodiversità rappresenta una questione di assoluta centralità. Molti dei mutamenti causati dall'esposizione a fenomeni riconducibili al surriscaldamento globale, e all'azione e/o presenza antropologica in generale, possono infatti risultare una minaccia per la stabilità e l'equilibrio dell'ecosistema stesso, dalle specie ittiche alla flora marina nel suo complesso.

Negli itinerari di Costa Crociere, si raggiungono aree geografiche caratterizzate da ecosistemi particolari, spesso molto sensibili dal punto di vista ambientale. Se da un lato tutte le navi Costa sono equipaggiate per minimizzare gli impatti sulla biodiversità animale e vegetale, dall'altro l'azienda opera nell'ottica di superare gli standard previsti in materia di smaltimento in mare

(possibile per il cibo) e di gestione delle acque reflue (per maggiori informazioni vedi p. 62). Le azioni a tutela della flora e della fauna marina sono al centro della strategia di Costa Crociere e si articolano in una serie di attività di carattere preventivo regolarmente pianificate.

Parallelamente, Costa sostiene la ricerca scientifica, in particolare attraverso la collaborazione con l'**Istituto di Scienze Marine** (ISMAR), la struttura del CNR (Consiglio Nazionale delle Ricerche) che si occupa del monitoraggio sullo stato di salute dell'ambiente marino e delle zone costiere. Tra le diverse iniziative in corso, Costa mette a disposizione del CNR le proprie navi e le proprie risorse: quest'anno, Costa Luminosa ha accolto a bordo un team di ricercatori dell'ISMAR, che hanno svolto attività di monitoraggio delle specie marine considerate a

## SALVAGUARDIA: ATTIVITÀ DI PREVENZIONE



PULIZIA  
DEGLI SCAFI

**PREVENZIONE DEL TRASFERIMENTO INVOLONTARIO DELLE SPECIE MARINE (SCAMBIO SEQUENZIALE ACQUE DI ZAVORRA)**

ACCESSO  
NELLE AREE MARINE PROTETTE (RISPETTO DELLA NORMATIVA E SUPERAMENTO DELLA COMPLIANCE)

ATTENZIONE  
AI FLUSSI MIGRATORI DEI CETACEI



rischio e realizzato un censimento del materiale plastico disperso in mare. L'obiettivo era quello di individuare le informazioni su tipologia, dimensioni e colore dei rifiuti presenti nel mare così da valutarne la pericolosità per le specie marine. Per l'occasione, Costa ha promosso una serie di incontri con gli ospiti a bordo per illustrare le attività del gruppo di ricerca, i principali risultati e gli impatti dell'attuale modello di pesca sulla biodiversità, sempre nello spirito di contribuire a rafforzare il processo di sensibilizzazione sullo stato dell'ambiente marino e sull'impatto generato dalla mancata osservanza di regole e pratiche responsabili. Gli oceani forniscono metà dell'ossigeno indispensabile per il pianeta, garantiscono sostentamento per milioni di persone nel mondo e determinano di conseguenza un impatto significativo sulle economie costiere. Il supporto di Carnival Corporation al progetto **Mapping Ocean Wealth**

gestito da **The Nature Conservancy**, una tra le più importanti organizzazioni mondiali per la conservazione degli ecosistemi, nasce dal voler contribuire in maniera concreta alla loro salvaguardia. Sostenuto a partire dal 2014 (con un contributo di 2,5 milioni di USD) il programma ha permesso di realizzare una serie di strumenti innovativi e di identificare risorse fondamentali per supportare i processi decisionali e determinare gli investimenti destinati alle aree costiere lambite dagli oceani. La mancanza di una mappatura puntuale e di dettagli a livello locale sullo stato di salute degli oceani e, in particolare delle coste, preclude infatti i corretti stanziamenti di fondi. Senza questo tipo di supporto la pianificazione di attività di ripristino e, soprattutto, la definizione delle priorità d'intervento non sarebbe possibile. Il sostegno a **Mapping Ocean Wealth** ha permesso fino ad ora di conoscere lo stato di salute di un significativo numero di km di coste.

## L'INQUINAMENTO DEL MARE E LA MINACCIA DELLA BIODIVERSITÀ

Il tema dell'inquinamento marino è stato ripreso come critico nell'Agenda 2030 che promuove la mobilitazione su questi temi con un SDG dedicato. Tra le principali preoccupazioni legate alla tutela della salute degli oceani e dei mari vi è la perdita di biodiversità e l'inquinamento, in particolar modo quello causato dalla dispersione di materiali plastici.

Lo stato di salute del mare e degli oceani rappresenta una minaccia per un enorme numero di persone, circa tre miliardi, che dipendono dalla biodiversità costale e marina per la loro sopravvivenza. Questo vale soprattutto per le economie basate su piccole attività di pesca.

- Gli oceani assorbono circa il 30% dell'anidride carbonica.
- Circa il 40% degli oceani subiscono gli impatti diretti dell'attività dell'uomo: inquinamento, sfruttamento della pesca e perdita degli ecosistemi costali.
- Il 20% della barriera corallina è distrutta e senza possibilità di recupero, un altro 24% è a rischio nell'immediato e un 25% lo è nel lungo periodo.
- Il mar Mediterraneo negli ultimi 50 anni ha perso il 41% di mammiferi marini e il 34% della quantità totale di pesce<sup>7</sup>, fenomeno dovuto in gran parte al sovrappesca.
- Ogni anno circa 10 milioni di tonnellate di plastica finiscono negli oceani e determinano la creazione di concentrazioni di materiali plastici di dimensioni particolarmente elevate; quella presente nell'Oceano Pacifico ha le dimensioni della Turchia.

La mobilitazione auspicata dalle Nazioni Unite risulta molto complessa, specialmente nella raccolta dei fondi: la *Convention on Biological Diversity*, ad esempio, stima un investimento iniziale di circa 32 miliardi e una spesa annuale di circa 21 miliardi di dollari l'anno per poter ridurre l'effetto dei cambiamenti climatici con le attuali tecnologie. Investimento necessario se si pensa che, senza mitigazione, i danni causati su base annua possono arrivare fino a 200 miliardi di euro. Un problema di non semplice soluzione: è per questo che l'ONU auspica una collaborazione multilaterale, specialmente per quanto riguarda la tutela delle aree più vulnerabili. In questo giocheranno un ruolo importante sia la ricerca scientifica, per comprendere e quindi prevedere meglio le dinamiche dell'ecosistema marino e costiero, sia soprattutto la trasformazione dei modelli di produzione e consumo.

Tra le problematiche più urgenti vi è quella legata allo sfruttamento della fauna e della flora marina: la crescente domanda di prodotti ittici sta infatti gradualmente superando l'offerta e sistemi non sostenibili di pesca stanno di fatto accelerando questo meccanismo. Un altro legame, meno evidente ma altrettanto importante, riguarda la progressiva acidificazione dei mari e degli oceani dovuta alla quantità di CO<sub>2</sub> presente nell'atmosfera e all'innalzamento del livello e delle temperature dei mari, con significative conseguenze su biodiversità e equilibrio dell'ecosistema.

La consapevolezza sulla necessità di affrontare questi temi rappresenta un primo importante passo per promuovere comportamenti più virtuosi da parte di tutti e, in particolar modo, delle imprese. Limitare la dispersione di materiali inquinanti nel mare e contrastare il cambiamento climatico rappresentano senza dubbio le tematiche emergenziali e richiedono l'attivazione di programmi a livello globale in grado di catalizzare l'impegno di tutti gli stakeholder.

<sup>7</sup> Fonte: ISMAR - CNR.

14 LIFE BELOW WATER





## OPERAZIONI RIPRISTINO 2017

**41.743,1 m<sup>2</sup>**AREA INTERESSATA DALLA  
RIMOZIONE DEI SEDIMENTICIRCA **7.000 t**  
DI SEDIMENTI RIMOSSI**83,8 %**  
DELL'AREA COMPLETATA  
**35.017 m<sup>2</sup>**

## Isola del Giglio: fasi finali dei lavori di ripristino

Restituire alla comunità dell'Isola del Giglio il patrimonio naturale e paesaggistico marino e procedere con le operazioni di ripristino stabilite, la cui conclusione è prevista per il 2018, rappresenta per Costa una priorità. Le attività di recupero e bonifica vengono portate avanti nel rispetto delle fasi preventivamente concordate, la cui gestione è stata affidata al Consorzio Micoperi.

Il monitoraggio di tutte le operazioni è in carico all'Osservatorio Ambientale<sup>8</sup> e coinvolge direttamente una serie di enti preposti alla verifica dello stato delle acque, della flora e della fauna marina nell'area interessata dal progetto.

In primis l'Arpat<sup>9</sup> la quale, oltre ai sopra citati controlli, congiuntamente all'Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale (ISPRA) e agli altri membri dell'Osservatorio Ambientale, verifica la validità dell'attività svolta dal gruppo di lavoro composto

dall'Università La Sapienza di Roma, dal CIBM (Centro Interuniversitario di Biologia Marina ed Ecologia Applicata di Livorno), e dal Dipartimento DISTAV dell'Università di Genova. Dal risultato delle analisi condotte nell'anno, emerge ancora una volta la trasparenza delle acque ai più alti livelli del mare toscano. Le operazioni portate avanti nel 2017 hanno contemplato principalmente la rimozione dei sedimenti fini (naturali o artificiali) presenti sui fondali. Ancora da completare, quest'ultima fase è necessaria per ristabilire le condizioni dell'ambiente marino e garantire il ripristino della vita marina originaria. Sostanzialmente,

le attività programmate per il 2018, prevedono la rimozione di materiali e sedimenti rispettivamente in un'area di 2.226 m<sup>2</sup> e di 180 m<sup>2</sup>, le quali, una volta ultimate, porteranno al completamento delle operazioni e alla chiusura del cantiere.

<sup>8</sup> www.regione.toscana.it/-/osservatorio-costa-concordia

<sup>9</sup> Agenzia Regionale per la Protezione della Toscana

<sup>10</sup> A seguito delle decisioni intraprese dai responsabili delle attività nell'area le fasi n.5 e n.6 del progetto di ripristino hanno subito delle variazioni a livello cronologico rispetto al piano precedente (ultimi aggiornamenti giugno 2017).

## ATTIVITÀ DI ANALISI E MONITORAGGIO

| ENTI COINVOLTI                               | TIPOLOGIA ANALISI EFFETTUATE   |
|--|--|
| CIBM Livorno/<br>Università La Sapienza Roma | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 800 analisi sulle acque marine interne ed esterne all'area di cantiere (16 campionamenti a diverse profondità su 50 parametri quali metalli pesanti, IPA, PCB, organici, tensioattivi);</li> <li>• 2.480 analisi per la ecotossicologia nelle acque e negli organismi marini (8 campionamenti di acqua per saggi di tossicologia su 3 specie e 2 parametri + 48 campioni di mitili per analisi accumulo di 38 inquinanti nei tessuti + 4 campionamenti su 4 specie ittiche per la misura di 38 inquinanti nei tessuti);</li> <li>• 1.750 rilievi lungo la colonna d'acqua su 6 parametri in 5 stazioni acquisiti con sonda multiparametrica mobile (70 rilievi);</li> <li>• 2.070 rilievi sulle acque acquisiti con sonda multiparametrica fissa in 345 giorni, con trasmissione via web dei dati;</li> <li>• 120 ore di ispezioni visive (survey con ROV e immersioni subacquee).</li> </ul> |
| CIBM Livorno / UniGenova                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 192 analisi su campioni delle trappole impiegate per la misura dei flussi di sedimento (4 stazioni/mese) con misura della granulometria e della mineralogia.</li> </ul>   |

## ULTIME 2 FASI DEL PROGETTO DI RIPRISTINO DEI FONDALI





# SISTEMA E GESTIONE DEGLI IMPATTI AMBIENTALI

Tutte le navi di Costa Crociere seguono l'Environmental Management System (certificato ISO 14001) il quale definisce le modalità e le azioni di gestione da attuare nel rispetto del Piano Ambientale disegnato dall'azienda. Per favorire l'approccio proattivo e l'implementazione effettiva del piano in ogni singola area, le modalità, le azioni e gli investimenti necessari per concretizzarli sono definiti in dettaglio e perseguiti secondo standard sofisticati e rigorosi, sottoposti a verifica

esterna e a successiva certificazione indipendente. L'azienda persegue un approccio a 360° su tutti i temi rilevanti sui quali vertono i principali interventi: efficienza energetica, riduzione delle emissioni, gestione dei rifiuti (produzione, utilizzo, riciclo e smaltimento) e gestione completa del ciclo delle acque. La digitalizzazione di tutti i processi permette un monitoraggio dettagliato delle performance e un'azione puntuale nell'individuare le azioni correttive e di

miglioramento. Inoltre, il sistema informatizzato facilita la condivisione delle informazioni e dei materiali necessari per la formazione del personale, al centro delle politiche gestionali di Costa. A partire dal 2017, Carnival Corporation ha richiesto per tutti i brand e tutte le navi l'implementazione e l'applicazione dell'Environmental Compliance Plan (ECP), uno standard che va oltre il rispetto delle norme di legge e mira a garantire un controllo costante delle performance ambiental

tali delle navi della Corporation. In aggiunta ai controlli periodici interni sulla corretta applicazione delle procedure e conseguentemente sugli impatti e mitigazione dei rischi ambientali, a rafforzamento del processo, il sistema di verifica prevede un'attività diretta effettuata da una terza parte. L'attuazione di questo piano ha implicato il rafforzamento del programma di informazione, sensibilizzazione e training del personale di bordo e di terra direttamente coinvolto su questi temi.

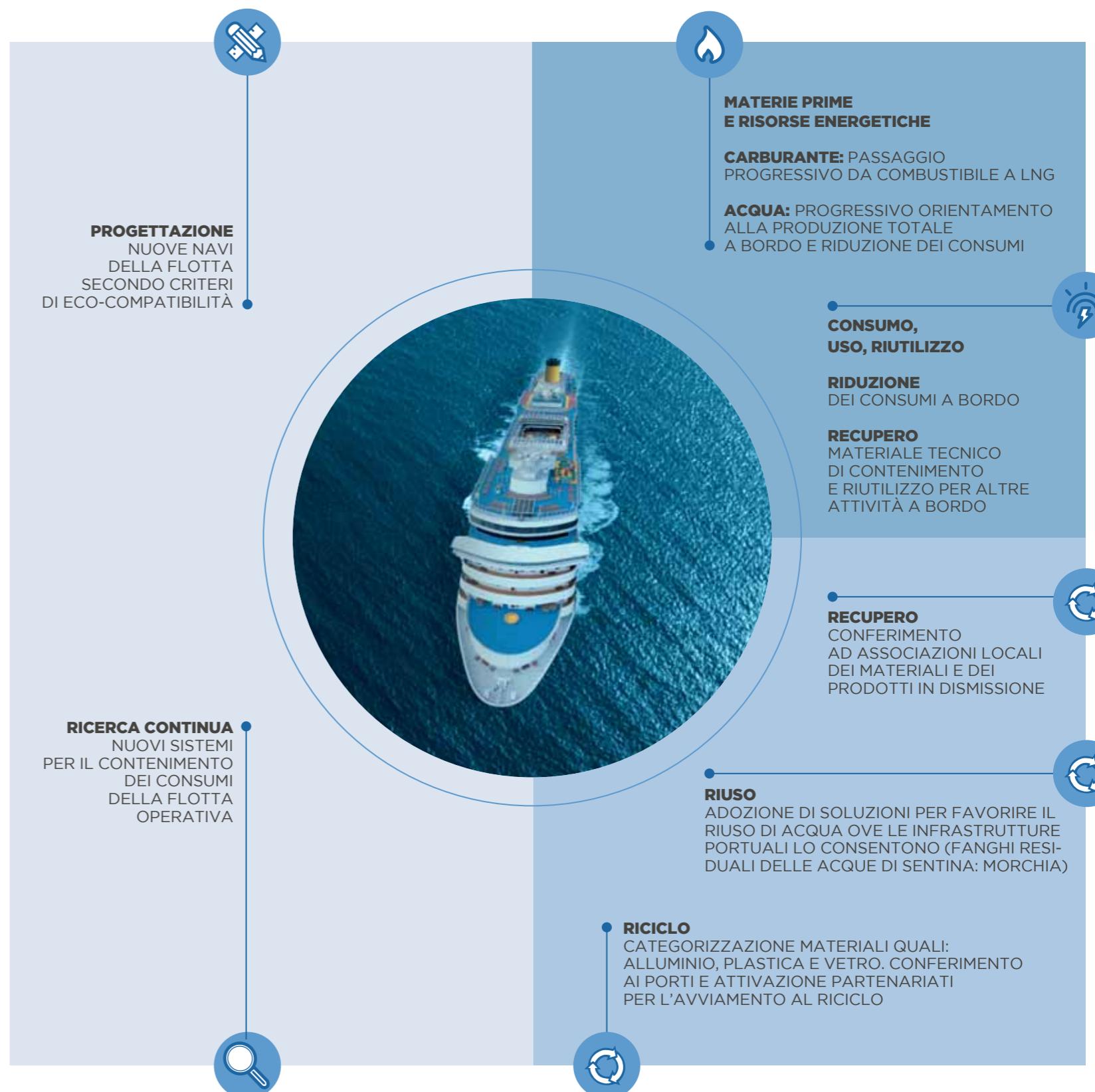
**ORE DI FORMAZIONE**  
(AMBIENTE)  
**57.447** BORDO  
**341** TERRA



Significativo il lavoro di armonizzazione dei contenuti della formazione a tutti i nuovi assunti come Environmental Officer e di rafforzamento del percorso, il quale dal 2017 prevede un modulo formativo specifico presso il CSMART (il centro di addestramento di Carnival Corporation - vedi pagina 35 e 98). I corsi specialistici hanno infatti quale obiettivo principale quello di garantire un elevato

set di competenze in materia ambientale e di prevenzione. Parallelamente, per rafforzare il coordinamento delle attività, l'**Environmental Compliance Manager**, oltre alle funzioni di supervisione e controllo delle attività svolte sulle navi, è chiamato ad occuparsi di evidenziare possibili aree di miglioramento e di proporre soluzioni relative alla minimizzazione degli impatti ambientali.

## CONTENIMENTO E RIDUZIONE DEGLI IMPATTI





## Acqua: un bene da preservare

Nella tutela e gestione delle risorse idriche, Costa Crociere persegue entrambi gli obiettivi dedicati all'acqua previsti dall'Agenda 2030. Da un lato si attiva per ottimizzarne l'utilizzo e, contestualmente, opera nell'ottica della tutela dell'ecosistema marino. L'azienda è impegnata da anni nel progressivo incremento di produzione d'acqua a bordo e alla riduzione, ove possibile, dei consumi idrici. L'utilizzo di speciali dissalatori permette alle navi di soddisfare il 70,3% del fabbisogno dei consumi totali, il 4,1% in più rispetto al 2016, si tratta di un risultato importante conseguito anche grazie all'implementazione di soluzioni tecnologiche d'avanguardia. La sperimentazione a bordo di Costa

Serena del sistema di osmosi inversa, innovazione assoluta nel settore, effettuata nel corso del 2017, è l'esempio concreto e rappresenta un passo importante nell'attuazione della strategia di raggiungere progressivamente il 100% della produzione sulla nave, garantendone la completa autosufficienza. Il rifornimento a terra viene effettuato nei porti di scalo in cui le risorse idriche sono disponibili e non determinano un impatto sulla soddisfazione di eventuali necessità delle comunità locali. Da sempre l'azienda pone estrema attenzione agli equilibri dei territori e all'importanza di non gravare con le proprie esigenze operative sulle collettività già impattate dall'emergenza idrica. L'acqua dolce regolarmente

approvvigionata è in ogni caso soggetta a trattamento di potabilizzazione e disinfezione secondo la normativa prevista a livello internazionale. L'ottimizzazione dei consumi delle risorse idriche destinate a soddisfare tutte le esigenze dell'unità navale costituisce un aspetto chiave del sistema di gestione applicato da Costa. Oltre alla forte attenzione alla riduzione dei consumi, anche attraverso la revisione di alcune attività e processi di bordo, l'azienda si concentra nel garantire il riutilizzo dell'acqua di raffreddamento dei motori la quale, potabilizzata e depurata, può essere utilizzata per cabine e aree comuni (es. piscine). La riduzione del consumo pro capite, pari al 2% registrata

**STOP THE DROP.**  
Ogni goccia ha valore



**29,7%**  
**ACQUA**  
APPROVVIGIONATA  
NEI PORTI

**70,3%**  
**ACQUA**  
PRODOTTA A BORDO  
**+ 4,1%**  
**ACQUA**  
PRODOTTA A BORDO  
RISPETTO AL 2016





nel 2017, deve essere letta anche come risultato di una maggiore attenzione al consumo responsabile dimostrata dagli ospiti e dall'equipaggio, facilitata anche dalla campagna di sensibilizzazione **Stop the Drop** effettuata a bordo di tutte le navi e progettata per trasferire il senso di urgenza legato al tema del rispetto e del corretto utilizzo di questa risorsa preziosa, non solo a bordo, ma anche nel quotidiano.

#### Trattamento acque reflue

A livello di gestione richiede uno specifico approccio, il quale implica una doppia attenzione: quella relativa al possibile impatto sull'ecosistema marino e quella più specificamente legata alla salute e alla sicurezza del personale operativo sulla nave. A questa tipologia di acque, per le quali non è possibile prevedere in alcun modo azioni di riciclo, vengono applicati ulteriori trattamenti di depurazione e osservate specifiche procedure per evitare sversamenti dannosi per l'ambiente. Parallelamente

all'implementazione dell'ECP a bordo di tutte le navi, gli impianti di trattamento delle acque di sentina (bilge process) sono stati sostituiti con sistemi avanzati di trattamento di nuova generazione in grado di garantire performance di standard maggiormente elevato.

In casi eccezionali, dovuti quasi sempre a situazioni di emergenza, possono verificarsi sversamenti fuoribordo (in mare o in porto) o situazioni di scarico forzato. Comunicati in tempo reale alle autorità competenti del porto di riferimento e/o alle autorità responsabili delle acque territoriali, questi episodi comportano sanzioni amministrative. Per quanto riguarda il 2017 sono 6 i casi di sversamento accidentale di olio lubrificante, acque grigie e acque nere già trattate, tutti di minima entità e gestiti dal personale operativo a bordo, regolarmente addestrato sulle azioni di mitigazione e contenimento previste dalle procedure. Non si riscontrano invece notifiche da parte di stakeholder relativi a possibili impatti ambientali.

## Rifiuti: il piano per la gestione integrata

Al centro della strategia verso un sistema di economia circolare vi è la gestione dei rifiuti. L'approccio di Costa al tema di quanto prodotto a bordo punta prima di tutto alla riduzione e, parallelamente, al riciclo e al riutilizzo dei materiali oggetto di smaltimento. Il contesto della nave, di fatto una *smart city* itinerante, e la peculiarità dell'essere un sistema chiuso, rendono la gestione soggetta a scelte strategiche, sia rispetto a quella dei porti presso i quali conferire il materiale idoneo al riciclo e garantire la gestione della differenziazione, sia relativamente alla preparazione degli stessi attraverso processi di tritazione e di compattazione. Il **Waste Management Plan**, adottato su tutte le unità della flotta, è fondamentale per perseguire gli obiettivi di sviluppo sostenibile dell'azienda e va ben oltre gli standard normativi previsti dalla convenzione internazionale MARPOL<sup>11</sup>. Il 100% della categorizzazione dei rifiuti

rappresenta la base di partenza per l'attivazione del sistema di gestione. Parallelamente Costa lavora per facilitare il recupero di materiali, quali l'alluminio, effettuando un'ulteriore differenziazione e stabilendo partenariati con soggetti terzi per il corretto avvio alla valorizzazione della materia prima seconda. Un esempio unico nel settore è rappresentato dalla collaborazione con il consorzio CiAL che ha permesso, in oltre dieci anni di veder triplicare la quantità delle lattine raccolte attraverso il processo di sensibilizzazione degli ospiti direttamente coinvolti nella differenziazione.

Nel corso del 2017, Costa Crociere è stata una delle aziende ad aver sottoscritto il **Manifesto "L'Alleanza per Economia Circolare"**, documento di accordo per favorire la condivisione dell'importanza di accelerare la transizione verso un modello di economia maggiormente concentrato sul recupero delle risorse (vedi pagina 124).

**-5 %**  
DI **RIFIUTI** PRODOTTI A BORDO  
ENTRO IL 2020<sup>12</sup>

RACCOLTE CIRCA  
**31,90**  
TONNELLATE DI **ALLUMINIO**  
PARI A OLTRE  
**2,5** MLN DI LATTINE

<sup>11</sup> Nello specifico Annesso V riportato al 2013.

<sup>12</sup> Carnival Corporation Sustainable Goal.

**PLASTICA SBARCATA  
E RICICLATA  
21,34%**  
(SUL TOTALE SBARCATO)

**VETRO SBARCATO  
E RICICLATO  
54,68%**  
(SUL TOTALE SBARCATO)

**ALLUMINIO SBARCATO  
E RICICLATO  
26,21%**  
(SUL TOTALE SBARCATO  
ALLUMINIO+METALLO)

Il tema del consumo responsabile a bordo resta centrale nella strategia di Costa. In tal senso l'azienda si è concentrata sul coinvolgimento degli ospiti, da un lato avviando campagne di sensibilizzazione al rispettoso utilizzo dell'acqua e del cibo (vedi p. 61), dall'altro cogliendo l'opportunità offerta dalla Legge Gadda 166/2016 "Disposizioni concernenti la donazione e la distribuzione di prodotti alimentari e farmaceutici a fini di solidarietà sociale e per la limitazione degli sprechi" per il possibile sbarco delle eccedenze alimentari. Proprio quest'ultima attività permette di recuperare e di donare alle comunità caritative (vedi p. 114) il cibo preparato e non servito agli ospiti, diversamente destinato ad essere smaltito in mare come previsto dalla convenzione MARPOL.

**113.275 m<sup>3</sup>**  
**TOTALE  
RIFIUTI PRODOTTI - 7,1%**

**6,4 l**  
**RIFIUTI PER  
PERSONA AL GIORNO - 4,4%**

## VALORIZZAZIONE DEI RIFIUTI IN UN SISTEMA CHIUSO

### RIDUZIONE

EFFICIENTAMENTO DEI PROCESSI DI PRODUZIONE (HOTEL, RISTORANTI, BAR) NELL'OTTICA DEL CONSUMO RESPONSABILE.

RIDUZIONE DEGLI IMBALLAGGI (A BORDO E A MONTE: CATENA DI FORNITURA).

SENSIBILIZZAZIONE DEGLI OSPITI E DELL'EQUIPAGGIO AL CONSUMO RESPONSABILE DI CIBO E ACQUA.

### RACCOLTA DIFFERENZIATA E LAVORAZIONE DEI MATERIALI RACCOLTI

EFFETTUATA LA RACCOLTA DIFFERENZIATA AL 100% SECONDO UN PROCESSO DI CATEGORIZZAZIONE. MASSIMIZZAZIONE DELL'AVVIO A RICICLO E DELLA VALORIZZAZIONE DEI RIFIUTI PRODOTTI.

PUNTI DI RACCOLTA PRESENTI SU TUTTA LA NAVE. OSPITI ED EQUIPAGGIO DIRETTAMENTE SENSIBILIZZATI PER ESSERE PARTE ATTIVA NEL PROCESSO VIRTUOSO.

TRITURAZIONE (MATERIALE ORGANICO).

COMPATTAZIONE (PLASTICA, VETRO, METALLO, ALLUMINIO).

INCENERIMENTO (RIFIUTI DOMESTICI E STRACCI OLEOSI).

### SMALTIMENTO

CONFERIMENTO DEL MATERIALE DA SMALTIRE PRESSO I PORTI DI SCALO PER LA CONSEGNA IN DISCARICA.

SELEZIONE PORTI CON INFRASTRUTTURE RICETTIVE PER L'ATTIVAZIONE DEL PROCESSO DI RICICLO DEL MATERIALE IDONEO.

ATTIVAZIONE PARTENARIATO CON CONSORZI PER IL CONFERIMENTO DEL MATERIALE (ALLUMINIO).

### RICICLO (OVE POSSIBILE)

IMMAGAZZINAMENTO TEMPORANEO DEL MATERIALE DESTINATO AL RICICLO PRESSO LE STRUTTURE PORTUALI.

INDIVIDUAZIONE CONGIUNTA CON I PORTI E ATTIVAZIONE DEL PARTENARIATO CON ENTI E CONSORZI LOCALI.

### RIUTILIZZO A BORDO

MATERIALE TECNICO DI CONTENIMENTO (ES: FUSTI METALLICI, CONTENITORI PER TRASPORTO MERCI PERICOLOSE, SACCHI DI IUTA).

### RECUPERO

CONFERIMENTO AD ASSOCIAZIONI LOCALI DEI MATERIALI E DEI PRODOTTI IN DISMISSIONE ANCORA UTILIZZABILI. ALLUNGAMENTO DEL CICLO DI VITA DEGLI OGGETTI E RIDADURA POSITIVA SULLE COMUNITÀ.

PARTNERSHIP PER LA DONAZIONE DELLE ECCEDENZE ALIMENTARI PRODOTTE A BORDO ALLE STRUTTURE CARITATIVE PRESENTI NEI PORTI DI SCALO.



# YOU



# COSA FACCIAMO





# UN MONDO CHE SI MUOVE NEL MONDO

Il modello di business di Costa attiva una catena del valore articolata e complessa, che si radica nei territori di riferimento e innasca percorsi di sviluppo economico di lungo periodo. Nei luoghi in cui si svolgono le attività di Costa Crociere, decine di attori locali beneficiano, direttamente o indirettamente, dell'indotto generato. Allo scopo di mantenere queste relazioni sempre in una prospettiva di mutuo vantaggio, l'azienda si impegna a instaurare un processo di dialogo e di coinvolgimento continuo degli stakeholder, con l'obiettivo di limitare il rischio di possibili impatti negativi, che devono essere previsti e gestiti attraverso un modello di relazione responsabile, nel rispetto della collettività e delle sue organizzazioni. Il processo coinvolge tutti i principali stakeholder: gli ospiti, a cui

viene proposto un modello di turismo basato sui principi del rispetto e dello sviluppo sostenibile; le comunità locali, con le quali Costa interagisce per favorire la capitalizzazione del valore generato dai flussi turistici e per elaborare specifici programmi di sviluppo; i fornitori, direttamente beneficiari dell'indotto economico generato dall'azienda sia sul fronte della cantieristica, sia su quello legato alla erogazione del servizio, e le persone di Costa, che rappresentano il punto di partenza per realizzare un'esperienza memorabile. Creazione di opportunità di lavoro, trasferimento di competenze, valorizzazione degli asset locali, investimenti infrastrutturali, inclusione sociale e innovazione sono i valori che Costa trasferisce nei territori in cui è presente.

## Il contributo al turismo sostenibile

La progressiva espansione in aree del mondo relativamente meno sviluppate e fuori dalle tipiche rotte turistiche, come i Paesi nell'Oceano Indiano e nel Sud Pacifico, rappresenta una forte spinta alla creazione di un indotto ricettivo all'interno di quei paesi. Più che mai nella gestione di queste destinazioni, è di fondamentale importanza la collaborazione con le istituzioni e gli enti locali; la co-progettazione e la promozione di itinerari incentrati sulla fruizione del patrimonio ambientale e artistico-culturale sono alla base della definizione del percorso esperienziale e del contatto autentico con le comunità.

La strutturazione delle attività a terra legate alle escursioni ha determinato un

impatto significativo sull'occupazione a livello locale, soprattutto in relazione ad alcuni ruoli professionali, quali i coordinatori, le guide turistiche, gli accompagnatori e le altre figure di supporto, preparate per gestire gruppi di crocieristi secondo gli standard previsti da Costa. Questo approccio ha favorito lo sviluppo di piccoli sistemi economici locali: crescono le opportunità di impiego diretto e indiretto, si crea un'offerta di servizi aggiuntivi, si sviluppano dei circuiti positivi. Le comunità si attivano autonomamente per rispondere ad una nuova domanda e così facendo valorizzano le proprie risorse.

A tale proposito ad esempio, in India nei porti di Cochin, New Mangalore

## IMPATTO DIRETTO SULLE COMUNITÀ



e Marmugao per sopperire alla mancanza di guide locali in grado di gestire l'interazione con i crocieristi nelle principali lingue occidentali, sono stati inseriti nello staff traduttori e tour escort provenienti da tutto il Paese. Con il supporto del Governo Indiano l'azienda ha attivato uno specifico piano di formazione con inclusa attività a bordo. Lo staff delle escursioni di Costa neoClassica (nave posizionata durante la stagione invernale 2017/2018 nell'itinerario India-Maldive) ha collaborato attivamente al programma di induction. Questo tipo di iniziativa ha permesso contestualmente di migliorare l'esperienza dei crocieristi durante l'escursione e ha dato l'opportunità a giovani studenti locali di trovare impiego. Costa negli ultimi anni ha gradualmente diversificato l'offerta di escursioni a terra, inserendo, oltre a nuovi scali, la proposta di mete in aree meno presenti nei tradizionali itinerari crocieristici. Questo con un duplice scopo: da un lato, presentare opportunità nuove e non scontate a clienti sempre più attenti alla dimensione sociale dell'esperienza turistica; dall'altro, generare impatto economico positivo su un territorio più ampio, includendo anche destinazioni

di valore sotto il profilo culturale, storico, artistico o ambientale, spesso escluse dall'accesso ai benefici portati dal turismo. Agli operatori di questi territori Costa offre flussi controllati, anche in periodi di bassa stagione o infrasettimanali, pianificabili e quindi ben gestibili. La diluizione dell'impatto evita il sovraffollamento e permette un pieno godimento dell'esperienza turistica. L'idea di turismo sostenibile di Costa Crociere è fondata sul dialogo partecipativo con tutte le principali istituzioni locali e sulla sensibilizzazione dei crocieristi verso un'esperienza sempre più autentica. Nell'ottica di generare valore nei territori di riferimento, Costa Crociere si pone sia quale promotore ad un pubblico internazionale di mete scarsamente conosciute sia quale facilitatore dell'accessibilità di persone interessate a conoscere questo tipo di realtà e a vivere una modalità di escursione diversa. Costa infatti gestisce solo il trasporto degli ospiti nelle destinazioni di riferimento, lasciando l'accoglienza alle organizzazioni del territorio, in un'ottica di promozione dell'imprenditoria locale e della valorizzazione dell'iniziativa autonoma.



### I BORGHI, PATRIMONIO DA SCOPRIRE E VALORIZZARE

Nel 2017 il MiBACT, Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo, con il Piano Strategico del Turismo, ha posto i Borghi al centro di un piano studiato per la valorizzazione dell'Italia così detta minore, poco conosciuta, ricca di un patrimonio unico e autentico da riscoprire, ripensando così la visione del turismo del Paese all'insegna della cultura e della sostenibilità. La sfida raccolta da Costa Crociere in tale ambito, si traduce nella partnership con l'Associazione I Borghi più belli d'Italia, che ha dato vita all'iniziativa "I Borghi, patrimonio da scoprire e valorizzare". Con l'obiettivo di favorire un turismo attento all'ambiente e orientato a supportare le piccole realtà economiche locali, il progetto vuole far conoscere al pubblico internazionale di crocieristi i tesori nascosti del Paese, per regalarne loro un'esperienza preziosa. Partecipando a queste escursioni, gli ospiti delle navi, hanno infatti la possibilità di essere accompagnati da guide del posto alla scoperta delle bellezze artistiche dei borghi, della loro storia e delle loro tradizioni, anche attraverso esperienze enogastronomiche e attività legate all'artigianato locale. I 10 borghi individuati potranno così rafforzare le strutture ricettive e accogliere nuovi flussi di turisti: questo anche grazie alla programmazione preventiva delle visite, effettuate soprattutto in giorni infrasettimanali, anche nei periodi di bassa stagione, fattore chiave per realtà più piccole. Rendere noto un pezzo dell'antica e inesplorata identità dell'Italia rappresenta un punto di partenza per lo sviluppo del turismo sempre più consapevole, il turismo del futuro. Costa vuole essere parte attiva di questo importante progetto e si impegna a integrare progressivamente nell'offerta altre preziose realtà da scoprire.

#### I PRIMI 10 BORGHI SELEZIONATI DA COSTA

- SEBORGIA**  
LIGURIA
- MONTEMARCELLO**  
LIGURIA
- ARQUÀ PETRARCA**  
VENETO
- ORVIETO**  
UMBRIA
- CIVITA DI BAGNOREGGIO**  
LAZIO
- LOCOROTONDO**  
PUGLIA
- CASTIGLIONE DI SICILIA**  
SICILIA
- MONTALBANO ELICONA**  
SICILIA
- SALEMÌ**  
SICILIA
- ATRANI**  
CAMPANIA



**1.731**  
SCALI NEL  
**MEDITERRANEO**  
DI CUI  
**653**  
IN ITALIA

La promozione della bellezza e dell'italianità rappresenta uno dei valori cardine per Costa Crociere, impegnata a declinarlo in tutte le attività di escursione. Nonostante operi in tutti i continenti l'azienda ha sempre mantenuto un'attenzione speciale sul Mediterraneo (1.731 scali nel 2017) e in particolare sull'Italia, con 653 scali nei principali porti del Paese. Sulla base delle opportunità e della capacità di accoglienza offerta dalle infrastrutture portuali Costa pianifica la propria presenza e attiva l'indotto per la programmazione dei percorsi turistici da

promuovere. Con questo tipo di approccio si è concretizzato nel 2017 l'inserimento di un nuovo itinerario alla scoperta della Grecia, che avrà per la prima volta come unico home port Bari (oltre 80.000 passeggeri movimentati). Frutto della volontà di ampliare il raggio dell'impatto positivo, Costa Crociere si è concentrata nella attivazione di partenariati con città fuori dal circuito crocieristico standard. Tra i partenariati attivati, un esempio è la collaborazione con l'Ente Turismo Torino e Provincia grazie al quale sono stati definiti specifici tour per permettere

agli ospiti di visitare la città piemontese. Inoltre l'azienda, in sinergia con il comune di Savona (home port con un flusso di 1 milione di passeggeri in transito l'anno) e gli enti locali, ha continuato l'implementazione del programma di valorizzazione e promozione della città e del territorio integrando nel circuito nuove mete ed escursioni. Migliorare la capacità ricettiva e la vocazione all'accoglienza sono stati al centro del programma, parte integrante del Protocollo d'Intesa siglato nel 2015, finalizzato allo sviluppo sostenibile della città.

### COSTA HOME PORT: SAVONA È LA PRIMA IN EUROPA A CERTIFICARSI LEED® FOR CITIES

Savona, insieme ai suoi 62.000 abitanti, è stata direttamente coinvolta nell'attivazione del processo di certificazione del livello di sostenibilità denominato LEED for Cities. Il progetto pilota ha permesso alla città di misurare le proprie prestazioni ambientali e sociali, raggiungendo obiettivi ambiziosi in modo efficace e consapevole. LEED (*Leadership in Energy and Environmental Design*) è il sistema di certificazione di sostenibilità più diffuso al mondo (oltre 170 Paesi) sviluppato e lanciato da USGBC (U. S. Green Building Council) nel 1993, per certificare edifici di nuova costruzione ed esistenti. Recentemente è stato reso applicabile anche per certificare la sostenibilità delle città nella loro interezza, con un programma dedicato.

*"La città di Savona è orgogliosa di essere la prima città in Europa a certificarsi secondo lo standard LEED. La certificazione di Savona, conseguita con il livello GOLD (61 punti su 110) arriva dopo le certificazioni delle città di Washington DC e Phoenix AZ. Questa certificazione punta a creare consapevolezza relativamente alle prestazioni ambientali e sociali della città e a supportare le politiche di sviluppo intraprese, attraverso la dimostrazione oggettiva dei risultati ottenuti"* Ilaria Caprioglio, Sindaco di Savona.

L'obiettivo 11 dell'Agenda 2030 infatti invita a rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili: per questo serve una visione d'insieme e allo stesso tempo specifica delle prestazioni. In quest'ottica LEED for Cities è lo strumento per fornire alla città un sistema di misurazione e gestione di prestazioni del consumo idrico, dell'utilizzo di energia e delle emissioni in ambiente, la valutazione della fruibilità dei servizi di trasporto pubblico, la produzione di rifiuti, e non di meno il benessere sociale (Human Experience) che prevede l'individuazione di parametri per valutare l'uguaglianza, l'istruzione, il reddito, e lo stato di salute dei cittadini. LEED for Cities è inoltre uno strumento a supporto della definizione di strategie e della raccolta delle informazioni necessarie ai comuni per dimostrare l'impegno e i risultati connessi al Patto dei Sindaci. Questo non è che il punto di partenza, oltre all'importanza stessa della certificazione, per disporre degli adeguati strumenti così da individuare criticità e potenzialità, trasformandosi in una realtà sempre più virtuosa e green. In questo contesto Costa rappresenta uno stakeholder di riferimento da sempre parte attiva nel dialogo strutturato con la città. La presenza del terminal, delle navi in transito, del flusso di turisti e crew member, costituisce un aspetto rilevante per la città sul piano degli impatti generati.





## COSTRUIRE UN MODELLO GLOBALE DI TURISMO SOSTENIBILE

Il 2017 è stato dichiarato dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite "Anno internazionale del turismo sostenibile per lo sviluppo". Il turismo è un fenomeno sociale, culturale ed economico di enorme importanza con impatti diretti sul sistema economico, l'ambiente naturale e le comunità locali. Il concetto di turismo sostenibile, introdotto nel 1988, nasce per promuovere un modo di viaggiare rispettoso del pianeta, che non alteri in primis l'ambiente e tenga in considerazione i bisogni e le necessità delle popolazioni locali e dei visitatori<sup>1</sup>. Per questo motivo si auspica una redistribuzione del valore tra tutti i soggetti coinvolti, fondata sul rispetto dei diritti umani, dell'ambiente e sulle dinamiche socio-economiche dei territori.

La necessità di introdurre il concetto di turismo sostenibile nasce dalla necessità di disciplinare i flussi turistici in alcune aree del mondo, nell'ottica di favorire lo sviluppo e la crescita armonica dell'apparato economico-sociale partendo dalla realizzazione delle infrastrutture di base per l'accoglienza. Questo tipo di approccio è particolarmente importante per i Paesi in via di sviluppo, dove un improvviso e incontrollato aumento dei flussi turistici può causare squilibri e tensioni all'interno delle comunità, oltre a possibili ripercussioni sull'ecosistema naturale terrestre e marino. La costruzione di un modello di turismo sostenibile è particolarmente sfidante, la presenza e la cooperazione di numerosi soggetti i cui interessi non sono sempre compatibili contribuisce ad aggiungere una complessità nella identificazione di azioni virtuose comuni.

Nell'Agenda 2030, questi aspetti sono considerati come prioritari ed è per questo che il turismo è tema ricorrente, declinato in 3 diversi obiettivi: creazione di una crescita economica stabile, promozione del commercio e delle attività locali, rispetto e conservazione dell'ambiente naturale, specialmente marino e costiero.

## IL TURISMO NEL MONDO

**1 SU 10** PERSONE È OCCUPATA  
NEL SETTORE TURISTICO



RAPPRESENTA IL **10%** DEL GDP

L'ARRIVO DI **TURISTI INTERNAZIONALI**  
IN ITALIA DAL 1990 AD OGGI È TRIPPLICATO

<sup>1</sup>Definizione del WTO: "Un turismo responsabile che tenga pienamente conto dei suoi impatti economici, sociali e ambientali attuali e futuri, in grado di soddisfare le esigenze dei visitatori, del settore stesso, dell'ambiente e delle comunità ospitanti".

- **8.9** Concepire e implementare entro il 2030 politiche per favorire un **turismo sostenibile** che crei lavoro e promuova la cultura e i prodotti locali.
- **12.b** Sviluppare e implementare strumenti per monitorare gli impatti dello sviluppo sostenibile per il **turismo sostenibile**, che crea posti di lavoro e promuove la cultura e i prodotti locali.
- **14.7** Entro il 2030, aumentare i benefici economici dei piccoli stati insulari in via di sviluppo e dei paesi meno sviluppati, facendo ricorso a un utilizzo più sostenibile delle risorse marine, compresa la gestione sostenibile della pesca, dell'acquacoltura e del **turismo**.

In altre parole, le Nazioni Unite propongono un modello di turismo che promuova un utilizzo responsabile delle risorse ambientali, rispetti l'autenticità delle caratteristiche sociali e culturali delle popolazioni e permetta di instaurare un sistema economico che supporti le economie locali, migliorando i servizi per la popolazione locale e contribuendo direttamente ad alleviare la povertà.

Anche in Italia, il turismo rappresenta uno dei settori di crescita più importanti, che genera circa il 12% del PIL. Tuttavia, si tratta di una risorsa non ancora adeguatamente valorizzata: per esempio, pur in presenza di un patrimonio culturale e naturale molto diffuso, i flussi turistici sono concentrati su poche destinazioni (circa il 60% dei turisti si indirizza su 4 regioni). Inoltre, il valore aggiunto per occupato risulta essere basso rispetto ad altri paesi con simili caratteristiche.

Il MiBACT (Ministero dei beni, delle attività culturali e del turismo) ha elaborato un Piano Strategico del Turismo (2017-2022) che si propone di rilanciare il settore con una visione basata sui principi di sostenibilità, innovazione e accessibilità. Al centro del piano la gestione unitaria del patrimonio culturale e del territorio, creazione di competitività e lavoro, integrazione tra i diversi attori che operano nel settore con l'obiettivo di rimettere il turista al centro del sistema.



ENTRO IL 2030 VI SARANNO QUASI **2 MILIARDI**  
DI **TURISTI INTERNAZIONALI L'ANNO**

SOLO IN **ITALIA** CI SONO CIRCA **440.000** (7,3% DEL TOTALE)  
AZIENDE CHE OPERANO STRETTAMENTE NEL SETTORE

**8** DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH



**12** RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION



**14** LIFE BELOW WATER





# DA CLIENTE A CITTADINO

Rispetto ad altri business, nel settore crocieristico si instaura un rapporto intenso tra azienda e clienti, fondato sul coinvolgimento diretto e iterato in tutti i momenti del viaggio e sulla condivisione di esperienze. Gli ospiti attraverso questo tipo di vacanza vivono e, soprattutto convivono, in un contesto chiuso, multiculturale e itinerante in cui la condivisione degli spazi e delle esperienze diventa parte integrante della modalità di vivere la vacanza. Nel percorso di sostenibilità e nel voler perseguire la centralità del coinvolgimento diretto dei principali stakeholder dell'azienda, Costa intercetta come opportunità unica la possibilità di interagire ripetutamente con gli ospiti e in diversi contesti. La nave diventa quindi una vera e propria città galleggiante, un mondo o meglio una casa. Ed è proprio

rispetto a questo nuovo paradigma che l'azienda lavora per integrare nei diversi ambiti della customer experience la sostenibilità. Questo approccio parte inoltre dalla responsabilità che Costa sente quale parte integrante della propria mission, quella di sensibilizzare un pubblico eterogeneo e internazionale sui temi dello sviluppo sostenibile e del consumo responsabile. Questo cambio di paradigma adottato e destinato, per la prima volta nel settore, a cambiare la progettazione del prodotto implica una nuova consapevolezza e pone al centro il cliente anche nella sua veste di cittadino. Nel lavorare a questo graduale percorso di coinvolgimento Costa ha individuato quali priorità il turismo sostenibile e il consumo responsabile. Alla base della strategia di sensibilizzazione e coinvolgimento la scelta di non adottare

uno stile prescrittivo, ma di rispettare la dimensione della vacanza e di fare leva sul principio dello stare bene insieme e dell'essere in armonia con l'ambiente circostante e riconoscerne il valore. Costa Crociere si impegna quindi ad essere un catalizzatore di messaggi

positivi, trasmettendo agli ospiti i valori della sostenibilità e della condivisione con campagne di sensibilizzazione dedicate. In questo modo la vacanza diventa arricchimento degli ospiti che entrano in contatto con un modello di sviluppo e consumo sostenibili.

## Vacanza: tra scoperta ed esperienza responsabile

Arricchire l'esperienza di viaggio di nuovi contenuti e occasioni di interazione e rendere gli ospiti maggiormente consapevoli degli aspetti sociali che interessano le comunità può generare un effetto positivo più ampio e offrire l'opportunità di un'esperienza, non solo di viaggio, ma anche di attenzione e responsabilità. La scoperta dei territori

passa quindi anche attraverso esperienze legate a finalità di carattere sociale, proposte dall'azienda nel corso degli ultimi anni e particolarmente apprezzate dai crocieristi. Ad esempio, partecipando al tour nelle aree naturalistiche vicine a Reykjavík, in Islanda, gli ospiti contribuiscono al programma di rimboschimento: un

**CUSTOMER SATISFACTION**  
**NPS 50,85%**  
(+17,7% vs 2016)<sup>2</sup>

albero viene infatti piantato a nome di ogni visitatore. Il progetto ha come obiettivo quello di riportare in vita le foreste che un tempo coprivano buona parte del territorio e che sono andate perdute a causa dello sfruttamento del suolo. Esperienze simili vengono proposte anche in **Indonesia** e in **Thailandia**, particolarmente note per il mare e le spiagge, ma possibili da conoscere sotto una luce diversa. A Lombok, i crocieristi entrano in contatto con gli artigiani locali e, sotto la guida esperta, imparano a realizzare i tipici souvenir intagliando legno e intrecciando steli di un arbusto autoctono. A Phuket, invece, gli escursionisti possono decidere di trascorrere una giornata insieme ai bambini vittime dello tsunami, ospitati in un villaggio gestito dal Lions Club, partecipando alle attività e alla vita di tutti i giorni. L'importanza di queste iniziative per le popolazioni locali si riflette sia nella capacità di spostare risorse economiche verso le zone più interne e meno integrate nei percorsi turistici tradizionali, sia nella opportunità di sostenere le professioni tradizionali, tutt'ora tra le principali fonti di reddito degli abitanti del luogo.

A questa tipologia di escursioni si integrano quelle legate alla scoperta del patrimonio naturale; in tutte le aree geografiche in cui fanno scalo le navi Costa vengono proposti tour dedicati a vivere un'esperienza diretta a contatto con la natura: trekking, walking tour, tour in bicicletta, kayak, canoa ecc. Le **415 eco escursioni**, occasioni di visita e scoperta dei luoghi a impatto ambientale ridotto, rientrano in questa logica. Grazie all'utilizzo di mezzi di trasporto alternativi che permettono di raggiungere parchi e oasi naturalistiche incontaminati, i crocieristi possono vivere un'esperienza diversa, più intensa e unica. Per facilitare queste opportunità sono previste sessioni formative dedicate al personale di bordo

e per la preparazione degli ospiti alla visita, in modo da fornire indicazioni sui comportamenti necessari per garantire il rispetto dell'ambiente ed evitare qualsiasi tipo di impatto o criticità.

#### A bordo come a casa

La nave rappresenta l'ambiente ideale per coinvolgere i principali stakeholder: gli ospiti. Dal punto di vista della customer relationship in un'ottica di sostenibilità, tutto questo costituisce un'occasione unica per trasmettere messaggi e sensibilizzare i "cittadini di bordo" su comportamenti responsabili e stili di vita orientati al rispetto del bene comune.

L'azienda parte in ogni caso dal principio dell'attivare percorsi direttamente collegati ai processi, con l'obiettivo di contribuire anticipatamente alla ricerca di soluzioni anche attraverso l'applicazione di sistemi innovativi e, solo in un secondo tempo, si concentra nell'ingaggiare gli ospiti ricercando la loro collaborazione partecipativa e non applicando uno stile prescrittivo. Il contesto dell'essere in vacanza e del mantenere inalterata questa dimensione resta un punto fermo sul quale costruire nuovi percorsi destinati a costituire un elemento di differenziazione.

Sempre più ospiti, infatti, dimostrano di apprezzare la crescente attenzione alla sostenibilità, alla tutela dell'ambiente e al benessere delle persone. Tutto questo rappresenta un obiettivo strategico per Costa Crociere, in quanto rispecchia i valori di una categoria di clienti sempre più sensibili e attenti a queste tematiche, specialmente quelli più giovani e in particolare dei millennials. Esemplicativi in tal senso: la raccolta differenziata a bordo (appositi punti di raccolta), l'attento utilizzo dell'acqua in cabina e la campagna sugli sprechi alimentari.

<sup>2</sup> Il Net Promoter Score (indice utilizzato per valutare il livello di fedeltà nella relazione impresa - cliente) è utile a misurare la soddisfazione, evidenziare le aree di miglioramento e per stabilire il livello di fedeltà.



## Essere vicini per terra e per mare

Oltre all'attenta pianificazione dei flussi turistici, la responsabilità sociale di Costa Crociere si concretizza anche nella realizzazione di progetti di solidarietà, volti a supportare lo sviluppo delle comunità locali dei porti di riferimento mettendo a disposizione delle comunità competenze, capacità e risorse. Le navi di Costa Crociere continuano a essere teatro di molte iniziative finalizzate al supporto di progetti e percorsi di raccolta fondi per ONLUS attive nel sociale, che coinvolgono direttamente sia gli ospiti, spesso protagonisti, sia i dipendenti attraverso il programma di **volontariato di impresa**.

Confermato nel 2017 il sostegno alla **Fondazione Umberto Veronesi** e al progetto **Pink is Good**, attraverso il finanziamento di una borsa di studio per la ricerca e la prevenzione sul tumore al seno. Oltre a supportare la campagna informativa a bordo delle navi della flotta, l'azienda, in occasione dello scalo a Napoli di Costa Fascinosa, ha supportato l'iniziativa "**Un cammino in rosa, guardando il mare**", una passeggiata non competitiva sul lungomare della città a cui hanno preso parte equipaggio, ospiti della nave e la cittadinanza locale. Nell'ambito del volontariato aziendale le persone di Costa (operative nella sede di



Genova) in partnership con IKEA si sono messe a disposizione di due strutture: il **Centro Mascherona** (dedicato alla tutela di donne vittime di violenza domestica) e il **Ce.sto** (centro educativo per i bambini del centro storico). Un team di oltre 60 dipendenti ha contribuito al montaggio dell'arredamento dei centri, trasformando gli ambienti e regalando un posto più accogliente e famigliare.

Costa Crociere, grazie alla presenza delle proprie navi, ha la possibilità di generare impatti positivi sulle comunità in tutti i continenti anche in momenti particolari e di emergenza. A marzo del 2017, in seguito al ciclone abbattutosi sulle coste del Madagascar, parte dell'equipaggio di Costa neoRomantica si è impegnato direttamente nelle attività di raccolta di beni di prima necessità destinati alle

popolazioni colpite dal disastro. Seppur itineranti, le navi a fronte di scali programmati, riescono a costruire relazioni solide e durature nel tempo con le comunità. In Brasile, ad esempio, Costa è partner del **Projeto Criança Feliz**, organizzazione no-profit di San Paolo impegnata a curare e integrare i ragazzi a rischio di esclusione sociale. Il partenariato prevede momenti di ospitalità a bordo, spesso importanti per aiutare i giovani a conoscere nuove realtà e a ampliare i propri orizzonti anche in termini di avvicinamento al mondo del lavoro. Esempio concreto l'integrazione nello staff di bordo di uno dei ragazzi dell'associazione, a dimostrazione di quanto queste iniziative siano in grado di motivare e stimolare le fasce deboli.

## **COSTA DIADEMA: LE ECCEDENZE ALIMENTARI ARRIVANO ALLE COMUNITÀ DI SAVONA E DI CIVITAVECCHIA**

Per la prima volta al mondo nell'intero settore marittimo, Costa Crociere grazie alla partnership con **Fondazione Banco Alimentare Onlus** ha attivato un percorso per gestire la raccolta e la distribuzione a fini sociali dei pasti "ready to eat" non serviti a bordo, ad altissimo valore qualitativo e nutrizionale. Il 22 luglio 2017 la nave ammiraglia ha realizzato a Savona lo sbarco dei pasti destinati alla **Fondazione L'Ancora Onlus di Varazze**, organizzazione locale che fornisce assistenza a ragazzi in difficoltà. Il progetto reso possibile dall'applicazione della Legge Gadda 166/2016<sup>3</sup> è un'ulteriore testimonianza di come la nave si integri con il territorio e possa diventare ambasciatrice di solidarietà ma soprattutto di attenzione verso il tema dello spreco e del valore del cibo. A rafforzare tutto questo l'attività di visita nave voluta da Costa per far conoscere ai ragazzi la vita di bordo e soprattutto i cuochi che preparano i pasti ricevuti; questa esperienza ha visto i giovani ospiti particolarmente coinvolti, rivelandosi uno stimolo per valutare la possibilità di intraprendere una carriera a bordo. La garanzia di un supporto costante della donazione di alimenti, legata alla continuità dello scalo, costituisce un aspetto importante per la comunità beneficiaria. A dicembre il progetto è stato esteso al porto di **Civitavecchia** e il conferimento destinato alla **Onlus La Repubblica dei Ragazzi**, comunità che ospita giovani con gravi problemi familiari, fornendo loro assistenza e formazione educativa. I risultati ottenuti e il coinvolgimento dell'equipaggio rafforzano la volontà di Costa di replicare questa esperienza in altri porti in Italia e nel Mediterraneo.

<sup>3</sup> Disposizioni concernenti la donazione e la distribuzione di prodotti alimentari e farmaceutici a fini di solidarietà sociale e per la limitazione degli sprechi.



# BUSINESS PARTNER

## • Gestione della catena di fornitura

Costa Crociere ha sviluppato una gestione integrata e strutturata della propria catena di fornitura, costruendo una rete di relazioni in tutto il mondo. La scelta dei partner rappresenta un momento fondamentale per il raggiungimento del successo e del corretto svolgimento delle attività. Le strategie di acquisto sono definite a livello globale, per garantire, in ogni momento e in ogni luogo del mondo, il pieno rispetto dei tempi previsti e l'efficienza della logistica, anche in un'ottica di riduzione di impatto ambientale e sociale. Il business delle crociere, infatti, implica una serie

di complessità nella gestione della catena di fornitura, in quanto coinvolge diverse aree merceologiche<sup>4</sup> e richiede una sincronizzazione dei processi di approvvigionamento nei diversi porti di riferimento.

Per comprendere le dinamiche del sistema, Costa Crociere ha recentemente iniziato un percorso di mappatura di tutta la catena di fornitura, in relazione ai criteri di selezione dei suoi partner (rilevanza strategica ed economica, sostenibilità e dislocazione geografica). Questo percorso rappresenterà un importante punto di partenza per

valutare in maniera puntuale l'impatto economico, ambientale e sociale, in un'ottica di miglioramento continuo delle performance dei fornitori.

Nella scelta di tutti i partner commerciali, Costa si impegna non solo a rispettare le norme dei Paesi in cui opera, ma anche a perseguire i massimi standard etici in tutte le attività, prediligendo organizzazioni trasparenti, che garantiscono la tutela dei lavoratori e il rispetto degli standard ambientali. L'azienda si avvale del **Codice Etico** e di **Condotta per i Partner Commerciali** di Carnival Corporation & plc, in cui

vengono esplicitati tutti i criteri di carattere etico che i partner commerciali devono soddisfare. L'integrazione di aspetti di sostenibilità nella supply chain si traduce nella scelta di partner attenti e sensibili alla gestione dei temi chiave. Il controllo della filiera in primis rappresenta un aspetto prioritario, in particolare nell'area del food&beverage, in cui questo tipo di approccio si concretizza attraverso l'attenzione alla qualità degli ingredienti e delle materie prime realizzate da aziende che sono esempi di eccellenza nella realizzazione di processi di produzione virtuosi.

<sup>4</sup> Gli acquisti si suddividono in 4 aree: Food&Beverage, Hotel, Tecnico, Fuel.

Nel perseguire questo approccio, Costa ha progressivamente attivato poli logistici locali, prediligendo, ove possibile, l'acquisto di prodotti a filiera corta, specialmente per quelli freschi nell'ambito del food&beverage. In questo modo, l'azienda contribuisce da un lato a diminuire l'impatto ambientale legato alla logistica e, dall'altro, a stimolare il mercato locale, in ottica di restituzione

alla comunità. Di particolare rilevanza la gestione della supply chain legata alle attività di dry dock effettuate attraverso partenariati e accordi specifici di lungo periodo. La specificità delle attività e l'elevato standard di competenze, nonché l'entità degli investimenti, richiedono infatti la selezione di partner estremamente qualificati in grado di garantire massima qualità e sicurezza

dei materiali e dei servizi. L'azienda ha inoltre stipulato accordi anche con alcune importanti compagnie aeree, per permettere ai passeggeri di raggiungere più facilmente i principali porti di imbarco europei. Quest'anno, è stata annunciata la partnership con **Vueling** e prolungata fino al 2019 quella con **Iberia**, per un totale di più di 235.000 posti aerei

fino al 2019. Costa Crociere si è anche impegnata nello sviluppo del territorio ligure, in particolare l'aeroporto di Genova, migliorandone l'accessibilità grazie ad accordi con alcune importanti compagnie europee: tra le altre, l'introduzione della tratta Amsterdam-Genova, promossa in collaborazione con KLM e Vienna-Genova, in accordo con **Volotea**.

## LA SUPPLY CHAIN SOSTENIBILE PARTE DAL FOOD&BEVERAGE

### **"Feeding the world from the ocean"** la strada della partnership sostenibile con Camanchaca

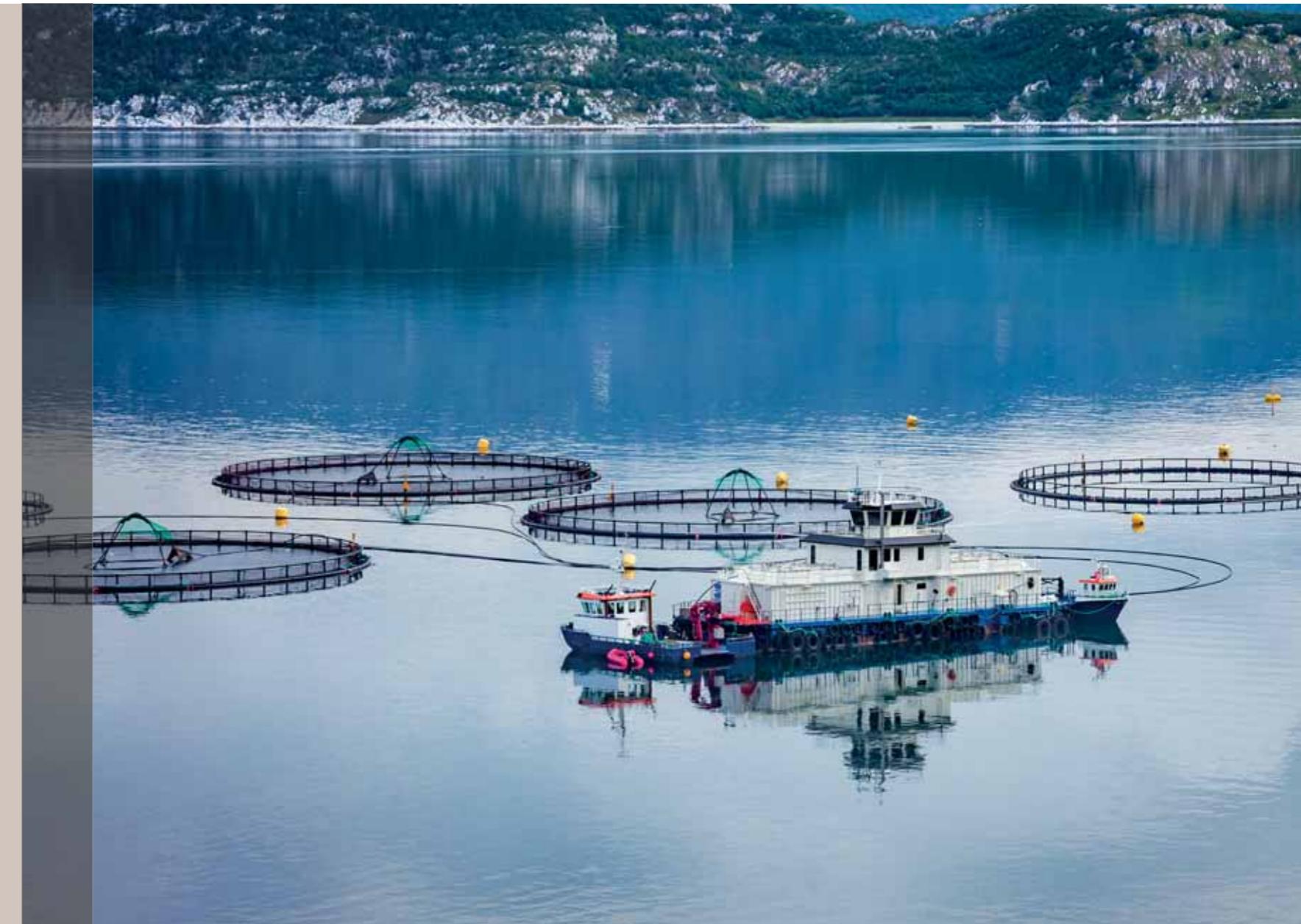
Le acque del mondo - siano queste oceani o mari - con la loro flora e fauna, influenzano i sistemi globali, rendendo il nostro pianeta un luogo vivibile per i suoi abitanti. Un'attenta gestione di queste risorse fondamentali è alla base di uno sviluppo sostenibile. Nell'esperienza gastronomica di Costa il pesce rappresenta un alimento importante dei pasti serviti a bordo, anche in termini di significativi quantitativi richiesti su base annua. L'azienda a fronte di questo si è impegnata nella selezione di partner particolarmente attenti sul tema della salvaguardia dell'ambiente marino; da qui la scelta dell'allevamento **Camanchaca** in Cile come fornitore di salmone atlantico per tutta la flotta. Esportatrice in oltre 50 paesi in tutto il mondo, l'azienda cilena alleva i suoi pesci nelle incontaminate acque glaciali dei fiordi e canali della decima e undicesima regione della Patagonia, nel rispetto degli equilibri marini e dei principi di sostenibilità e trasparenza, in particolar modo nella tracciabilità dei prodotti finiti.

Camanchaca è il primo produttore al mondo di salmone ad aver ottenuto quattro stelle per la certificazione **Global Aquaculture Alliance (GAA) Best Aquaculture Practices (BAP)**. Questo standard, molto apprezzato a livello internazionale, garantisce un sistema di produzione responsabile sul piano sociale, ambientale e sicuro per il consumo umano.

Membro fondatore della **Global Salmon Initiative (GSI)**, alleanza che rappresenta il 50% della produzione mondiale di salmone, Camanchaca si impegna a riconoscere il ruolo che l'allevamento sostenibile di una specie come quella del salmone può svolgere per soddisfare la crescente domanda globale di proteine sane nei prossimi decenni. Tutto questo in linea con il Goal 2 dell'Agenda 2030, che sottolinea l'urgenza di trovare fonti di nutrimento per sconfiggere la fame nel mondo la cui produzione non abbia impatti negativi.

### Oleifici Zucchi e Bertarello: qualità, tradizione e sostenibilità

Portare a tavola la sostenibilità significa fare ricerca e individuare partner in grado di fornire non solo la qualità attesa ma anche di garantire il rispetto per il territorio e per l'ambiente. Nel processo di selezione dei produttori di olio Costa ha portato a bordo due eccellenze italiane. L'**Oleificio Zucchi** da sempre particolarmente attento al controllo della filiera. Rispetto, equità e trasparenza sono centrali per l'azienda cremonese impegnata a selezionare le migliori materie prime e a garantirne la tracciabilità. Lo scambio digitale tra i soggetti della filiera, facilitato dall'**Oleificio Zucchi** permette inoltre di analizzare, confrontare e certificare tutti gli elementi (oltre 150 requisiti) della sostenibilità dell'olio prodotto dall'azienda. La collaborazione con Legambiente (da cui nascono gli oli Zucchi "Consigliato Legambiente") rafforza ulteriormente il sistema di verifica e controllo della tracciabilità, tema chiave per questa tipologia di prodotto. Stessa attenzione alla produzione secondo i parametri della sostenibilità quella dimostrata dall'**Azienda Agricola Bertarello**, in grado di fornire un olio interamente biologico e naturale. L'azienda ha abolito l'uso di sostanze chimiche sintetizzate dall'uomo, antiparassitari e qualsiasi altro ingrediente ottenuto o derivato OGM. Oltre alla certificazione europea e nazionale IT BIO 006 G 1883 (sulle etichette come "da agricoltura biologica"), che rende materie prime e prodotto finito integralmente rintracciabili, la produzione Bertarello è certificata Kosher, a garanzia di un controllo ancor più specifico dell'intera filiera per escludere la contaminazione di insetti e affini che la renderebbero non rispondente alle regole della cultura ebraica.





## CANTIERISTICA E DRY DOCK: CREAZIONE DI VALORE E CONOSCENZE SPECIALIZZATE

Costa ha effettuato importanti investimenti nei cantieri di Meyer Werft, in particolare in quello di Turku, in Finlandia, dove è in costruzione Costa Smeralda e in quello di Fincantieri, dove sta prendendo vita Costa Venezia.

Un altro importante ambito di rilevante generazione di indotto è quello dei dry dock, ovvero bacini costruiti ad hoc nel porto che permettono la manutenzione delle navi all'asciutto, in particolare quelle parti dello scafo poste sotto il livello di galleggiamento. L'acquisto di una partecipazione del 33% dei cantieri di Marsiglia da parte di Costa (investimento di circa 10 milioni di euro) rappresenta un significativo esempio di come l'azienda si stia impegnando a creare valore nel continente europeo. Infatti, il porto francese diventerà il punto di riferimento per le attività di manutenzione dell'intero gruppo Costa (incluse le navi di AIDA). Nel corso del 2017 sono state effettuate le seguenti attività di dry dock: Costa neoClassica nel porto di Genova; Costa Magica e Costa Pacifica a Marsiglia; Costa neoRomantica e Costa Serena a Shanghai.

L'indotto di queste attività non è legato esclusivamente all'aspetto economico, ma anche alla creazione di competenze tecniche e professionalità specifiche che vengono attratte nell'area di cantiere. La manutenzione e la progettazione di una nave da crociera, infatti, richiedono delle competenze specifiche e pool di eccellenza oltre che infrastrutture che siano in grado di accogliere navi sempre più grandi e tecnologicamente avanzate.

## Promuovere la sostenibilità nei processi commerciali

Anche se i canali digitali stanno veicolando crescenti quote di mercato, le agenzie di viaggio rappresentano ancora uno tra gli strumenti di vendita più importanti per Costa Crociere – spesso il primo punto di contatto tra azienda e clienti. L'ospite, infatti, è spesso alla ricerca di un supporto consulenziale che lo aiuti a disegnare un pacchetto personalizzato, coerente con le sue aspettative. Costa conta sul rapporto di fiducia con gli agenti di viaggio, che alimenta anche attraverso la **Costa Sales Academy on Board**, un ciclo di formazione specifica su tecniche di vendita e sui nuovi prodotti offerti da Costa.

La piattaforma web Costa Extra continua ad essere uno strumento innovativo per

relazionarsi con gli agenti di viaggio, una delle community più importanti nel settore che permette di scambiare informazioni e tool di formazione dedicata ad agenzie di viaggio in Italia, Francia e Spagna.

Il rapporto con gli agenti di viaggio è importante anche per trasmettere correttamente i contenuti di sostenibilità e di responsabilità sociale che caratterizzano le crociere Costa. Questi temi sono integrati nella formazione specifica agli agenti, in modo da dare più valore ad un'offerta commerciale più ampia e di qualità. La sostenibilità entra quindi a far parte dei criteri alla base delle decisioni di acquisto, contribuendo a creare un sistema più virtuoso.

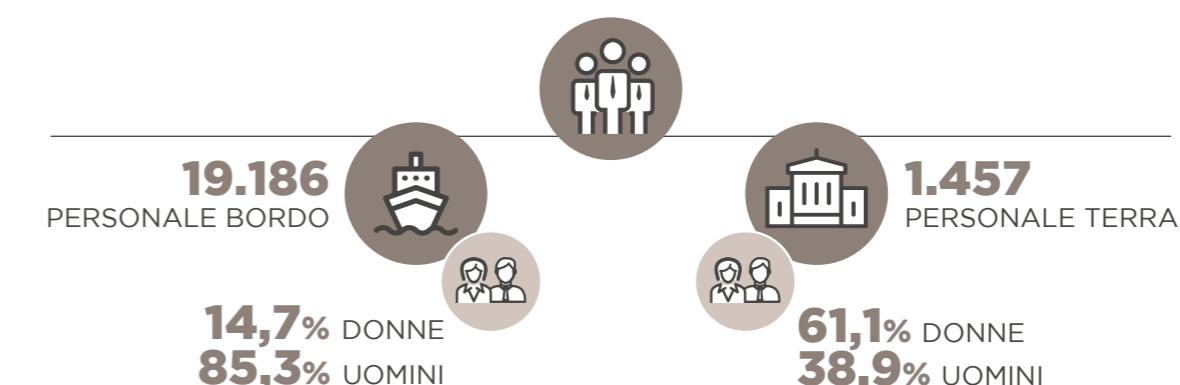


# IL CAPITALE UMANO

Il capitale umano di Costa Crociere si caratterizza per la diversità di professionalità, multiculturalità e competenze che coesistono all'interno della stessa azienda; la valorizzazione delle persone rappresenta un elemento imprescindibile della politica aziendale che si impegna a ricercare soluzioni condivise per conciliare sempre più le esigenze di business con quelle delle persone. Specialmente a bordo, dove l'equipaggio lavora e vive per mesi in situazioni non ordinarie, la soddisfazione e la motivazione di tutte le persone rappresenta un elemento fondamentale per la gestione di una convivenza

ottimale finalizzata a trasformarsi in un'esperienza relazionale. La People Strategy di Costa Crociere si concentra quindi su capitalizzare la diversità e la multiculturalità, promuovere l'engagement e l'empowerment e investire nelle competenze (terra/bordo). Coerente con questo approccio, l'azienda è aperta all'ascolto verso i dipendenti, le organizzazioni sindacali e le associazioni di categoria. Le politiche retributive, in linea con i trend di mercato, sono elaborate per garantire un trattamento basato su criteri oggettivi per tutti i dipendenti, senza differenze o discriminazioni.

**20.643 DIPENDENTI<sup>5</sup>**



5 100% Dipendenti coperti da contratti collettivi del settore.



#### LA PRIMA COMPAGNIA CROCIERISTICA "SMART" IN ITALIA

**461**  
DIPENDENTI  
HANNO ADERITO  
ALLO SMART<sup>6</sup>

Nel 2017 è stato avviato il programma "Sm@rt Working Costa – Moving Forward!", il progetto che dà la possibilità ai dipendenti di lavorare da casa (o in un altro luogo a loro scelta) per un giorno alla settimana. Lo smart working implica un cambiamento prima di tutto culturale e di mentalità: considerare l'azienda come un network, in cui le risorse vengono coinvolte su vari progetti in base alle loro competenze, con un obiettivo prefissato e risultati misurabili. Il programma è pensato per andare incontro alle esigenze del dipendente, lasciando maggior libertà nell'organizzazione del proprio tempo e riducendo la necessità di spostamento verso l'ufficio. Il progetto implementato da Costa è stato premiato con lo Smart Working Award 2017 dell'Osservatorio della School of Management del Politecnico di Milano, come esempio virtuoso e innovativo in questo ambito.

Secondo uno studio dell'Osservatorio Smart Working del Politecnico, questa nuova modalità di organizzare l'attività lavorativa rappresenta un trend in crescita con benefici a favore dei dipendenti, dell'azienda e non in ultimo dell'ambiente.

- Circa l'8% del totale dei lavoratori italiani è un lavoratore agile (nel 2013 erano il 60% in meno).
- Un modello ben strutturato di smart working può far incrementare la produttività di ciascun lavoratore del 15% (a livello Paese equivale a circa 13,7 miliardi di euro complessivi).
- Una giornata a settimana di lavoro in remoto può far risparmiare circa 40 ore di spostamenti e l'equivalente di 135 kg di CO<sub>2</sub> all'anno per ogni lavoratore.

<sup>6</sup>Dati aggiornati a marzo 2018.

#### Valorizzare le diversità

In un'organizzazione in cui collaborano persone di 70 nazionalità, la diversità rappresenta uno dei valori portanti nella gestione del capitale umano. Saperla capitalizzare non deriva solo da una necessità oggettiva di convivenza, ma si traduce in un'opportunità per offrire un servizio migliore, che si arricchisca del contributo di prospettive, sensibilità e culture differenti. Questo è possibile solamente tramite un approccio aperto, mirato a stimolare il talento e la creatività e, soprattutto, in grado di favorire l'inclusione di tutti i dipendenti.

Il programma **Diversity & Inclusion**, parte integrante della People Strategy, è stato avviato per rafforzare la cultura organizzativa e le politiche di gestione

del capitale umano, mettendo al centro il tema della pluralità, quale asset rilevante per questa industry. Integrazione e diffusione di comportamenti virtuosi sono al centro del modello che mira a offrire eguali opportunità di trattamento e sviluppo professionale, escludendo qualsiasi tipo di discriminazione sul luogo di lavoro. Gestire la multiculturalità di bordo significa armonizzare il lavoro delle diverse nazionalità presenti in un'ottica di bilanciamento e integrazione che tenga conto delle differenti professionalità. Costa Crociere mette inoltre a disposizione un servizio di whistleblowing per tutti i dipendenti (terra/bordo), che possono segnalare situazioni non in linea con i valori aziendali (vedi pag. 32). Nel corso

del 2017, Costa Crociere ha sottoscritto la **Carta per le Pari Opportunità** promossa da Fondazione Sodalitas, una dichiarazione di intenti che fornisce un quadro di valori per guidare le imprese verso la diffusione di una cultura aziendale che valorizzi il pluralismo interno all'azienda, contribuendo al successo e alla competi-

tività delle imprese. Lo scopo della Carta è quello di dettare linee programmatiche, che possano indirizzare le politiche delle risorse umane contribuendo alla lotta contro tutte le forme di discriminazione sul luogo di lavoro - genere, età, disabilità, etnia, fede religiosa, orientamento sessuale.



#### **WELFARE FOOD COMMITTEE**

SI OCCUPA DI BILANCIARE LE TRADIZIONI CON LE ESIGENZE NUTRIZIONALI DEL CREW E DI PROPORRE UN'ALIMENTAZIONE SANA ED EQUILIBRATA



#### **PROXIMITY PROGRAM**

PER ASSEGNAME GLI ITINERARI CERCANDO DI SODDISFARE LE ESIGENZE DI CARATTERE FAMILIARE DELL'EQUIPAGGIO, AVVICINANDOLI ALLE LORO ZONE DI PROVENIENZA



### **IL LUNGO PERCORSO VERSO LA RIDUZIONE DELLE DISUGUAGLIANZE DI GENERE**

Il percorso verso lo sviluppo sostenibile passa anche attraverso la parità di genere e l'inclusione delle diversità. Se da un lato vi sono stati notevoli progressi per quanto riguarda la povertà rispetto al passato, lo stesso non si può dire sulle diseguaglianze sociali la cui forbice si è, anzi, ulteriormente ampliata. La metà delle ricchezze mondiali è infatti posseduta da solo l'1% della popolazione<sup>7</sup>.

Il problema delle diseguaglianze è strettamente legato al tema delle opportunità: le opportunità lavorative, di sviluppo e di successo del singolo sono strettamente dipendenti da fattori quali il genere, la religione, l'etnia e lo stato economico della famiglia di appartenenza. In concreto, questo si traduce in limitate possibilità di accesso all'educazione e formazione professionale, lavori meno qualificati, compensi in media meno elevati, fenomeni di esclusione sociale e discriminazioni.

Il tema delle pari opportunità è ricorrente in tutta l'Agenda 2030: l'idea che tutti gli esseri umani possano godere di vite soddisfacenti è, infatti, uno dei principi cardini del documento per costruire una società più giusta, sana e equa.

<sup>7</sup> Fonte: Credit Suisse.

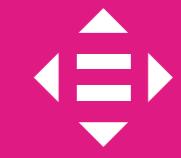
■ **5.5** Garantire piena ed effettiva partecipazione femminile e pari opportunità di leadership ad ogni livello decisionale in ambito politico, economico e della vita pubblica.

■ **10.2** Entro il 2030, potenziare e promuovere l'inclusione sociale, economica e politica di tutti, a prescindere da età, sesso, disabilità, razza, etnia, origine, religione, stato economico o altro.

Nel mondo del lavoro, questa ineguaglianza di opportunità è particolarmente spiccata, specialmente per quanto riguarda l'occupazione femminile. Le donne, specialmente nei Paesi in via di sviluppo, hanno mediamente un accesso più limitato all'educazione, ai servizi sanitari e alle risorse finanziarie a cui si aggiunge una quota piuttosto elevata di lavoro informale e domestico, spesso non retribuito e non riconosciuto.



**5 GENDER EQUALITY**



**10 REDUCED INEQUALITIES**



## Costruire competenze e professionalità: un modello riconosciuto nel mondo

Nonostante quello crocieristico sia un settore ad altissima intensità di capitale, la preparazione e la competenza delle risorse umane rappresentano un fattore critico di successo: sono le persone infatti a determinare gli standard di servizio elevati, a generare l'innovazione, a creare le relazioni. L'allineamento degli interessi e degli obiettivi di tutti coloro che operano in Costa è pertanto centrale nel sistema di gestione (Performance Management) e coinvolge l'intera popolazione aziendale.

In uno scenario di riferimento come quello del settore, caratterizzato da una proiezione di crescita importante nel medio-lungo termine, determinata

soprattutto dall'inserimento di nuove navi e dall'ingresso di nuovi player nei vari mercati, l'azienda pone al centro della propria strategia l'importanza di consolidare il rapporto con il proprio capitale umano. Nel farlo Costa si concentra sugli aspetti valoriali e sull'empowerment delle persone attivando specifici programmi a seconda della categoria professionale e della tipologia di impiego (terra e bordo). Essere attrattivi significa individuare non solo le competenze necessarie nell'immediato, ma soprattutto lavorare sulle potenzialità per sostenere la crescita strutturata dell'azienda ed evolvere nel tempo. Nel 2017 l'azienda ha annunciato

un piano di assunzioni di 4.500 persone da inserire entro il 2022, l'arrivo delle nuove navi prevede infatti l'integrazione di nuovi equipaggi ovvero di personale operativo sia nell'ambito hotel, sia in quello marine.

La formazione consente di dare valore alle persone, di lavorare insieme per renderle maggiormente autonome nelle attività operative, fiduciose nei propri mezzi e consapevoli del percorso professionale. Nel contesto particolare in cui l'azienda opera caratterizzato da un elevato turnover (specifiche categorie professionali di bordo) e dalla rotazione del personale (gestione degli imbarchi e dei tempi di riposo a terra) Costa Crociere si impegna a consolidare una preparazione trasversale e completa a tutto il personale per garantire un servizio di standard elevato prima,

durante e dopo l'esperienza in crociera. Per il personale di bordo, la formazione si articola in due principali momenti: pre-imbarco e a bordo. Attraverso le 8 scuole di formazione presenti in tutto il mondo, veri e propri LAB, viene garantita la preparazione del personale nelle aree di hôtellerie ed hospitality attraverso una formazione continua che consente di raggiungere un livello di professionalità elevato, riconosciuto come un'eccellenza anche al di fuori del settore crocieristico.

Un'occasione di crescita e sviluppo non solo per il personale di Costa, ma anche per le scuole stesse che hanno dato vita a poli formativi estremamente qualificati a livello di industry con un diretto beneficio sui territori: l'incremento del livello di preparazione delle nuove generazioni locali determina infatti un impatto sociale diretto significativo.

**4.500  
NUOVI ASSUNTI  
ENTRO IL 2022  
(PERSONALE DI BORDO)**

**2.250  
GIOVANI FORMATI  
NEL 2017**

ORE PRO  
CAPITE FORMAZIONE  
**22,70** TERRA  
**88,27** BORDO  
  
**1.099.154**  
TOTALE ORE FORMAZIONE

Il modello di ospitalità italiana riconosciuto quale eccellenza a livello internazionale ha per Costa il suo polo a Villa Figoli, sede dell'**Accademia di Alta Formazione per l'Hôtellerie di Bordo**, diventato per l'azienda un incubatore di nuove professionalità nel contesto dell'ospitalità a bordo e centro didattico in continua evoluzione. Nell'anno in oggetto sono stati aperti: il primo corso di **Istruzione Tecnica Superiore (ITS)** per la formazione di pasticceri e panettieri di bordo e due nuovi corsi dedicati a formare animatori turistici e addetti al servizio clienti. I corsi, finalizzati all'impiego di persone disoccupate o non occupate, prevedono l'inserimento a bordo di tutti coloro che portano a termine con successo il percorso di studio.

Centrale per l'azienda l'offerta enogastronomica e la rivisitazione dei processi di preparazione del cibo a bordo in un'ottica di rispetto degli equilibri alimentari e di riduzione degli sprechi (vedi pag. 106). Oltre a corsi specifici dedicati a questi temi anche nel 2017 il progetto **Scuola dei Mestieri**, gestito in collaborazione con alcuni marchi italiani del food ha visto coinvolte le figure chiave nell'ambito del culinary in percorsi di alta specializzazione svolti direttamente presso le accademie dei partner. Simile approccio è adottato per la preparazione dei tour escort, un programma dedicato allo storytelling realizzato con partner esterni che ha permesso di rafforzare una serie di conoscenze fondamentali per coinvolgere maggiormente gli ospiti durante le escursioni.

In questo ambito, Costa Crociere ha iniziato una serie di collaborazioni con importanti atenei italiani e internazionali, contribuendo a professionalizzare un elevato numero di persone. L'azienda si impegna in partnership strutturate

e di lungo periodo con prestigiose università, al fine di costruire nuove competenze in tutti gli ambiti della catena del valore dell'offerta turistica, dalla ristorazione (Academia Barilla, Cantine Ferrari, Università del Caffè Illy, Università degli Studi di Scienze Gastronomiche di Pollenzo, Centro Arte, Scienza e Tecnologia dell'Alimento) fino a competenze più integrate e trasversali (Master in Turismo con l'Università di Genova e con l'Università di Lecce).

Sempre nel 2017, Costa Crociere ha dato il via al primo **progetto di alternanza scuola-lavoro** unico nel settore: 4 ragazze hanno avuto la possibilità di imbarcarsi su una nave, di entrare in contatto con la realtà complessa del bordo e di vivere l'operatività della reception e dell'organizzazione delle escursioni. L'impegno e l'attenzione di Costa nella formazione dei ragazzi che si avvicinano al mondo del turismo sono stati riconosciuti da **Confindustria**, all'azienda è stato assegnato il **Bollino di Qualità Educativa**, il quale certifica le buone pratiche di alternanza scuola-lavoro rivolte agli Istituti secondari superiori e agli ITS.

La formazione del personale di bordo oltre a presidiare l'area hotel e hospitality, si focalizza sul rafforzamento delle competenze tecniche e di gestione della nave; queste specifiche attività di training, aggiornamento costante e propriamente di addestramento sono in carico a Carnival Maritime. Polo di eccellenza di cui l'azienda dispone per la formazione degli ufficiali di bordo è l'**Arison Maritime Center** di Carnival Corporation, riconosciuto come uno dei campus più avanzati al mondo per la formazione e miglioramento della sicurezza a bordo. È dotato di tecnologie per la simulazione del funzionamento della sala macchine, dei sistemi di



emergenza e delle manovre della nave, incluse quelle di approdo in alcuni tra i maggiori porti crocieristici del mondo. Ogni anno vi accedono circa 4.000 ufficiali di coperta e di macchina della Corporation, che hanno la possibilità di prepararsi virtualmente a tutte le condizioni atmosferiche e del mare con un addestramento rigoroso determinante ai fini della sicurezza. La formazione è dunque un processo continuo, in cui i dipendenti sono invitati a rimettersi in discussione e specializzarsi, seguendo percorsi altamente qualificati e personalizzati a seconda delle categorie professionali e dei livelli di responsabilità.

## FORMAZIONE E OCCUPAZIONE



Mettere le persone al centro e lavorare sul loro sviluppo è uno dei pilastri sui quali si basa la strategia di gestione delle risorse di Costa. Parallelamente a quanto avviene per quello di bordo anche per il personale di terra l'azienda struttura specifici piani formativi e di sviluppo, finalizzati a valorizzare la capacità decisionale, le competenze manageriali e la leadership.

Ricoprire posizioni manageriali privilegiando la crescita interna è possibile grazie a progetti di sviluppo individuale attuati da Costa partendo da piani d'azione personalizzati. Nel 2017 per rafforzare le competenze manageriali e consolidare la leadership sono stati realizzati specifici programmi dedicati coerenti con le necessità di sviluppo emerse. Il piano industriale di crescita previsto nel medio-lungo termine prevede infatti di avere un pool

manageriale pronto per posizioni sempre più complesse e per nuove sfide. Percorsi di mentoring e business coaching dedicati alle persone in posizioni chiave consentono il rafforzamento delle competenze manageriali e strategiche necessarie per sostenere la crescita di Costa, in coerenza con il posizionamento strategico. In questa visione di lungo termine rientra inoltre la gestione dei talenti, i percorsi di individuazione e di definizione dello specifico percorso formativo e di sviluppo sono infatti perfettamente allineati e sincronizzati. Come per gli altri percorsi di carriera, la job rotation e l'esperienza cross funzionale, sono elementi centrali per assicurare ai leader del futuro la necessaria solidità professionale. La mobilità interna rappresenta un importante strumento per diffondere le best practice aziendali e accrescere

conoscenze e capacità delle persone che operano in Costa. La valorizzazione del capitale umano passa anche attraverso processi di job rotation e job posting gestiti dall'azienda nell'ottica di rafforzare le competenze cross funzionali e il lavoro in team.

La formazione specialistica, fondamentale in un settore come quello crocieristico, rappresenta uno dei pilastri del training: effettuata attraverso due canali principali, piattaforme di e-learning e partenariati con scuole di formazione professionali, essa mira a garantire qualità e continuità in tutte le attività di Costa Crociere.

#### Health and Safety al centro

Per Costa Crociere l'integrità fisica dei propri collaboratori rappresenta un valore primario, infatti garantire condizioni di lavoro in ambienti sicuri e salubri,

conformi alla normativa vigente in materia di sicurezza e salute a terra e, in particolar modo, a bordo è uno dei principali obiettivi dell'Azienda. I programmi di formazione sui temi della sicurezza sono erogati nel continuo e sono specifici a seconda della categoria di personale coinvolto; il personale operativo in ambito nave nelle aree di macchina e coperta è soggetto ad un piano di formazione specifico data la tipologia di attività svolta a bordo.

Per quanto riguarda la formazione sulla Sicurezza Generale dei Lavoratori le attività nelle sedi di terra prevedono corsi in aula e corsi pratici per gli addetti al primo soccorso e per preposti alle squadre di emergenza. Nel 2017 l'azienda ha erogato 148.251 ore di formazione, comprensive delle ore di Formazione a Distanza (FAD).

### FORMAZIONE SPECIALISTICA PER CONTRASTARE LA DISOCCUPAZIONE

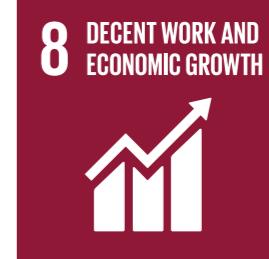
Una crescita economica sostenibile richiede la creazione di opportunità lavorative in un ambiente dignitoso. Oggi purtroppo in molti Paesi ancora si registrano alti tassi di disoccupazione, soprattutto nelle fasce di popolazione meno istruite. Nella sola Europa, sono circa 7 milioni i cosiddetti NEET<sup>8</sup>, giovani che non lavorano, non studiano né sono impegnati in un percorso di formazione. Il fenomeno della disoccupazione e della sottoccupazione è spesso legato ad una mancanza sistematica di competenze tecnico-specialistiche. Se, infatti, il livello "base" di alfabetizzazione è stato raggiunto nella maggior parte dei Paesi, questo non si può dire per la formazione a tutti i livelli. Nell'Agenda 2030 questo tema è ripreso in due target specifici, strettamente legati tra di loro. I Paesi firmatari, infatti, si impegnano a:

**■ 4.4** Aumentare considerevolmente entro il 2030 il numero di giovani e adulti con competenze specifiche - anche tecniche e professionali - per l'occupazione, posti di lavoro dignitosi e per l'imprenditorialità.

**■ 8.6** Ridurre entro il 2030 la quota di giovani disoccupati e al di fuori di ogni ciclo di studio o formazione.

L'educazione di qualità è dunque uno degli strumenti in grado di sviluppare competenze e capacità professionali degli individui, oltre che rappresentare la base fondante dello sviluppo sostenibile e

della creazione di un'occupazione specializzata. La correlazione tra occupazione ed educazione è stata riconosciuta dalla strategia europea European Pact for Youth, che si propone di coinvolgere aziende dei paesi membri per sviluppare l'imprenditorialità e l'occupabilità dei giovani. In Italia, questo si è concretizzato in un network multistakeholder di aziende<sup>9</sup> che hanno messo a disposizione le loro competenze per: promozione di modelli innovativi di Alternanza Scuola Lavoro, educazione all'imprenditorialità e valorizzazione della formazione professionale. L'educazione di qualità è anche uno strumento di diminuzione delle diseguaglianze sociali: è stato calcolato nel periodo 1985–2005 che un anno in più di formazione (in media) è direttamente associato ad una riduzione del 1,4% del coefficiente di Gini<sup>10</sup>, il valore che misura le diseguaglianze economiche all'interno dei paesi.



<sup>8</sup> Not engaged in Employment Education or Training.

<sup>9</sup> In Italia il Piano di Azione italiano è promosso da Fondazione Sodalitas e Banca Etica. Anche Costa Crociere ha aderito al Pact for Youth con i suoi progetti.

<sup>10</sup> Fonte: United Nation. Il Coefficiente di Gini è una misura utilizzata per le diseguaglianze all'interno dello stesso paese per quanto riguarda la distribuzione del reddito e della ricchezza.

# TOMORROW



# COSA FACCIAMO





# DIMEZZARE GLI SPRECHI ALIMENTARI

La gestione delle questioni legate al cibo rappresenta una delle sfide più complesse per un operatore crocieristico. La nave è una città in movimento, su cui vivono, tra ospiti ed equipaggio, migliaia di persone, ciascuna delle quali portatrice di aspettative, desideri, bisogni e limiti. Prevederli e gestire tutte le implicazioni per soddisfarli richiede un enorme sforzo progettuale ed organizzativo, specialmente se si considerano le tempistiche legate al sistema di approvvigionamento, fortemente impattato dalla complessità logistica intrinseca al sistema nave. Costa Crociere ha messo al centro della strategia di sviluppo sostenibile un percorso volto a comprendere il valore del cibo a bordo e a promuovere il consumo responsabile. Nasce da qui il

programma integrato 4GOODFOOD, unico nell'industry a livello globale il cui obiettivo è ridurre del 50% gli sprechi alimentari a bordo delle navi, dieci anni in anticipo rispetto all'Agenda 2030. Con questo programma l'azienda è entrata a far parte di Friends of Champions 12.3, il network di organizzazioni e aziende leader a livello globale attive nel dimezzare gli sprechi alimentari (Goal 12.3). La particolarità del programma è determinata sia dal coinvolgimento di tutti i soggetti (all'interno e all'esterno dell'organizzazione) direttamente operativi nelle fasi di preparazione, somministrazione e donazione delle eccedenze alimentari, sia dai significativi impatti generati a livello sociale, ambientale ed economico. Si tratta di un'iniziativa che non ha

eguali, non solo nel settore delle crociere, per l'ambizione delle aspettative, la complessità dell'approccio, l'ampiezza del campo di applicazione e, soprattutto, il valore dei risultati.

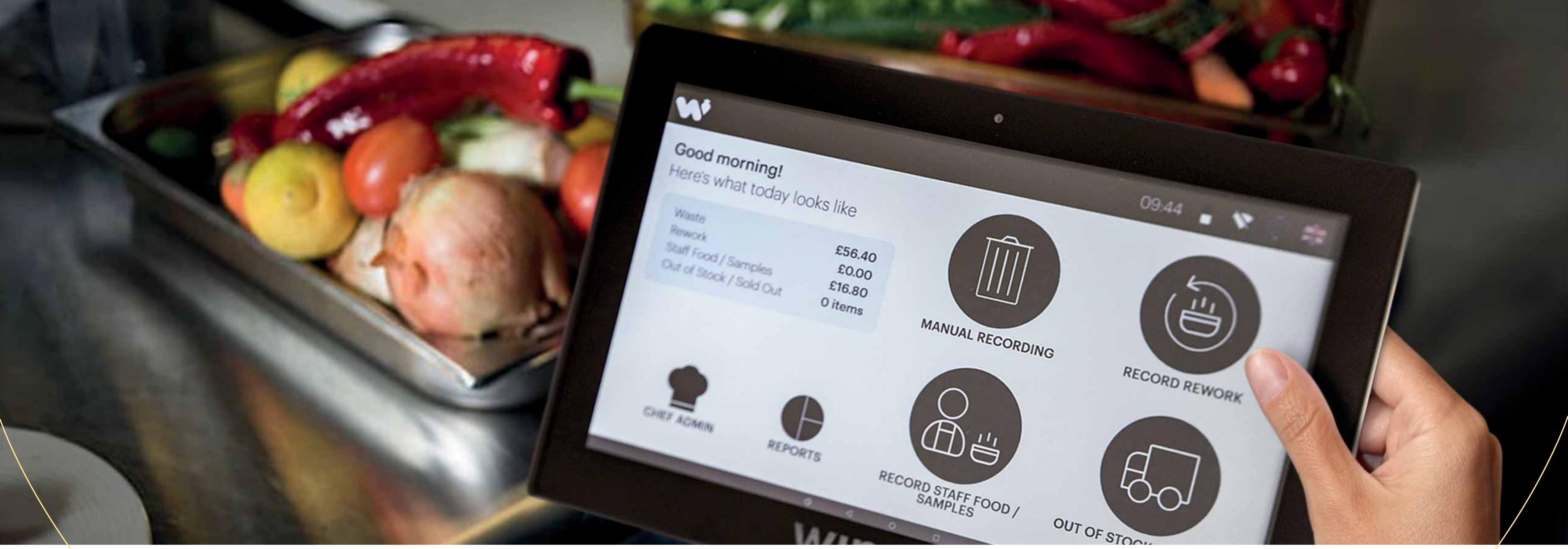
Un lavoro su cui sono stati ingaggiati stakeholder chiave, esperti e partner esterni. È stato necessario coinvolgere in maniera attiva fornitori, consulenti, membri dell'equipaggio, partner, autorità di controllo e, ultimi ma non meno determinanti, gli ospiti. Costa Diadema è stata la nave-laboratorio e l'incubatore della sperimentazione di un modello progressivamente esteso a tutta la flotta.



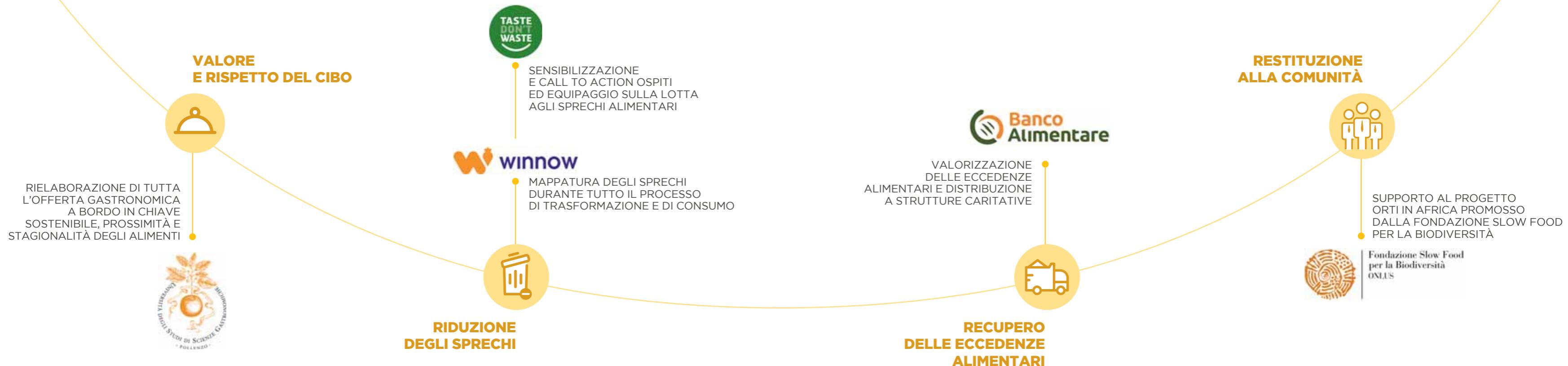
FRIENDS OF CHAMPIONS 12.3

I pilastri sui quali si articola il programma 4GOODFOOD sono:





### IL PROGRAMMA 4GOODFOOD: -50% DEGLI SPRECHI ALIMENTARI ENTRO IL 2020





## VALORE E RISPETTO DEL CIBO



Per accedere alle conoscenze più avanzate in materia, Costa ha stretto un accordo di collaborazione di lungo periodo con l'Università di Scienze Gastronomiche di Pollenzo, con cui sta mettendo a punto la revisione graduale di alcuni processi produttivi interni legati alla ristorazione e una progressiva rimodellizzazione della food experience in un'ottica di sostenibilità. Al centro della collaborazione la promozione di un modello sostenibile e la creazione di consapevolezza verso il "buon cibo" e la sana alimentazione.

L'intera offerta gastronomica è stata gradualmente revisionata a partire dal 2015 per offrire agli ospiti una proposta di qualità e valorizzare alimenti semplici, leggeri e con alto valore nutrizionale.

La prima fase di questo percorso è stata la costruzione di un modello fondato sulla prossimità e sulla stagionalità degli alimenti. I menù del buffet e dei ristoranti, oggetto di attenta valutazione

e verifica, sono stati quindi rivisitati, privilegiando tali criteri e integrandoli nelle oltre 500 ricette espressione della tradizione italiana e della dieta mediterranea, nell'ottica di soddisfare una clientela sempre più multiculturale. L'offerta culinaria, costruita sulla tradizione della dieta mediterranea, tra le più sostenibili e complete al mondo, diventa quindi un fattore identitario, coniugando molteplicità di sapori, attenzione alla qualità di prodotti e al loro valore nutrizionale.

Tutto questo ha comportato, tra l'altro, la necessità di analizzare nel dettaglio la catena di fornitura, per assicurare l'acquisto di materie prime di qualità, provenienti, ogni qualvolta sia possibile, da mercati locali. Circa il 15% dei prodotti freschi viene infatti acquistato nelle aree in cui opera la nave: favorire la prossimità, oltre a creare valore per i territori, determina esternalità positive a livello ambientale (riduzione della logistica).



## SANA ALIMENTAZIONE: IMPARARE ATTRaverso il Gioco

La sensibilizzazione verso corretti stili alimentari è per Costa un tema centrale. Dalla collaborazione con Barilla e Maestri del Gusto (Madegus) nasce un programma interamente dedicato ai piccoli ospiti a bordo, orientato a promuovere un'alimentazione sana e ricca di frutta, verdura e cereali. Nella dieta dei bambini, infatti, questi cibi sono spesso assenti o non assunti in quantità sufficiente: secondo uno studio di EUFIC (European Food Information Council) è emerso che in Europa il consumo medio di frutta e verdura si assesta a poco più della metà della quantità raccomandata dall'OMS<sup>1</sup>.

Il messaggio viene veicolato attraverso un semplice gioco di carte specificamente pensato per essere realizzato a bordo, i cui protagonisti sono frutti e ortaggi. La scelta autonoma da parte del bambino di mangiare un alimento considerato salutare, permette di ricevere in premio una carta utilizzabile nel corso di attività ricreative, appositamente ideate e coordinate dagli animatori di bordo. Il gioco Squok e i 5 pianeti da salvare viene particolarmente apprezzato dai bambini, incentivati in modo libero e non prescrittivo a provare nuovi alimenti e ad associare il cibo sano al concetto di beneficio e valore.

<sup>1</sup> Organizzazione Mondiale della Sanità.





#### RIDUZIONE DEGLI SPRECHI

La riduzione degli sprechi alimentari durante la fase di preparazione dei piatti è senza dubbio uno degli aspetti principali del programma 4GOODFOOD. Per affrontare in maniera sistematica a livello nave la mappatura dei processi e l'individuazione delle aree di spreco, Costa Crociere ha scelto di essere affiancata da Winnow, società specializzata nello sviluppo di tecnologie finalizzate all'ottimizzazione per il miglioramento continuo e la sostenibilità.

Il piano operativo stabilito ha permesso di effettuare la **mappatura degli sprechi a livello di processo di preparazione del cibo**. Attraverso il posizionamento di bilance dedicate nelle specifiche postazioni di cucina, collegate ad un sistema cloud, vengono monitorati e

quantificati puntualmente gli sprechi lungo tutto il flusso: inutilizzo delle materie prime, scarti provenienti dalla fase di produzione, spreco nei piatti dei passeggeri (equipaggio e ospiti). I dati raccolti sono alla base della revisione dei processi di preparazione e dell'impostazione di azioni di miglioramento dedicate, nonché dell'addestramento e coinvolgimento dell'equipaggio impegnato nell'area del **culinary**. Se la partnership con Winnow è stata fondamentale in una prima fase di misurazione, la brigata di cucina è stata determinante per concretizzare la trasformazione dei processi in un'ottica di razionalizzazione. Ridurre lo spreco non rappresenta solo un ideale, già parte integrante del DNA dell'azienda, ma un processo produttivo

#### SISTEMA DI MONITORAGGIO DEGLI SPRECHI



- 1 **POSIZIONAMENTO**  
SULLE BILANCE DEL RIFIUTO ALIMENTARE



- 2 **CATEGORIZZAZIONE**  
DELLO SPRECO IN 3 PASSAGGI



- 3 **FEEDBACK**  
IN TEMPO REALE:  
SPRECO E IMPATTO CO<sub>2</sub>



- 4 **ANALISI**  
GIORNALIERA E SETTIMANALE  
DEI TREND



**5.743**  
MEMBRI DELL'EQUIPAGGIO  
FORMATI SULLA CAMPAGNA  
TASTE DON'T WASTE

a tutti gli effetti e coinvolge la totalità dei soggetti legati a Costa.

Dare valore al cibo, non sprecare: questo è il messaggio della campagna **TASTE DON'T WASTE**, una vera e propria call to action al consumo responsabile promossa a bordo di tutte le navi.

I principi alla base di "Taste don't Waste" sono infatti consapevolezza, rispetto e collaborazione: valori che, se condivisi da tutti, possono tradursi nella creazione di nuove buone idee e nuove risorse. Realizzata privilegiando l'aspetto valoriale, emozionale e non prescrittivo, che tiene conto della multiculturalità del pubblico e del contesto della vacanza, la campagna (implementata a bordo di tutte le navi della flotta) si pone l'obiettivo di coinvolgere direttamente gli ospiti, partendo dall'importanza della sana nutrizione e del piacere del buon cibo. L'invito ad essere maggiormente consapevoli è rafforzato da un progetto di comunicazione sulla corretta alimentazione e sulla rilevanza dell'evitare gli sprechi.

Avere a bordo per più giorni i propri clienti significa avere l'opportunità di trasferire in maniera iterata, e per questo maggiormente incisiva, il valore delle buone pratiche e sani stili di vita. Costa Crociere ritiene fondamentale in questo percorso poter promuovere comportamenti responsabili e favorire la partecipazione attiva degli ospiti cittadini in un progetto più ampio di restituzione.



#### Sperimentare un programma a 360° sul consumo responsabile a bordo

Costa Diadema è stata il teatro della fase di test di tutti i progetti del programma **4GOODFOOD**, ampiamente verificati sia sul piano dei risultati, sia su quello della corretta percezione.

Prima della fase di avvio del progetto, nelle rilevazioni sugli sprechi durante la preparazione dei pasti, le performance dell'ammiraglia della flotta si sono attestate al di sotto di quelle di un ristorante. Secondo la ricerca condotta da WRAP<sup>2</sup> lo spreco calcolato per ogni pasto era infatti di 216 gr. rispetto alla media di 284 gr. del benchmark identificato (in assenza di dati relativi al settore crocieristico).

L'implementazione del processo di monitoraggio e la conseguente attivazione delle soluzioni correttive, ha fatto registrare una diminuzione degli sprechi pari al 54%. Se valutati sul piano dell'impatto ambientale i risultati ottenuti nella fase di test hanno fatto registrare una riduzione di circa 1.189 tonnellate di CO<sub>2</sub>, pari alle emissioni di 231 automobili in un anno.

La sensibilizzazione dei consumatori (equipaggio e ospiti) rappresenta un tema fondamentale dell'intero programma e un driver rilevante nella mitigazione degli sprechi e, conseguentemente, nel raggiungimento del target di riduzione del 50%. Il piano di formazione dell'equipaggio sia rispetto agli aspetti operativi del progetto Winnow, sia relativamente alle abitudini alimentari e al comportamento responsabile, si è rivelato efficace. L'equipaggio ha dimostrato di aver recepito il messaggio della campagna riducendo sensibilmente (oltre il 50%) le quantità di cibo avanzate nei piatti e destinate ad essere buttate.

Per quanto riguarda i comportamenti degli ospiti, il monitoraggio del gradimento e della percezione della campagna **TASTE DON'T WASTE** è stato affidato a **Cittadinanza Attiva**. I risultati sono stati oltremodo incoraggianti: oltre il 90% degli ospiti ha accolto positivamente la campagna e l'invito ad essere parte attiva nel consumo responsabile. La riduzione registrata degli sprechi generati al buffet (circa il 20%) è la dimostrazione concreta che l'invito si è tradotto in un comportamento attivo e testimonia come il privilegiare la qualità degli alimenti sia direttamente correlato al riconoscimento del valore e al rispetto del cibo. Uno specchio anche di come sta evolvendo il mercato, con le giovani generazioni sempre più attive e sensibili al cambiamento.



**-1.189 t**  
DI CO<sub>2</sub>



<sup>2</sup> Overview of Waste in the UK Hospitality and Food Sector (dati relativi al 2013).



#### RECUPERO DELLE ECCEDENZE ALIMENTARI

**23.000**  
PORZIONI DONATE  
DA LUGLIO 2017  
A MARZO 2018

INSIEME AL  
**BANCO ALIMENTARE**

Parte integrante del programma, il recupero delle eccedenze alimentari prodotte a bordo e la donazione, attraverso la Fondazione Banco Alimentare Onlus, alle strutture caritative nei porti di sbarco. In un sistema chiuso come quello della nave, caratterizzato da numeri importanti a livello di erogazione di pasti al giorno, eliminare totalmente le eccedenze è pressoché impossibile. L'entrata in vigore della Legge Gadda n.166/2016 "sulla donazione e la distribuzione di prodotti alimentari e farmaceutici a fini di solidarietà sociale e per la limitazione degli sprechi", ha permesso di concretizzare per la prima volta il

recupero da una nave dei pasti ready - to eat (preparati ma non somministrati), precedentemente destinati ad essere smaltiti come rifiuto. Si tratta di un'opportunità di grande rilevanza per Costa Crociere, poter preservare il valore del cibo e attivare, attraverso il network di una delle più grandi organizzazioni del settore, il conferimento alle comunità bisognose, significa infatti creare una relazione diversa tra il territorio e la nave. Capitalizzare l'opportunità offerta dalla Legge 166/2016 e mettere in atto i principi di solidarietà e sussidiarietà ha richiesto un dialogo strutturato con Agenzia delle Dogane e Sanità Marittima, enti di riferimento per la



validazione dello sbarco degli alimenti nel pieno rispetto della normativa prevista. La trasversalità di questo progetto e l'approccio multi-stakeholder hanno portato alla realizzazione di un blueprint, utilizzabile in futuro da tutto il settore marittimo, che disciplina le modalità di gestione dell'erogazione dei pasti (caratteristiche, conservazione e trasporto) e permette di realizzare lo sbarco garantendo la sicurezza alimentare delle eccedenze donate.

La collaborazione con Banco Alimentare si è ufficialmente concretizzata il 22 luglio con il primo sbarco di alimenti effettuato nel settore marittimo a livello globale. Le porzioni di cibo

risultate in eccedenza dalla cena sono state donate alla Fondazione L'Ancora Onlus di Varazze (Savona), prima associazione caritativa beneficiaria dei pasti preparati a bordo. La garanzia di un supporto continuativo e della donazione di alimenti ad alto valore nutrizionale rappresenta un'ulteriore peculiarità del progetto. Obiettivo di Costa è quello di attivare nuovi porti in Italia e nel Mediterraneo e di collaborare all'estensione di questa best practice su larga scala coinvolgendo altri operatori. A dicembre il progetto è stato esteso al porto di Civitavecchia e il conferimento destinato alla Onlus La Repubblica dei Ragazzi (vedi pag 83).



## RESTITUZIONE ALLA COMUNITÀ



APERTURA DEI PRIMI  
**50 ORTI**  
FINANZIATI  
DA COSTA CROCIERE

**12 IN MOZAMBIKO**  
**26 IN TANZANIA**  
**12 IN SUDAFRICA**



Direttamente correlato alla campagna **TASTE DON'T WASTE** e alla call to action al consumo responsabile del cibo, il progetto di supporto alla tutela della biodiversità e alla creazione di una rete di agricoltori consapevoli nel continente africano. Costa Crociere ha scelto infatti di reinvestire gli impatti positivi generati su base annua dagli ospiti a bordo (calcolabili attraverso il software gestionale fornito da Winnow) sostenendo la crescita di una rete di **Orti in Africa**, promossa dalla Fondazione Slow Food per la Biodiversità Onlus. A

rafforzare l'impegno concreto in primis e l'interesse a supportare un programma monitorabile e misurabile, l'azienda ha dato il proprio contributo per realizzare i primi 50 orti nel 2018. A partire dallo stesso anno il numero degli orti sarà determinato dal risultato conseguito grazie al comportamento virtuoso degli ospiti. I 50 orti rappresentano quindi solo il primo passo verso un impegno congiunto e diretto alla lotta globale per la sicurezza alimentare, la malnutrizione e per la protezione della biodiversità.

## PRESENTARE LA BIODIVERSITÀ. PROGETTI ORTI IN AFRICA

La Fondazione Slow Food opera per preservare la biodiversità alimentare e promuovere un'agricoltura sostenibile. Particolamente forte nei Paesi del Sud del Mondo, dove tutelare la biodiversità significa garantire la sopravvivenza delle comunità locali, la Fondazione si occupa del coordinamento di progetti quali **Orti in Africa**, **Presidi Slow Food** (recupero di antichi mestieri e tecniche di lavorazione, salvaguardia di razze autoctone e di varietà di ortaggi e frutta in estinzione), **Arca del Gusto** (catalogo di prodotti a rischio di estinzione appartenenti alla cultura, alla storia e alle tradizioni del nostro pianeta) e **Mercati della Terra** (sviluppo della rete di produttori locali in grado di garantire prezzi giusti e metodi di agricoltura sostenibile).

Nato nel 2010, il progetto **Orti in Africa** ha sostenuto sino ad oggi la realizzazione di circa 3.000 orti presso scuole e periferie africane, mobilitando oltre 60 mila persone (agricoltori, studenti, insegnanti e agronomi) in 35 paesi africani. Fondati su un modello sostenibile, con tecniche di compostaggio ed efficienza nell'utilizzo di risorse più avanzate, gli orti si sviluppano progressivamente grazie al processo di educazione di giovani e agricoltori. Il progetto ha l'ambizione non solo di dare un contributo nel breve periodo, ma di offrire una forma di sostentamento economico fondamentale per favorire il rispetto dei principi sui quali si basa l'intero programma. **Fondazione Slow Food per la Biodiversità** promuove attraverso **Orti in Africa** un'idea di agricoltura fondata sulla conoscenza del territorio, sul rispetto della biodiversità, capace di coprire il fabbisogno alimentare delle comunità locali senza snaturare i rapporti sociali, la cultura e preservando gli equilibri dell'ambiente. Fulcro dell'intero progetto la presenza di coordinatori locali direttamente coinvolti nell'avviamento e nella gestione dell'orto e, soprattutto, nella creazione di una vera e propria rete di agricoltori consapevoli.



Fondazione Slow Food  
per la Biodiversità  
ONLUS



## L'IMPORTANZA DI UN'ALIMENTAZIONE SOSTENIBILE

Tra i nodi più critici da districare per perseguire uno sviluppo sostenibile vi è sicuramente il sistema di produzione e consumo alimentare. La crescita esponenziale della popolazione dell'ultimo secolo ha provocato un cambio radicale di un sistema produttivo sempre più sotto pressione che ha dovuto reinventarsi e creare sempre più cibo e sempre più a basso costo, con impatti negativi tanto per l'ambiente quanto per il benessere delle persone.

L'entità del problema rende necessaria la mobilitazione su questi temi: anche le Nazioni Unite, nell'Agenda 2030, riprendono il tema come una delle priorità assolute dei prossimi 15 anni. Rispetto ad altri settori, è importante notare come quello alimentare sia affrontato nel più alto numero di SDGs in assoluto, in quanto uno degli ambiti con impatto diretto sia sulla salute delle persone, sia sul sistema economico.

Nell'ambito degli obiettivi di sviluppo sostenibile le Nazioni Unite auspicano una mobilitazione globale volta a porre fine a tutte le forme di malnutrizione, ma anche a creare le condizioni per un modello di sviluppo della produzione agricola che rispetti l'ambiente, limiti gli impatti sul degrado del suolo e cambiamento climatico e riduca lo spreco alimentare.

Ridurre gli sprechi alimentari rappresenta un'opportunità per tutti: per l'economia, per la sicurezza alimentare e per l'ambiente. Si traduce in 940 miliardi di dollari la perdita su base annua generata a livello globale dagli sprechi alimentari. Uno studio del World Resources Institute (WRI) rileva come gli investimenti consapevoli in quest'ambito, oltre a garantire un ritorno positivo in termini economici, determinano significativi benefici sul piano ambientale, riducendo l'impatto dell'agricoltura sulle risorse naturali e non in ultimo impattano direttamente sulla sicurezza alimentare.

Quest'ultimo tema viene trattato in maniera specifica nel target 12.3: entro il 2030, **dimezzare lo spreco alimentare globale pro-capite** a livello di vendita al dettaglio e dei consumatori e ridurre le perdite di cibo durante le catene di produzione e di fornitura, comprese le perdite del **post-raccolto**.

### L'ENTITÀ DEL PROBLEMA:

- Il 40% della superficie terrestre dedicato alla coltivazione di materie prime alimentari.
- Circa il 70% dell'acqua potabile è utilizzata per allevamenti e coltivazioni.
- 1/3 delle emissioni di CO<sub>2</sub> deriva da processi connessi all'alimentazione.
- La produzione zootecnica è responsabile del 35-40% delle emissioni di metano.
- Il 30% della perdita della biodiversità può essere attribuito alla produzione alimentare.

Non solo ambiente: un altro aspetto particolarmente critico è la **diffusione di malattie legate ad una cattiva alimentazione** (tra cui diabete, obesità, tumori) provocate da uno squilibrio nell'assunzione delle sostanze di cui l'organismo ha bisogno. Le possibili cause sono l'eccesso di proteine animali, grassi e zuccheri a discapito di vitamine contenute in frutta e verdura sempre meno parte dell'alimentazione.

Se la cattiva notizia è il fatto che il modello attuale di consumo presenta delle distorsioni con relative conseguenze negative, quella positiva è che è possibile iniziare un percorso e ripensare l'intero sistema promuovendone uno diverso, fondato sulla tutela del benessere personale e sull'utilizzo di prodotti locali, rispettosi dell'ecosistema naturale. La dieta sostenibile per eccellenza è quella mediterranea tradizionale: varia, caratterizzata prevalentemente da una vasta gamma di vegetali e legumi, con condimenti tendenzialmente poveri di grassi saturi. L'occasione per riscoprire e promuovere in tutto il mondo i sapori e i prodotti tipici della tradizione italiana.



Fonte: One Planet Food, WWF - WRI.



## Food security

Secondo la definizione della FAO (Organizzazione delle Nazioni Unite per l'Alimentazione e l'Agricoltura) per Food Security si intende l'accesso fisico ed economico ad un quantitativo di cibo sano e nutriente, sufficiente a rispettare i bisogni dietetici e le preferenze alimentari degli individui per una vita attiva ed in salute. La sfida globale consiste dunque nel governo equo e nella gestione corretta di questi fondamentali aspetti. La Food Security è direttamente e/o trasversalmente parte di molti degli Obiettivi dell'Agenda 2030, in special modo dell'Obiettivo 2. Questo goal è per sua natura interconnesso con tutti gli altri, in quanto l'agricoltura gioca un ruolo essenziale per il raggiungimento di target relativi all'eliminazione della povertà, alla salute, all'acqua, alla biodiversità, all'energia e le città

sostenibili e al cambiamento climatico. Si ha, in tale contesto, l'esigenza di garantire la disponibilità di cibo per masse crescenti di popolazione e contestualmente l'assoluta qualità e sicurezza del cibo prodotto e distribuito. Questo approccio multidimensionale pone la problematica dell'individuazione di un concreto percorso di sviluppo sostenibile, che coinvolga tutte le parti sociali. Il progetto **4GOODFOOD** di Costa Crociere si inserisce in questo contesto e punta entro il 2020 a dimezzare a bordo delle sue navi lo spreco di cibo. Sulla base di una visione più ampia l'azienda si pone quale soggetto promotore per diffondere a bordo il concetto del consumo responsabile, la cultura del buon cibo, e dell'approvvigionamento sostenibile. Elementi su cui si gioca il futuro.



# LAVORARE INSIEME PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE

Una delle tematiche ricorrenti all'interno dell'Agenda 2030 è quella della collaborazione, che non viene identificata solo come uno strumento (fare le cose insieme è più efficace) ma un fine in sé: fare le cose insieme esprime un valore intrinseco, perché implica un'accettazione degli obiettivi fondamentali e una condivisione dei mezzi e delle risorse. Costa ha fatto proprio questo indirizzo e ha scelto di co-progettare e di co-realizzare programmi e progetti innovativi nell'ambito dello sviluppo sostenibile con tutti i soggetti direttamente coinvolti nei

propri processi: le istituzioni pubbliche, le organizzazioni della società civile, il mondo della ricerca e della consulenza, i fornitori, i porti e i territori e in primis i clienti.

L'ambizione di Costa non è solamente quella di costruire una realtà aziendale sostenibile, ma quella di saper interpretare e soprattutto mettere a disposizione la propria leadership per guidare la transizione verso un sistema sostenibile nel suo complesso, in grado di generare impatti positivi per tutti gli stakeholder. Per riuscire in questo obiettivo, l'azienda

ha posto al centro della propria strategia il dialogo partecipativo e il rafforzamento delle relazioni con le diverse realtà, non necessariamente con una finalità di business, bensì promuovendo l'attivazione di una visione e di un percorso comune.

Costa vuole essere un team player in un contesto allargato che concorra attraverso sinergie di lungo termine a concretizzare modelli e sistemi di riferimento orientati a creare impatti concreti e a coinvolgere tutti coloro che dimostrano di condividere questa ambizione e di impegnarsi in modo

fattivo. Il core business di Costa si fonda sul rendere accessibile e straordinaria l'esperienza della vacanza a bordo di una nave, di fatto un mondo destinato ad entrare in contatto con i territori. Questa opportunità intrinseca permette di lavorare su diversi fronti e di ampliare continuamente i propri orizzonti. La sostenibilità diventa quindi un elemento centrale anche in questo senso e offre la possibilità di declinare gli aspetti operativi secondo una nuova visione prospettica e di trasferirla contestualmente ai propri stakeholder.



## PARTNERSHIP



**SENSIBILIZZARE**  
LE GIOVANI GENERAZIONI  
AD UN'ALIMENTAZIONE  
SANA E VARIA

**3** GOOD HEALTH  
AND WELL-BEING



**PROMUOVERE**  
UN'ESPERIENZA AUTENTICA  
PER I CROCIERISTI  
E CONTRIBUIRE ALLO SVILUPPO  
DI UN TURISMO SOSTENIBILE

**8** DECENT WORK AND  
ECONOMIC GROWTH



**CONDIVIDERE**  
LA CREAZIONE DI VALORE  
E ATTIVARE PIANI  
DI CRESCITA  
SOSTENIBILE  
PER LA CITTÀ/HOME PORT

**11** SUSTAINABLE CITIES  
AND COMMUNITIES



**DONARE**  
LE ECCEDENZE ALIMENTARI  
ALLE COMUNITÀ BISOGNOSE  
E CONFERIRE NUOVO  
VALORE AL CIBO



**12** RESPONSIBLE  
CONSUMPTION  
AND PRODUCTION



**RECUPERARE**  
L'ALLUMINIO  
RACCOLTO  
A BORDO



**COLLABORARE**  
A PROGETTI DI RICERCA  
PER LA SALVAGUARDIA  
DEL MAR MEDITERRANEO

**14** LIFE BELOW  
WATER





17 PARTNERSHIPS  
FOR THE GOALS



### RAFFORZARE GLI STRUMENTI DI ATTUAZIONE E RINNOVARE IL PARTENARIATO MONDIALE PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE

Tra le iniziative più esemplificative di questo nuovo approccio verso lo sviluppo sostenibile l'**Alleanza per l'Economia Circolare**. L'azienda, tra i soggetti firmatari di questa iniziativa, ha sottoscritto insieme a diverse eccellenze del Made in Italy il manifesto che stabilisce l'impegno ad essere capofila nei rispettivi settori di riferimento per migliorare le performance delle aziende italiane sul fronte di innovazione, competitività e prestazioni ambientali. Tra i soggetti sottoscrittori Enel e Intesa Sanpaolo, promotori dell'iniziativa, Novamont, Gruppo Salvatore Ferragamo, Bulgari, Fater e Eataly, tutte aziende già impegnate sul tema della sostenibilità e, allo stesso tempo, simbolo dell'Italia nel mondo. Un'iniziativa storica, che dimostra un cambio di mentalità nella transizione verso un modello di sviluppo più sostenibile e responsabile nei contenuti, ma soprattutto nelle modalità. Costa si farà parte attiva nel promuovere buone pratiche e nell'incoraggiare altri operatori nel settore marittimo a sviluppare percorsi strutturati

nell'ambito del recupero della materia prima seconda. Tali opportunità sono infatti da ricercarsi nella gestione dei rifiuti prodotti a bordo e regolarmente smaltiti nei porti. Costa ha già intrapreso numerose azioni volte a una gestione responsabile: a bordo viene effettuato il 100% di raccolta differenziata e una volta scaricati in porto, i materiali sono già pronti per essere avviati al riciclo. Con la firma del Manifesto, l'impegno si spingerà oltre, con la realizzazione di nuovi progetti di sostenibilità, con focus particolare sul recupero della plastica e del vetro grazie alla collaborazione con altri firmatari, superando le divisioni tra settori aziendali e modificando il concetto di rifiuti in risorse che possono trovare un nuovo utilizzo.

Le collaborazioni sono dunque un elemento strategico per permettere a una grande azienda come Costa di continuare a guardare avanti, in un processo di continuo miglioramento e individuazione di temi comuni con soggetti interni ed esterni alla realtà aziendale.

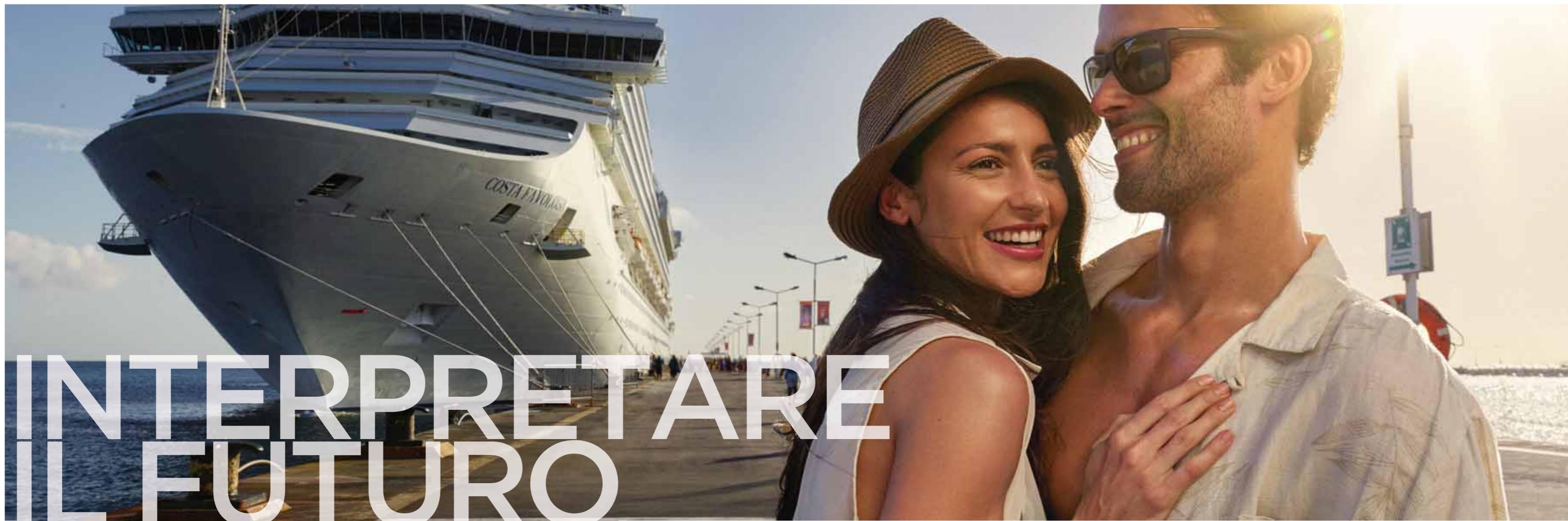
L'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile, promossa e approvata dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite, oltre a identificare chiaramente le sfide globali per rendere sostenibili i modelli economici e sociali che regolano la vita delle nostre comunità, attribuisce al tema dei partenariati un'importanza e una dignità del tutto nuova: *"Siamo determinati a mobilitare i mezzi necessari per implementare questa Agenda attraverso una Collaborazione Globale per lo sviluppo Sostenibile, basata su uno spirito di rafforzata solidarietà globale, concentrato in particolare sui bisogni dei più poveri e dei più vulnerabili e con la partecipazione di tutti i paesi, di tutte le parti in causa e di tutte le persone."*<sup>3</sup>

Non è un caso dunque che uno dei 17 obiettivi, l'ultimo, sia proprio relativo al tema delle partnership. La cooperazione internazionale e, più in generale, le collaborazioni tra diversi soggetti al fine di rafforzare il percorso verso lo sviluppo sostenibile. L'idea di cooperazione è dunque un aspetto trasversale che finisce per impattare in modo diretto tutte le relazioni tra e dentro i paesi, con un'attenzione particolare ai paesi in via di sviluppo. Vi è la consapevolezza che tutte le tematiche affrontate nell'Agenda (finanza, tecnologia, sviluppo, commercio) non possono essere risolte in modo efficace se non grazie a un modello di sviluppo che coinvolga in modo attivo diversi soggetti:

- **17.16** Intensificare la partnership globale per lo Sviluppo Sostenibile, coadiuvata da collaborazioni plurilaterali che sviluppano e condividono la conoscenza, le competenze, le risorse tecnologiche e finanziarie, per raggiungere gli obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile in tutti i paesi, specialmente in quelli emergenti.
- **17.17** Incoraggiare e promuovere partnership efficaci nel settore pubblico, tra pubblico e privato e nella società civile basandosi sull'esperienza delle partnership e sulla loro capacità di trovare risorse.

Si apre dunque anche per le aziende la grande opportunità di ripensare il business in un'ottica di sviluppo di lungo periodo. La promozione di temi quali economia circolare, innovazione sociale e valore condiviso, infatti, vuol dire essere in grado di riconfigurare il proprio modello di fare azienda, rispondendo ai cambiamenti del mercato e incontrando un pubblico sempre più sofisticato e attento a queste tematiche. Anche alla luce di questo, gli SDGs rappresentano un linguaggio universale e riconoscibile sempre più utilizzato per riconoscere gli impatti delle proprie attività, creare valore e coinvolgere internamente ed esternamente tutti gli stakeholder.

<sup>3</sup> Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile, UN, 2015.



# INTERPRETARE IL FUTURO

Saper interpretare il futuro della vacanza e tutto quello che esso comporta in termini di stili di vita, di emozioni e di aspettative è centrale nella progettazione delle navi: destinate ad essere operative per decenni, devono poter garantire un sistema di accoglienza all'avanguardia e concorrere a mantenere invariata e sempre al passo con i tempi l'unicità dell'esperienza. Se, da un lato, le scelte relative agli itinerari e alla realizzazione del programma di intrattenimento possono essere modificate, dall'altro gli spazi e le ambientazioni della nave devono essere durevoli ed essere parte integrante di esigenze destinate a trasformarsi. Sulla base di queste dinamiche, Costa imposta la strategia di realizzazione delle nuove navi analizzando a priori esigenze, aspirazioni e valori dei futuri ospiti, in particolare i millennials, destinati ad essere i principali

fruitori dell'esperienza a bordo. Cogliendo i cambiamenti delle preferenze e dei bisogni nel mercato, Costa Crociere identifica metaforicamente la propria proposta di valore con un colore, l'arancione. La strategia di branding "orange" fa infatti riferimento a una serie di elementi che sono già parte dell'offerta di Costa e che verranno nei prossimi anni ulteriormente rafforzati e sviluppati: offrire esperienze emozionanti e coinvolgere gli ospiti creando occasioni di scambio e condivisione a bordo. Il concetto di "sharing" è al centro dell'esperienza offerta. Seguendo questa idea della vacanza, le nuove navi di Costa sono progettate per avere sempre più spazi e punti di incontro, adattandosi alla cultura e allo stile di vita dei diversi mercati di riferimento. La realizzazione di Costa Venezia, pensata per il mercato cinese, si sposa con questa

visione dell'azienda. La nave, costruita a Monfalcone da Fincantieri e operativa a partire da marzo 2019, presenta una serie di caratteristiche, legate alla gestione degli spazi interni, studiate per una tipologia di turisti per i quali la crociera si configura come un modo diverso e particolarmente nuovo di concepire la vacanza. Costa Crociere è stata la prima compagnia internazionale a investire in una presenza strutturata nel paese, credendo fortemente nel potenziale di sviluppo della Cina - mercato in cui si registra il maggior tasso di crescita - confrontandosi con esigenze e con uno scenario culturale estremamente differente da quello in cui era abituata ad operare. Costa Venezia rappresenta un ulteriore passo avanti in questo contesto, grazie anche alla proposta di un'esperienza multisensoriale riferita all'omonima città, una delle località-icona

d'Italia, ed un'infrastruttura tecnologica all'avanguardia. Creare un prodotto dedicato in grado di trasmettere il valore di un'esperienza occidentale fa parte della sfida di Costa; la stessa progettazione del sistema di accoglienza e di attività di intrattenimento a bordo seguirà questa logica e verrà concepita per trasferire il valore e l'autenticità del Made in Italy e dello stile di vita associato al mare. Se Costa Venezia è il simbolo di una realtà in grado di comprendere le dinamiche e i cambiamenti del mercato di riferimento, la nuova Costa Smeralda, la cui costruzione è stata avviata ufficialmente il 13 settembre del 2017 con il taglio della lamiera, è il simbolo di come l'azienda voglia anticipare tali trend mettendo al centro l'innovazione responsabile e il piacere della vacanza. La nave, operativa dal 2019, sarà interamente alimentata

**COSTA VENEZIA**  
**135.500**  
TONNELLATE  
**2.116**  
**CABINE OSPITI**  
PER UNA CAPACITÀ MASSIMA DI  
**5.260**  
**PASSEGGERI**  
**694**  
**CABINE EQUIPAGGIO**


**COSTA SMERALDA**
**184.037**

TONNELLATE

**2.612**
**CABINE OSPITI**

PER UNA CAPACITÀ MASSIMA DI

**6.500**
**PASSEGGERI**
**898**
**CABINE EQUIPAGGIO**

PER UNA CAPACITÀ TOTALE DI

**1.646**
**MEMBRI**

a gas naturale liquefatto sia in porto che in mare, consentendo di ridurre in maniera significativa le emissioni. Tale scelta strategica ha comportato nella fase di progettazione una significativa rivisitazione di tutti gli spazi di bordo e conseguentemente di alcuni processi gestionali legati a specifiche aree. Gli architetti incaricati dall'azienda hanno colto l'opportunità per rivedere alcuni spazi in ottica di sostenibilità, tra le aree in oggetto le cucine e i sistemi di preparazione del cibo.

Le navi Costa saranno sempre più concepite come una casa, un luogo in cui condividere i diversi momenti della vacanza e i comportamenti, in quest'ottica sono state moltiplicate le aree di condivisione, nonché quelle dedicate al benessere degli ospiti a bordo e dell'equipaggio.

Guida la rivisitazione dell'esperienza a bordo il principio dell'innovazione responsabile, elemento prioritario per rispondere e anticipare i trend del futuro e le aspettative dei nuovi viaggiatori. Digitalizzazione, comunicazione in tempo reale e interazione diretta saranno al centro dell'intera customer experience. Protagonisti resteranno, ancora una volta, il design e lo stile italiani grazie alla presenza di un museo a bordo (allestito per la prima volta in una nave) che permetterà di immergersi nell'eccellenza dell'arte, della moda e dell'industria italiana.

Fin dalla progettazione, dunque, Costa Crociere immagina l'esperienza in nave come un'occasione per trasmettere messaggi e valori positivi. La sensibilizzazione e la call to action rispetto a temi rilevanti per l'azienda e vicini agli obiettivi di sviluppo

sostenibile, saranno parte integrante del nuovo modello di esperienza a bordo. La nuova visione strategica si propone di portare a bordo i first timers, ovvero coloro che non hanno mai provato una crociera, il piano di crescita strutturata e l'ingresso delle nuove navi nella flotta previsto nei prossimi anni permetteranno di accogliere nuovi ospiti e sapranno intercettare i nuovi trend e le aspettative dei viaggiatori del futuro e in primis dei millennials. Sulla base di questi obiettivi, Costa Crociere ha intrapreso un percorso di coinvolgimento diretto degli stakeholder chiave, agenti di viaggio e dipendenti, indispensabili per costruire nell'immaginario collettivo una nuova idea di vacanza, coerente con i valori dell'essere orange.

### **UN MATRIMONIO INDIANO A BORDO DI COSTA FASCINOSA**

Scegliere la nave come luogo per condividere un momento unico e privato come quello di un matrimonio è molto vicino alla visione della vacanza in stile orange. Ed è quello che è avvenuto a bordo di Costa Fascinosa: per la prima volta, un'intera nave da crociera è stata noleggiata da un cittadino privato per festeggiare una ricorrenza familiare. Il magnate indiano Rizwan Sajan, ha scelto la nave Costa quale location per celebrare il matrimonio del figlio nel corso di una crociera nel mar Mediterraneo. Interamente riservata alla famiglia e agli oltre 1000 invitati, Costa Fascinosa è stata completamente rivista per adeguarsi alle esigenze della tradizione indiana, dalla cucina (60 chef indiani a bordo) alle feste a tema organizzate sulla base dei rituali indiani. Questo evento unico testimonia come l'eccellenza italiana venga riconosciuta nei mercati asiatici emergenti, in cui Costa Crociere è stata il primo operatore ad essere presente e ad aprire rotte dedicate, favorendo lo sviluppo del settore in un contesto ad elevato potenziale.

# NOTA METODOLOGICA

Il Bilancio di Sostenibilità 2017 di Costa Crociere S.p.A. (di seguito Bilancio o documento), arrivato alla sua dodicesima edizione, fornisce un quadro quanto più completo degli impatti economici, ambientali e sociali delle attività della società. Il bilancio è redatto in coerenza con le Linee Guida di rendicontazione del GRI (Global Reporting Initiative)<sup>1</sup>, nella versione G4 con livello di compliance “in accordance-core”. Le tematiche rendicontate nel documento sono messe in relazione con gli obiettivi di Sviluppo Sostenibile (Sustainable Development Goals – SDGs) promossi dalle Nazioni Unite nel 2015 nell’Agenda 2030, che con 169 target specifici globali da raggiungere entro il 2030 rappresentano una call to action per tutti i soggetti appartenenti ai settori pubblico e privato e alla società civile. Il contributo aziendale al raggiungimento degli Obiettivi rappresenta la chiave di lettura delle prestazioni in tema di sostenibilità dell’azienda per il 2017.

## Perimetro e processo di reporting

Il Bilancio è redatto annualmente dal Sustainability Department di Costa Crociere S.p.A. che coinvolge le funzioni aziendali interessate nella raccolta dei dati. Le informazioni riportate sono raccolte dai sistemi informativi aziendali e dai database utilizzati dai referenti interni e poi validati dai data owner. Il perimetro di rendicontazione include le attività

del 2017 nel contesto di Costa Crociere (all’interno del documento anche come marchio o azienda). Il Valore Aggiunto e i dati finanziari fanno riferimento alla società capogruppo Costa Crociere S.p.A. che comprende Costa Crociere e AIDA, e si riferiscono al bilancio civilistico come approvato dall’Assemblea dei soci. Le informazioni che afferiscono ad un perimetro differente sono espressamente evidenziate nel documento. Per ragioni di completezza e organicità del trattamento delle informazioni la dimensione organizzativa riporta i dati attualizzati al periodo contestuale di emissione del report (marzo 2018). Di seguito si riportano i principali elementi che sostanziano l’applicazione dei principi di reporting richiamati dal GRI, opportunamente declinati e adattati al contesto di Costa Crociere. Per i dettagli sulla copertura puntuale dei punti di disclosure e degli indicatori si veda la tabella pubblicata in appendice.

## Contesto di sostenibilità, materialità

La scelta degli argomenti trattati, nonché la loro ampiezza e la selezione degli indicatori che meglio ne rappresentano le performance, è coerente con i temi rilevanti per l’azienda associati ai rispettivi aspetti predefiniti dal G4 “Specific Standard Disclosure”, in coerenza con la linea guida GRI-G4. L’approfondimento di specifici temi ha tenuto altresì conto, in maniera del

tutto volontaria, delle tematiche oggetto del Decreto Legislativo 254/2016, che recepisce in Italia la Direttiva Europea sulla rendicontazione non-finanziaria. Costa Crociere include nel suo sustainability framework anche i temi rilevanti di Carnival Corporation & plc. Su questa base l’azienda ha sviluppato e aggiornato il proprio piano e strategia di sostenibilità.

## Chiarezza

La struttura e il linguaggio del bilancio sono allineati con la comunicazione istituzionale dell’azienda per facilitarne la fruizione e l’identificazione dei contenuti. E’ inoltre disponibile in lingua inglese. Laddove opportuno il documento rimanda a contenuti presenti in altri documenti e siti aziendali o riferimenti esterni all’azienda.

## Equilibrio, comparabilità

Ove disponibile, i dati consentono di apprezzare i trend relativi al triennio 2015-2017. Gli indicatori rappresentativi dei risultati riflettono la misurazione della performance, indipendentemente dal miglioramento o peggioramento rispetto ai periodi precedenti. I casi di dati privi di

comparazione sono ascrivibili a:

- informazioni non presenti negli esercizi precedenti la cui raccolta avrebbe rappresentato un’eccessiva onerosità;
- utilizzo di metodologie di calcolo diverse da quelle degli anni precedenti. Alcuni indicatori sono inoltre riportati con la sola rappresentazione qualitativa.

## Precisione, accuratezza, affidabilità

Il Bilancio è il prodotto di un processo di redazione condiviso con le funzioni interessate e il top management del Gruppo ed è inoltre approvato dai legali rappresentanti di Costa Crociere S.p.A. Il documento è sottoposto ad attività di verifica esterna e indipendente da parte di PricewaterhouseCoopers.

## Tempestività

La presente edizione del Bilancio è pubblicata in versione elettronica ed è scaricabile dal sito web della società e distribuito attraverso la posta elettronica agli stakeholder di riferimento.

Per informazioni contattare il dipartimento di sostenibilità: [sustainability@costa.it](mailto:sustainability@costa.it).

<sup>1</sup>Global Reporting Initiative è un processo per lo sviluppo e la diffusione di linee guida per il bilancio di sostenibilità che coinvolge gli stakeholder. Tali linee guida definiscono i principi e gli indicatori per la rendicontazione della performance economica, ambientale e sociale, oltre che per la standardizzazione dei contenuti oggetto del bilancio della sostenibilità consentendo il confronto nel tempo e tra organizzazioni analoghe.

# Sintesi degli indicatori report 2017

## ASPETTO AMBIENTALE

| (EN3) Consumi di energia(*)  |  |            |               |               |  |
|--|--|------------|---------------|---------------|--|
|  | U.d.M.                                   | 2015       | 2016          | 2017          |  |
| (*). La somma degli indicatori differisce dal relativo totale riportato per effetto di arrotondamenti.   |  |            |               |               |  |
| <b>Consumi totali(*)</b>   | Gjoules                                  | 18.786.493 | 18.568.248,21 | 18.128.426,04 |  |
| - <i>di cui</i> flotta   |  | 18.772.883 | 18.555.896,37 | 18.115.517,4  |  |
| - <i>di cui</i> sedi di terra  |  | 13.609     | 12.351,84     | 12.908,64     |  |
| <b>Totale combustibile flotta</b>  | TM                                       | 461.205    | 456.378,16    | 447.142,8     |  |
| - <i>di cui</i> HFO  |  | 383.967    | 328.795,57    | 258.866,1     |  |
| - <i>di cui</i> LSO  |  | 1.750      | 59.411,18     | 142.146,2     |  |
| - <i>di cui</i> MGO  |  | 75.488     | 68.171,42     | 46.130,4      |  |
| (*). Fattori di conversione applicati: carburante 1 TM=40,19 Gj; gasolio 1 TM= 43,33 Gj  |  |            |               |               |  |
| (EN5) Andamento consumi combustibili specifici flotta(*)   |  |            |               |               |  |
|  | U.d.M.                                   | 2015       | 2016          | 2017          |  |
| <b>Totale consumi sedi a terra</b>   | g/ALB-Nm(**)                             | 144,96     | 138,85        | 138,5         |  |
|  | MT/kALBD(***)                            | 35,5       | 35,06 (****)  | 34,7          |  |
|  | Tep (tonnellate equivalenti di petrolio) | 1.061,49   | 974,14        | 1.012,81      |  |
| - <i>di cui</i> consumi termici  |  | 120,05     | 120,05        | 120,05        |  |
| - <i>di cui</i> consumi elettrici  |  | 941,44     | 854,09        | 892,76225     |  |
| (*) I dati comprendono tutte le navi della flotta attualmente in servizio ad esclusione di quelle cedute o trasferite ad altro marchio.<br>Per ALB-Nm si intende Available Lower Berth nautical miles: si tratta di un parametro di uso nel settore crocieristico che misura le miglia nautiche percorse per un fattore che tiene conto dei letti bassi disponibili a livello flotta e dei giorni di operatività delle navi; la capacità standard della nave è espressa come numero di ospiti che possono occupare i primi due letti per ogni cabina. I dati comprendono tutte le navi della flotta in servizio ad esclusione di quelle cedute o trasferite ad altro marchio.<br>(***) MT - tonnellate metriche di carburante consumato<br>ALBD = Available Lower Berth Days: unità di misurazione della capacità passeggeri durante il periodo di riferimento, utilizzata dall'azienda al fine di effettuare analisi delle variazioni e di individuare i principali fattori non condizionati dalla capacità passeggeri che però incidono sul fatturato e sui costi. Il parametro ALBD presume che si possano occupare i primi due letti per ogni cabina e si calcola moltiplicando la capacità passeggeri per i giorni di operatività delle navi nell'anno in oggetto.<br>(***) Attualizzato da Finance a Rendicontazione 2018. |  |            |               |               |  |
| (EN15) Emissioni totali dirette e indirette di gas a effetto serra per peso  |  |            |               |               |  |
|  | U.d.M.                                   | 2015       | 2016          | 2017          |  |
| CO <sub>2</sub> da utilizzo combustibile   | ton                                      | 1.443.357  | 1.429.633,94  | 1.402.015,2   |  |
| CO <sub>2</sub> da perdite refrigerante  |  | 31.462     | 43.603,47     | 34.041,96     |  |
| (EN18) Emissioni specifiche di CO <sub>2</sub>   |  |            |               |               |  |
|  | U.d.M.                                   | 2015       | 2016          | 2017          |  |
| CO <sub>2</sub> da utilizzo combustibile   | kg/ALB-km(*)                             | 0,2465     | 0,2349        | 0,2344        |  |
| (*) Per ALB-Km si intende "Available Lower Berth kilometers": si tratta di un parametro di uso nel settore crocieristico che misura i chilometri percorsi per un fattore che tiene conto dei letti bassi disponibili a livello flotta e dei giorni di operatività delle navi; la capacità standard della nave è espressa come numero di ospiti che possono occupare i primi due letti per ogni cabina. I dati comprendono tutte le navi della flotta in servizio ad esclusione di quelle cedute o trasferite ad altro marchio.   |  |            |               |               |  |
| (EN20) Emissioni di sostanze nocive per l'ozono(*) CFC- 11 equivalenti   |  |            |               |               |  |
|  | U.d.M.                                   | 2015       | 2016          | 2017          |  |
| (*) Il potere lesivo per lo strato di ozono è determinato applicando il fattore ODP (ozone depletion potential) come previsto dal Protocollo di Montreal.  |  |            |               |               |  |
| (EN21) Emissioni in atmosfera(*)   |  |            |               |               |  |
|  |  | 2015       | 2016          |               |  |
| NOx  | ton                                      | 29.978     | 29.664,58     | 34.969,4      |  |
| SOx  |  | 18.360     | 17.334,10     | 16.248,4      |  |
| Particolato (PM) <sub>s</sub>  |  | 554        | 547,65        | 325,8         |  |
| Emissioni specifiche di NOx  | g/ALB-Nm                                 | 9,4        | 9,03          | 10,89         |  |
| Emissioni specifiche di SOx  |  | 5,8        | 5,27          | 4,91          |  |
| Emissioni specifiche di PM   |  | 0,174      | 0,167         | 0,08          |  |
| (*) Il calcolo del volume di SOx e di NOx e PMs viene effettuato facendo riferimento ai fattori di conversione stabiliti da Carnival Corporation per la valutazione delle emissioni delle navi. Attualmente, a livello di settore, non esiste una metodologia standard di calcolo per tali emissioni. Per garantire un sistema di gestione e controllo del livello di impatto generato dalle navi (ships diesel-electric and diesel power plants) la casa madre ha implementato un metodo di misurazione basato sulla regolamentazione prevista dall'IMO (International Maritime Organization) per l'utilizzo volontario dello Ship Energy Efficiency Operational Indicator (EEOI) applicabile alle navi passeggeri.   |  |            |               |               |  |
| (EN8) Prelievo / Consumi idrici  |  |            |               |               |  |
|  | U.M.                                     | 2015       | 2016          | 2017          |  |
| Prelievo totale di acqua – per utilizzi a bordo  | m <sup>3</sup>                           | 3.927.084  | 4.099.526,65  | 3.910.834,9   |  |
| - <i>di cui</i> acqua approvvigionata  |  | 1.252.843  | 1.394.345,50  | 1.178.171,0   |  |
| - <i>di cui</i> acqua prodotta a bordo   |  | 2.763.565  | 2.729.211,20  | 2.794.050,1   |  |
| Consumo per persona/giorno(*) a bordo  | litri                                    | 221        | 226           | 221,6         |  |
| (*) Il calcolo delle persone a bordo include i passeggeri effettivamente rilevati a bordo e l'equipaggio (in misura fissa per ogni nave), moltiplicato per il numero di giorni dell'anno.  |  |            |               |               |  |
| Consumo di acqua - sedi di terra(**)   |  |            |               |               |  |
|  | m <sup>3</sup>                           | 11.302     | 11.600        | 11.600        |  |
| (**) Il dato include il terminal di Savona.  |  |            |               |               |  |

| (EN22) Acque reflue   | U.d.M.         | 2015      | 2016         | 2017        |
|---|----------------|-----------|--------------|-------------|
| <b>Totale acque grigie</b>  | m <sup>3</sup> | 3.293.164 | 3.060.446,60 | 2.944.302,9 |
| - <i>di cui</i> scaricate a mare  |                | 3.246.135 | 3.017.444,10 | 2.897.197,1 |
| - <i>di cui</i> smaltite a terra  |                | 47.029    | 43.002,50    | 47.105,8    |
| <b>Totale acque nere</b>  |                | 633.920   | 630.944,63   | 518.252,5   |
| - <i>di cui</i> scaricate a mare  |                | 632.287   | 623.731,83   | 515.015,5   |
| - <i>di cui</i> smaltite a terra  |                | 1.633     | 7.212,80     | 3.237,0     |
| <b>Totale acque di sentina</b>  |                | 36.739    | 34.902,53    | 32.095,3    |
| - <i>di cui</i> scaricate a mare  |                | 33.971    | 31.834,27    | 26.893,8    |
| - <i>di cui</i> smaltite a terra  |                | 2.768     | 3.068,26     | 5.201,5     |
| <b>Acque reflue per persona al giorno</b>   | litri          | 222       | 203,33       | 196,2       |
| - <i>di cui</i> acque grigie  |                | 186       | 168,57       | 166,8       |
| - <i>di cui</i> acque nere  |                | 36        | 34,75        | 29,4        |
| (EN23) Produzione di rifiuti  | U.d.M.         | 2015      | 2016         | 2017        |
| <b>Rifiuti totali prodotti a bordo(*)</b>   | m <sup>3</sup> | 131.610   | 121.994,84   | 113.275,0   |
| - <i>di cui</i> pericolosi  | ton            | 836       | 701,73       | 689,96      |
| <b>Totale rifiuti per persona al giorno</b>   | litri          | 7,4       | 6,2          | 6,4         |
| <b>Tipologia di smaltimento</b>   | %              |           |              |             |
| Scarico in mare   |                | 12        | 12,98        | 13,2        |
| Consegna a terra  |                | 81        | 83,19        | 84,3        |
| Incenerimento   |                | 7         | 3,83         | 2,5         |
| <b>Rifiuti riciclati per categoria</b>  | %              |           |              |             |
| cat. A (plastica) e cat. C (rifiuti domestici)  |                | 7,4       | 18,53        | 25,3        |
| cat. D (olio alimentare)  |                | 53,7      | 62,94        | 47,8        |
| cat. F (rifiuti operational)(**)  |                | 18        | 4,94         | 9,3         |
| (*) I dati comprendono la Categoria F (rifiuti operational) della convenzione internazionale Marpol come di consueto. La quantità di tale categoria espressa in m <sup>3</sup> è stata calcolata partendo dalla quantità di rifiuti operational consegnata a terra (in kg). |                |           |              |             |
| (**) Comprende tipologie di rifiuti solidi, compresi quelli pericolosi, tra cui materiale utilizzato per la manutenzione, le fanghiglie, lo stivaggio e la gestione del carico, prodotti per la pulizia e relativi additivi.  |                |           |              |             |

## CLASSIFICAZIONE DEI RIFIUTI PRODOTTI A BORDO (MARPOL)

| Categoria Marpol        | Tipologia di rifiuto   | Modalità di smaltimento  |
|-------------------------|--|--|
| A - Plastica            | Materiale plastico.  | Raccolta in contenitori dedicati e conseguentemente trattata con compattatori per la riduzione del volume e consegnata alle infrastrutture portuali.   |
| B - Cibo                | Residui di cibo (frutta, vegetali, prodotti caseari, carne e pesce ecc.).  | Raccolta specifica e trattamento dedicato avvalendosi di sistemi di macerazione di bordo in conformità dei requisiti relativi allo scarico a mare (distanza dalla costa: 3 miglia nautiche e 12 miglia nautiche nelle aree speciali stabilite da IMO). Alternativamente consegnato alle infrastrutture portuali.                   |
| C - Rifiuti domestici   | Materiale generato nelle aree alloggio di bordo, ad esclusione delle acque grigie.   | Raccolta differenziata di: carta, vetro, ceramica, metalli e alluminio. Trattamento ad hoc a seconda della tipologia per la riduzione dei volumi: triturazione e/o compattazione, incenerimento (comprese bombolette spray) e consegna alle infrastrutture portuali.   |
| D - Olio alimentare     | Tutte le tipologie di oli alimentari o grassi animali utilizzati per la preparazione dei cibi.   | Raccolta specifica consegnata alle infrastrutture portuali.  |
| E - Ceneri inceneritore | Ceneri e clinker generati dall'inceneritore fatta eccezione del materiale plastico contenente presenza di possibili metalli pesanti o tossici.   | Raccolta specifica consegnata alle infrastrutture portuali.  |
| F - Rifiuti operational | Tutte le tipologie di rifiuti solidi compresi quelli pericolosi non contemplate nelle precedenti categorie. Materiale utilizzato per la manutenzione, le fanghiglie, lo stivaggio e la gestione del carico, inclusi prodotti per la pulizia e relativi additivi. | Effettuata separazione per tipologia, classificazione e assegnazione del codice CER, consegnati alle infrastrutture di terra. Fanno eccezione i rifiuti potenzialmente infettivi degli ospedali di bordo e gli stracci sporchi di olio utilizzati in sala macchine, per i quali è previsto l'utilizzo degli inceneritori di bordo. |

## Aspetto Sociale - PERSONALE DI BORDO

| (G4-10) Consistenza  | U.d.M. | 2015    | 2016    | 2017      |
|--|--------|---------|---------|-----------|
| Personale medio(*)   | n.     | 12.173  | 12.312  | 12.078    |
| (*) Si intende media dei dipendenti effettivamente imbarcati   |        |         |         |           |
| Numeri medio dipendenti non imbarcati in attesa di avvicendare i colleghi (riserve)  |        | 6.549   | 6.467   | 7.108     |
| Suddivisione per genere  | %      |         |         |           |
| Donne  |        | 14,8    | 14,3    | 14,7      |
| Uomini   |        | 85,2    | 85,7    | 85,3      |
| Suddivisione per età   | %      |         |         |           |
| 18-25 anni   |        | 14,8    | 13,8    | 15,2      |
| 26-30 anni   |        | 30,1    | 30,1    | 28,9      |
| 31-35 anni   |        | 22,6    | 22,4    | 21,8      |
| 36-40 anni   |        | 15,1    | 15,1    | 14,8      |
| 41-45 anni   |        | 8,1     | 8,7     | 9,0       |
| 46-50 anni   |        | 4,2     | 4,5     | 4,9       |
| Superiore a 50 anni  |        | 5,2     | 5,3     | 5,4       |
| Suddivisione per area geografica   | %      |         |         |           |
| Italia   |        | 12,3    | 12,0    | 11,6      |
| Resto d'Europa   |        | 3,8     | 3,5     | 3,6       |
| Sud e Centro America   |        | 12,6    | 11,9    | 9,7       |
| Asia   |        | 71,2    | 72,5    | 74,8      |
| Altri paesi  |        | 0,1     | 0,1     | 0,3       |
| (LA1) Turnover(*)  | U.d.M. | 2015    | 2016    | 2017      |
| Cessazioni / Personale medio   | %      | 20(**)  | 20,15   | 22,7      |
| (*) Si precisa che per turnover si intende il rapporto fra il personale cessato e il personale mediamente impiegato nell'anno fiscale di riferimento; per il personale di bordo si basa sulla media dei dipendenti imbarcati e dei dipendenti non imbarcati in attesa di avvicendare i colleghi. |        |         |         |           |
| (**) Errore di calcolo anno 2015.  |        |         |         |           |
| (LA6) Infortuni  | U.d.M. | 2015    | 2016    | 2017      |
| Infortuni Totali   | n.     | 1.013   | 1.006   | 1.139     |
| - di cui infortuni riportati   |        | 617     | 618     | 715       |
| - di cui altro   |        | 396     | 388     | 424       |
| Giorni di assenza  | n.     | 2.269   | 6.429   | 2.081     |
| Indice di frequenza  |        | 2,57    | 2,51    | 2,91      |
| Indice di gravità  |        | 9,42    | 26,16   | 8,46      |
| (LA9) Formazione(*)  | U.d.M. | 2015    | 2016    | 2017      |
| (*) La somma degli indicatori differisce dal relativo totale riportato per effetto di arrotondamenti.  |        |         |         |           |
| Ore di formazione totali erogate   | n.     | 986.228 | 801.795 | 1.066.087 |
| - di cui ambiente  |        | 112.240 | 55.718  | 57.447    |
| - di cui salute  |        | 50.232  | 53.108  | 61.950    |
| - di cui sicurezza   |        | 241.328 | 95.882  | 84.831    |
| - di cui security  |        | 30.809  | 28.616  | 30.293    |
| - di cui sviluppo competenze professionali   |        | 356.481 | 231.159 | 326.675   |
| - di cui sviluppo competenze linguistiche  |        | 35.610  | 24.517  | 33.878    |
| - di cui sviluppo competenze manageriali   |        | 39.988  | 36.285  | 6.371     |
| - di cui orientamento all'azienda  |        | 92.533  | 252.605 | 427.168   |
| - di cui Train the Trainer   |        | 3.348   | 2.373   | 3.008     |
| - di cui altro   |        | 23.661  | 21.533  | 34.469    |
| Ore pro capite   | n.     | 81      | 65,1    | 88,27     |

## PERSONALE DI TERRA

| (G4-10) Consistenza  | U.d.M. | 2015  | 2016  | 2017  |
|--|--------|-------|-------|-------|
| Personale al 30/11   | n.     | 1.435 | 1.414 | 1.457 |
| Nota: Si precisa che, data la natura del business e la tipologia di pianificazione adottata per il personale di bordo, il dato relativo alle posizioni medie di bordo presente all'interno della tabella è calcolato secondo il metodo del Full Time Equivalent (FTE). Per coerenza nella modalità di calcolo e di rendicontazione, anche i dati relativi al personale di terra sono stati calcolati secondo tale metodologia. |        |       |       |       |
| Suddivisione per genere  | %      |       |       |       |
| Donne  |        | 59,9  | 60,7  | 61,1  |
| Uomini   |        | 40,1  | 39,3  | 38,9  |
| Suddivisione per età   | %      |       |       |       |
| 18-25 anni   |        | 3,3   | 3,4   | 3,0   |
| 26-30 anni   |        | 17,2  | 15,4  | 14,5  |
| 31-35 anni   |        | 20,3  | 21,4  | 20,7  |
| 36-40 anni   |        | 18,4  | 17,3  | 18,3  |
| 41-45 anni   |        | 16,9  | 17,2  | 16,1  |
| 46-50 anni   |        | 11,7  | 13,3  | 13,2  |
| Superiore a 50 anni  |        | 12,3  | 12,1  | 14,3  |
| Suddivisione per area geografica   | %      |       |       |       |
| Italia   |        | 61,6  | 57,9  | 56,6  |
| Resto d'Europa   |        | 21,3  | 20,4  | 19,4  |
| Sud e Centro America   |        | 7,2   | 6,3   | 6,0   |
| Asia   |        | 7,8   | 13,4  | 15,8  |
| Altri paesi  |        | 2,1   | 2     | 2,2   |
| Suddivisione per inquadramento contrattuale  | %      |       |       |       |
| Tempo indeterminato  |        | 87,2  | 84    | 82,5  |
| Tempo determinato  |        | 12,8  | 16    | 17,5  |
| Suddivisione per qualifica   | %      |       |       |       |
| Dirigenti  |        | 5,9   | 5     | 4,8   |
| Quadri   |        | 18,9  | 17,5  | 18,2  |
| Impiegati  |        | 75,1  | 77,3  | 76,9  |
| Operai   |        | 0,1   | 0,1   | 0,1   |
| (LA1) Turnover(*)  | U.d.M. | 2015  | 2016  | 2017  |
| Cessazioni / Personale medio   | %      | 13,6  | 7,5   | 6,7   |
| (*) Si precisa che per turnover si intende il rapporto fra il personale cessato e il personale mediamente impiegato nell'anno fiscale di riferimento; per il personale di terra ci si basa sulle presenze a fine anno fiscale aumentate dal personale cessato nel corso dell'anno.   |        |       |       |       |
| (LA3) Tasso di rientro al lavoro dopo congedo parentale (Italia)(*)  | U.d.M. | 2015  | 2016  | 2017  |
| (*) Si segnala che a partire dal 2015 è stato variata ed aggiornata la metodologia di calcolo.   |        |       |       |       |
| (LA6) Assenteismo(*)   | 2015   | 2016  | 2017  |       |
| Giorni di assenza / giorni lavorati  |        | 2,82  | 3,52  | 2,98  |
| (*) Numero di giorni di assenza dal lavoro (ad esclusione dei permessi per ferie, motivi di famiglia, studio, maternità, paternità) rapportati al totale giorni lavorati.  |        |       |       |       |

| (LA6) Infortuni(*)                       | U.d.M. | 2015 | 2016 | 2017 |
|--|--------|------|------|------|
| <b>Infortuni Totali</b>                  | n.     | 15   | 13   | 7    |
| - <i>di cui sul lavoro</i>               |        | 4    | 6    | 3    |
| - <i>di cui in itinere</i>               |        | 11   | 7    | 4    |
| <b>Giorni di assenza</b>                 | n.     | 411  | 533  | 95   |
| - <i>di cui per infortuni sul lavoro</i> |        | 54   | 217  | 55   |
| - <i>di cui per infortuni in itinere</i> |        | 357  | 316  | 40   |
| <b>Indice di frequenza</b>               | n.     |      |      |      |
| - <i>per infortuni sul lavoro</i>        |        | 1,99 | 3,27 | 1,63 |
| - <i>per infortuni in itinere</i>        |        | 5,46 | 3,82 | 2,18 |
| <b>Indice di gravità</b>                 | n.     |      |      |      |
| - <i>per infortuni sul lavoro</i>        |        | 0,03 | 0,12 | 0,03 |
| - <i>per infortuni in itinere</i>        |        | 0,18 | 0,17 | 0,02 |

(\*) Numero di giorni di assenza dal lavoro (ad esclusione dei permessi per ferie, motivi di famiglia, studio, maternità, paternità) rapportati al totale giorni lavorati.

| (LA9) Formazione(*)   | U.d.M. | 2015      | 2016    | 2017      |
|---|--------|-----------|---------|-----------|
| (*) La somma degli indicatori differisce dal relativo totale riportato per effetto di arrotondamenti. |        |           |         |           |
| <b>Ore di formazione totali erogate</b>   | n.     | 30.891    | 23.688  | 33.068    |
| - <i>di cui ambiente</i>  |        | 0         | 0       | 341       |
| - <i>di cui salute</i>  |        | 824       | 0       | 2         |
| - <i>di cui sicurezza</i>   |        | 2.265     | 1.256   | 1.468     |
| - <i>di cui security</i>  |        | 0         | 0       | 0         |
| - <i>di cui sviluppo competenze professionali</i>   |        | 10.059    | 6.509   | 10.912    |
| - <i>di cui sviluppo competenze linguistiche</i>  |        | 8.197     | 8.733   | 7.018     |
| - <i>di cui sviluppo competenze manageriali</i>   |        | 4.247     | 3.353   | 2.168     |
| - <i>di cui orientamento all'azienda</i>  |        | 302       | 600     | 560       |
| - <i>di cui Train the Trainer</i>   |        | 2.768     | 72      | 144       |
| - <i>di cui altro</i>   |        | 2.230     | 3.166   | 10.455    |
| <b>Ore pro capite</b>   | n.     | 21,5      | 16,8    | 22,70     |
| <b>Ore totali terra e bordo per anno</b>  | n.     | 1.017.119 | 825.483 | 1.099.154 |

## PERSONALE DI TERRA E DI BORDO

| (HR3)/(LA16)/(HR12)  | U.d.M. | 2015 | 2016 | 2017 |
|--|--------|------|------|------|
| Numero totale di casi di discriminazione e azioni intraprese / Lamentele sulle pratiche di lavoro / Numero di lamentele legate ai diritti umani (Tramite canale OBC Complaint) |        |      |      |      |
| - <i>Segnalazioni a bordo</i>  |        | 6    | 19   | 26   |
| - <i>Gestiti a terra</i>   |        | 2    | 7    | 2    |

| (HR3)/(LA16)/(HR12)   | U.d.M. | 2015 | 2016 | 2017 |
|---|--------|------|------|------|
| Numero totale di casi di discriminazione e azioni intraprese / Lamentele sulle pratiche di lavoro / Numero di lamentele legate ai diritti umani (Tramite canale hotline Carnival Corporation) |        |      |      |      |
| - <i>Segnalazioni bordo e terra</i>   |        | 41   | 41   | 77   |
| - <i>Totalmente o parzialmente confermate</i>   |        | 8    | 7    | 26   |

## SUPPLY CHAIN

| (G4-12) Fornitori  | U.d.M. | 2015   | 2016  | 2017   |
|--|--------|--------|-------|--------|
| <b>Fornitori attivi(*)</b>   | n.     | 10.032 | 8.744 | 11.251 |
| Fornitori qualificati nell'anno  |        | 1.098  | 2.166 | 2.239  |
| (*) Comprende le categorie food & beverage, hotel, tecnico (servizi e materiali) e carburante. |        |        |       |        |
| (G4-12) Acquisti   | U.d.M. | 2015   | 2016  | 2017   |
| <b>Suddivisione acquisti per tipologia (in valore)</b>   | %      |        |       |        |
| Food & beverage  |        | 8      | 39    | 35     |
| Hotel  |        | 31     | 8     | 5      |
| Tecnico  |        | 26     | 28    | 29     |
| Carburante   |        | 35     | 25    | 31     |
| <b>Suddivisione acquisti per area di approvvigionamento (in valore)</b>                        | %      |        |       |        |
| Asia   |        | 9      | 13,3  | 16,5   |
| Europa   |        | 77     | 75,9  | 74,2   |
| Medio Oriente  |        | 1      | 0,8   | 0,4    |
| Nord America e Caraibi   |        | 8      | 5     | 5,3    |
| Sud America  |        | 2      | 1,7   | 2,7    |
| Resto del Mondo  |        | 3      | 3,3   | 0,9    |



**RELAZIONE INDIPENDENTE SULLA REVISIONE LIMITATA  
DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ AL 30 NOVEMBRE 2017**  
**COSTA CROCIERE SPA**

**Relazione indipendente sulla revisione limitata del Bilancio  
di Sostenibilità al 30 novembre 2017**

Al Consiglio di Amministrazione di Costa Crociere SpA

Abbiamo svolto un esame limitato (*limited assurance engagement*) del Bilancio di Sostenibilità (di seguito il “Bilancio”) di Costa Crociere SpA (di seguito la “Società”) per l’esercizio chiuso al 30 novembre 2017.

**Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità**

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione del Bilancio in conformità alle linee guida *G4 Sustainability Reporting Guidelines* definite nel 2013 dal GRI - *Global Reporting Initiative*, indicate nel paragrafo “Nota Metodologica” del Bilancio, e per quella parte del controllo interno che essi ritengono necessaria al fine di consentire la redazione di un bilancio di sostenibilità che non contenga errori significativi, anche dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali. Gli Amministratori sono altresì responsabili per la definizione degli obiettivi di Costa Crociere SpA in relazione alla performance di sostenibilità e alla rendicontazione dei risultati conseguiti, nonché per l’identificazione degli *stakeholder* e degli aspetti significativi da rendicontare.

**Responsabilità del revisore**

È nostra la responsabilità della redazione della presente relazione sulla base delle procedure svolte. Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri indicati nel principio *International Standard on Assurance Engagements 3000 (Revised) - Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information (ISAE 3000)*, emanato dallo IAASB (*International Auditing and Assurance Standards Board*) per gli incarichi che consistono in un esame limitato. Tale principio richiede il rispetto dei principi etici applicabili, compresi quelli in materia di indipendenza, nonché la pianificazione e lo svolgimento del nostro lavoro al fine di acquisire una sicurezza limitata che il Bilancio non contenga errori significativi. Tali procedure hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della Società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel Bilancio, analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all’acquisizione di evidenze ritenute utili.

La nostra società applica l’*International Standard on Quality Control 1 (ISQC (Italia) 1)* e, di conseguenza, mantiene un sistema complessivo di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

**PricewaterhouseCoopers Advisory SpA**

Sede legale: Milano 20149 Via Monte Rosa 91 Tel. 0266720501 Cap. Soc. Euro 7.700.000,00 i.v. - C.F. e P.IVA e Iscrizione al Reg. Imp. Milano n° 03230150967 - Altri Uffici: Bari 70122 Via Abate Gimma 72 Tel. 0805640311 Fax 0805640349 - Bologna 40126 Via Angelo Finelli 8 Tel. 0516186211 - Cagliari 09125 Viale Diaz 29 Tel. 0706848774 - Firenze 50121 Viale Gramsci 15 Tel. 0552482811 Fax 0552482899 - Genova 16121 Piazza Picciapietra 9 Tel. 01029041 - Napoli 80121 Via dei Mille 16 Tel. 08136181 - Padova 35138 Via Vicenza 4 Tel. 0498734311 Fax 0498734399 - Palermo 90141 Via Marchese Ugo 60 Tel. 0916256313 Fax 0917829221 - Parma 43121 Viale Tanara 20/A Tel. 0521275911 Fax 0521 781844 - Roma 00154 Largo Fochetti 28 Tel. 06570831 Fax 06570832536 - Torino 10122 Corso Palestro 10 Tel. 0115773211 Fax 0115773299 - Trento 38121 Viale della Costituzione 33 Tel. 0461237004 Fax 0461239077 - Treviso 31100 Viale Felisent 90 Tel. 0422315711 Fax 0422315798 - Trieste 34125 Via Cesare Battisti 18 Tel. 0403480781 Fax 040364737 - Verona 37135 Via Francia 21/C Tel. 0458263001

Società soggetta all’attività di direzione e coordinamento della PricewaterhouseCoopers Italia Srl  
[www.pwc.com/it](http://www.pwc.com/it)



Le procedure svolte hanno riguardato il rispetto dei principi per la definizione del contenuto e della qualità del Bilancio, nei quali si articolano le *G4 Sustainability Reporting Guidelines*, e sono riepilogate di seguito:

- comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel capitolo "La ripartizione del Valore Aggiunto" del Bilancio e i dati e le informazioni inclusi nel bilancio d'esercizio della Società al 30 novembre 2017, sul quale abbiamo emesso la relazione ai sensi dell' articolo 14 del D.Lgs. 27 gennaio 2010, n° 39, in data 5 aprile 2018;
- analisi, tramite interviste, del sistema di governo e del processo di gestione dei temi connessi allo sviluppo sostenibile inerenti la strategia e l'operatività della Società;
- analisi del processo di definizione degli aspetti significativi rendicontati nel Bilancio, con riferimento alle modalità di identificazione, in termini di loro priorità, per le diverse categorie di *stakeholder* e alla validazione interna delle risultanze del processo;
- analisi delle modalità di funzionamento dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione dei dati quantitativi inclusi nel Bilancio. In particolare, abbiamo svolto:
  - ✓ interviste e discussioni con il personale della Direzione di Costa Crociere SpA, al fine di raccogliere informazioni circa il sistema informativo, contabile e di reporting in essere per la predisposizione del Bilancio, nonché circa i processi che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni alla funzione responsabile della predisposizione del Bilancio;
  - ✓ analisi a campione della documentazione di supporto alla predisposizione del Bilancio, al fine di ottenere evidenza dei processi in atto, della loro adeguatezza per il corretto trattamento dei dati e delle informazioni in relazione agli obiettivi descritti nel Bilancio;
  - ✓ verifica a bordo della nave Costa Diadema, al fine di ottenere evidenza dei processi in atto entro il perimetro della stessa nave, della loro adeguatezza per il corretto trattamento dei dati e delle informazioni, nonché di effettuare una verifica a campione, sulla base della documentazione di supporto, dei dati relativi agli stessi processi;
- analisi della conformità e della coerenza interna delle informazioni qualitative riportate nel Bilancio rispetto alle linee guida identificate nel paragrafo "Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità" della presente relazione;
- ottenimento della lettera di attestazione, sottoscritta dal legale rappresentante di Costa Crociere SpA, sulla conformità del Bilancio alle linee guida indicate nel paragrafo "Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità", nonché sull'attendibilità e completezza delle informazioni e dei dati in esso contenuti.

Il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quello da svolgere per un esame completo secondo l'*ISAE 3000 (reasonable assurance engagement)* e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

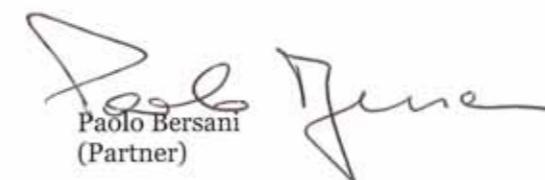


#### **Conclusione**

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Bilancio di Sostenibilità di Costa Crociere SpA al 30 novembre 2017 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità alle linee guida *G4 Sustainability Reporting Guidelines* definite nel 2013 dal GRI - *Global Reporting Initiative*, come descritto nel paragrafo "Nota Metodologica" del Bilancio.

Genova, 6 giugno 2018

PricewaterhouseCoopers Advisory SpA



Paolo Bersani  
(Partner)

# Indice dei contenuti GRI-G4

La seguente tabella ha la finalità di facilitare la ricerca all'interno del documento degli indicatori GRI-G4. Per ogni indicatore è riportato il riferimento alle pagine del Bilancio di Sostenibilità 2017 o ad altre fonti pubblicamente disponibili.

| Indicatori GRI-G4   | Pubblicazione | Riferimenti (pagine) | Rendicontazione | Omissione e motivazione  |
|---|---------------|----------------------|-----------------|--|
| <b>Strategia e analisi</b>  |               |                      |                 |  |
| G4-1 Dichiarazione del CEO  | BdS           | 4                    | ✓               |  |
| G4-2 Principali impatti, rischi, opportunità  | BdS           | 33                   | ✓               |  |
| <b>Profilo dell'organizzazione</b>  |               |                      |                 |  |
| G4-3 Nome dell'organizzazione   | BdS           | 8                    | ✓               |  |
| G4-4 Principali marchi, prodotti e/o servizi  | BdS           | 8                    | ✓               |  |
| G4-5 Sede principale  | BdS           | 8                    | ✓               |  |
| G4-6 Struttura operativa dell'organizzazione e paesi di operatività                       | BdS           | 12                   | ✓               |  |
| G4-7 Assetto proprietario e forma legale  | BdS           | 8                    | ✓               |  |
| G4-8 Mercati serviti  | BdS           | 13                   | ✓               |  |
| G4-9 Dimensione dell'organizzazione   | BdS           | 8, 12, 30            | ✓               |  |
| G4-10 Dipendenti suddivisi per genere, tipo di contratto, area geografica, inquadramento. | BdS           | 91, 134, 135         | ✓               | <i>La natura del business non permette una quantificazione attendibile e completa di tutti gli aspetti indicati dall'indice, che è stato pertanto riportato sulla base delle migliori informazioni disponibili</i> |
| G4-11 Percentuale di dipendenti coperti dai contratti collettivi di lavoro.               | BdS           | 91                   | ✓               |  |
| G4-12 Descrizione dell'organizzazione della catena di fornitura                           | BdS           | 84                   | ✓               |  |
| G4-13 Cambiamenti significativi nella struttura o nell'assetto proprietario               | BdS           | 8                    | ✓               | <i>Struttura societaria invariata rispetto al 2016.</i>  |
| <b>Impegno in iniziative esterne</b>  |               |                      |                 |  |
| G4-14 Modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale                      | BdS           | 30                   | ✓               |  |
| G4-15 Adozione di codici e principi esterni in ambito economico, sociale e ambientale     | BdS           | 32                   | ✓               |  |
| G4-16 Partecipazioni ad associazioni di categoria   | BdS           | 28                   | ✓               |  |

| Indicatori GRI-G4  | Pubblicazione | Riferimenti (pagine) | Rendicontazione | Omissione e motivazione |
|--|---------------|----------------------|-----------------|-------------------------|
| <b>Perimetro del bilancio</b>  |               |                      |                 |                         |
| G4-17 Perimetro del bilancio   | BdS           | 130                  | ✓               |                         |
| G4-18 Processo per la definizione dei contenuti  | BdS           | 130                  | ✓               |                         |
| G4-19 Aspetti materiali identificati   | BdS           | 22, 130              | ✓               |                         |
| G4-20 Indicare il perimetro interno all'organizzazione per ogni aspetto materiale  | BdS           | 22, 130              | ✓               |                         |
| G4-21 Indicare il perimetro esterno all'organizzazione per ogni aspetto materiale  | BdS           | 22, 130              | ✓               |                         |
| G4-22 Modifiche di metodo rispetto al precedente bilancio  | BdS           | 130                  | ✓               |                         |
| G4-23 Cambiamenti significativi di obiettivo, perimetro o metodi di misurazione rispetto al precedente bilancio                            | BdS           | 130                  | ✓               |                         |
| <b>Coinvolgimento degli stakeholder</b>  |               |                      |                 |                         |
| G4-24 Elenco degli stakeholder coinvolti   | BdS           | 28                   | ✓               |                         |
| G4-25 Principi per identificare gli stakeholder da coinvolgere   | BdS           | 28                   | ✓               |                         |
| G4-26 Attività di coinvolgimento degli stakeholder   | BdS           | 28, 81               | ✓               |                         |
| G4-27 Aspetti chiave e criticità emerse dal coinvolgimento degli stakeholder e relative azioni   | BdS           | 28                   | ✓               |                         |
| <b>Parametri del report</b>  |               |                      |                 |                         |
| G4-28 Periodo di rendicontazione   | BdS           | 130                  | ✓               |                         |
| G4-29 Data di pubblicazione del precedente bilancio  | BdS           | 130                  | ✓               |                         |
| G4-30 Periodicità di rendicontazione   | BdS           | 130                  | ✓               |                         |
| G4-31 Contatti e indirizzi per informazioni sul bilancio   | BdS           | 131                  | ✓               |                         |
| <b>GRI Content Index</b>   |               |                      |                 |                         |
| G4-32 Tabella di riferimento GRI   | BdS           | 142                  | ✓               |                         |
| G4-33 Attestazione esterna   | BdS           | 138                  | ✓               |                         |
| <b>GOVERNANCE, IMPEGNI, COINVOLGIMENTO</b>   |               |                      |                 |                         |
| <b>Governance</b>  |               |                      |                 |                         |
| G4-34 Struttura di governo dell'organizzazione   | BdS           | 32                   | ✓               |                         |
| G4-35 Processo di delega degli aspetti economici, ambientali e sociali dal più alto organo di governo ai senior executives e ai dipendenti | BdS           | 32                   | ✓               |                         |
| G4-36 Executive level con responsabilità in relazione alle performance economiche, ambientali e sociali                                    | BdS           | 33                   | ✓               |                         |
| G4-41 Processi volti a impedire conflitti di interesse   | BdS           | 33                   | ✓               |                         |

| Indicatori GRI-G4                  |   | Pubblicazione | Riferimenti (pagine) | Rendicontazione | Omissione e motivazione  |
|------------------------------------|---|---------------|----------------------|-----------------|--|
| <b>Etica e integrità</b>           |   |               |                      |                 |  |
| G4-56                              | Descrizione dei valori, principi e norme di condotta  | BdS           | 32                   | ✓               |  |
| G4-57                              | Meccanismi interni ed esterni per fornire supporto in relazione agli aspetti connessi all'etica ed all'integrità                    | BdS           | 32                   | ✓               |  |
| G4-58                              | Meccanismi interni ed esterni per la rendicontazione di problematiche in relazione agli aspetti connessi all'etica ed all'integrità | BdS           | 32                   | ✓               |  |
| <b>DMA</b>                         |   |               |                      |                 |  |
| Economica                          |   | BdS           | 5, 9, 12             | ✓               |  |
| Performance economica              |   |               |                      |                 |  |
| EC1                                | Valore economico direttamente generato e distribuito  | BdS           | 30                   | ✓               |  |
| EC2                                | Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità connesse con i cambiamenti climatici  | BdS           | /                    | Non applicabile |  |
| EC4                                | Finanziamenti significativi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione   | RF            | /                    | Non applicabile |  |
| <b>Presenza sul mercato</b>        |   |               |                      |                 |  |
| EC5                                | Rapporto tra lo stipendio standard dei neoassunti per genere e stipendio minimo locale presso sedi operative più significative      | BdS           | /                    | Non applicabile | <i>Data la diversa provenienza della workforce la tipologia di contratto applicata per nazionalità di appartenenza risulta essere non applicabile.</i> |
| EC6                                | Proporzione del senior management assunta all'interno delle comunità locali.  | BdS           | /                    | Non applicabile |  |
| <b>Impatti economici indiretti</b> |   |               |                      |                 |  |
| EC7                                | Sviluppo e impatto di investimenti in infrastrutture e servizi di pubblica utilità  | BdS           | 9, 71, 88            | ✓               |  |
| EC9                                | Politiche, pratiche e percentuale di spesa concentrata sui fornitori locali in relazione alle sedi operative più significative      | BdS           | 84, 137              | ✓               |  |
| <b>Ambientale</b>                  |   |               |                      |                 |  |
| EN 1                               | Materie prime utilizzate per peso e volume  | BdS           | /                    | Non applicabile | <i>La natura del business di riferimento non permette la quantificazione di alcune materie prime utilizzate secondo metriche di volume/massa.</i>      |
| <b>Energia</b>                     |   |               |                      |                 |  |
| EN 3                               | Consumo diretto di energia all'interno dell'organizzazione (suddiviso per fonte energetica primaria)                                | BdS           | 132                  | ✓               |  |
| EN 4                               | Consumo indiretto di energia al di fuori dell'organizzazione (suddiviso per fonte energetica primaria)                              | BdS           | /                    | Non applicabile |  |
| EN 5                               | Intensità energetica  | BdS           | 132                  | ✓               |  |
| EN 6                               | Risparmio energetico dovuto alla conservazione e miglioramenti in termini di efficienza   | BdS           | 45                   | ✓               |  |
| EN 7                               | Prodotti e servizi per l'efficienza energetica o basati sull'energia rinnovabile  | BdS           | /                    | Non applicabile |  |

| Indicatori GRI-G4         |  | Pubblicazione | Riferimenti (pagine) | Rendicontazione | Omissione e motivazione   |
|---------------------------|--|---------------|----------------------|-----------------|---|
| <b>Acqua</b>              |  |               |                      |                 |   |
| EN 8                      | Prelievo totale di acqua per fonte   | BdS           | 61, 132              | ✓               |   |
| EN 9                      | Fonti idriche significativamente interessate dal prelievo di acqua                             | BdS           | 61, 132              | ✓               |   |
| EN 10                     | Percentuale e volume totale dell'acqua riciclata e riutilizzata                                | BdS           | 61, 132              | ✓               |   |
| <b>Biodiversità</b>       |  |               |                      |                 |   |
| EN 11                     | Localizzazione di siti ubicati in aree protette, di significativo valore per la biodiversità   | BdS           | /                    | Non applicabile |   |
| EN 12                     | Descrizione dei maggiori impatti sulla biodiversità  | BdS           | 50                   | ✓               |   |
| EN 13                     | Habitat protetti o ripristinati  | BdS           | 54                   | ✓               |   |
| EN 14                     | Numero delle specie elencate nella lista rossa IUCN e nelle liste nazionali                    | BdS           | /                    | Non applicabile |   |
| <b>Emissioni</b>          |  |               |                      |                 |   |
| EN 15                     | Emissioni dirette di gas a effetto serra per peso (scope 1)                                    | BdS           | 132                  | ✓               |   |
| EN 16                     | Emissioni indirette di gas a effetto serra per peso (scope 2)                                  | BdS           | /                    | Non applicabile |   |
| EN 17                     | Altre emissioni indirette di gas a effetto serra per peso (scope 3)                            | BdS           | /                    | Non applicabile |   |
| EN 18                     | Intensità delle emissioni di gas ad effetto serra  | BdS           | 132                  | ✓               | Relativamente all'attività caratteristica del comparto crocieristico. |
| EN 19                     | Iniziative per ridurre le emissioni di gas ad effetto serra e risultati raggiunti              | BdS           | 44                   | ✓               |   |
| EN 20                     | Emissioni di sostanze nocive per l'ozone   | BdS           | 132                  | ✓               |   |
| EN 21                     | NOx, SOx e altre emissioni significative nell'aria per tipologia e peso                        | BdS           | 132                  | ✓               |   |
| <b>Scarichi e rifiuti</b> |  |               |                      |                 |   |
| EN 22                     | Acqua totale scaricata per qualità e destinazione  | BdS           | 133                  | ✓               |   |
| EN 23                     | Peso totale dei rifiuti per tipologia e metodi di smaltimento                                  | BdS           | 133                  | ✓               |   |
| EN 24                     | Numero totale e volume di sversamenti significativi  | BdS           | 62                   | ✓               |   |
| EN 25                     | Rifiuti pericolosi in base alla convenzione di Basilea   | BdS           | 133                  | ✓               |   |
| EN 26                     | Biodiversità e habitat colpiti dalle dispersioni dell'organizzazione                           | BdS           | 50                   | ✓               |   |
| <b>Prodotti e servizi</b> |  |               |                      |                 |   |
| EN 27                     | Mitigazione di impatti di prodotti e servizi sull'ambiente e grado di mitigazione dell'impatto | BdS           | 42, 44, 56           | ✓               |   |

| Indicatori GRI-G4                           |  | Pubblicazione | Riferimenti (pagine) | Rendicontazione | Omissione e motivazione   |
|---|--|---------------|----------------------|-----------------|---|
| EN 28                                       | Percentuale dei prodotti venduti e relativo materiale di imballaggio riciclato o riutilizzato per categoria  | BdS           | /                    | Non applicabile |   |
| <b>Compliance</b>                           |  |               |                      |                 |   |
| EN 29                                       | Valore delle multe e numero delle sanzioni non monetarie per mancato rispetto di regolamenti e leggi in materia ambientale                           | BdS           | 62                   | ✓               | <i>Se ne è verificata una (Costa Deliziosa) per un totale di 5.000 euro.</i>  |
| <b>Trasporti</b>                            |  |               |                      |                 |   |
| EN 30                                       | Impatti ambientali dei trasporti   | BdS           | /                    | Non applicabile |   |
| <b>Generale</b>                             |  |               |                      |                 |   |
| EN 31                                       | Spese e investimenti per la protezione dell'ambiente   | BdS           | /                    | Riservatezza    |   |
| <b>Valutazione ambientale dei fornitori</b> |  |               |                      |                 |   |
| EN 32                                       | Percentuale di nuovi fornitori selezionati in base a criteri ambientali  | BdS           | 84, 137              | ✓               |   |
| EN 33                                       | Significativi e potenziali impatti ambientali negativi sulla catena di fornitura e azioni intraprese   | BdS           | /                    | Non applicabile |   |
| <b>Lamentele ambientali</b>                 |  |               |                      |                 |   |
| EN 34                                       | Lamentele sugli impatti ambientali   | BdS           | 62                   | ✓               |   |
| <b>SOCIALE</b>                              |  |               |                      |                 |   |
| <b>Occupazione</b>                          |  |               |                      |                 |   |
| LA 1  | Número total de los empleados y turnover, subdividido por tipología, tipo de contrato, distribución territorial y género                             | BdS           | 91, 134              | ✓               | <i>La natura del business non permette una quantificazione attendibile e completa di tutti gli aspetti indicati dall'indice, che è stato pertanto riportato sulla base delle migliori informazioni disponibili.</i>   |
| LA 2  | Benefit previsti per i lavoratori a tempo pieno ma non per i lavoratori part-time e/o a termine, suddivisi per sedi operative più rilevanti.         | BdS           | /                    | Non applicabile | <i>Dal punto di vista contrattuale non sono previste differenziazioni specifiche. Eventuali benefit sono riproportionati in base all'orario di lavoro pattuito, alle norme di riferimento delle diverse aree geografiche e per questo comprendono o escludono alcune tipologie di prestazioni e/o coperture previdenziali e assicurative.</i> |
| LA 3  | Tasso di rientro al lavoro dopo il congedo parentale, suddiviso per genere   | BdS           | 135                  | ✓               |   |
| LA 4  | Periodo minimo di preavviso per modifiche operative  | BdS           | /                    | Riservatezza    | <i>Relativamente al periodo minimo di preavviso correlato a modifiche di carattere operativo, Costa Crociere informa e consulta i rappresentanti dei lavoratori, nel rispetto della normativa prevista.</i>   |
| LA 6  | Tasso di infortuni sul lavoro, di malattia, di giornate di lavoro perse, assenteismo e numero totale di decessi, divisi per area geografica e genere | BdS           | 134, 136             | ✓               |   |
| LA 7  | Programmi formativi relativi alla prevenzione e al controllo dei rischi a supporto del personale in relazione a disturbi o a malattie gravi          | BdS           | /                    | Non applicabile |   |

| Indicatori GRI-G4  |  | Pubblicazione | Riferimenti (pagine) | Rendicontazione | Omissione e motivazione |
|--|--|---------------|----------------------|-----------------|-------------------------|
| LA 8   | Accordi con sindacati su salute e sicurezza  | BdS           | 101                  | ✓               |                         |
| <b>Formazione e istruzione</b>                                   |  |               |                      |                 |                         |
| LA 9   | Ore medie di formazione annue per dipendente, suddiviso per categoria di lavoratori  | BdS           | 134, 136             | ✓               |                         |
| LA 10  | Programmi per lo sviluppo delle competenze e avanzamenti di carriera   | BdS           | 96                   | ✓               |                         |
| LA 11  | Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle performance e dello sviluppo della propria carriera, suddivisi per genere. | BdS           | 96                   | ✓               |                         |
| <b>DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ</b>                              |  |               |                      |                 |                         |
| <b>Uguaglianza di remunerazione tra donne e uomini</b>           |  |               |                      |                 |                         |
| LA 13  | Rapporto tra lo stipendio base delle donne e quello degli uomini per categoria e sedi operative significative                                    | BdS           | /                    | Riservatezza    |                         |
| <b>Valutazione dei fornitori in base alle pratiche di lavoro</b> |  |               |                      |                 |                         |
| LA 14  | Percentuale di nuovi fornitori selezionati in base a criteri inerenti le condizioni lavorative del personale                                     | BdS           | 84, 137              | ✓               |                         |
| LA 15  | Significativi e potenziali impatti negativi, in materia di pratiche di lavoro, all'interno della catena di fornitura e azioni intraprese         | BdS           | /                    | Non applicable  |                         |
| <b>Lamentele sulle pratiche di lavoro</b>                        |  |               |                      |                 |                         |
| LA 16  | Lamentele sulle pratiche di lavoro   | BdS           | 136                  | ✓               |                         |
| <b>DIRITTI UMANI</b>   |  |               |                      |                 |                         |
| <b>Investimenti</b>  |  |               |                      |                 |                         |
| HR 2   | Ore totali di formazione dei dipendenti sugli aspetti dei diritti umani  | BdS           | 134, 136             | ✓               |                         |
| <b>Non discriminazione</b>                                       |  |               |                      |                 |                         |
| HR 3   | Numero totale di casi di discriminazione e azioni intraprese   | BdS           | 136                  | ✓               |                         |
| <b>Lavoro minorile</b>   |  |               |                      |                 |                         |
| HR 5   | Operazioni e fornitori significativi con elevato rischio di ricorso al lavoro minorile e misure adottate   | BdS           | 32, 84               | ✓               |                         |
| HR 6   | Operazioni fornitori significativi con elevato rischio di ricorso al lavoro forzato e misure intraprese per contribuire alla loro abolizione     | BdS           | 32, 84               | ✓               |                         |
| <b>Pratiche di sicurezza</b>                                     |  |               |                      |                 |                         |
| HR 7   | Personale addetto alla sicurezza che ha ricevuto formazione sui diritti umani  | BdS           | 32, 34, 134, 136     | ✓               |                         |
| <b>Diritti delle popolazioni indigene</b>                        |  |               |                      |                 |                         |
| HR 8   | Violazione dei diritti della comunità locale e azioni intraprese   | BdS           | /                    | Non applicable  |                         |
| <b>VALUTAZIONE DEI DIRITTI UMANI</b>                             |  |               |                      |                 |                         |
| <b>Valutazione dei fornitori sui diritti umani</b>               |  |               |                      |                 |                         |
| HR 10  | Percentuale di nuovi fornitori selezionati in base a criteri inerenti i diritti umani  | BdS           | 84, 137              | ✓               |                         |

| Indicatori GRI-G4  |   | Pubblicazione                            | Riferimenti (pagine) | Rendicontazione | Omissione e motivazione |
|--|---|--|----------------------|-----------------|-------------------------|
| HR 11  | Significativi e potenziali impatti negativi, in materia di diritti umani, all'interno della catena di fornitura e azioni intraprese         | BdS                                      | /                    | Non applicabile |                         |
| <b>Lamentele legate ai diritti umani</b>                                     |   |  |                      |                 |                         |
| HR 12  | Numero di lamentele legate ai diritti umani   | BdS                                      | 32, 136              | ✓               |                         |
| <b>SOCIETÀ</b>   |   |  |                      |                 |                         |
| <b>Comunità locali</b>   |   |  |                      |                 |                         |
| SO 2   | Attività con significativi impatti negativi, potenziali o effettivi, sulle comunità locali  | BdS                                      | 70                   | ✓               |                         |
| <b>Corruzione</b>  |   |  |                      |                 |                         |
| SO 3   | Monitoraggio del rischio di corruzione  | BdS                                      | 32, 33               | ✓               |                         |
| SO 4   | Personale formato sulla prevenzione dei reati di corruzione   | BdS                                      | 134, 136             | ✓               |                         |
| SO 5   | Azioni intraprese a seguito di casi di corruzione   | BdS                                      | /                    | Non applicabile |                         |
| <b>Contributi politici (approccio nei confronti di politica/istituzioni)</b> |   |  |                      |                 |                         |
| SO 6   | Contributi a partiti politici e relative istituzioni per paese  | Codice Etico e di Condotta Professionale | /                    | Non applicabile |                         |
| <b>Comportamenti anti collusivi</b>  |   |  |                      |                 |                         |
| SO 7   | Azioni legali riferite a concorrenza sleale, antitrust e pratiche monopolistiche  | BdS                                      | /                    | Non applicabile |                         |
| <b>Conformità</b>  |   |  |                      |                 |                         |
| SO 8   | Multe e sanzioni monetarie e non per non conformità a leggi o regolamenti   | BdS                                      | /                    | Non applicabile |                         |
| <b>Valutazione dei fornitori per l'impatto sulla società</b>                 |   |  |                      |                 |                         |
| SO 9   | Percentuale di nuovi fornitori selezionati in base a criteri inerenti gli impatti sulla società   | BdS                                      | 84, 137              | ✓               |                         |
| SO 10  | Significativi e potenziali impatti negativi, in materia di impatti sulla società, all'interno della catena di fornitura e azioni intraprese | BdS                                      | 84                   | ✓               |                         |
| <b>Lamentele legate all'impatto sulla società</b>                            |   |  |                      |                 |                         |
| SO 11  | Lamentele legate all'impatto sulla società  |  | /                    | Non applicabile |                         |
| <b>RESPONSABILITÀ DI PRODOTTO</b>  |   |  |                      |                 |                         |
| <b>Salute e sicurezza dei consumatori</b>                                    |   |  |                      |                 |                         |
| PR 1   | Impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi  | BdS                                      | 35, 119              | ✓               |                         |
| PR 2   | Casi di non conformità in materia di salute e sicurezza dei prodotti e servizi  | BdS                                      | /                    | Non applicabile |                         |
| <b>Etichettatura di prodotti e servizi</b>                                   |   |  |                      |                 |                         |
| PR 3   | Informazioni su prodotti e servizi  | BdS                                      | /                    | Non applicabile |                         |

| Indicatori GRI-G4              |   | Pubblicazione | Riferimenti (pagine) | Rendicontazione | Omissione e motivazione |
|--------------------------------|---|---------------|----------------------|-----------------|-------------------------|
| PR 4                           | Casi di non conformità a regolamenti e codici volontari su informativa di prodotti e servizi                      | BdS           | /                    | Non applicabile |                         |
| PR 5                           | Risultati delle indagini che misurano la soddisfazione del cliente  | BdS           | 80                   | ✓               |                         |
| <b>Marketing Communication</b> |   |               |                      |                 |                         |
| PR 6                           | Vendita di prodotti vietati o contestati  | BdS           | /                    | Non applicabile |                         |
| PR 7                           | Non conformità a regolamenti e codici volontari riferiti all'attività di marketing, comunicazione, pubblicità ecc | BdS           | /                    | Non applicabile |                         |
| <b>Rispetto della privacy</b>  |   |               |                      |                 |                         |
| PR 8                           | Reclami documentati su violazioni della privacy   | BdS           | /                    | Non applicabile |                         |
| <b>Conformità</b>              |   |               |                      |                 |                         |
| PR 9                           | Sanzioni per non conformità a leggi o regolamenti riguardanti l'uso di prodotti e servizi                         | BdS           | /                    | Non applicabile |                         |



Costa Crociere S.p.A.

Piazza Piccapietra, 48 - Genova  
[sustainability@costa.it](mailto:sustainability@costa.it)