



BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2016 RISULTATI E PROSPETTIVE

SEA YOU TOMORROW



ROTTA
VERSÒ
IL FUTURO



BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2016 RISULTATI E PROSPETTIVE

Lettera agli stakeholder



È con orgoglio e soddisfazione che presento questa nuova edizione del Bilancio di Sostenibilità di Costa Crociere. Un appuntamento con i nostri stakeholder che prima di tutto intende testimoniare la continuità dell'impegno di Costa Crociere nel seguire la rotta tracciata verso un futuro sempre più sostenibile.

Gli investimenti messi in campo per le nuove navi e per l'innovazione di prodotto, la ricerca di soluzioni all'avanguardia per ridurre sensibilmente l'impatto ambientale e la responsabilità che sentiamo verso chi, ogni giorno, rende possibile portare sempre più persone a incontrarsi e conoscere il mondo, sono le coordinate fondamentali di questa rotta. Un percorso che siamo convinti ci permetterà di raggiungere l'obiettivo strategico e imprescindibile di coniugare crescita del business e sostenibilità.

Allo stesso modo siamo consapevoli di essere portatori di un modello di sviluppo distintivo e moderno, che opera su scala globale, intrinsecamente capace di creare valore per l'azienda e tutti gli attori della filiera, generando ricadute in modo diffuso. Il perseguire la strategia di mercato definita contribuisce a renderci sempre più cittadini del mondo, ad ampliare i nostri confini, ad avvicinare persone e culture, a creare opportunità di occupazione ma, soprattutto, concorre a stimolare la crescita dei territori e delle comunità. Lavorare alla capitalizzazione in modo virtuoso delle risorse di cui dispongono e progettare insieme a loro una prospettiva di sviluppo di lungo periodo è parte integrante del nostro modo di operare. Il 2016 ci ha visti particolarmente impegnati su questo fronte: i nuovi itinerari sviluppati nell'Oceano Indiano sono solo un esempio di come riusciamo a creare le giuste sinergie con gli stakeholder di riferimento locali e di quale impatto possa essere generato da un percorso strutturato.

Il 2017 è l'**Anno Internazionale del Turismo Sostenibile**, un'opportunità unica per ribadire il ruolo centrale del settore crocieristico rispetto alle dinamiche di valorizzazione del patrimonio artistico, culturale e naturale dei territori. In un'ottica ancor più allargata, le potenzialità di una industry in crescita possono contribuire in maniera significativa alla concretizzazione dei *Sustainable Development Goals* che le stesse Nazioni Unite intendono traguardare al 2030 per migliorare, attraverso la salvaguardia ambientale e la riduzione delle disuguaglianze, la vita di milioni di persone in tutto il mondo.

In attesa di far viaggiare i nostri ospiti sulle nuove navi concepite per garantire un'esperienza di viaggio unica, continuamo a perseguire i nostri obiettivi sfidanti e coerenti con la visione di sviluppo sostenibile a livello internazionale.

Neil Palomba
Direttore Generale
Costa Crociere

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Neil Palomba".

Indice

Lettera agli stakeholder

IDENTITÀ E PROFILO

Il Gruppo	8
Costa Crociere: un mondo in movimento	10
Highlight 2016	12
Un settore in crescita e in forte evoluzione	14
RESPONSABILITÀ E CREAZIONE DI VALORE	18
Il modello di business	18
L'impegno di Costa Crociere per gli obiettivi di sviluppo sostenibile (SDGs)	24
Il dialogo con gli stakeholder	30
La conduzione responsabile del business	32
Il sistema di governance	34
LA GESTIONE DELLA SICUREZZA	36

SEA

L'AMBIENTE, LA NOSTRA CASA

Crescere rispettando il pianeta	42
Efficienza per la riduzione degli impatti	48
CONSUMI ENERGETICI ED EMISSIONI	50
L'acqua, una risorsa preziosa	54
Il piano per la gestione integrata dei rifiuti	56
Ecosistemi unici da preservare e supporto alla ricerca scientifica	58
ISOLA DEL GIGLIO: OPERAZIONI DI RIPRISTINO	62

YOU

CITTADINI RESPONSABILI

Crescere insieme ai territori	68
A fianco delle comunità locali	78

LE PERSONE, IL CAPITALE PIÙ PREZIOSO

La diversità: il primo valore	84
Sostenere la crescita professionale e promuovere l'engagement	88
Occupazione: il valore della crescita	96
IL CLIENTE, IL NOSTRO OSPITE	98
La sostenibilità nell'evoluzione della guest experience	98
Interpretare le esigenze che cambiano	104
CRESCERE INSIEME AI BUSINESS PARTNER	108
IL VALORE DI ESSERE RESPONSABILI	110
La gestione della supply chain	110

TOMORROW

INNOVAZIONE, RESPONSABILITÀ E SVILUPPO

L'energia pulita del futuro	119
Nuove navi: il concept	126
LA SOSTENIBILITÀ ALIMENTARE A BORDO	128
L'impegno di Costa	133

Nota metodologica	138
Tabelle indicatori	140
Lettera di attestazione	146
Indice dei contenuti GRI - G4	150



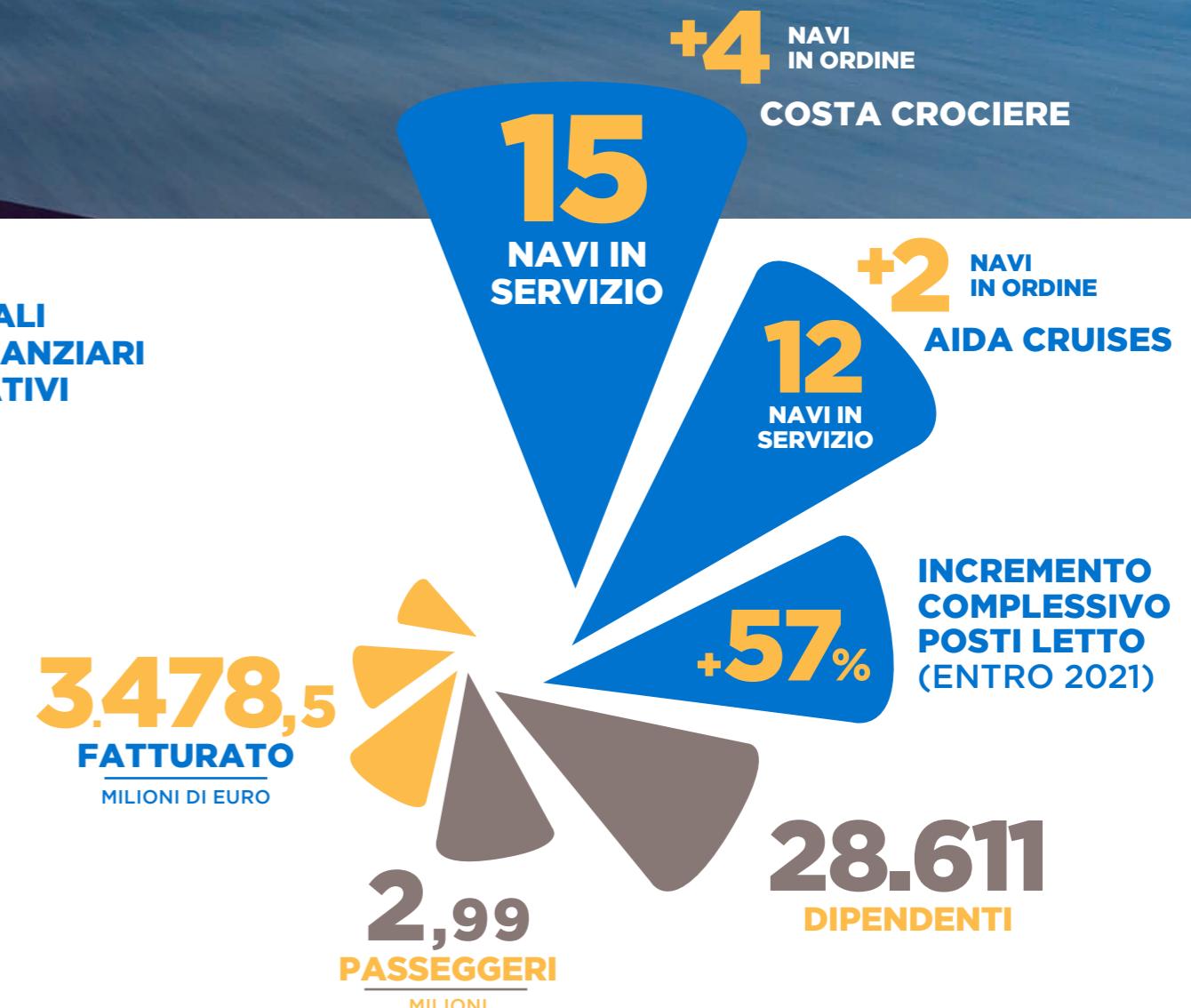
IDENTITÀ E PROFILO

Il Gruppo

Il Gruppo Costa Crociere¹, al quale fanno capo i due marchi Costa Crociere e AIDA Cruises, è il più grande operatore turistico italiano. Appartenente al Gruppo Carnival Corporation & plc, quotato alle borse di Londra e New York, leader di settore con una flotta di 102 navi, oltre 11,5 milioni di ospiti trasportati nel 2016 e una quota pari a circa il 50% del mercato mondiale, il Gruppo Costa Crociere è l'unico operatore del settore a battere bandiera italiana. Con 27 navi in servizio, per una capacità complessiva di circa 72 mila posti letto, il Gruppo 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. Due nuove unità (AIDAprima e AIDAperla) integrate nella flotta di AIDA, esempio di una serie di navi di nuova generazione caratterizzate da elevati standard in termini di qualità del prodotto e impatto ambientale. Alle navi attualmente in servizio, si aggiungeranno entro il 2021 altre 6 unità, per una capacità totale di 41.000 posti letto, che permetteranno di consolidare la leadership in tutti i principali mercati dell'Europa Occidentale e di sostenere la crescita in quelli emergenti dell'Asia.

¹ Headquarter a Genova

PRINCIPALI DATI FINANZIARI E OPERATIVI



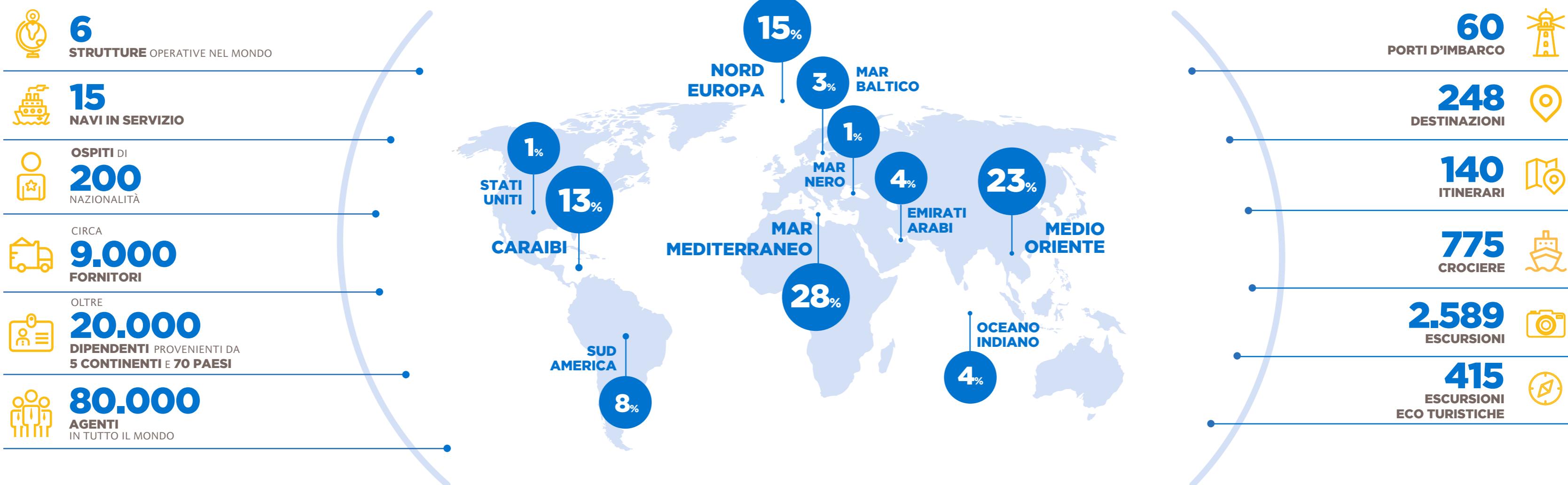
Costa Crociere: un mondo in movimento

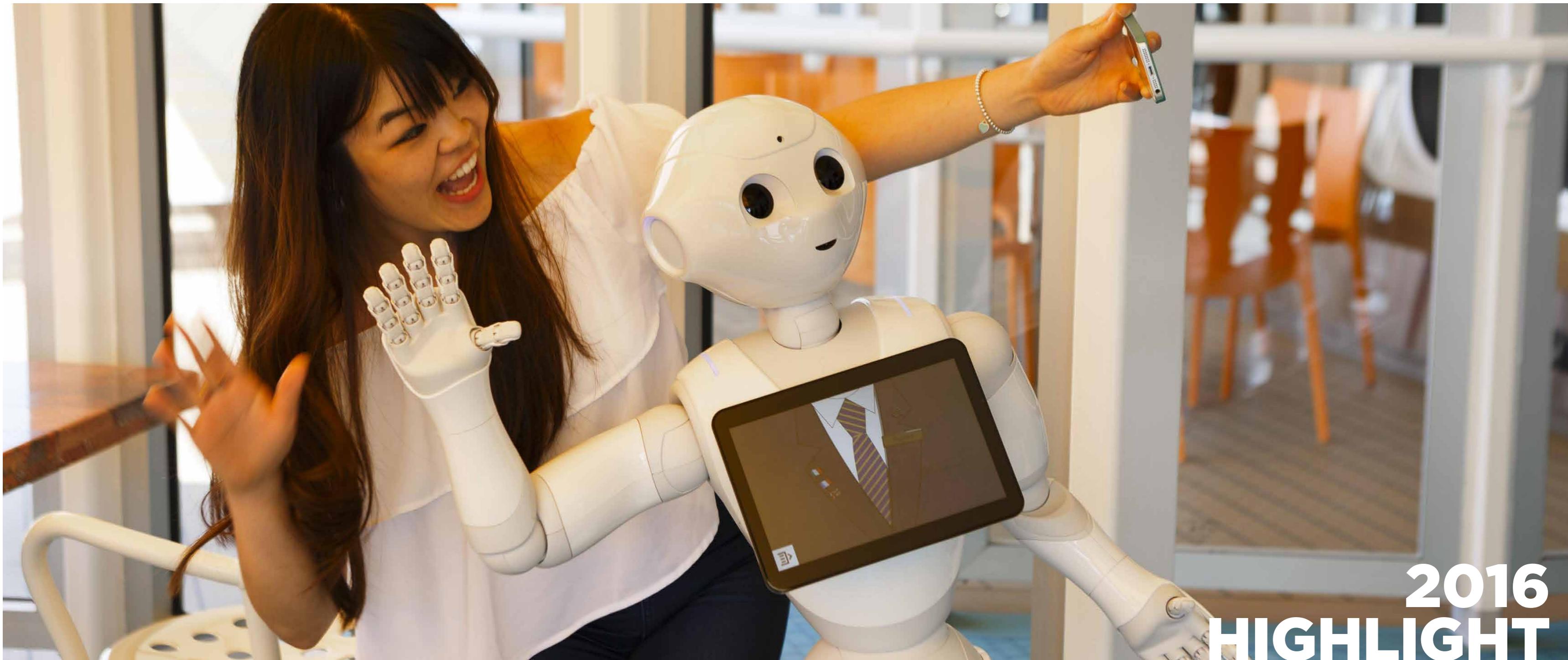
Costa Crociere, da quasi 70 anni, rappresenta nel settore crocieristico l'ospitalità e lo stile italiano. Da sempre centrale per noi l'ambizione di far scoprire ai nostri ospiti le più belle ed importanti destinazioni del mondo offrendo la possibilità, attraverso l'unicità dell'esperienza a bordo, di esplorare i territori e di conoscere le diverse culture presenti nei cinque continenti, nel massimo rispetto della loro identità. Sentiamo la responsabilità e il privilegio,

come unica compagnia crocieristica battente bandiera italiana, di essere portatori dei valori dell'Italia nel mondo e di rappresentare il Paese nei porti di scalo. Lo facciamo in collaborazione con le Ambasciate Italiane dei diversi Paesi che visitiamo, organizzando momenti di ospitalità sulle nostre navi per promuovere e far conoscere ai rappresentanti delle comunità locali la cultura e le tradizioni italiane. I clienti che ospitiamo a bordo delle 15

navi della flotta sono la parte più importante del nostro mondo: per loro progettiamo con la massima attenzione per il dettaglio una vacanza orientata a conoscere le realtà dei territori e a viverli nell'ottica di essere sempre di più viaggiatori responsabili. In questa direzione devono essere viste le due nuove navi attualmente in ordine (con una capacità di 6.600 passeggeri ciascuna), caratterizzate da un sistema di propulsione a LNG e le

altre due destinate al mercato asiatico (con una capacità di 4.200 passeggeri ciascuna) destinate ad entrare in servizio tra il 2019 e il 2021. Le nuove unità rappresenteranno la sintesi tra l'innovazione sostenibile e i nuovi trend della vacanza a bordo, con spazi completamente ridisegnati ed elementi utili a rendere l'esperienza sulla nave ancora più entusiasmante e in linea con le aspettative dei viaggiatori del futuro.





2016 HIGHLIGHT

FEBBRAIO TOP EMPLOYERS

Per il terzo anno consecutivo Costa Crociere tra le migliori aziende italiane per le condizioni e l'ambiente di lavoro.

APRILE ACCORDO KLM

Crociere nel Mediterraneo più accessibili per i turisti del Nord Europa grazie al nuovo volo Genova-Amsterdam.

MAGGIO CNR

Siglato accordo per supporto alla ricerca nei settori dell'oceanografia e delle scienze marine.

GIUGNO SIR BANI YAS ISLAND

Nuovi itinerari negli Emirati Arabi: spiaggia privata e servizi esclusivi sull'isola di Sir Bani Yas.

LUGLIO PEPPER A BORDO

Per la prima volta a bordo di una nave un umanoide di ultima generazione.

CAPODIMONTE

Collaborazione con il Museo e Real Bosco di Capodimonte per la promozione di uno dei più importanti patrimoni artistici, culturali e botanici d'Italia.

SETTEMBRE VOLONTARIATO D'IMPRESA

Apertura della prima gelateria in franchising sociale "È Buono".

OCTOBRE WARKA WATER

Costa Crociere supporta il progetto Warka Water, struttura ecosostenibile per la produzione di acqua potabile.

CIAL

Campagna di sensibilizzazione per la raccolta differenziata dell'alluminio nella città di Savona.

NOVEMBRE VILLA FIGOLI

Nasce la prima Accademia di formazione per l'hôtellerie di bordo.

DICEMBRE COSTA NEXT

Introdotto innovativo modello di supporto alla vendita per le agenzie di viaggio.

Un settore in crescita e in forte evoluzione



Seppur con numeri ancora di nicchia rispetto al mercato turistico mondiale, il settore crocieristico ha continuato a crescere a ritmo sostenuto anche nel 2016. Grazie al progresso tecnologico delle nuove navi, allo sviluppo delle nuove infrastrutture portuali e alla moltiplicazione delle destinazioni in tutto il mondo, l'industria continua a rispondere ai desideri dei viaggiatori, generando rilevanti benefici economici e sociali lungo l'intera catena del valore. L'impatto più significativo riguarda la costruzione e l'allestimento di nuove navi, ciascuna delle quali richiede significativi investimenti nell'ordine delle centinaia di milioni di euro e genera direttamente migliaia di posti di lavoro, a cui si aggiungono le ricadute legate alle attività delle agenzie, dei porti (di imbarco e di scalo) e quelle propriamente relative all'indotto dell'accoglienza sviluppato sulle destinazioni raggiunte. Uno dei fattori determinanti che rende il settore maggiormente competitivo rispetto alla tradizionale vacanza a terra è proprio la mobilità delle navi. Le stesse possono essere infatti spostate tra una zona geografica e l'altra in modo da ridistribuire parte dell'offerta, impiegando più navi in aree geografiche dove il mercato è in forte crescita. Lo stesso concetto di flessibilità

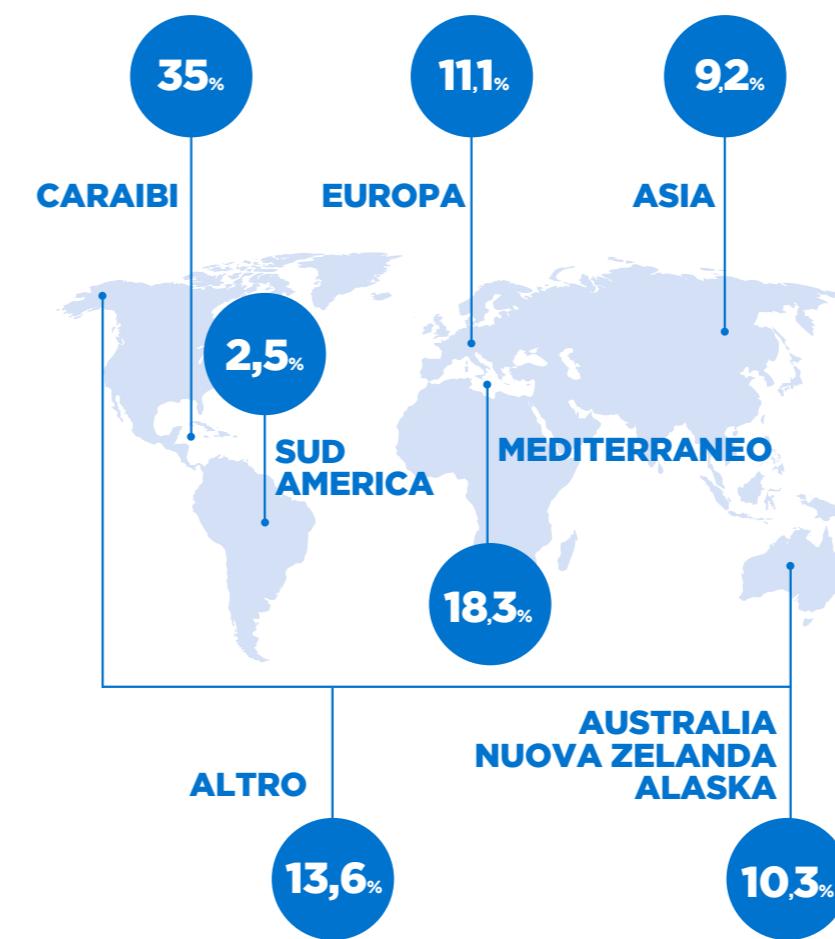
può essere applicato anche agli itinerari, modificabili in funzione delle preferenze degli ospiti, della situazione economica o geopolitica. Tutto questo contribuisce a sostenere la redditività degli investimenti. I viaggi in crociera sono destinati a crescere per tutto il 2017, con la previsione di circa 25,3 milioni di passeggeri, a fronte dei 15,8 milioni stimati 10 anni fa. I trend demografici e di consumo uniti alla crescita sia dell'economia in generale, sia del ceto medio in molti paesi emergenti, con un nuovo potenziale bacino di fruitori che dispone di maggiore potere d'acquisto, continueranno a deporre a favore del potenziale di crescita del settore crocieristico. Per soddisfare la domanda tra il 2017 e il 2026 si prevede l'entrata in servizio in tutto il mondo di circa un centinaio di nuove navi da crociera destinate ad incrementare la capacità di posti letto di oltre 230 mila unità. In questo scenario di riferimento l'ambizione di Costa è continuare a rafforzare la propria leadership proponendo prodotti e soluzioni che sappiano interpretare al meglio i trend del settore e, allo stesso tempo, gestire in maniera equilibrata l'interazione con le comunità e gli impatti economici, sociali e ambientali generati dalle diverse attività.

Costa guida l'espansione del mercato asiatico e guarda all'India per lo sviluppo futuro

Sono già quattro le navi Costa che operano regolarmente in Asia, e una quinta nave, Costa neoRomantica, è attesa nel 2017 a Shanghai per effettuare lavori di rinnovamento mirati a soddisfare al meglio le esigenze dei futuri ospiti. Le crociere in questa regione includono più di 200 destinazioni in 17 Paesi, rendendo il viaggio in crociera uno dei modi più semplici per visitare tutta l'Asia, con Giappone, Cina e Corea del Sud in testa per numero di approdi. L'introduzione di nuovi porti in tutta l'Asia è rilevante per i viaggiatori, ma lo è anche per le economie locali considerato il significativo

PRINCIPALI DESTINAZIONI

Fonte: Dati CLIA 2017



IMPATTO ECONOMICO GENERATO IN EUROPA

41
MILIARDI
DI EURO DI SPESA DIRETTA

360.571
POSTI DI LAVORO

incremento dei visitatori nelle destinazioni asiatiche. Cresce in modo particolare il mercato cinese che, secondo le previsioni, diventerà il secondo mercato più grande al mondo entro la fine del decennio. Nel 2006 il Gruppo Costa è stata la prima compagnia di crociera ad entrare e a credere nel mercato cinese, dimostrando ancora una volta di saper cogliere e interpretare al meglio i bisogni emergenti e i trend del settore. Le crociere Costa sono conosciute in Cina come *Italy at sea*, perché offrono agli ospiti locali un'esperienza di vacanza in stile italiano ed europeo, caratterizzata da cucina, intrattenimento a bordo e ospitalità di alta qualità, reinterpretate secondo le specificità del cliente asiatico. La presenza di Costa in Estremo Oriente sarà ulteriormente rafforzata con due nuove navi dedicate e appositamente ordinate per questo mercato, la cui consegna è prevista nel 2019 e 2020. L'azienda guarda inoltre con estremo interesse allo sviluppo del mercato indiano, contesto estremamente promettente dal punto di vista economico in cui le crociere non sono ancora entrate in maniera significativa nell'offerta turistica.

TREND DI RIFERIMENTO



CLIENTI

- Crociera come momento di riunione familiare con diversi target generazionali (in senso esteso: nonni e nipoti).
- Crescente interesse da parte delle nuove generazioni (inclusi Millennials e Generation X) per la crociera.
- Nave intesa come destinazione (non solo più come mezzo di trasporto) ed esperienza stessa di viaggio.
- Incremento dell'attenzione verso le impact cruise (con escursioni dedicate ad attività di volontariato) e le expedition cruise (più orientate all'avventura).
- Attenzione crescente rispetto al tema della salute, ai principi nutrizionali e alle caratteristiche di sostenibilità degli alimenti inseriti nei menù proposti a bordo.



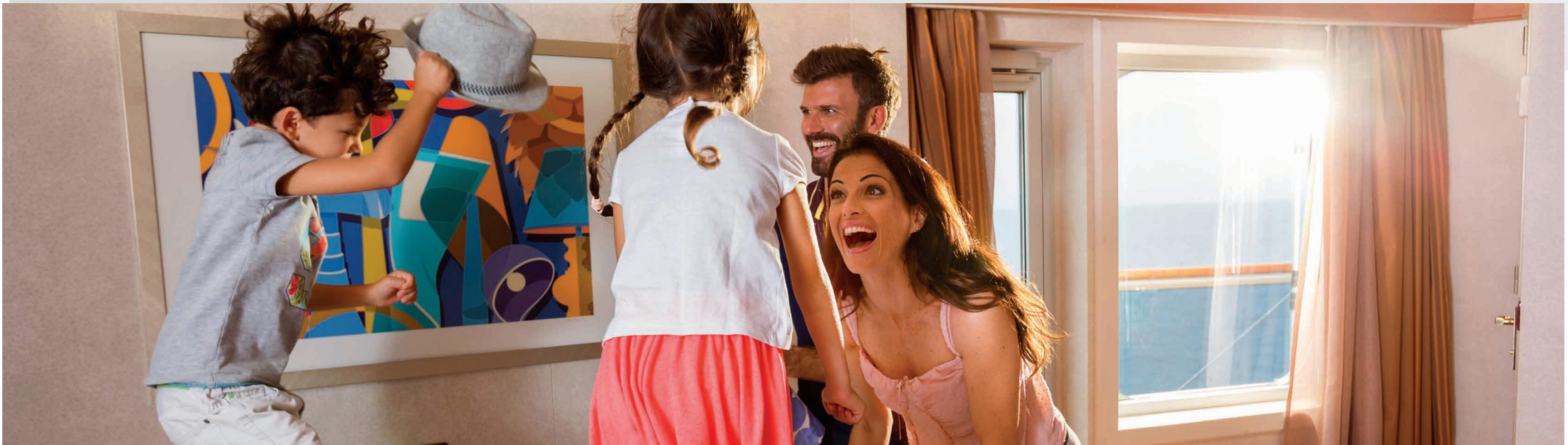
COMUNITÀ LOCALI

- Ricerca di collaborazione strutturata per la valorizzazione, il rispetto e la salvaguardia del territorio e del paesaggio.
- Incremento dell'inserimento delle isole private negli itinerari.
- Crescente interesse e riconoscimento per l'impatto positivo determinato a livello occupazionale.
- Richiesta di individuazione di sinergie sul territorio con gli enti di riferimento (nazionali e locali) per il potenziamento delle iniziative legate all'accoglienza dei crocieristi.



ENTI E AUTORITÀ

- Ulteriore evoluzione delle normative di riferimento in senso restrittivo sulle tematiche di sicurezza a bordo e tutela dell'ambiente.
- Adeguamento infrastrutture portuali per accoglienza navi alimentate da combustibili alternativi.





RESPONSABILITÀ E CREAZIONE DI VALORE

Il modello di business

Costa Crociere gestisce le risorse e i capitali di cui dispone in modo etico e responsabile, alimentando un sistema virtuoso che coniuga la generazione di benefici economici e sociali lungo tutta la catena del valore, in linea con i propri

obiettivi di business, con i bisogni e le aspettative degli stakeholder in tutti i contesti in cui opera. Gli investimenti e le attività core dell'azienda si innestano in molteplici settori dell'industria e dei servizi, a partire dalla cantieristica, servizi portuali e accoglienza dei viaggiatori, producendo direttamente valore aggiunto di tipo

economico e sostenendo l'innovazione di prodotto e di filiera, anche con uno sguardo ai modelli emergenti dell'economia circolare. Sulle navi, le competenze legate al mondo dell'ospitalità che Costa Crociere contribuisce a costruire attraverso specifici percorsi di formazione e crescita vengono portate a livelli di eccellenza creando

professionalità distinctive. Infine le attività di Costa Crociere, per le comunità locali e i territori raggiunti dagli itinerari, determinano significative ricadute indirette e indotte, che si concretizzano principalmente nella creazione di infrastrutture e nel trasferimento di know-how per lo sviluppo del turismo locale.



INNOVAZIONE E SVILUPPO

- Innovazione tecnologica applicata alla realizzazione della nave
- Selezione e approvvigionamento materie prime
- Progettazione di prodotto (competitività e reputazione)
- Sviluppo e miglioramento continuo dei processi (focus: riduzione degli impatti)

REALIZZAZIONE NAVE E ATTIVITÀ DI DRY DOCK

- Partnership con il cantiere
- Sviluppo indotto altamente specializzato
- Occupazione indiretta: cantiere e indotto di fornitura
- Creazione di servizi complementari

TERRITORI

- Infrastrutture portuali: terminal (accoglienza strutturata) e poli logistici (approvvigionamenti nave)
- Servizi e infrastrutture per la mobilità degli ospiti (imbarco e transito)
- Sviluppo trasporti locali: mobilità verso i siti turistici
- Escursioni: progetti di valorizzazione del territorio definiti con gli enti locali
- Progettazione dei tour (visita e individuazione dei siti culturali e naturali) e accoglienza
- Sviluppo specifiche competenze nell'ambito turistico (guide e ospitalità)
- Partnership dedicate con scuole di formazione per preparazione personale area hotel e ufficiali di bordo
- Rifornimento derrate fresche e materiale di consumo

SUPPLY CHAIN

- Ricerca e innovazione per realizzazione prodotti e servizi
- Sviluppo e condivisione di competenze (realizzazione prodotti, infrastrutture e servizi specifici)
- Occupazione indiretta: fornitura servizi e prodotti

PIANIFICAZIONE VIAGGIO

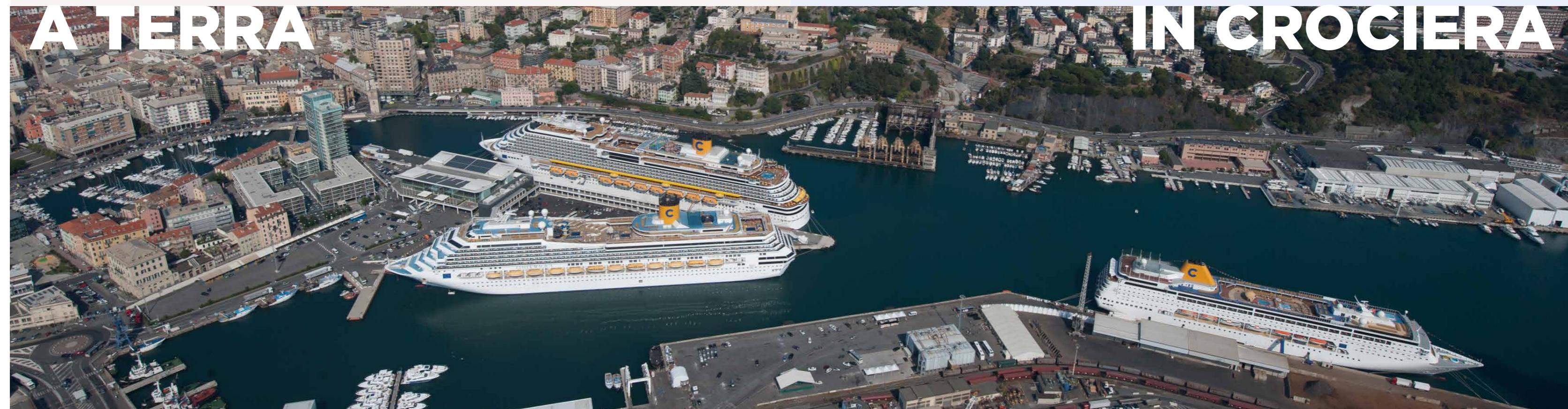
- Sviluppo competenze e condivisione del know-how: consulenza per la progettazione della vacanza (agenti di viaggio) e dell'assistenza al cliente (call centre)
- Ricaduta economica (vendita)
- Occupazione indiretta: agenzie di viaggio

CROCIERA

- Innovazione prodotto: ospitalità, benessere, intrattenimento e *food experience*
- Rispetto degli standard di sicurezza (passeggeri) e di qualità (prodotto)
- Occupazione diretta a livello globale
- Consolidamento competenze capitale umano (formazione e sviluppo)

RICICLO E RIUTILIZZO

- Partnership con Autorità Portuali e Consorzi per il conferimento dei materiali da avviare al riciclo (vetro, plastica e alluminio)
- Attività di recupero e riciclo (ricadute economiche indirette)
- Efficientamento utilizzo acqua (destinazione d'uso di quanto prodotto a bordo)



² Il calcolo del Valore Aggiunto è stato effettuato in ottica di "continuing operation" ed è relativo al Gruppo Costa Crociere.

La ripartizione del Valore Aggiunto

Nel 2016 il Valore Aggiunto² netto prodotto dal Gruppo Costa Crociere è risultato pari a 1.554 milioni di euro in aumento rispetto al periodo precedente del 12,9%, 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 e straordinaria.



Il Valore Aggiunto risulta così ripartito:

- 37,7%** ai dipendenti remunerati attraverso salari, stipendi e oneri sociali
- 1,1%** allo Stato e Pubbliche Amministrazioni attraverso le imposte sul reddito delle società del Gruppo
- 38,8%** agli azionisti sotto forma di dividendi
- 21,6%** al sistema impresa, remunerato attraverso la quota di utile netto reinvestito in azienda (di cui il 0,1% destinato a riserva e il 21,5% per ammortamenti delle immobilizzazioni tecniche e immateriali utilizzate nel processo produttivo)
- 0,8%** ai finanziatori remunerati attraverso gli oneri finanziari
- 0,1%** alla comunità attraverso iniziative a supporto di enti e associazioni

VALORE AGGIUNTO GLOBALE	11/30/2016	11/30/2015	11/30/2014
A - Valore della produzione			
1. Ricavi delle vendite e delle prestazioni	3.478.528.482,49	3.348.790.624,99	3.262.399.781,86
4. Altri ricavi e proventi	55.309.287,01	48.967.126,06	63.330.979,62
Ricavi della produzione tipica	3.533.837.769,50	3.397.757.751,05	3.325.730.761,48
B - Costi intermedi della produzione			
6. Consumi di materiali	543.828.343,15	575.022.416,78	641.308.781,01
7. Costi per servizi	1.388.882.083,36	1.366.545.867,73	1.290.165.102,01
8. Costi per godimento di beni di terzi	13.419.663,93	13.750.518,38	51.090.129,92
10. Altri accantonamenti	8.291.743,23	8.130.327,34	7.444.607,06
11. Oneri diversi di gestione	29.184.533,69	27.606.657,05	34.033.626,91
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO	1.550.231.402,14	1.406.701.963,77	1.301.688.514,57
C - Componenti accessori e straordinari			
12. +/- Saldo gestione accessoria	4.696.569,16	-11.385.892,27	46.992,63
Ricavi/(Costi accessori)	4.696.569,16	-11.385.892,27	46.992,63
13. +/- Saldo componenti straordinari	-978.917,93	-18.308.671,74	3.342.644,64
VALORE AGGIUNTO	1.553.949.053,37	1.377.007.399,76	1.305.078.151,84



L'impegno di Costa Crociere per gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs)

La necessità di conciliare la crescita economica con le grandi questioni sociali e la tutela dell'ambiente è ormai un obiettivo che coinvolge stakeholder istituzionali, attori del terzo settore e dell'intera società civile e le imprese, in particolare quelle che operano su scala globale.

Questa logica multi-stakeholder di condivisione delle istanze ha guidato i due momenti di dibattito e confronto più importanti degli ultimi anni, che hanno ridefinito, rilanciandola, l'agenda mondiale della sostenibilità:

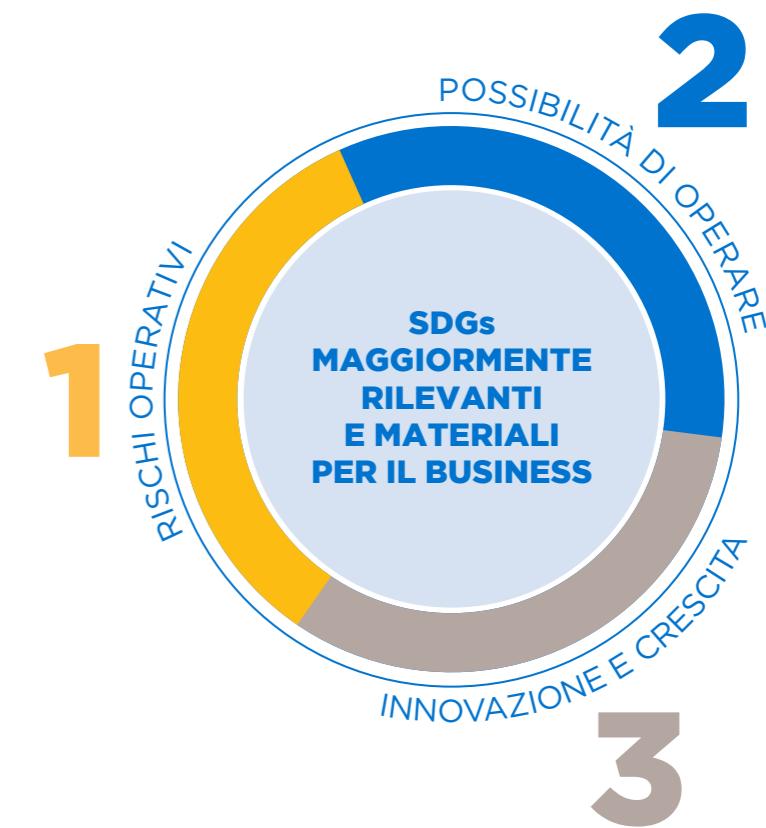
- l'elaborazione degli **Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite**, (SDGs) la cui implementazione è stata ufficialmente avviata nel 2016;
- il confronto sulla tutela dell'ambiente e il contrasto al cambiamento climatico, il quale ha dato vita all'**Accordo di Parigi**

per il contenimento dell'innalzamento delle temperature (COP21) ed è continuato nel 2016 con la **Conferenza delle Parti di Marrakech** (COP22).

Tali ambizioni non possono essere perseguite senza il diretto coinvolgimento delle imprese. Il settore privato assume quindi un ruolo strategico, sia in considerazione delle risorse finanziarie di cui dispone, sia quale soggetto promotore di innovazione, sviluppo tecnologico e crescita economica. Seppure fondamentali, le sole azioni delle imprese non possono comunque determinare la trasformazione e produrre i risultati attesi. Per il raggiungimento di una crescita sostenibile nel lungo termine occorre infatti una collaborazione trasversale tra i diversi ambiti della società. Costa Crociere è consapevole che gli obiettivi globali

definiti dalle Nazioni Unite rappresentano un'importante occasione di revisione delle strategie in ottica di sostenibilità. Reinterpretare il ruolo dell'impresa e l'attività di business in coerenza con questi impegni permette di individuare potenziali ambiti di miglioramento sul piano operativo e, soprattutto, di cogliere le opportunità di sviluppo a lungo termine. Tale approccio porta con sé un'evoluzione del modo di relazionarsi con il contesto esterno, incentrato sull'innovazione delle forme di collaborazione con gli stakeholder e di condurre il business secondo modelli di governance trasparenti. Sulla base di questa logica, Costa Crociere ha condotto un'analisi approfondita delle azioni già intraprese e degli impegni futuri, classificandoli in base alla materialità su tre dimensioni rilevanti per lo sviluppo del business.

SDGs: DIMENSIONI RILEVANTI



³ Fonte Business & Sustainable Development Commission – Better Business Better World

I Sustainable Development Goals

Nel settembre 2015 oltre 190 paesi si sono incontrati alle Nazioni Unite per discutere di sviluppo globale, migliorare il livello di benessere dell'umanità e proteggere l'ambiente. La comunità degli Stati ha chiuso i lavori approvando l'Agenda 2030 per uno sviluppo sostenibile, i cui elementi essenziali sono stati sintetizzati nei 17 **Sustainable Development Goals**. Attraverso gli SDGs le Nazioni Unite invitano le aziende ad utilizzare la creatività e l'innovazione per tradurre le istanze e le ambizioni globali in soluzioni di business: il raggiungimento di questi obiettivi potrebbe generare, secondo le stime, un ritorno di 12 trilioni di dollari e la creazione di 380 milioni di posti di lavoro³. Collegare le strategie di impresa con il raggiungimento degli obiettivi globali di sviluppo sostenibile significa da un lato orientare il sistema finanziario verso una prospettiva di lungo termine improntata al dialogo partecipativo con le altre parti della società civile, dai consumatori agli enti pubblici, costruendo relazioni basate sulla fiducia; dall'altro guidare la trasformazione dei mercati per renderli maggiormente sostenibili e lavorare con gli enti di governo per valorizzare nel modo più corretto le risorse, umane e naturali. Costa Crociere ha avviato un percorso di interpretazione e rilettura dei propri impegni in coerenza con gli SDGs e in totale allineamento con i 2020 Sustainability Goals definiti da Carnival Corporation & plc. (www.carnivalcorp.com)



OBIETTIVI DI SVILUPPO SOSTENIBILE: AZIONI E IMPEGNI

AZIONI E IMPEGNI				RISCHI OPERATIVI	POSSIBILITÀ DI OPERARE	INNOVAZIONE E CRESCITA
	Supporto alla creazione di nuove economie locali nei paesi in via di sviluppo e sostegno al miglioramento generale delle condizioni lavorative.		■		■	■
	Partnership con ONG orientate al trasferimento delle competenze per il rafforzamento del percorso di sviluppo delle fasce deboli.				■	
	Politiche di approvvigionamento del cibo fresco sulla base dei criteri di prossimità e stagionalità (inclusione fornitori locali).				■	
	Selezione di partner orientati alla sostenibilità delle filiere alimentari.				■	
	Rivisitazione dei processi di preparazione del cibo a bordo in ottica di maggior qualità e riduzione dello spreco.				■	
	Massima attenzione alla salute e alla sicurezza a bordo (ospiti ed equipaggio) e superamento degli standard normativi.	■				
	Sensibilizzazione degli ospiti e dell'equipaggio verso l'adozione di stili di vita sani e di consumo responsabile.				■	
	Professionalizzazione di giovani in ambito ricettivo e turistico attraverso partenariati con scuole di formazione ideate da Costa in Italia e nel mondo.		■		■	
	Sviluppo continuo di competenze specialistiche per il personale di bordo (marittimo e di hotellerie) in linea con l'evoluzione del settore (tecnologica e di prodotto).		■		■	
	Implementazione di un programma specifico per il progressivo bilanciamento di genere in particolare nelle posizioni chiave di bordo.				■	
	Ottimizzazione del fabbisogno idrico (incremento di produzione di acqua a bordo), riciclo ed efficientamento dell'utilizzo (+5% entro il 2020, dai livelli del 2010).	■	■			
	Selezione delle aree geografiche meno sensibili e con maggior disponibilità per l'approvvigionamento di acqua a terra.		■		■	
	Implementazione del programma di efficientamento energetico della flotta attraverso introduzione progressiva di tecnologie per la riduzione dei consumi e l'ottimizzazione delle rotte.		■		■	
	Apertura di nuove rotte e itinerari a livello globale.				■	
	Definizione delle escursioni nell'ottica del rispetto e della valorizzazione del patrimonio culturale e dell'identità dei territori visitati.		■		■	
	Sviluppo occupazionale generato dall'indotto (logistica, approvvigionamento e servizi turistici) nei territori raggiunti.		■		■	
	Ricadute a livello economico e sociale nelle comunità di origine generate dalla professionalizzazione del personale imbarcato (sviluppo competenze turistiche specialistiche).				■	
	Implementazione del Codice Etico relativo all'estensione ai fornitori delle regole di buona condotta del business e introduzione dell'Antislavery Code.	■	■			
	Stimolo all'innovazione di settore per lo sviluppo delle nuove navi a LNG e partenariato con cantieri specializzati.				■	
	Incentivo allo sviluppo dell'adeguamento infrastrutturale dei porti per l'approvvigionamento di gas liquefatto naturale.		■		■	
	Contributo all'innovazione dei sistemi applicati nei poli logistici per garantire la fornitura ottimale (quantità e tempo) dei beni necessari a bordo.		■			

AZIONI E IMPEGNI				RISCHI OPERATIVI	POSSIBILITÀ DI OPERARE	INNOVAZIONE E CRESCITA
	Sviluppo occupazionale attraverso politiche di recruitment del personale a livello internazionale e inserimento di collaboratori provenienti da paesi in via di sviluppo.					■
	Iniziative e progetti di carattere sociale per sostenere le categorie svantaggiate nelle comunità raggiunte (impact cruise).					■
	Progettazione delle nuove navi secondo criteri di sostenibilità nell'ottica sistemica di una "smart city" itinerante.					■
	Protocollo di Intesa con l'home port di Savona per lo sviluppo sostenibile del settore crocieristico in città.					■
	Campagna di sensibilizzazione della cittadinanza di Savona per la raccolta differenziata dell'alluminio.					■
	Riduzione dei rifiuti generati a bordo del 5% entro il 2020 (rispetto al 2010).					■
	100% di raccolta differenziata a bordo e conferimento dei rifiuti ai porti di scalo in grado di finalizzare la raccolta differenziata e garantire il riciclo.			■	■	■
	Ottimizzazione della gestione degli scarichi di acque reflue, oltre gli standard normativi.				■	
	Iniziative e programmi per sensibilizzare gli ospiti e l'equipaggio al consumo responsabile delle risorse a bordo.					■
	Utilizzo di carburanti a basso contenuto di zolfo nelle aree ad emissione controllata.	■		■		
	Sviluppo e implementazione di sistemi di abbattimento (Eco-Exhaust Cleaning System) in misura superiore al 90% dei gas di scarico su tutta la flotta.				■	■
	Progressivo passaggio alla propulsione a LNG per le navi di nuova generazione.					■
	Rispetto e superamento degli standard internazionali di smaltimento (acque reflue e rifiuti) previsti per il rispetto degli ecosistemi marini.	■		■		
	Incremento dell'operatività del sistema avanzato di purificazione delle acque di scarico AWWPS sul totale della flotta entro il 2020 (+10% rispetto al 2014).	■		■		■
	Prevenzione del trasferimento involontario delle specie attraverso sistemi specifici quali lo scambio sequenziale delle acque di zavorra.	■				
	Accordo quadro con il CNR per il supporto alla ricerca scientifica nell'ambito dell'oceanografia e delle scienze marine.					■
	Adesione al Progetto Whalesafe LIFE+ per il rispetto dei flussi migratori dei grandi cetacei.					■
	Progetto di ripristino dell'ecosistema marino e costiero dell'Isola del Giglio.	■				
	Pianificazione dell'approvvigionamento (cibo fresco e acqua) nelle aree con maggiore disponibilità.					■
	Promozione e adozione di politiche per disincentivare e punire la corruzione e la violazione dei diritti umani.	■				
	Governance della sostenibilità e condivisione delle informazioni: gestione del piano e della roadmap e rendicontazione del contributo allo sviluppo sostenibile.	■		■		
	Collaborazione con i ministeri e le ambasciate italiane e dialogo con governi e istituzioni dei paesi raggiunti per la finalizzazione delle attività svolte in loco (itinerari, porti di scalo).			■		■
	Dialogo strutturato e collaborazione con stakeholder pubblici e privati per l'individuazione di progetti a valore condiviso (valorizzazione e capitalizzazione) che contribuiscano alla diffusione di tecnologie ecomcompatibili, alla condivisione delle conoscenze e delle competenze per sostenere lo sviluppo sostenibile.					■

TOMORROW

PIANO DI SOSTENIBILITÀ

Il Piano di Sostenibilità rappresenta la roadmap di Costa Crociere verso lo sviluppo sostenibile e definisce gli ambiti prioritari con una visione di lungo termine. L'allineamento delle aree di intervento e di impegno con i *Sustainable Development Goals* rafforza la coerenza delle scelte strategiche effettuate dall'azienda con i temi rilevanti dell'Agenda 2030.

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 CO₂ 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**



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**



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



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



INTEGRARE LA SOSTENIBILITÀ NELLA GESTIONE DELLA CATENA DI FORNITURA

- Privilegiare la **localizzazione degli approvvigionamenti**
- Sviluppare partnership con imprese impegnate nella **gestione responsabile della filiera**



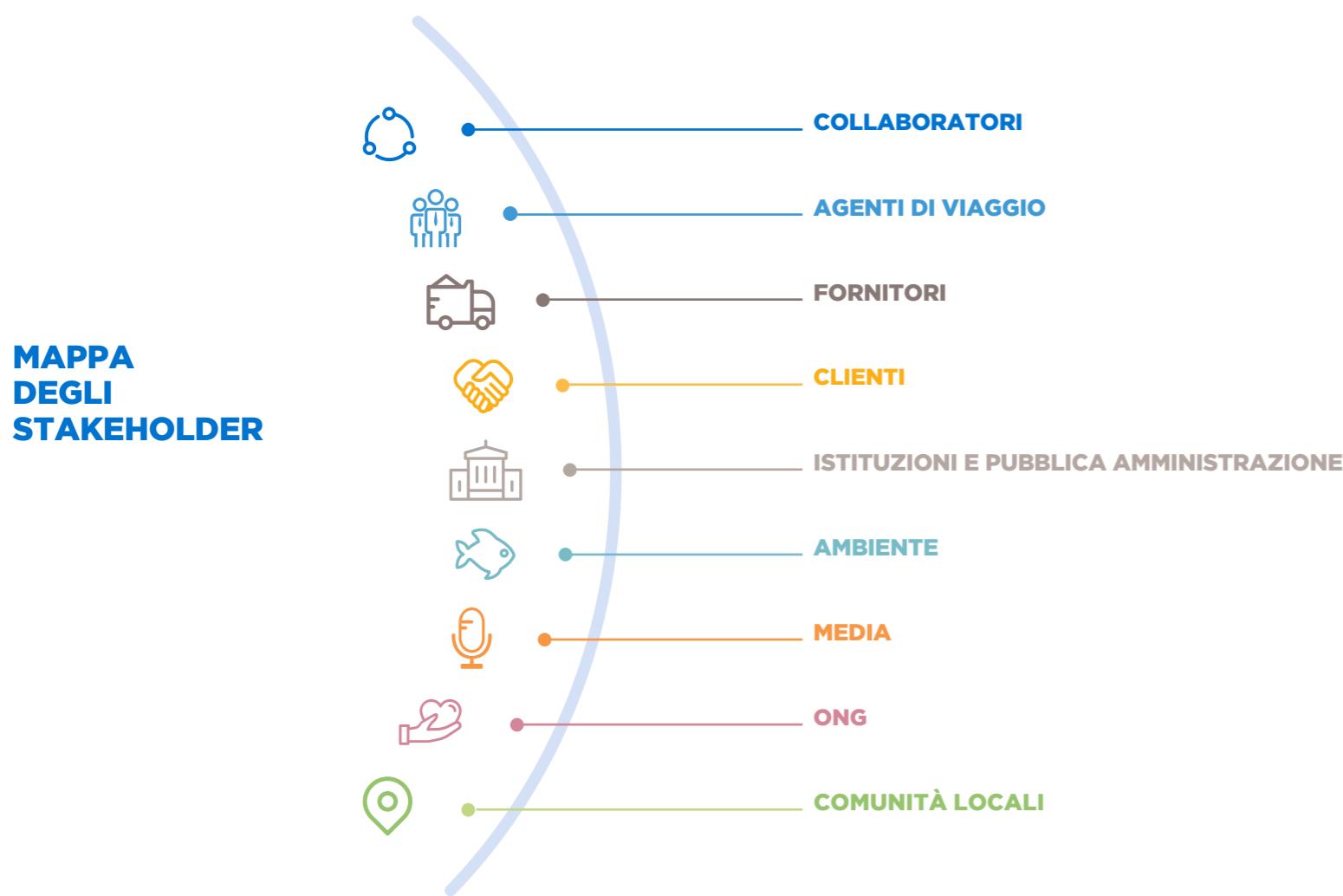
COINVOLGERE I CLIENTI NEL PERCORSO DI SOSTENIBILITÀ

- 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

Il dialogo con gli stakeholder

La crescita sostenibile e duratura dell'azienda è quindi 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 nell'individuare gli aspetti di

sostenibilità maggiormente rilevanti e valutare le modalità per integrarli nel business in modo efficace, con una prospettiva di lungo termine tracciata nel Piano di Sostenibilità. L'attività di ascolto e confronto con gli stakeholder è continuata anche nel 2016, da un lato, per accompagnare l'implementazione degli indirizzi di sviluppo già declinati nel Piano di Sostenibilità e, dall'altro, per valutare ulteriori elementi emergenti da contemplare nel percorso di integrazione della sostenibilità nel business.



TEMI MATERIALI PRIORITARI

- **SALUTE E SICUREZZA DEGLI OSPITI E DELL'EQUIPAGGIO**
- **INTEGRAZIONE DELLA SOSTENIBILITÀ NELLO SVILUPPO DEL PRODOTTO E DEI SERVIZI**
- **TUTELA DELLA BIODIVERSITÀ E PROTEZIONE DEGLI ECOSISTEMI**
- **CONTROLLO E RIDUZIONE DELLE EMISSIONI E DEGLI IMPATTI AMBIENTALI**
- **RISPETTO E VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO ARTISTICO E CULTURALE DEI TERRITORI NELLE DESTINAZIONI LOCALI**
- **PROMOZIONE DELLA PLURALITÀ E DELL'INCLUSIONE PER LA VALORIZZAZIONE DEL CAPITALE UMANO**

AVANZAMENTO DEL PIANO DI SOSTENIBILITÀ

- Recupero e ripristino dei fondali dell'Isola del Giglio** (Icon: Fish)
- Integrazione dei principi di sostenibilità nelle attività di gestione degli acquisti con particolare focus sul segmento food & beverage (prossimità e stagionalità)** (Icon: Truck)
- Valorizzazione e sviluppo delle politiche sulla diversità e l'inclusione** (Icon: Circular arrow)
- Rafforzamento del dialogo strutturato con i porti di scalo per la capitalizzazione dell'impatto economico diretto e indiretto sul territorio** (Icon: Sun)
- Rivisitazione dell'esperienza gastronomica in un'ottica di rispetto degli equilibri alimentari e nutrizionali**
Definizione del programma di riduzione degli sprechi alimentari (Icon: Plate)
- Verifica contesto infrastrutturale dei porti per l'attracco delle nuove navi a LNG** (Icon: Lightbulb)

L'integrazione della sostenibilità nel business

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, dai Direttori Generali 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.

29.051
ORE DI FORMAZIONE
IN MATERIA DI
ETHICS&COMPLIANCE

La conduzione responsabile del business

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. La conduzione delle attività 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 recepito integralmente ed applicato da Costa Crociere. Il Codice Etico guida la formulazione di policy e procedure aziendali che assicurano, nei diversi contesti operativi, il rispetto dei diritti umani, 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, tenendo conto anche delle indicazioni derivanti dalle [Convenzioni Fondamentali dell'ILO](#) e delle [Linee Guida dell'OCSE](#) per le imprese multinazionali. Le attività di Costa Crociere coinvolgono in primo luogo le persone: clienti, collaboratori e partner in diverse parti del mondo. Data la forte multiculturalità che caratterizza il capitale umano dell'azienda e tutto il network ad essa correlato, Costa Crociere è impegnata in modo particolare a promuovere la conoscenza e il rispetto dei diritti umani, non solo nell'ambito delle attività che ricadono sotto la propria gestione diretta ma

anche per quanto riguarda quelle affidate o condotte con i propri partner.

Il coinvolgimento di fornitori e business partner

I fornitori, i consulenti e gli agenti di viaggio sono per Costa Crociere più di semplici interlocutori terzi, bensì partner strategici che ricoprono un ruolo essenziale rappresentando l'azienda nei confronti di istituzioni e organizzazioni, altre imprese e soprattutto dei clienti, in Italia e all'estero.

Per questo motivo i rapporti con tutte queste categorie vengono regolati attraverso contratti in cui è richiesto in modo esplicito il rispetto delle indicazioni contenute nel [Codice Etico e di Condotta per i Partner Commerciali](#), delle Policy&Guidelines Anticorruption e delle Policy & Guidelines Antitrust definite da Carnival Corporation&plc.

Allo scopo di facilitare la conoscenza e il rispetto di queste indicazioni e delle norme nazionali e internazionali a cui attenersi, Costa Crociere, anche nel 2016, ha promosso diverse attività informative e formative tra i propri dipendenti a tutti i livelli dell'organizzazione, favorendo la segnalazione, anche anonima, delle eventuali violazioni attraverso la linea telefonica dedicata di Carnival Corporation o su:

www.carnivalcompliance.com



Per la tutela dei diritti dei più deboli

In relazione al [Modern Slavery Act](#) pubblicato nel Regno Unito nel 2015, il Codice Etico e di Condotta Professionale di Carnival Corporation & plc, integralmente applicato da Costa Crociere, condanna in modo esplicito ogni forma di sfruttamento dei minori, di lavoro forzato e dichiara l'impegno dell'azienda verso la compliance delle norme e dei regolamenti atti a contrastare il traffico di esseri umani. Costa Crociere richiede a tutti i fornitori di rispettare tali norme attenendosi con il massimo rigore a quanto esPLICITATO nel [Codice Etico e di Condotta per i Partner Commerciali](#), inclusa la specifica verifica di tali situazioni nella propria catena di fornitura.

Costa Crociere Foundation

Costa Crociere Foundation promuove il miglioramento sociale delle comunità e la tutela dell'ambiente attraverso il supporto agli specifici progetti selezionati, a oggi 18 attivi in Italia e all'estero.

Il Consiglio di Amministrazione di Costa Crociere Foundation, composto da membri interni ed esterni di Costa Crociere, opera in modo autonomo e indipendente e definisce gli obiettivi della Fondazione, garantendo la corretta allocazione delle risorse finanziarie e non, sulla base dei progetti selezionati. Per maggiori informazioni www.costa-crociere-foundation.com



Il sistema di governance

La governance di Costa Crociere, ispirata alle migliori pratiche internazionali e allineata con le indicazioni di Carnival Corporation & plc, riveste un ruolo centrale per lo sviluppo responsabile del business. Essa è articolata allo scopo di assicurare la gestione etica e trasparente delle attività aziendali e un efficace presidio dei rischi operativi, elementi essenziali per tutelare la reputazione e consolidare costantemente la fiducia degli stakeholder nei confronti dell'azienda. A tal proposito Costa Crociere aggiorna periodicamente il proprio **Modello di Organizzazione Gestione e Controllo** (conforme ai requisiti previsti dal D.Lgs.231/2001), il quale contribuisce a disciplinare la trasparenza, il rigore e il senso di responsabilità nella gestione delle relazioni con i soggetti interni ed esterni all'impresa. Nel corso del 2016 sono stati effettuati 4 incontri di revisione con il management e di condivisione delle tematiche e delle criticità emerse, gestite secondo le procedure previste. La conduzione delle attività aziendali è affidata ad una struttura organizzativa articolata su terra e bordo. Le responsabilità di indirizzo e gestione connesse a diverse tematiche materiali, tra le quali la tutela dell'ambiente e della sicurezza, sono in capo a funzioni centralizzate a livello di Gruppo Costa Crociere e a diretto riporto del vertice aziendale. La gestione dei processi e delle attività correlate allo sviluppo del prodotto e del mercato ricadono sotto la competenza della struttura organizzativa dei singoli brand. A livello di bordo operano, in stretta correlazione con i diversi Dipartimenti di terra, specifiche funzioni le quali agiscono nel rispetto delle procedure e degli indirizzi

definiti. La responsabilità della nave e di tutto l'equipaggio è in capo alla figura del Comandante che rappresenta l'armatore.

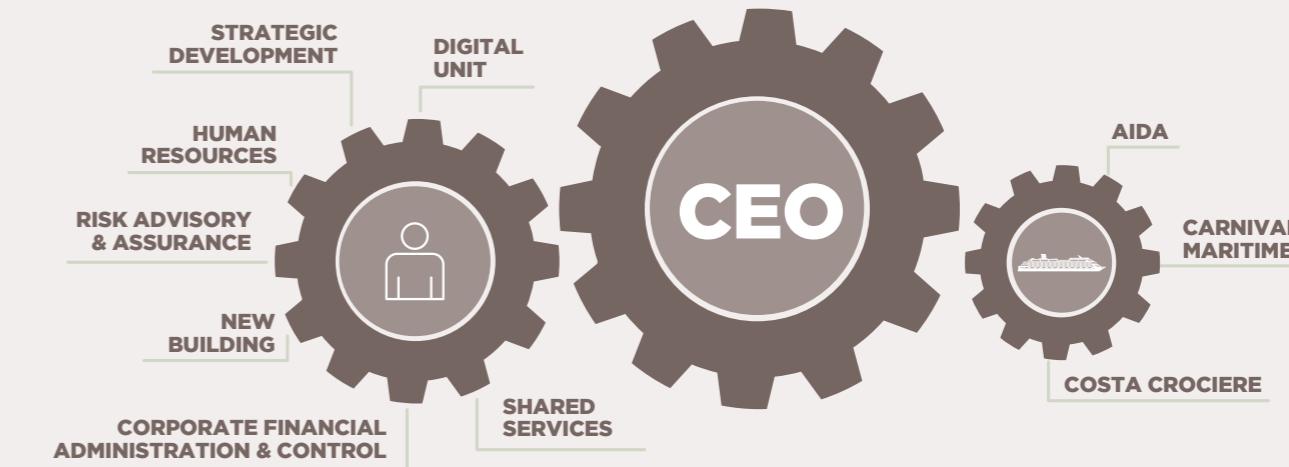
La gestione dei rischi e il controllo interno

In Costa Crociere il presidio per la prevenzione e gestione dei rischi si basa su un modello sviluppato su scala globale da Carnival Corporation & plc e ispirato ai principali standard internazionali dell'**Enterprise Risk Management (ERM)**. Parte dei principali rischi a cui l'azienda è esposta sono direttamente connessi a temi e fattori riguardanti l'intero settore del turismo, altri sono invece più propriamente specifici del comparto crocieristico. 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 2016 l'intera flotta di Costa Crociere è stata oggetto di audit (n. 15 HESS Audit, uno per nave e n.10

Verification Visit per controllare lo stato di avanzamento e la relativa chiusura delle azioni correttive richieste). Nel corso dell'anno, a fronte di un riscontro non in linea con quanto previsto dall'azienda, è stato eseguito un Audit addizionale, su una nave della flotta.

STRUTTURA DI TERRA



STRUTTURA DI BORDO





LA GESTIONE DELLA SICUREZZA

¹ Emanate dall'IMO (International Maritime Organization) e dalla Convenzione SOLAS (convenzione internazionale dell'IMO), volta a tutelare la sicurezza della navigazione mercantile, con esplicito riferimento alla salvaguardia della vita umana in mare.

² La verifica degli adempimenti previsti è di competenza del Risk Advisory and Assurance Services Department (RAAS) il quale elabora il report di verifica destinato alle strutture responsabili a livello centrale e a ciascuna unità navale.

Per Costa garantire la sicurezza a bordo e in tutte le attività legate ai diversi momenti del viaggio, compresi l'imbarco e lo sbarco degli ospiti della nave, è un aspetto fondamentale della conduzione responsabile del business. Il mantenimento del massimo livello di attenzione in tutti gli ambiti operativi guida l'intero sistema di gestione improntato alla prevenzione di ogni potenziale rischio e al consolidamento della cultura della sicurezza nell'intero settore. L'azienda lavora nell'ottica di andare oltre la semplice compliance degli standard e delle normative di riferimento¹ e in piena coerenza con le linee guida stabilite da Carnival Corporation&plc, le più aggiornate ed efficaci del settore. Finalizzate a garantire la tutela delle persone (ospiti ed equipaggio) e degli asset aziendali (navi, terminal portuali e sistemi informatici), le procedure sono gestite con un approccio integrato e costantemente allineate con la policy di riferimento, la **Corporate HESS Policy (Health, Environment, Safety & Security)**. L'integrazione degli aspetti specifici di sicurezza del lavoro² è invece

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.

Operare in sicurezza a terra e a bordo

Progettate e realizzate nel rispetto della piena rispondenza agli standard di sicurezza internazionali, le navi di Costa Crociere sono regolarmente sottoposte ad attività di manutenzione e ai controlli periodici previsti. Durante la navigazione le condizioni di sicurezza vengono costantemente monitorate grazie all'adozione di specifiche procedure operative e all'ausilio di strumentazione di ultima generazione. Il sistema di comunicazione satellitare e la copertura costante su scala globale permettono inoltre di analizzare in tempo reale le condizioni meteorologiche e di geolocalizzare con assoluta precisione la posizione della nave. Leggi nazionali ed internazionali prevedono

visite periodiche o non programmate delle navi, al fine di accertare il livello di efficienza e le buone condizioni di conservazione della struttura, dei macchinari, degli impianti e delle dotazioni di bordo, incluse quelle di sicurezza. L'azienda ha inoltre stabilito un programma di ispezioni interne per verificare l'osservanza delle procedure e l'esecuzione delle attività di manutenzione delle navi della flotta. Il fattore umano, nel prevenire le situazioni di pericolo, è essenziale quanto le tecnologie. Per questo motivo, particolare attenzione viene infatti rivolta alla formazione dell'equipaggio, allo sviluppo delle competenze necessarie per svolgere al meglio le proprie attività anche in situazioni di emergenza e alla conoscenza delle procedure. La gestione delle presenze a bordo, indispensabile per il monitoraggio dell'effettuazione delle esercitazioni di emergenza (*boat drill*) a inizio crociera è garantita da un sistema elettronico basato sulle card in dotazione agli ospiti. Le attività di informazione rivolte ai crocieristi sulle regole generali per la sicurezza a bordo sono inoltre effettuate attraverso l'utilizzo di uno specifico

video didattico proiettato nel circuito TV della nave e fruibile in ciascuna cabina. I ponti esterni, le aree pubbliche e di accesso nave sono costantemente monitorate da sistemi di video-sorveglianza. Le attività legate alla permanenza in porto della nave, riguardanti l'imbarco e lo sbarco degli ospiti, dell'equipaggio e delle merci, vengono gestite nel rispetto di specifiche procedure di sicurezza che regolamentano i controlli necessari, facilitando allo stesso tempo i flussi di imbarco e di sbarco di persone e merci regolarmente autorizzate. Il monitoraggio degli accessi viene gestito, grazie al supporto di partner esterni e delle autorità locali, con la stessa logica applicata negli aeroporti ed è supportato da un'infrastruttura tecnologica per il riconoscimento dei passeggeri accreditati e il controllo dei bagagli. L'assistenza agli ospiti in situazioni di emergenza, anche di carattere individuale, è garantita da un'unità specializzata: il **Care Team**. Con la stessa logica opera il **Crew Care Team**, che si occupa in modo specifico dell'assistenza agli equipaggi.

95.882
ORE DI FORMAZIONE
(SAFETY BORDO)

1.256
ORE DI FORMAZIONE
(SAFETY TERRA)

Il fattore sicurezza rientra anche nella **scelta degli itinerari di viaggio e nella pianificazione delle aree da visitare**, definiti 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 dagli stakeholder di riferimento (Ambasciate, Consolati e Ministero degli Esteri) nell'ottica di valutare in maniera preventiva l'eventuale ripianificazione

dell'itinerario e dei porti di scalo. 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: garantire l'incolumità e offrire gli stessi standard di attenzione alla sicurezza che contraddistinguono il servizio a bordo

delle navi sono parte integrante della definizione dell'esperienza sui territori. I tour inseriti a catalogo sono disegnati in collaborazione con i tour operator locali e devono rispettare sia le norme vigenti nei singoli Paesi sia le severe regole stabilite dall'azienda in merito a: trasferimenti, sicurezza dei siti visitati e gestione dei tempi di rientro a bordo.

Health and Safety

Costa Crociere gestisce con grande attenzione le tematiche di salute e sicurezza dei collaboratori sul luogo di lavoro, in particolare quelle relative alle attività svolte a bordo. L'azienda si impegna a prevenire gli eventi infortunistici e a garantire i più elevati standard di sicurezza per il personale imbarcato. Parte integrante del Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro³ sono le attività di formazione⁴, il monitoraggio costante dei potenziali rischi, il continuo allineamento alle nuove tecnologie e ai dispositivi di protezione individuale. Le procedure del sistema sono definite a livello centrale e

implementate su tutte le navi, i requisiti di sicurezza sono stabiliti al fine di garantire il perfetto allineamento con gli obiettivi aziendali di prevenzione e riduzione del rischio. Lo sviluppo della cultura della prevenzione e, più in generale, della sicurezza sul luogo di lavoro sono centrali e vengono declinati a tutti i livelli dell'organizzazione. Per quanto riguarda il personale di bordo, la continua attività di sensibilizzazione e addestramento rivolta all'intero equipaggio mira inoltre a rafforzare la consapevolezza di quanto questi aspetti siano direttamente correlati alla sicurezza degli ospiti a bordo.

Verifiche periodiche attraverso audit (nel 2016 effettuati 15 audit interni e 1 audit annuale esterno) vengono effettuate sia da enti di certificazione esterni e indipendenti, sia da personale interno qualificato. Per quanto riguarda il numero di infortuni registrati relativi al personale di bordo (la categoria nella quale si registra la quasi totalità degli infortuni), questi risultano in linea con l'anno precedente (618 vs 617).

³ Il Sistema di gestione garantisce l'ottemperanza a tutti i requisiti di legge applicabili, generali e di settore ed è conforme allo standard di riferimento.

⁴ Il piano di formazione per gli addetti operativi (impiegati nelle aree manutenzione e sala macchine) prevede una significativa parte del percorso on the job, per privilegiare l'apprendimento attraverso la fase esperienziale. Gli ufficiali di coperta e di macchina effettuano inoltre attività di addestramento periodico presso la CSMART Academy, centro di formazione di eccellenza a livello mondiale per le operazioni marittime.

150.246

**ORE DI FORMAZIONE
DEDICATE ALLE
TEMATICHE DI
SALUTE E SICUREZZA
(BORDO + TERRA)**

I NUMERI DEL CARE TEAM

 **950**

OPERATIVI
A BORDO

 **969**

EQUIPAGGIO
CASI
INDIVIDUALI



 **2.770**

OSPITI
CASI INDIVIDUALI
(trasporto medico,
decessi per cause naturali,
altre casistiche)*

 **175**

**MEMBRI
OPERATIVI
A TERRA**

(*) Gli sbarchi medici pesano per l' 85% del totale dei casi
(sia guest che crew)



SEA





L'AMBIENTE, LA NOSTRA CASA

Crescere rispettando il pianeta

Il rispetto per l'ambiente non è solo un dovere per Costa Crociere, ma la rotta da percorrere per consentire lo sviluppo sostenibile dell'azienda, in un settore articolato e in crescita costante come quello crocieristico. La focalizzazione continua verso la riduzione delle emissioni, l'ottimizzazione dei consumi e la tutela della salute pubblica rappresentano un tratto distintivo del modello di sviluppo del business e sono

fattori ampiamente integrati nelle attività operative. In questo percorso verso la minimizzazione degli impatti diventa fondamentale il coinvolgimento attivo e la collaborazione di tutti gli stakeholder di riferimento, a partire dagli ospiti della nave, ai partner logistici, agli enti locali dei territori raggiunti e visitati. La crescita della capacità produttiva di Costa Crociere, determinata dall'ampliamento della flotta, rappresenta inoltre un nuovo contesto in cui misurarsi. Mantenere il livello di eccellenza raggiunto in ambito ambientale rende quindi necessaria una

gestione basata su standard e procedure rigorose che, in molti casi, vanno oltre le normative di settore. Sulla base di questa logica sono definiti tutti i piani di investimento, orientati a implementare soluzioni sicure, eco-compatibili ed economicamente percorribili, frutto della combinazione tra le migliori tecnologie convenzionali e alternative, sviluppate a partire dalla fase di progettazione delle nuove navi, con la piena consapevolezza che questa sia la direzione per orientare l'industria crocieristica verso l'innovazione responsabile.

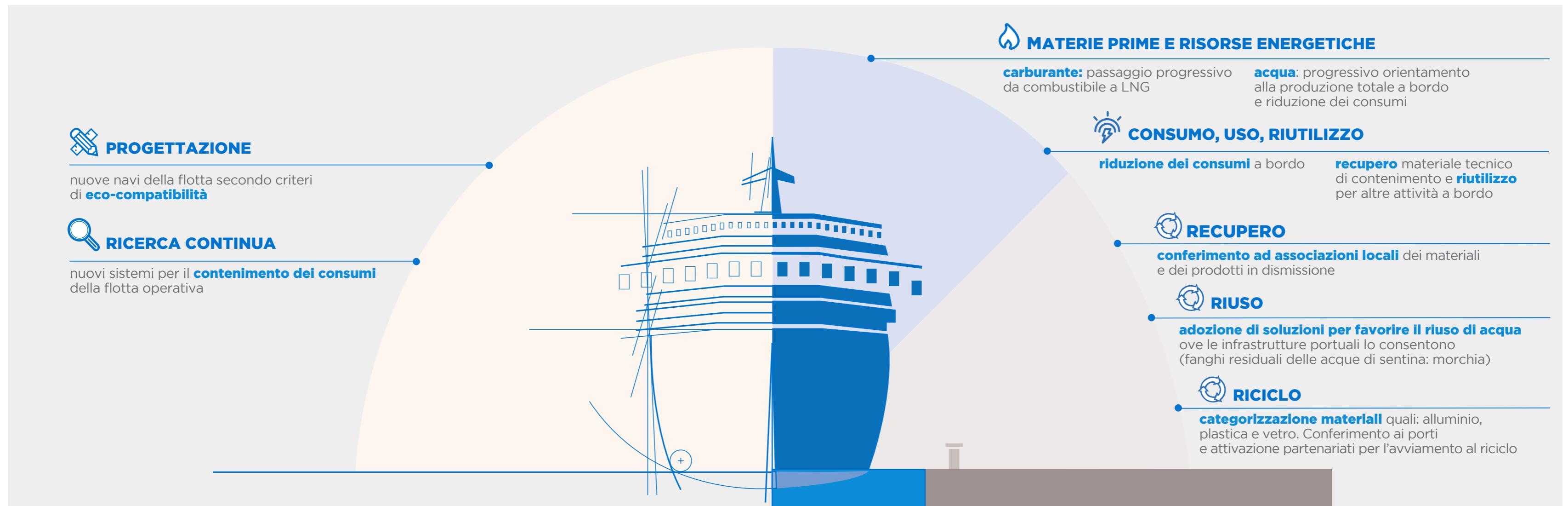
La valorizzazione delle risorse lungo il ciclo di vita

L'economia circolare presuppone un sistema in cui tutte le attività di creazione di valore, a partire dalla produzione, siano organizzate in modo tale per cui i rifiuti divengano risorse per le fasi successive e quindi non esistano, se non come scarto residuale del processo, tenendo conto delle interconnessioni tra gli elementi. Negli ultimi anni questa interpretazione si è via via affermata come modello di produzione, scambio e consumo in

una prospettiva di sviluppo sostenibile, che si contrappone alle inefficienze dei processi caratterizzanti il classico modello economico lineare, sempre più onerose per le imprese, la collettività e l'ambiente. Il modo di operare di Costa Crociere e la specificità del business implicano la progressiva riduzione delle esternalità negative e la promozione della tutela delle risorse lungo tutte le fasi,

dall'approvvigionamento al consumo sino ad arrivare, ove fattibile, al riutilizzo. Tale approccio è incentivato anzitutto dai vincoli caratteristici dell'attività crocieristica ed è fortemente correlato al continuo spostamento della nave, il quale rende necessario razionalizzare quanto più possibile l'utilizzo delle risorse approvvigionate e minimizzare la produzione di rifiuti da smaltire.

CONTENIMENTO E RIDUZIONE DEGLI IMPATTI



¹ Tra le prime dieci più grandi fondazioni private americane, sostiene programmi di ricerca sull'economia circolare.

² Comunicazione della Commissione al Parlamento Europeo, al Consiglio, al Comitato Economico e Sociale Europeo e al Comitato delle Regioni - Verso un'economia circolare: programma per un'Europa a zero rifiuti (2014).

propria trasformazione sistematica e un forte investimento sul piano innovativo in ambito tecnologico, organizzativo, politico e sociale. Queste indicazioni, formalizzate in Italia da ENEA³, attraverso la presentazione di un Piano per promuovere un modello italiano di Economia Circolare, rappresentano l'impulso per un cambio di paradigma a

livello globale. In questa prima fase, che ha visto la partecipazione delle aziende maggiormente impegnate a livello nazionale, Costa Crociere ha illustrato i progetti di collaborazione multi-stakeholder destinati alla riduzione degli impatti sulle destinazioni, all'efficientamento dei consumi e al riciclo dei materiali prodotti a bordo.

³ Agenzia Nazionale per le nuove tecnologie, l'energia e lo Sviluppo economico sostenibile.

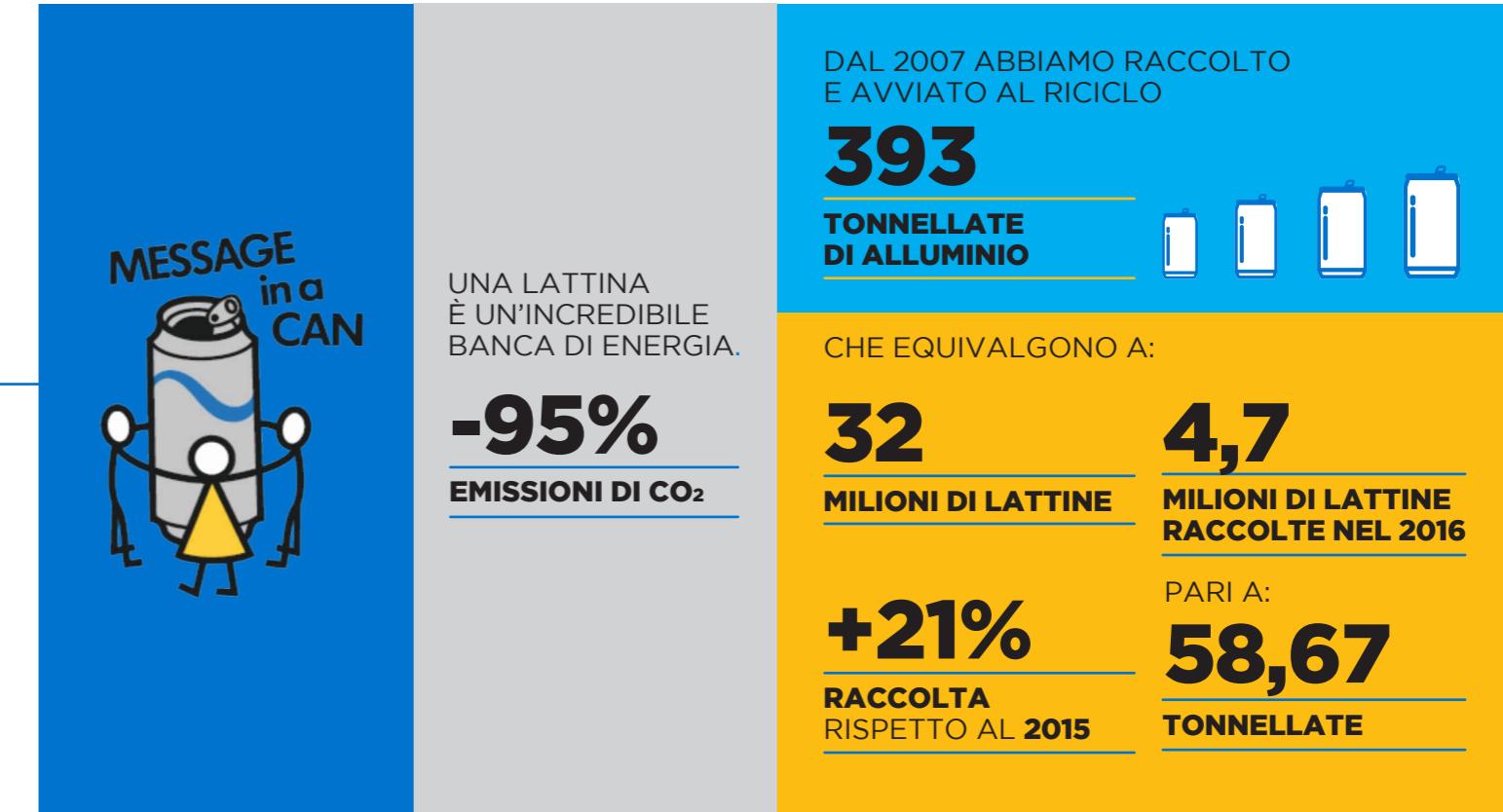


La leadership ambientale nel settore marittimo

⁴ Final Report: Evaluation of Cruise Industry - Global Environmental Practices and Performance a cura di: Energy and Environmental Research Associates, LLC.

⁵ CLIA: Cruise Line International Association.

Dallo studio⁴ commissionato recentemente da CLIA⁵ si evidenzia come il settore crocieristico, pur rappresentando meno dell'1% del traffico marittimo a livello globale, guida il comparto marittimo in termini di performance ambientali. L'analisi, effettuata da esperti indipendenti, evidenzia, infatti, la capacità del settore crocieristico di investire in tecnologie innovative e stabilire politiche ambientali ambiziose finalizzate alla tutela degli ecosistemi marini e alla mitigazione degli impatti, le quali rappresentano un avanzamento rispetto alle misure richieste dalla legge e alle prassi della industry. Il progresso riguarda l'adozione di carburanti meno inquinanti quali ad esempio l'LNG per le navi del futuro, ma anche l'innovazione orientata alla riduzione dei consumi, delle emissioni e allo smaltimento dei rifiuti in modo meno impattante, attraverso l'ottimizzazione continua dei sistemi già in uso.



Alluminio: raccolta, riciclo e sensibilizzazione

Realizzato in partnership con CIAL (Consorzio Imballaggi Alluminio) e Autorità Portuale di Savona dal 2007 il progetto di promozione e sviluppo per la raccolta differenziata ed il riciclo delle lattine per bevande in alluminio rappresenta un unicum nel settore ed è un esempio di come il modello di economia circolare possa essere applicato in un contesto come quello della nave e, soprattutto, di come il processo di sensibilizzazione sulla rilevanza dell'impatto di una corretta raccolta differenziata possa essere esteso ad un pubblico più ampio. La campagna di mobilitazione diretta dei cittadini di Savona, realizzata nel 2016 in collaborazione con il Comune (con il patrocinio del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare) per la differenziazione dell'alluminio dimostra come una relazione consolidata possa tradursi nella condivisione di buone pratiche.

Efficienza per la riduzione degli impatti

Sviluppato sulla base delle linee guida definite da Carnival Corporation - esplicitate nella **Policy HESS** - il sistema di gestione ambientale di Costa Crociere è strutturato per promuovere un approccio proattivo, orientato all'eccellenza e al superamento degli standard previsti dalla normativa in vigore. Questa modalità di operare è resa possibile dal personale di bordo, opportunamente sensibilizzato e formato riguardo ai piani d'azione previsti per ciascun ambito di intervento. Il **Piano Ambientale** costituisce il punto di partenza generale: in esso sono contenuti gli obiettivi a breve e a lungo termine e contemplate le implicazioni di sostenibilità. In considerazione di quanto esplicitato nel Piano Ambientale, attraverso l'**Environmental Management System** (certificato secondo lo standard ISO14001)

vengono definite le modalità e le azioni più opportune di gestione per rispettare la normativa di riferimento ed individuare gli investimenti necessari. Le principali aree di intervento a livello nave riguardano l'efficienza energetica e la riduzione delle emissioni, la gestione dei rifiuti, la produzione, l'utilizzo, il riciclo e lo smaltimento delle acque. Sono altresì stabiliti gli indicatori utili a monitorare e valutare il buon andamento della gestione e la capacità di abbattimento degli impatti. L'attività di monitoraggio è resa possibile e sempre più efficiente grazie allo sviluppo e all'utilizzo di una piattaforma informatica che, valutando le prestazioni e gli scostamenti dagli obiettivi per ogni singola nave, permette di individuare le azioni correttive e di miglioramento più opportune.

La digitalizzazione delle informazioni consente, inoltre, la condivisione della documentazione di riferimento e dei materiali di formazione necessari. Parte integrante del Piano Ambientale, la sensibilizzazione di tutto il personale di bordo, regolarmente addestrato attraverso specifici corsi dedicati a seconda del ruolo. A seguito della costituzione di Carnival Maritime l'intera flotta è stata sottoposta da parte del **RINA Registro Italiano Navale**, ente deputato alla classificazione e alla certificazione marittima, alla verifica e alla conseguente certificazione dei sistemi di gestione ambientale secondo lo standard **ISO 14001** e di gestione di salute e sicurezza dei lavoratori secondo lo standard **OHSAS 18001**.

Ottimizzare il traffico portuale, una partnership virtuosa

L'impegno di Carnival Maritime per migliorare costantemente le operazioni connesse alla navigazione, nel 2016 si è esplicitato anche attraverso la collaborazione con l'**Hamburg Vessel Coordination Center (HVCC)**. Il sistema, implementato per ottimizzare la pianificazione dei movimenti delle navi della flotta e gestire la riduzione degli impatti, nel porto di Amburgo e sul fiume Elba, prevede la condivisione degli orari previsti di arrivo e partenza delle navi con il dipartimento di coordinamento nautico di HVCC. Il centro per il coordinamento del traffico portuale di navi di grandi dimensioni e di cargo supporta le autorità portuali e le compagnie marittime nella gestione dei flussi di transito in uno dei principali porti europei attraversato da un numero sempre maggiore di grandi imbarcazioni. La condivisione di queste informazioni permette ad esempio di prevedere le velocità di crociera delle imbarcazioni presenti nell'area e di ridurre i momenti di congestione. L'ottimizzazione della velocità di crociera comporta molteplici benefici quali la riduzione delle emissioni, del tempo necessario alle operazioni in porto e, conseguentemente, degli impatti economici. Questo progetto ha ricadute positive anche sugli ospiti: aggiornati per tempo rispetto ai cambiamenti nel programma, possono infatti adattare le attività previste per ottimizzare il tempo a disposizione e godere a pieno di tutti i momenti del viaggio.





CONSUMI ENERGETICI ED EMISSIONI

⁶ Il combustibile utilizzato a bordo può essere di due tipologie: 1)HFO (Heavy Fuel Oil) carburante per uso marino usato per la propulsione e la produzione di energia elettrica 2)MGO/MDO (Marine Gas Oil/Marine Diesel Oil) carburante più raffinato usato per le attività ausiliarie. Per quanto riguarda l'HFO, sulla base di una regolamentazione interna stabilita a livello di Corporation, viene effettuata un'ulteriore segmentazione: HSFO (High Sulfur Fuel Oil) e il LSFO (Low Sulfur Fuel Oil) dove il secondo rappresenta la tipologia con minor contenuto di zolfo in percentuale. Costa Crociere, dove richiesto, si avvale del LSFO.

⁷ Il target è stabilito al 2020 rispetto ai dati di base 2005.

L'efficientamento dell'uso del carburante e il contenimento delle emissioni sono per l'azienda obiettivi strategici di sostenibilità. Parallelamente all'avvio del rinnovamento della flotta in un'ottica di propulsione a impatto ambientale ridotto grazie all'utilizzo del gas liquefatto naturale (LNG), questi aspetti vengono affrontati valutando tutte le possibili aree di intervento e le soluzioni realmente applicabili alle navi in servizio, senza compromettere la sicurezza, che rimane una delle priorità assolute. La quasi totalità dei consumi di energia e delle emissioni dirette di CO₂ è generata dalla propulsione della nave e dall'operatività di bordo. Ciascuna unità della flotta è dotata di un piano di contenimento dei consumi, **Ship Energy Efficiency Management Plan (SEEMP)**. Le azioni messe in campo per gestire in maniera ottimale il

consumo di carburante⁶ riguardano prevalentemente: l'ottimizzazione della velocità di crociera e delle rotte, l'implementazione di soluzioni tecniche innovative per la gestione delle performance di navigazione. La piattaforma di business intelligence in dotazione permette di ottenere un'analisi dettagliata e comparativa dei dati sui consumi di energia e di identificare in parallelo ulteriori potenziali attività di riduzione degli stessi, minimizzando gli scostamenti da un profilo energetico ottimale. Nell'ambito del **Piano Ambientale** anche una serie di progetti e iniziative correlati all'incremento dell'efficienza energetica e al conseguimento dell'obiettivo definito da Carnival Corporation⁷ di riduzione del 25% delle emissioni derivanti dall'uso di combustibile. I dati sulle emissioni indirette relativi alle



RIDUZIONE DELL'UTILIZZO DEL COMBUSTIBILE E DELLE EMISSIONI DERIVANTI DAI MOTORI

Applicazione sistemi di valutazione dell'assetto ottimale della nave.

Ottimizzazione dell'utilizzo dei generatori di bordo diesel in navigazione e in porto.

Utilizzo sistemi per facilitare il recupero di calore dell'acqua di raffreddamento dei motori.

Applicazione dei convertitori di frequenza per i motori elettrici dei ventilatori e per gli estrattori di macchina e per le pompe utilizzate per i servizi ausiliari di macchina.

Razionalizzazione dell'utilizzo dell'inceneritore di bordo.

Utilizzo del sistema di regolamentazione automatica dell'intensità delle luci esterne.



ABBATTIMENTO DELLE EMISSIONI

NOx, SOx E PM10

Implementazione del sistema ECO Exhaust Gas Cleaning (ECO-EGCTM) per l'abbattimento in misura superiore al 90% delle emissioni in navigazione e durante le manovre e in porto.

Utilizzo e applicazione di carburanti meno inquinanti (a basso contenuto di zolfo) nelle aree ad emissione controllata (ECA- Emission control Area).

CO₂

Investimento in sistemi propulsivi a LNG.



MANUTENZIONE NAVE E OTTIMIZZAZIONE SISTEMI DI NAVIGAZIONE

Utilizzo di pitture ecologiche di nuova tecnologia.

Regolare manutenzione dello scafo e piano di pulizia periodica delle eliche.

Ottimizzazione del sistema di regolazione degli impianti di condizionamento nelle aree pubbliche (Demand Flow Phase One dove disponibile).

Ottimizzazione del sistema di regolamentazione degli impianti di condizionamento.

⁸ 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 CO₂ relative ai beni strumentali.

(*) Valore calcolato per l'intero Gruppo Carnival e riproporzionato su Costa Crociere in base al numero di navi costituenti la flotta.



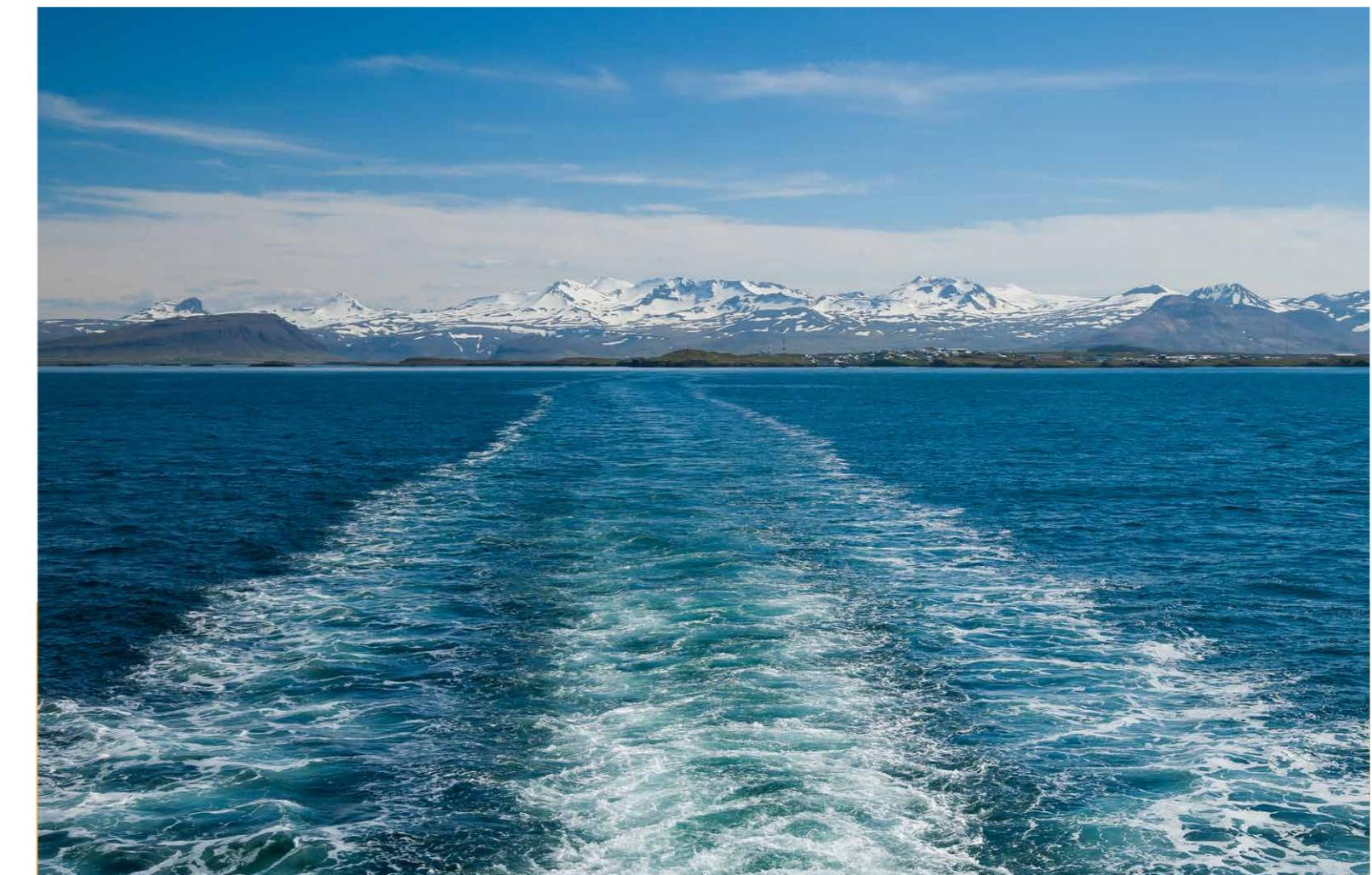
DRIVING SUSTAINABLE ECONOMIES

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, sono stimati da Carnival Corporation e attribuiti alle varie società⁸. Sulla base della stima totale il valore attribuito a Costa Crociere per il 2016 è pari a 8.115 tonnellate metriche di CO₂(*). Costa è impegnata a valutare e promuovere soluzioni alternative al trasporto su strada e, laddove possibile, a quello via aerea. La collaborazione con Trenitalia, avviata da oltre tre anni, resta la più significativa in quanto permette di proporre ai crocieristi il trasferimento con il treno su tutto il territorio nazionale. L'inserimento di questa opzione ha contribuito a contrastare il traffico stradale e il relativo impatto a livello di emissioni nelle aree limitrofe ai porti di scalo e, più in generale, l'impatto determinato dallo spostamento. L'azienda si è concentrata inoltre sull'attivazione di un programma per facilitare la razionalizzazione dell'utilizzo dei mezzi di trasporto adibiti al trasferimento dei crocieristi durante le escursioni, lavorando sulla saturazione della capacità dei mezzi sulla base delle presenze dichiarate.

Costa Mediterranea: un LAB per l'efficientamento dei consumi

Un vero e proprio laboratorio itinerante per oltre cinque anni, Costa Mediterranea è stata la nave pilota sulla quale sono stati testati e successivamente implementati

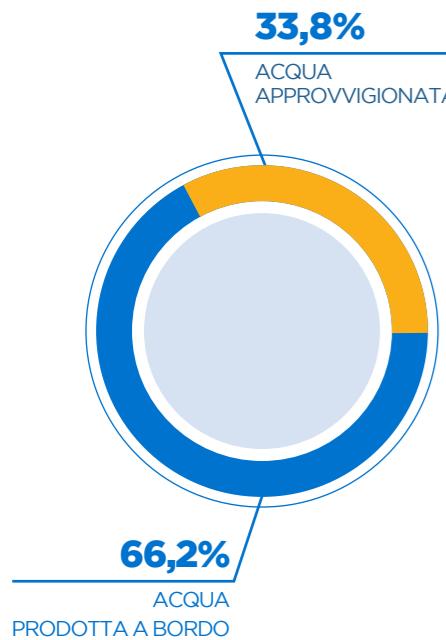
i sistemi mirati all'ottimizzazione dei consumi energetici. Modello per elaborare un programma destinato ad essere implementato a livello di Corporation, la nave Costa è stata utilizzata dal team di specialisti per effettuare interventi legati all'efficientamento dei consumi di energia a bordo (non legati alla propulsione) e valutare al contempo la rilevanza delle performance. Le principali aree di intervento gestite: la regolamentazione degli impianti di condizionamento (incluse le aree pubbliche), la sostituzione degli impianti di refrigerazione e dei corpi illuminanti con i LED. Iniziato nel 2012, il progetto ha permesso di raggiungere risultati significativi che hanno portato ad una sistematica riduzione del carico elettrico (replicabile a livello di singola unità navale) pari a circa il 45%. In un ambiente estremamente complesso e chiuso come quello della nave, in cui tutti i processi sono integrati e direttamente correlati tra loro, conseguire una efficiency di questo tipo rappresenta un traguardo importante con ricadute positive sul piano dell'impatto ambientale. Dalla fase di implementazione del progetto pilota si è passati nel 2016 a quella di affinamento dei processi di monitoraggio, gestiti direttamente attraverso Neptune Engine, un tool dedicato alla verifica dei dati della nave, in grado di fornire un approccio ottimale alla gestione di tutti gli ambiti di riferimento. Parte integrante della fase di roll out il piano di sensibilizzazione del personale operativo, chiamato a garantire la corretta gestione dei processi e dell'applicazione delle nuove regolamentazioni stabilite.



L'accordo con Wärtsilä per motori sempre più efficienti e a minor impatto

La scelta di Carnival di consolidare ulteriormente la partnership con Wärtsilä, società leader nella fornitura di soluzioni per la generazione di energia per il settore marino, rientra nell'obiettivo strategico di incrementare ulteriormente l'efficienza operativa dei motori installati sulle navi della flotta della Corporation, comprese le unità di Costa Crociere. L'applicazione dei programmi Wärtsilä's Dynamic Maintenance Planning (DMP) e il Condition Based Maintenance (CBM) consentirà di ottenere e analizzare i flussi di dati digitalizzati relativi a ogni motore. Il supporto degli specialisti permetterà l'ottimizzazione in tempo reale del funzionamento dei motori e la gestione delle attività di revisione e di manutenzione, direttamente correlata alle necessità operative. L'efficienza sul piano dei consumi sarà quindi regolarmente analizzata e integrata nel processo di valutazione dei dati; questo comporterà inoltre l'ottimizzazione del processo di combustione, migliorando la qualità delle emissioni della flotta.

L'acqua, una risorsa preziosa



Tra i diciassette obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite, il sesto è dedicato in modo specifico all'utilizzo responsabile dell'acqua. Elemento indispensabile per la vita stessa, deve essere preservata dallo spreco e dall'inquinamento. Consapevole della necessità di rispettare questa risorsa, Costa Crociere lavora costantemente all'individuazione e all'applicazione di sistemi maggiormente avanzati per ridurne il consumo e promuoverne il riciclo.

Soddisfare il fabbisogno idrico in modo sostenibile

L'impegno più significativo riguarda il progressivo incremento di produzione di acqua direttamente a bordo. La maggior parte del fabbisogno viene soddisfatto grazie all'uso di speciali dissalatori, con una percentuale di produzione variabile in funzione di: itinerari, velocità di crociera, condizioni meteo marine e tipologia di impianto in dotazione. Per quanto riguarda

il 2016 la produzione di acqua è risultata pari al 66,2% del fabbisogno complessivo, contro il 69% dell'anno precedente: la diminuzione dell'incidenza è da attribuirsi principalmente alle variabili correlate alle rotte dei nuovi itinerari. La riduzione dell'approvvigionamento a terra genera impatti diretti sui territori, specialmente in quelli in cui la disponibilità idrica è ridotta, e impone trattamenti di potabilizzazione e disinfezione nel rispetto dei parametri internazionali di riferimento.

Per questi motivi Costa Crociere affronta, da sempre, in maniera concreta la gestione efficiente delle risorse idriche e si concentra sulla massimizzazione del **riutilizzo** (rispetto all'acqua utilizzata per il sistema di raffreddamento dei motori) applicabile a tutte le attività relative all'igienizzazione delle cabine e delle aree comuni (es: piscine). A queste misure si aggiungono le **attività di sensibilizzazione** per limitare i consumi e favorire l'utilizzo responsabile dell'acqua da parte degli ospiti e dell'equipaggio.

Produrre acqua a bordo: verso il 100%

La totale produzione di acqua a bordo, attraverso specifici processi di trattamento dell'acqua di mare, rappresenta un obiettivo strategico per l'azienda. La realizzazione di un prototipo fortemente innovativo (installato a bordo di Costa Serena a partire dal 2017) è il risultato di un lavoro congiunto tra **Carnival Maritime** e **Presentwater AS**. Il nuovo sistema, estremamente interessante dal punto di vista della mitigazione dell'impatto sull'approvvigionamento dell'acqua, permetterà infatti di produrre acqua potabile direttamente a bordo, eliminando l'attuale sistema di trattamento (Ballast Water) e rendendo la nave completamente autosufficiente. L'acqua di mare verrà raccolta ad una distanza significativa dalla costa e successivamente filtrata, disinfeccata, preriscaldata, stivata per ulteriori trattamenti effettuati attraverso un impianto di prefiltrazione ad osmosi inversa (prima della clorurazione del permeato), il tutto nel rispetto delle stringenti normative igienico sanitarie statunitensi. Una volta implementato su tutte le navi della flotta, il sistema permetterà di evitare l'approvvigionamento dell'acqua dagli impianti portuali e di abbattere considerevolmente il consumo di energia per la trasformazione della stessa.

La gestione delle acque reflue

Il trattamento delle acque reflue prodotte a bordo costituisce un aspetto particolarmente sensibile sul piano gestionale, sia in quanto direttamente correlato all'impatto generato sul mare e sul suo ecosistema, sia in quanto legato alla salute e sicurezza delle persone operative di bordo. Non tutta l'acqua utilizzata a bordo può essere riciclata per altri usi; in questo caso deve comunque essere sottoposta a trattamenti specifici e smaltita secondo procedure ben precise, per evitare sversamenti inquinanti per l'uomo e per l'ambiente. Costa Crociere adotta sistemi avanzati per il trattamento delle acque, anche in questo caso volti al superamento degli standard previsti dalla legge. Il tipo di trattamento varia in considerazione della tipologia, classificata in: acque di sentina, acque grigie, acque di zavorra e acque di scarico e sewage. 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 2016 sono 4 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.



Il progetto Warka Water

L'impegno di Costa di utilizzare l'acqua responsabilmente si materializza anche con interventi concreti per permettere l'accesso alle comunità locali maggiormente gravate dalla scarsità di questo elemento fondamentale per la vita, in particolare dove le condizioni infrastrutturali ed igieniche lo rendono quasi impossibile. Per questo Costa Crociere ha deciso di sostenere il progetto Warka Water. Il **Warka Water**, la torre realizzata a mano con materiali naturali ideata dal progettista Arturo Vittori, è uno strumento che consente di raccogliere l'acqua in grandi quantità dall'umidità o dall'acqua piovana. La torre, alta 9 metri, ha una struttura reticolare a maglia triangolare realizzata con il giunco, facilmente reperibile in loco e può essere costruita anche dagli abitanti stessi. Al suo interno uno speciale raccoglitore in polietilene tessile, in grado di raccogliere fino a 100 litri di acqua potabile al giorno tramite condensazione. Il nome Warka scelto dall'architetto per il progetto deriva dalla lingua etiope ed identifica un grande albero di fico, che nella tradizione è simbolo di fecondità e generosità. Allo stesso tempo Warka, nella cultura pastorale etiope, designa il luogo di aggregazione e istruzione della comunità. Costa Crociere si occuperà di trasportare il primo Warka Water a bordo di una delle navi della flotta in Madagascar e di offrire supporto per l'installazione nella scuola del **villaggio di Tapakala** inserito nel programma di escursioni.

Il piano per la gestione integrata dei rifiuti

⁹Nello specifico: Annesso V aggiornato al 2013.

I rifiuti generati a bordo richiedono un'attenta gestione anche in considerazione della particolare condizione in cui vengono prodotti, ossia in una situazione di compresenza di migliaia di persone e in un sistema chiuso e itinerante come quello della nave. L'approccio di Costa Crociere è orientato da un lato alla riduzione della produzione dei rifiuti ove possibile, e dall'altro alla gestione standardizzata delle attività di riciclo, riutilizzo e recupero dei materiali

prodotti a bordo. Quest'ultimo aspetto, ispirato al modello di economia circolare e declinato operativamente nel **Waste Management Plan** sta progressivamente diventando un elemento fondamentale del modello di sviluppo sostenibile del business. Oltre al rispetto delle indicazioni previste dalla convenzione internazionale MARPOL⁹, che consentono unicamente lo smaltimento in mare di specifiche categorie di rifiuti quali le acque reflue e il cibo triturato, l'azienda applica una

differenziazione dei rifiuti al 100% prevedendo un maggior frazionamento delle categorie merceologiche di materiale destinato allo smaltimento. Per quanto riguarda la gestione dei materiali pericolosi e tossici, Costa Crociere lavora alla fonte cercando di ridurre il più possibile l'utilizzo di prodotti chimici, sostituendoli con materiali atossici. Relativamente al conferimento dei rifiuti va detto che non tutti i porti di scalo inclusi negli itinerari seguono le

medesime regole di raccolta differenziata e di smaltimento, questo anche in virtù della regolamentazione locale. Per cercare di diminuire gli impatti generati, soprattutto nei contesti con un sistema normativo ancora poco orientato in tal senso e, per non vanificare il processo virtuoso, gestito a livello di singola nave, Costa cerca di destinare il conferimento dei rifiuti nei porti dotati di infrastrutture in grado di finalizzare la raccolta differenziata.

6,7

**LITRI
TOTALE RIFIUTI
PER PERSONA AL GIORNO**

-9,5%

**RISPETTO
ANNO PRECEDENTE**

IL CICLO DEI RIFIUTI A BORDO

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.

RACCOLTA DIFFERENZIATA LAVORAZIONE DEI MATERIALI RACCOLTI

Effettuata la raccolta differenziata al 100% secondo un processo di categorizzazione¹⁰. 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 e 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.



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 ricaduta positiva sulle comunità.

¹⁰ La categorizzazione dei rifiuti avviene secondo la classificazione prevista dalla convenzione internazionale MARPOL per la prevenzione dell'inquinamento generato dalle navi. Per maggiori informazioni si veda la tabella SEZIONE GRI.

Ecosistemi unici da preservare e supporto alla ricerca scientifica

Gli itinerari disegnati da Costa permettono alle navi della flotta di raggiungere aree geografiche caratterizzate da particolari ecosistemi, sensibili sul piano ambientale e, in particolare, su quello dell'equilibrio bio-marino. Minimizzare gli impatti sulla biodiversità animale e vegetale che li contraddistingue è uno dei pilastri della strategia di responsabilità ambientale dell'azienda. In particolare l'attenzione è rivolta al mare e alle coste: operare per ridurre le emissioni in atmosfera, il consumo di acqua e garantire la corretta gestione dei processi di smaltimento delle acque reflue e dei rifiuti prodotti

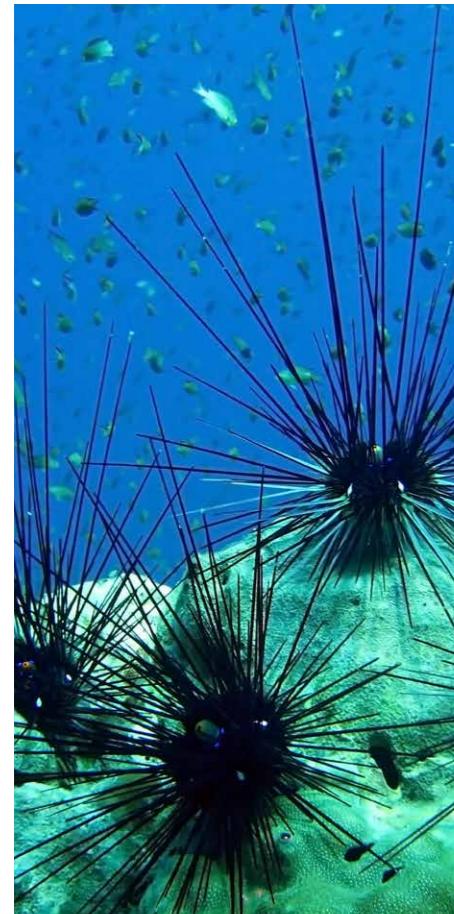
a bordo, rappresenta senza dubbio l'aspetto principale. Parallelamente Costa Crociere si impegna per il rispetto delle aree marine protette e la salvaguardia delle specie animali e, in particolar modo dei mammiferi marini, adottando una serie di specifiche iniziative di carattere cautelativo e preventivo che vanno anche oltre gli standard normativi previsti e collaborando attivamente a programmi di tutela e salvaguardia.

Costa Crociere è, inoltre, da sempre impegnata a favorire sia lo sviluppo della ricerca scientifica sia la promozione di progetti e partnership orientati alla

salvaguardia del mare. Le collaborazioni con il CNR¹¹ e, in particolare, con l'ISMAR¹² rientrano in questa logica di contributo alle attività di studio e di monitoraggio sullo stato di salute dell'ambiente marino. Il progetto di bonifica e ripristino ambientale dell'Isola del Giglio oltre a costituire un esempio di gestione integrata dei programmi di recupero dell'area, rappresenta un unicum a livello internazionale di studio estremamente approfondito sulla flora e la fauna dell'area in oggetto. Il contesto di business in cui Costa opera implica la relazione diretta con i territori caratterizzati da paesaggi e

siti naturalistici che rappresentano un patrimonio non solo per la comunità di riferimento, ma per l'intera collettività. Per questo motivo l'azienda lavora nell'ottica di assicurare che la presenza delle navi e degli ospiti non risulti intrusiva ma, al contrario, generi un beneficio positivo. A tale proposito vengono regolarmente condotte attività di verifica costante sul livello di impatto e sull'effettiva capacità dei siti di accogliere un numero significativo di persone, in collaborazione con gli enti di riferimento in loco o con il coinvolgimento di esperti quando necessario.

LE AZIONI A TUTELA DELLA FAUNA MARINA



PULIZIA DEGLI SCAFI

La pianificazione della pulizia degli scafi durante le attività di dry dock permette di eliminare le sedimentazioni presenti nelle zone maggiormente esposte (bulbo di prua e prese a mare) all'interno delle quali si insediano forme di vita marina.

SCAMBIO SEQUENZIALE ACQUE DI ZAVORRA E PREVENZIONE DEL TRASFERIMENTO INVOLONTARIO DELLE SPECIE

Anticipando un requisito normativo, non ancora in vigore e obbligatorio solo in alcuni paesi, tutte le navi della flotta adottano un sistema di stabilizzazione mediante le cosiddette acque di zavorra attraverso un sistema di scambio sequenziale.

In questo modo si riduce il rischio di trasferire le specie marine che potrebbero rimanere intrappolate nelle cisterne di zavorra in zone geografiche diverse da quelle di origine, causando impatti, anche economici, per gli ecosistemi di destinazione. Queste acque vengono, inoltre, scaricate in mare aperto (oltre le 200 miglia) prima di arrivare nella nuova area di destinazione.

PIANIFICAZIONE DELLE ROTTE E ATTENZIONE AI FLUSSI MIGRATORI DEI GRANDI CETACEI

Nella definizione delle rotte, Costa tiene conto dei percorsi compiuti stagionalmente dai mammiferi marini al fine di evitare di interferire con i flussi migratori e provocare disorientamento dagli effetti disastrosi per la sopravvivenza di alcune specie.

AVVISTAMENTO MAMMIFERI MARINI

Durante la navigazione, gli ufficiali di bordo, formati attraverso il **Whale Protection Training Program**, effettuano azioni di monitoraggio per l'avvistamento preventivo dei cetacei e, se necessario, gestiscono le manovre per evitare collisioni applicando le procedure di riferimento e allertando le autorità portuali.

Costa Crociere è la prima compagnia di navigazione ad aver aderito, a luglio del 2016, insieme all'Università degli Studi di Genova, la Direzione Marittima di Genova, la Capitaneria di Porto di Savona e Softeco Sisma, al **Protocollo Whalesafe**, che disciplina la condotta navale per la salvaguardia dei capodogli.



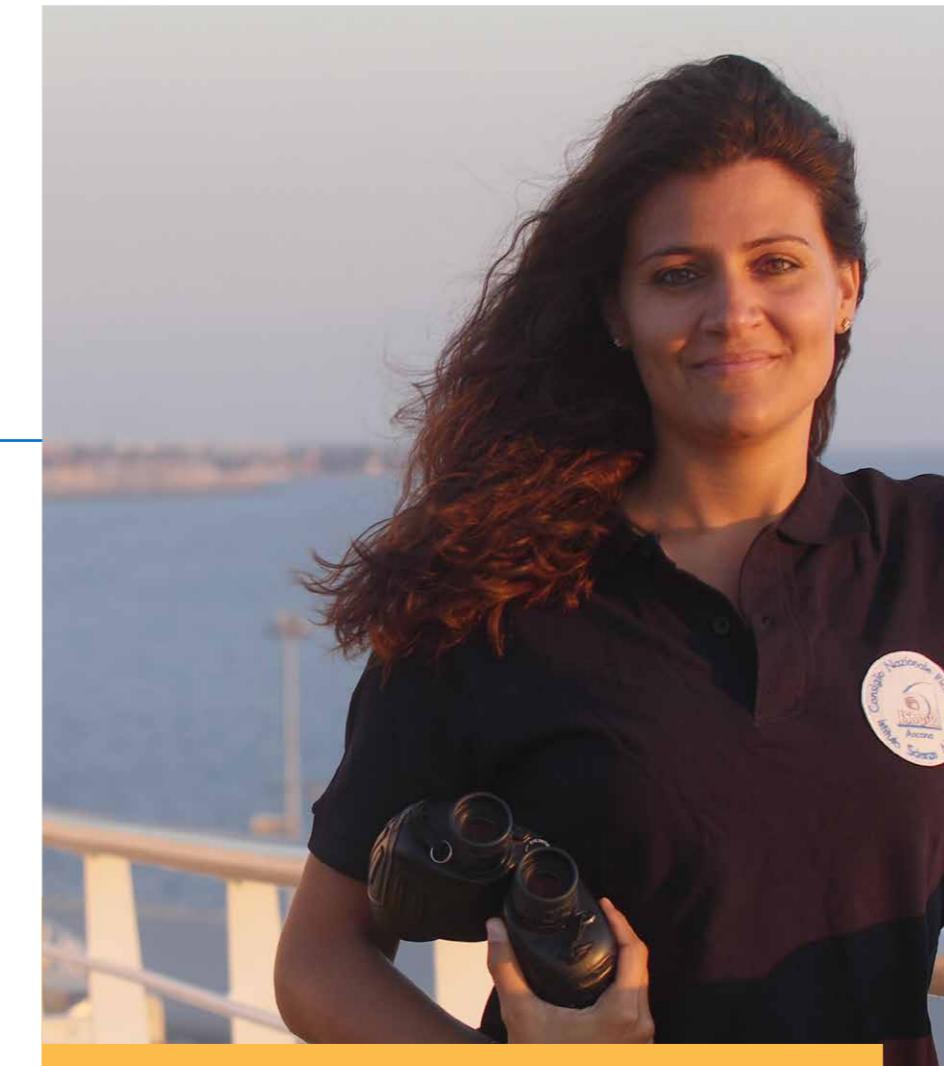
¹¹ Consiglio Nazionale delle Ricerche.

¹² Istituto di Scienze Marine.

La collaborazione con il CNR

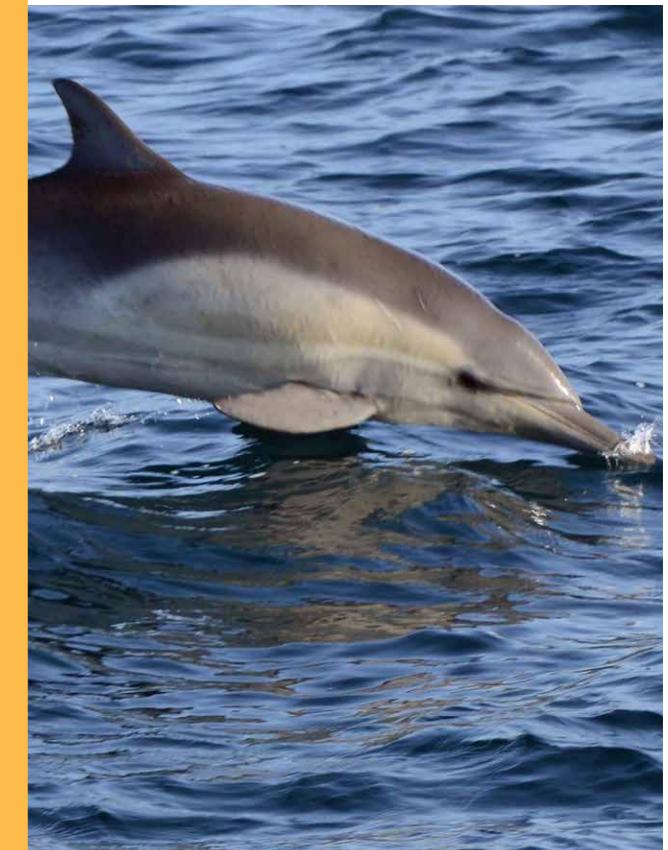
Siglato nel 2016 con il CNR, l'accordo quadro riguarda l'impegno congiunto su tematiche di rilievo nei settori dell'oceanografia e delle scienze marine e vede Costa condividere le proprie risorse - navi e professionalità di bordo - per supportare le attività di ricerca della rete scientifica del CNR e contribuire alla divulgazione e alla sensibilizzazione degli ospiti e dell'equipaggio rispetto a questi temi. Per il perseguitamento degli obiettivi definiti nell'intesa è stato istituito un **Comitato Bilaterale**, con il compito di definire nel dettaglio e coordinare le attività di collaborazione, di cui fanno

parte due rappresentanti del CNR e due di Costa Crociere. Tra i principali obiettivi dell'accordo vi è la raccolta dei dati, quali temperatura, salinità e ossigeno dissolto, attraverso un monitoraggio continuo lungo i tratti del mare percorsi dalle navi, fondamentali per lo studio dei cambiamenti climatici nel Mediterraneo. Saranno inoltre ospitati a bordo una serie di osservatori per l'avvistamento e lo studio del comportamento e delle migrazioni dei cetacei durante la navigazione diurna. Nel 2016 questa sinergia ha permesso di avviare il progetto di censimento dei cetacei sulle rotte delle grandi navi da crociera e di impostare le prime attività di divulgazione.



Il censimento dei cetacei sulle rotte delle navi Costa

Nel mese di novembre, Costa Mediterranea (operativa nel Mediterraneo Orientale) ha ospitato i ricercatori del CNR impegnati nelle prime attività di divulgazione scientifica. Nonostante le condizioni meteorologiche avverse, questa prima fase del progetto ha permesso la definizione dei punti di osservazione a bordo della nave maggiormente adatti all'attività di avvistamento che avrà luogo nei mesi estivi. Proprio in questa stagione, infatti, l'osservazione dei mammiferi può avvenire con successo grazie al numero massimo di ore di luce disponibili e alle condizioni meteo-marine ideali. L'avvio dell'attività è stata l'occasione per sperimentare i primi seminari dedicati al tema e destinati agli ospiti. I seminari, in lingua inglese in modo da poter coinvolgere passeggeri di diversa nazionalità, hanno permesso ai ricercatori di presentare le principali attività di ricerca del gruppo di Tecnologia della Pesca dell'Istituto di Scienze Marine (ISMAR) della sede di Ancona, del Consiglio Nazionale delle Ricerche (CNR). Gli ospiti hanno avuto modo di conoscere gli obiettivi del progetto nazionale BYCATCH dedicato allo studio del fenomeno delle catture accidentali di mammiferi marini durante le operazioni di pesca al traino nel Mar Adriatico. Le testimonianze sono state accompagnate da alcuni video che hanno raccontato l'attività di avvistamento e monitoraggio di cetacei e il progetto avviato con Costa.





ISOLA DEL GIGLIO OPERAZIONI DI RIPRISTINO

¹³ www.regione.toscana.it/osservatorio-costa-concordia

¹⁴ Agenzia Regionale per la Protezione della Toscana.

Per Costa Crociere la salvaguardia dell'ambiente dell'Isola del Giglio rappresenta una priorità congiuntamente all'impegno nel restituire alla comunità il suo patrimonio naturale e paesaggistico marino. Come stabilito, nel corso del 2016 sono proseguiti le operazioni di ripristino del sito interessato dal recupero del relitto della Concordia, avviate a novembre 2014 dal Consorzio Micoperi con il monitoraggio dell'Osservatorio Ambientale¹³. Nel corso dell'anno si è

principalmente lavorato alla rimozione dei sedimenti sottili e dei frammenti di cemento dai fondali limitrofi alla costa, compresi tra 0 e 40 metri di profondità. Le operazioni svolte durante la rimozione del relitto hanno comportato infatti il deposito di materiali naturali e artificiali sul fondale, alterandone le condizioni. La rimozione risulta quindi essere indispensabile al fine di ristabilire nel tempo un ambiente idoneo e in grado di garantire il progressivo ripristino della vita marina originaria. Le operazioni di

ripristino ambientale, come confermato dall'Osservatorio stesso, sono state condotte in modo tale da garantire il livello più basso possibile di disagi alla popolazione, curando soprattutto l'abbattimento del rumore di cantiere e la garanzia della qualità delle acque. Il risultato delle analisi condotte nel 2016 è certificato da Arpat¹⁴ conferma la trasparenza delle acque ai più alti livelli del mare toscano. Lente, congiuntamente all'Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale (ISPRA) e agli altri

membri dell'Osservatorio Ambientale, controlla inoltre 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), dal Dipartimento DISTAV dell'Università di Genova e, fino al 2015, come da programma anche da Oceanomare Delphis, incaricato del monitoraggio dei mammiferi marini e del loro stato di salute nelle zone interessate dalle operazioni di pulizia.

(*) 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).

I FONDALI DELL'ISOLA DEL GIGLIO: LE FASI DEL PROGETTO DI RIPRISTINO

1 PRIMA FASE

Rimozione e smaltimento dei gusci di mitili depositati nei fondali (area di circa 4.000 m²) trasportati dai mezzi utilizzati nelle operazioni di rimozione. Effettuati attraverso un sistema di aspirazione sottomarino si provvede alla rimozione dal fondale e al trasferimento dei mitili in superficie.

2 SECONDA FASE

Taglio e rimozione degli 11 anchor blocks di sostegno. Nell'ottica di salvaguardare la sopravvivenza dei mammiferi marini nell'area limitrofa alle operazioni è previsto l'intervento dell'ente Oceanomare Delphis in collaborazione con il Centro Interuniversitario di Biologia Marina ed Ecologia Applicata (CIBM) e l'Università La Sapienza di Roma per verificare la presenza di mammiferi nell'area limitrofa alle operazioni per la salvaguardia della sopravvivenza. A garanzia di tale scopo gli enti avranno la facoltà di bloccare momentaneamente le operazioni se avviene la rilevazione di mammiferi marini all'interno di un raggio di 1.000 metri.

3 TERZA FASE

Taglio e rimozione delle 6 piattaforme sottomarine utilizzate per la rotazione e l'appoggio dello scafo della nave. Rimozione dei sacchi di cemento e dei sedimenti presenti sui pianali delle piattaforme (consolidati attraverso l'uso di Water Glass) dalla superficie di tre principali piattaforme.

4 QUARTA FASE

Smaltimento delle diverse tipologie di sacchi di cemento utilizzati per la realizzazione del falso fondale di appoggio del relitto, previsto attraverso la messa in pratica di diverse tecniche per garantire lo spostamento intatto dei sacchi. Per questa attività è stata realizzata un'apposita benna a garanzia di una rimozione sicura.

5 QUINTA FASE^(*)

Rimozione e smaltimento di sedimenti fini depositati sul fondale in seguito alle attività di rimozione del relitto attraverso sorbonatura manuale.

6 SESTA FASE^(*)

Rimozione dei detriti attraverso diverse metodologie di raccolta e di estrazione in base alla loro profondità, tipologia e dimensioni.

L'eredità del lavoro di ricerca: un esempio di creazione di valore condiviso

Le attività di monitoraggio avviate all'isola del Giglio hanno pochissimi precedenti in Italia e nel Mediterraneo. La raccolta di dati, ai fini di caratterizzazione e monitoraggio dell'area, ha interessato tutte le componenti dell'ambiente marino: la circolazione delle acque a tutte le profondità, la granulometria del sedimento dei fondali marini, la presenza di inquinanti chimici (acque e sedimenti) la presenza e la distribuzione degli organismi del plancton, la cartografia dei popolamenti presenti sui fondali, il censimento dei mammiferi marini e il controllo delle attività di pesca. La mole dei dati raccolti ha permesso di produrre in questi ultimi due anni, oltre ai Rapporti Tecnici per le Autorità competenti, diverse pubblicazioni di interesse scientifico a livello internazionale riguardanti principalmente gli aspetti legati all'impatto sull'ambiente marino. In particolare, in tre articoli, sono stati descritti gli effetti dell'ombra della nave sulla Posidonia e sul Coralligeno, considerati "habitat prioritari" in accordo alla Direttiva Comunitaria "Habitat". I documenti illustrano i risultati derivanti dalla misurazione della quantità di luce presente sul fondale e riportano gli effetti sulla fisiologia della pianta. Parte integrante dello studio: gli impatti diretti della nave e delle strutture realizzate per la sua rimozione sui fondi duri sul Coralligeno. Una serie di lavori che hanno portato alla realizzazione di otto pubblicazioni su temi di biologia marina sia puri che applicativi

i quali difficilmente, senza l'occasione di questa attività di monitoraggio, sarebbe stato possibile mettere a disposizione della comunità scientifica. L'unicità degli studi effettuati riguarda: la descrizione, per la prima volta in assoluto, di un popolamento algale comune (il cosiddetto "turf a Phyllophora") lungo i fondali della costa orientale del Giglio, mai descritto in precedenza; oppure l'impiego della presenza di una particolare specie algale, quale indicatore biologico della qualità delle acque, sulle coste rocciose della zona di marea. Oggetto di una delle pubblicazioni l'effetto delle forzanti atmosferiche e delle maree sulle correnti costiere responsabili dei mutamenti in termini di spostamento dei sedimenti nella colonna d'acqua o del trasporto di inquinanti. Sul piano delle attività rivolte alle osservazioni effettuate sui cetacei marini, gli studi effettuati hanno permesso di elaborare un catalogo degli animali avvistati basato su specifici caratteri distintivi (macchie o ferite su dorso, coda o pinne). Tale sistema consente di riconoscere gli esemplari mappati, di poterne seguire nel tempo gli spostamenti e i comportamenti. Attraverso l'utilizzo di un drone con videocamera HD sono stati studiati gli habitat costieri idonei all'insediamento di giovanili specie ittiche di interesse commerciale (pesca) al fine del corretto ripristino dell'ecosistema. Di grande importanza e utilità la realizzazione di una cartografia della morfologia dei fondali e dei popolamenti vegetali ed animali presenti sui fondali con un gran dettaglio (scala 1:10.000) riguardante l'intera costa dell'Isola del Giglio.

Si tratta di uno strumento di supporto per la gestione delle attività costiere, già utilizzato dall'Amministrazione Comunale per alcuni interventi sulla fascia costiera quali ad esempio: l'ampliamento del porto del Giglio e la revisione delle infrastrutture della rete fognaria. Il significativo lavoro

di ricerca e i dati raccolti costituiscono una importante eredità sia per gli aspetti puramente scientifici, che saranno portati in evidenza nei prossimi anni, sia per quelli puramente applicativi, di gestione dell'ambiente marino a disposizione delle amministrazioni locali.

ATTIVITÀ DI ANALISI E MONITORAGGIO¹⁵

¹⁵ Dato attualizzato al 31/12/2016

ENTI COINVOLTI	TIPOLOGIA DI ANALISI EFFETTUATE
Università La Sapienza - Roma/CIBM Livorno	<ul style="list-style-type: none"> • 2.448 analisi (48 campionamenti a diverse profondità su 51 parametri) delle acque interne ed esterne all'area • 4.928 analisi per la ecotossicologia nelle acque e negli organismi marini (16 campionamenti di acqua per test di tossicologia su 4 specie + 96 campioni di mitili per analisi accumulo di 38 inquinanti nel tessuto + 8 campionamenti su 4 specie ittiche per la misura di 38 inquinanti)
Oceanomare - Delphis	<p>RUMORE</p> <ul style="list-style-type: none"> • 125 rilevamenti acustici, 1.840 minuti di registrazione analizzati (fase 'site remediation') <p>RILEVAMENTI ACUSTICI MAMMIFERI MARINI</p> <ul style="list-style-type: none"> • 220 rilievi acustici (PAM, Passive Acoustic Monitoring) della presenza di cetacei • 2.830 minuti di registrazione analizzati • 2 rilevazioni acustiche di suoni riconducibili alla presenza di cetacei nell'area <p>AVVISTAMENTI MAMMIFERI MARINI</p> <ul style="list-style-type: none"> • 202 survey di avvistamento • 4.192 km percorsi in 528 ore di monitoraggio visivo in mare • 8 avvistamenti di cetacei
UniGenova/CIBM	<ul style="list-style-type: none"> • Circa 3.800 rilievi su 6 parametri chimico-fisici delle acque dell'area di cantiere, acquisiti con sonda multiparametrica da 0 a 50 m di profondità • 96 campioni per analisi flussi di sedimento (4 campioni al mese) con misura della granulometria e della mineralogia • 255 giorni di rilievo in diretta 24H/24H di 7 parametri fisico-chimici delle acque, più intensità e direzione corrente, con risultati trasmessi via web • 96 analisi mineralogiche sui campioni delle trappole impiegate per la misura dei flussi dei sedimenti (4 trappole con prelievo mensile) con una media di 12 minerali determinati per ogni analisi • 16 campioni di sedimenti nell'area di cantiere per analisi granulometriche e mineralogiche

YOU



CITTADINI RESPONSABILI

Crescere insieme ai territori

Per sua natura legata a dinamiche di forte interazione con il territorio, l'attività crocieristica è in grado di stimolare la creazione di valore in modo stabile nei luoghi raggiunti, delineando opportunità di crescita rilevanti per le comunità locali. Costa Crociere, consapevole dell'importanza di instaurare relazioni di fiducia con gli stakeholder, promuove un modello di impresa e di turismo orientato a fornire un contributo tangibile ai territori, con l'obiettivo di valorizzarne l'identità, la

cultura e il patrimonio naturale. L'attività preparatoria per inserire una nuova destinazione implica un percorso di collaborazione multistakeholder, mirato a creare le condizioni necessarie per l'avvio e lo sviluppo del business, inclusi gli aspetti di carattere infrastrutturale fondamentali per accogliere i crocieristi. L'integrazione e il diretto coinvolgimento di operatori sul territorio comportano una progressiva diffusione di competenze e la professionalizzazione di interi comparti, fattori che contribuiscono a rafforzare lo sviluppo occupazionale, in particolare delle fasce più giovani. Nel lungo

termine la presenza costante di flussi di merci e persone impatta positivamente sull'economia locale, generando un indotto caratterizzato da molteplici esigenze determinate dallo scalo di una nave. A quelle direttamente correlate al flusso dei turisti devono essere aggiunte, infatti, quelle dei membri dell'equipaggio in grado di generare considerevoli volumi di spesa.

In prospettiva il valore maggiormente significativo e duraturo è quello legato al confronto tra l'azienda e i diversi attori sul territorio. La capitalizzazione delle opportunità offerte dalla presenza di una

nave da crociera e la capacità di saper interpretare le aspettative dei passeggeri diventano un fattore di crescita e implicano l'impegno e la ricerca di soluzioni per valorizzare ulteriormente il patrimonio del territorio. L'effetto moltiplicatore che questi impatti possono stimolare genera l'avvio di un circolo virtuoso che passa attraverso la creazione di nuove competenze, lo sviluppo di infrastrutture e l'upgrade dei servizi esistenti, nonché la concretizzazione di nuove opportunità di business, originate dal trasferimento del know-how specialistico di cui Costa è portatrice.

**Sviluppo
occupazionale
nei porti di
**MUMBAI, GOA,
MANGALORE,
COCHIN****

791
COORDINATORI
IN LOCO

840
GUIDE TURISTICHE

798
ACCOMPAGNATORI

700
PERSONALE ADDETTO
AI BAGAGLI

140
PERSONALE DEDICATO
ALL'ACCOGLIENZA

Oceano Indiano: creare
opportunità con le nuove rotte

L'apertura nel 2016 del **nuovo itinerario nell'Oceano Indiano**, che raggiunge nuove destinazioni in India, Maldive e Sri Lanka, esplicita in modo chiaro il significato e gli effetti della creazione di un indotto ricettivo a supporto dell'attività crocieristica su alcuni territori di grande potenzialità ma posizionati ai

margini dei circuiti turistici standard. Alla base dello sviluppo del progetto il dialogo con i governi e le autorità locali per la definizione degli accordi per i porti di scalo, l'organizzazione degli aspetti logistici correlati e la pianificazione degli itinerari in concertazione con l'ente del turismo. L'attivazione di partnership per i servizi legati all'accoglienza degli ospiti e alla gestione dei tour, organizzati in 20 differenti percorsi, è stata parte

integrante della realizzazione del programma, orientato a privilegiare la visita di siti naturalistici e culturali e a creare esperienze autentiche a diretto contatto con le comunità locali. La strutturazione delle attività a terra legate alle escursioni ha determinato un impatto significativo sull'employability a livello locale relativo ad alcune figure professionali quali coordinatori locali, guide turistiche, accompagnatori e altre

figure di supporto preparate per gestire gruppi di crocieristi e applicare gli standard previsti da Costa. Il gradimento dimostrato dagli ospiti rispetto a questo nuovo itinerario permette di ipotizzare la creazione di una micro economia stabile in grado di determinare l'incremento di opportunità di impiego e la nascita di servizi aggiuntivi per rispondere alle esigenze emergenti direttamente gestiti dalle popolazioni in loco.



Capitalizzare una presenza stabile

Evidenza del potenziale trasformativo di Costa Crociere e della rilevanza del valore generato e condiviso a livello di territorio è l'evoluzione della città di Savona. Home port dal 2003 la città, oggi quarto porto crocieristico in Italia, ha saputo progressivamente concretizzare gli stimoli allo sviluppo derivanti dalla presenza delle navi della flotta sino a consolidare nel tempo una nuova vocazione turistica.

Il Protocollo d'Intesa triennale siglato nel 2015 con il Comune e l'Autorità Portuale

e finalizzato allo sviluppo sostenibile del settore crocieristico in città nasce dalla comune volontà di conoscere dettagliatamente gli impatti positivi a livello sociale determinati dalla presenza di Costa.

Parte integrante del piano di attività concordate, l'analisi della creazione di valore generato dalla presenza di Costa in città (studio condotto con il supporto di PwC per la valutazione dell'impatto diretto, indiretto e indotto, basato su un'indagine relativa alle abitudini di

consumo a Savona di ospiti ed equipaggi, sugli acquisti in servizi locali da parte di Costa, e su banche dati macroeconomiche ISTAT relative agli effetti indotti sulla domanda di beni e servizi ed occupazione locale, presentato nel 2016), fondamentale per comprendere gli effetti del transito di oltre un milione di turisti all'anno e definire gli ambiti sui quali indirizzare il piano programmatico di sviluppo e gli investimenti con una visione di lungo periodo. Obiettivo non secondario dell'attività svolta con

il supporto di PwC, la creazione di un modello per la misurazione dell'impatto economico generato da Costa sui territori di riferimento. Utile a disporre dei dati e delle informazioni necessarie a migliorare la presenza dell'azienda quale soggetto responsabile, il modello è stato realizzato per contribuire a stimolare allo stesso tempo i soggetti operativi sul territorio alla definizione di piani di crescita. Secondo lo studio, l'impatto economico annuale si attesta intorno ai **38 milioni** di euro. Il valore aggiunto generato



IMPATTO GENERATO DA COSTA

2,2%

CONTRIBUTO AL PIL DI SAVONA

38

MILIONI DI EURO

2,9%

DELL'OCCUPAZIONE NEL COMUNE DI SAVONA

661

POSTI DI LAVORO CREATI

96

EURO PER CIASCUN OSPITE IN ARRIVO
SPESA DIRETTA ANNUA COMPLESSIVA

1.020

EURO PER OGNI ABITANTE DI SAVONA SPESA DIRETTA ANNUA COMPLESSIVA

deriva per la metà circa dalle spese degli ospiti, per il 34% dalla spesa diretta della compagnia e per il 17% dalle spese degli 860 membri dell'equipaggio di bordo, in media presenti su una nave Costa che, in occasione dello sbarco, necessitano di molteplici servizi e beni non reperibili sulla nave. Altrettanto significativo il riflesso in termini occupazionali, in grado di generare **661** posti di lavoro e una spesa diretta per ogni crocierista che scende dalle nostre navi di **96 euro**.

Significativo anche l'effetto indotto

dalla ricchezza delle famiglie (il reddito degli addetti delle filiere economiche locali coinvolte) che viene reinvestita in domanda di beni e servizi finali, responsabile di circa il 20% del **valore aggiunto complessivo**.

La presentazione dei dati risultanti dallo studio, stabilita nell'ottica della trasparenza e con l'obiettivo di attivare un dialogo partecipativo con la cittadinanza, ha permesso di rendere maggiormente oggettiva la percezione della comunità circa gli effetti della presenza di Costa e di allineare tutti

gli stakeholder sugli elementi rilevanti. La co-progettazione insieme agli attori locali rappresenta un'opportunità allargata e si estende ai territori circostanti alla città beneficiari del transito di un elevato numero di turisti diversamente presenti con questa intensità nell'area. La gestione dei flussi turistici e del transito di passeggeri imbarcati e sbarcati rappresenta un'opportunità da saper canalizzare nell'ottica della ricerca di specifiche soluzioni per ogni ambito di riferimento. Lo sviluppo integrato alimentato da

questo approccio ha prodotto una serie di risultati e iniziative con una visione di lungo termine strutturate per cogliere il potenziale individuato. In questa direzione vanno infatti le attività avviate in collaborazione con la Regione per la realizzazione di nuovi percorsi turistici. L'accordo con il gruppo KLM Air France per l'apertura della nuova tratta Genova – Amsterdam rappresenta un esempio concreto del ruolo di Costa Crociere nel contribuire allo sviluppo e alla crescita dei flussi turistici in Liguria.



+150
ESCURSIONI
RISPETTO
ANNO PRECEDENTE

Scoprire le bellezze nascoste, un valore per tutti

Parte integrante del percorso di sviluppo della relazione con il territorio e dell'impatto generato dall'entità dei flussi turistici mobilitati, l'identificazione di nuove destinazioni e siti culturali da integrare nei programmi di visita a terra. La scelta di inserire escursioni in aree meno presenti nelle mete selezionate per il pubblico dei crocieristi nasce dalla volontà di diversificare ulteriormente l'offerta e soprattutto di ampliare le opportunità di interazione con il territorio, nella logica di contribuire a uno sviluppo maggiormente omogeneo delle attività turistiche nelle aree limitrofe ai porti di scalo. Sempre in questa dinamica e nell'ottica di contribuire allo sviluppo di un turismo responsabile con un approccio di lungo termine, la scelta di lavorare alla valorizzazione delle destinazioni turistiche che, seppur caratterizzate da un patrimonio artistico e culturale di grande valore, risultano essere meno note al pubblico e non ancora contemplate negli itinerari a catalogo. Triplice la valenza di questa strategia: a beneficio degli ospiti la possibilità di apprezzare mete uniche soprattutto sul piano culturale; per quanto riguarda le destinazioni invece tutto questo si traduce in opportunità di visibilità e

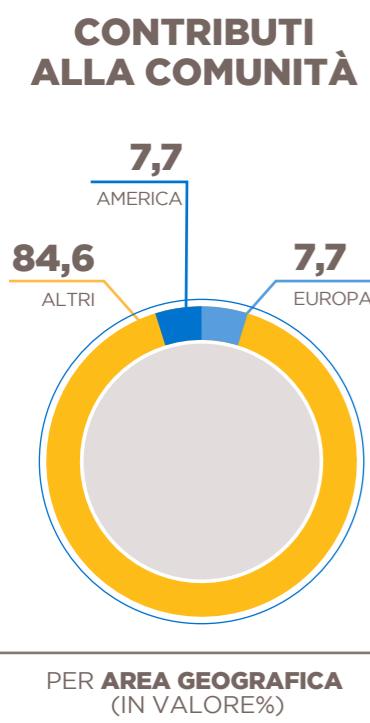
sviluppo e contribuisce parallelamente a favorire il decongestionamento delle mete più conosciute e frequentate su base giornaliera. Per i siti meno battuti, la presenza di un numero rilevante di turisti certo e costante consente di pensare a interventi per agevolarne l'accessibilità che più facilmente possono trovare il sostegno di finanziatori pubblici e privati. Allo stesso tempo, le visite definite in modo preventivo, permettono una programmazione sostenibile per realtà non sempre preparate ai grandi numeri. Per Costa Crociere sostenere e promuovere il bello dell'Italia rappresenta da sempre uno dei punti cardine della propria modalità di declinare il business. Seppure operativa al livello globale, l'azienda mantiene una posizione baricentrica nel Mediterraneo e, in particolar modo, in Italia in cui effettua mediamente oltre 650 scali all'anno nei principali porti del Paese. Nell'ottica di rafforzare questo percorso a partire dal 2016 l'azienda ha scelto di integrare progressivamente nel programma escursioni un progetto dedicato alla scoperta dell'Italia "nascosta" e delle sue bellezze concentrandosi nell'individuazione di una serie di siti da inserire nel catalogo e da promuovere secondo una nuova logica di viaggiare e di conoscere realtà inaspettate ad elevato contenuto culturale.



Museo e Real Bosco di Capodimonte: avvicinare i turisti a uno dei più importanti patrimoni artistici e botanici dell'Italia

Sviluppata in collaborazione con il Museo e il Real Bosco di Capodimonte di Napoli la partnership rappresenta un esempio di impegno concreto e rientra nell'obiettivo di lavorare in modo sinergico con il MiBACT per contribuire a valorizzare il bello dell'Italia. Concorrere ad incrementare i visitatori internazionali del museo e del bosco facendo conoscere agli ospiti i suoi tesori è il concetto di base sul quale è stato definito il progetto di promozione e il partenariato insieme alla Direzione del Museo. Tra le più grandi e prestigiose pinacoteche d'Europa, il museo custodisce infatti i capolavori della Collezione Farnese, una raccolta d'arte davvero unica al mondo che merita di essere proposta e valorizzata anche al pubblico dei crocieristi. Le iniziative intraprese per supportare la direzione del museo nel suo proposito di voler canalizzare il turismo generato dalle navi che fanno scalo a Napoli sono legate prima di tutto alla promozione a bordo. Un video dedicato introduce il sito e invita gli ospiti alla scoperta di questo tesoro "nascosto" e a vivere un'esperienza unica alla scoperta del sito e delle sue bellezze, artistiche e naturali. Oltre alla visita guidata nel museo i crocieristi possono effettuare un tour del Real Bosco in bicicletta, servizio realizzato in collaborazione con Costa.

A fianco delle comunità locali



La responsabilità di Costa Crociere per le comunità in cui opera si concretizza anche con l'attenzione ai bisogni sociali delle stesse a cui si impegna a rispondere, sempre più in una logica di supporto allo sviluppo di conoscenze e capacità, fattori abilitanti per l'innovazione e la creazione di valore nel tempo. Parallelamente continua l'impegno nelle iniziative di solidarietà rivolte al sostegno di categorie svantaggiate e a situazioni di emergenza contingenti.

Stimolare l'innovazione sociale

La dimensione dell'azienda e la conseguente capacità di sensibilizzazione e mobilitazione di un numero rilevante di stakeholder, in primis interni grazie al programma di **volontariato d'impresa**, permette di mettere a fattor comune un importante bagaglio di know-how e di competenze specifiche che, in un settore come quello crocieristico, sono estremamente diversificate e coprono sia ambiti legati al settore turistico (hotel, intrattenimento, ristorazione ecc.) sia ambiti maggiormente correlati a

quello marittimo. Tutto ciò è finalizzato al supporto di enti e organizzazioni impegnati in diversi contesti e, in particolar modo, nella tutela e sviluppo delle fasce deboli per il miglioramento delle condizioni di vita e per favorire l'avvio al lavoro e all'attitudine imprenditoriale delle nuove generazioni.

Si colloca in questo ambito l'iniziativa **“È buono: un gelato, tante ragioni!”**, realizzata con la Consulta Diocesana di Genova. Il progetto ha visto la collaborazione diretta di alcuni dipendenti Costa che hanno messo a disposizione le proprie competenze

professionali per finalizzare il lancio e la strategia commerciale di un laboratorio di produzione di gelato artigianale di alta qualità. Primo franchising sociale in Italia, la start up si pone come obiettivo quello di offrire opportunità lavorative a giovani provenienti da realtà familiari disagiate. Il progetto che si è aggiudicato il premio annuale indetto da Confindustria per le **“Esperienze innovative di partnership sociali tra imprese e organizzazioni di volontariato”**, ha visto partecipare al primo percorso di formazione a Genova, strutturato anche grazie al supporto di Costa, già 40 ragazzi.



È BUONO: UN GELATO, TANTE RAGIONI

7	DIPENDENTI COSTA COINVOLTI
40	GIOVANI PARTECIPANTI AL PRIMO CORSO DI FORMAZIONE
1	UNITED ICE CREAM LAB CREATO
24	GUSTI TUTTI DA SCOPRIRE TESTATI PER LA PRIMA VOLTA NELLA SEDE DI COSTA
3	RAGAZZE CHE GESTISCONO LA PRIMA GELATERIA A GENOVA
1	GELATERIA DI PROSSIMA APERTURA NEL 2017

Il 2016 ha visto anche la collaborazione con la **Cooperativa Sociale In-Presa**, impegnata ad offrire opportunità formative e di inserimento lavorativo a ragazzi provenienti da contesti difficili. Nell'ambito del progetto di alternanza scuola-lavoro portato avanti dall'associazione, l'incontro con Costa Crociere ha rappresentato l'occasione per accogliere i ragazzi a bordo dando loro la possibilità di fare un'esperienza concreta finalizzata a rafforzare la fiducia in se stessi e ad accrescere la motivazione a confrontarsi con il mondo del lavoro. Le competenze specialistiche del personale di Costa sono state messe a disposizione dei ragazzi che hanno avuto l'opportunità di lavorare un'intera giornata a fianco del **Corporate Chef Stefano Fontanesi** che li ha coinvolti in un'esperienza didattica e creativa attraverso la preparazione di un intero pranzo nel loro laboratorio di Carate Brianza.

Lo stimolo dell'autoimprenditorialità è un *fil rouge* che caratterizza anche la scelta di sostegno a progetti di respiro internazionale, come quello realizzato da **illy**, la cui partnership trova riscontro oltre che a livello di prodotto anche sul piano valoriale e in particolare sulle tematiche di sostenibilità. Costruire un percorso di istruzione ed emancipazione per le donne che lavorano nella filiera del caffè in Costa Rica è l'obiettivo del progetto raccontato nel documentario *A small Section of the World*, viaggio emozionale alla scoperta di come una tazzina di caffè abbia trasformato la loro vita, con la colonna sonora *The Morning* di Alanis Morissette, i cui versi decorano il nuovo set *illy art Collection*. La collezione è stata resa disponibile a bordo di tutta la flotta delle navi Costa; parte del ricavato è stato devoluto a supporto dell'istruzione delle donne della comunità, che potranno conseguire un master professionalizzante.



La solidarietà sale a bordo

Le navi Costa, anche nel 2016, sono state teatro di iniziative finalizzate a supportare progetti e raccolte fondi intraprese da ONLUS attive nell'ambito del sostegno ai disabili e alla lotta alle malattie genetiche, con le quali ormai si sono instaurati consolidati rapporti. Continuano i momenti di incontro finalizzati a coinvolgere i bambini ospiti di orfanotrofi nelle comunità toccate dai porti di scalo. La nave continua ad essere un luogo in grado di offrire ai piccoli ospiti occasioni di gioco e di scoperta di un mondo sorprendente.

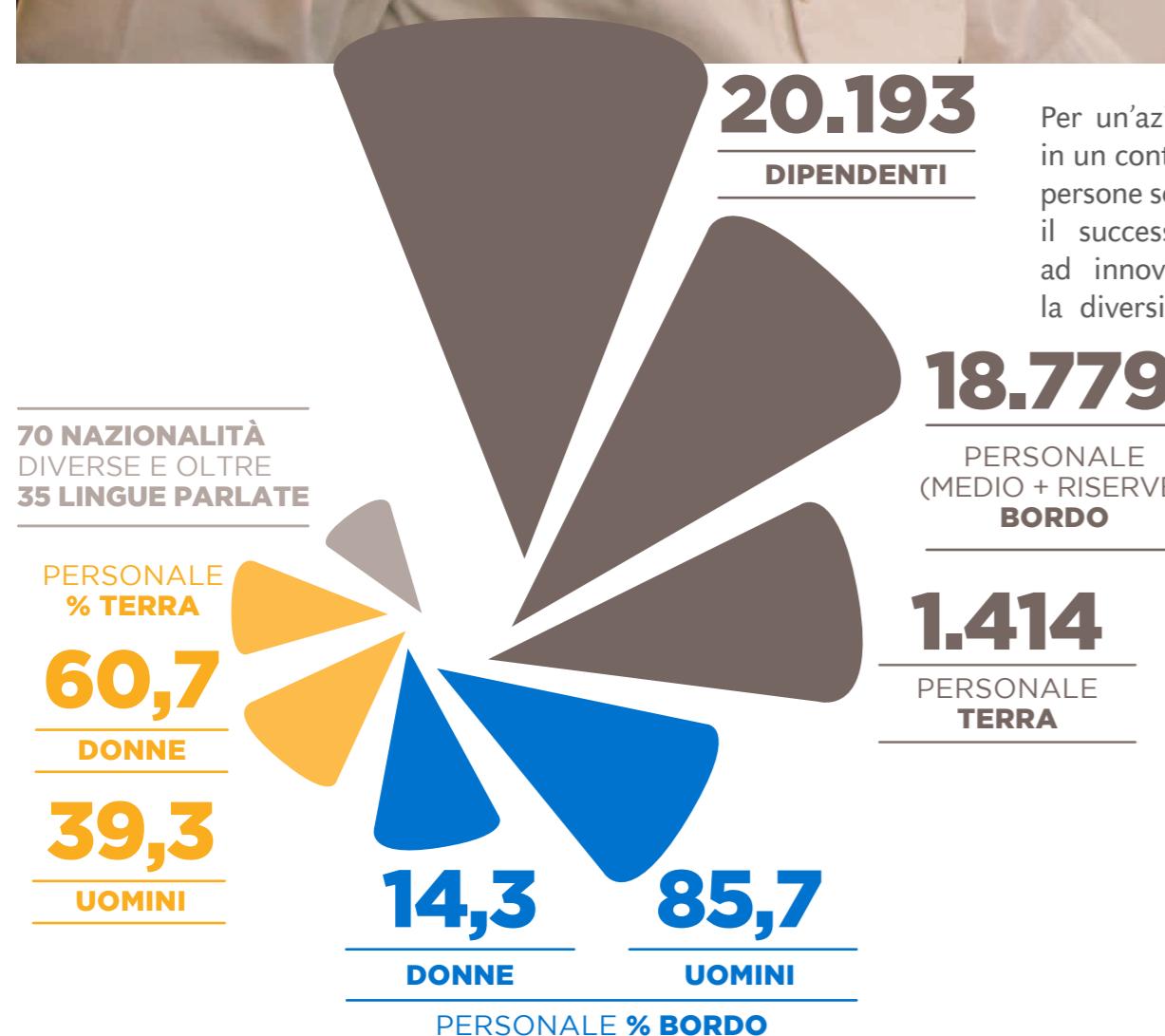
Due le principali attività svolte a bordo che hanno visto il coinvolgimento diretto degli ospiti finalizzato al supporto di temi rilevanti. In coerenza con l'intenzione di promuovere la conoscenza e il progresso, Costa Crociere ha sostenuto la **Fondazione Veronesi** finanziando l'erogazione di una borsa di ricerca destinata ad una donna medico specializzata nella lotta sul tumore al seno. Parallelamente è stata attivata una campagna di informazione a bordo con l'obiettivo di far conoscere, attraverso video dedicati e materiali di approfondimento, la missione e i valori di "Pink is Good", il progetto della Fondazione che si pone come obiettivo di sconfiggere definitivamente questa

malattia promuovendone la prevenzione e supportando ogni anno i ricercatori impegnati. Nove le navi della flotta coinvolte nella realizzazione di eventi dedicati all'insegna del colore rosa nel mese di ottobre. In seguito agli eventi sismici che hanno colpito i territori del centro Italia nel 2016, Costa Crociere, attraverso la **Costa Crociere Foundation**, è intervenuta per sostenere le popolazioni interessate, in collaborazione con la **Fondazione Francesca Rava** per la ricostruzione di una scuola materna di Norcia. Questa iniziativa è parte di un progetto più ampio realizzato con la regia della Protezione Civile Umbria e guidato dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri, dalla task force missione scuola e dal MIUR per la costruzione di tre nuove scuole a Norcia (una materna, una elementare, una media per una popolazione scolastica di 600 bambini). L'azienda ha promosso per tre mesi la raccolta fondi *Un'americana per Amatrice* coinvolgendo gli ospiti in una donazione liberale e devolvendo la somma di 1 Euro per ciascun piatto di amatriciana servito su tutte le navi della flotta. A maggio 2017, a soli quattro mesi dall'inizio dei lavori, è stata inaugurata a Norcia la nuova scuola materna per 125 bambini. L'apertura, realizzata con l'aiuto degli animatori volontari dell'azienda ha visto protagonisti i bambini che saranno ospitati nella nuova struttura.





LE PERSONE, IL CAPITALE PIÙ PREZIOSO



Per un'azienda come Costa, che opera in un contesto complesso e dinamico, le persone sono determinanti per garantire il successo nel tempo e continuare ad innovare. Capitalizzare il talento, la diversità e la capacità inclusiva in

un ambiente dalla forte connotazione multiculturale e trasformarlo in valore per i clienti è una priorità. Il processo di trasformazione e la gestione della crescita sui nuovi mercati sono i due ambiti sui quali si basa la strategia di gestione delle risorse

umane di Costa, elaborata per integrare nel modello di business gli elementi fondamentali di gestione e sviluppo del capitale umano che consentiranno di rafforzare ulteriormente il vantaggio competitivo e garantire il cambiamento.

LA PEOPLE STRATEGY DI COSTA

- 1** **CAPITALIZZARE**
LA DIVERSITÀ E LA MULTICULTURALITÀ
- 2** **PROMUOVERE**
ENGAGEMENT ED EMPOWERMENT
- 3** **INVESTIRE**
NELLE COMPETENZE (TERRA E BORDO)

La diversità: il primo valore

Veicolare in modo univoco lo stile di accoglienza e l'offerta, rispettando le diversità che connotano il capitale umano, è parte integrante della strategia aziendale e si basa sulla consapevolezza del valore intrinseco per il business e per il cliente. Per Costa Crociere la multiculturalità della popolazione aziendale, composta da 70 nazionalità diverse, rappresenta una preziosa opportunità per comprendere le esigenze di una clientela internazionale ed eterogenea e per integrare nel prodotto

soluzioni innovative, individuate attraverso l'apporto di punti di vista, competenze e esperienze differenti.

Le persone di Costa si confrontano e operano in un ambiente inclusivo e rispettoso delle diversità che favorisce la libera espressione del talento e crea opportunità di arricchimento culturale oltre che professionale. Per questo motivo, lo sviluppo di un modello di integrazione in grado di favorire la diffusione di comportamenti virtuosi orientati al

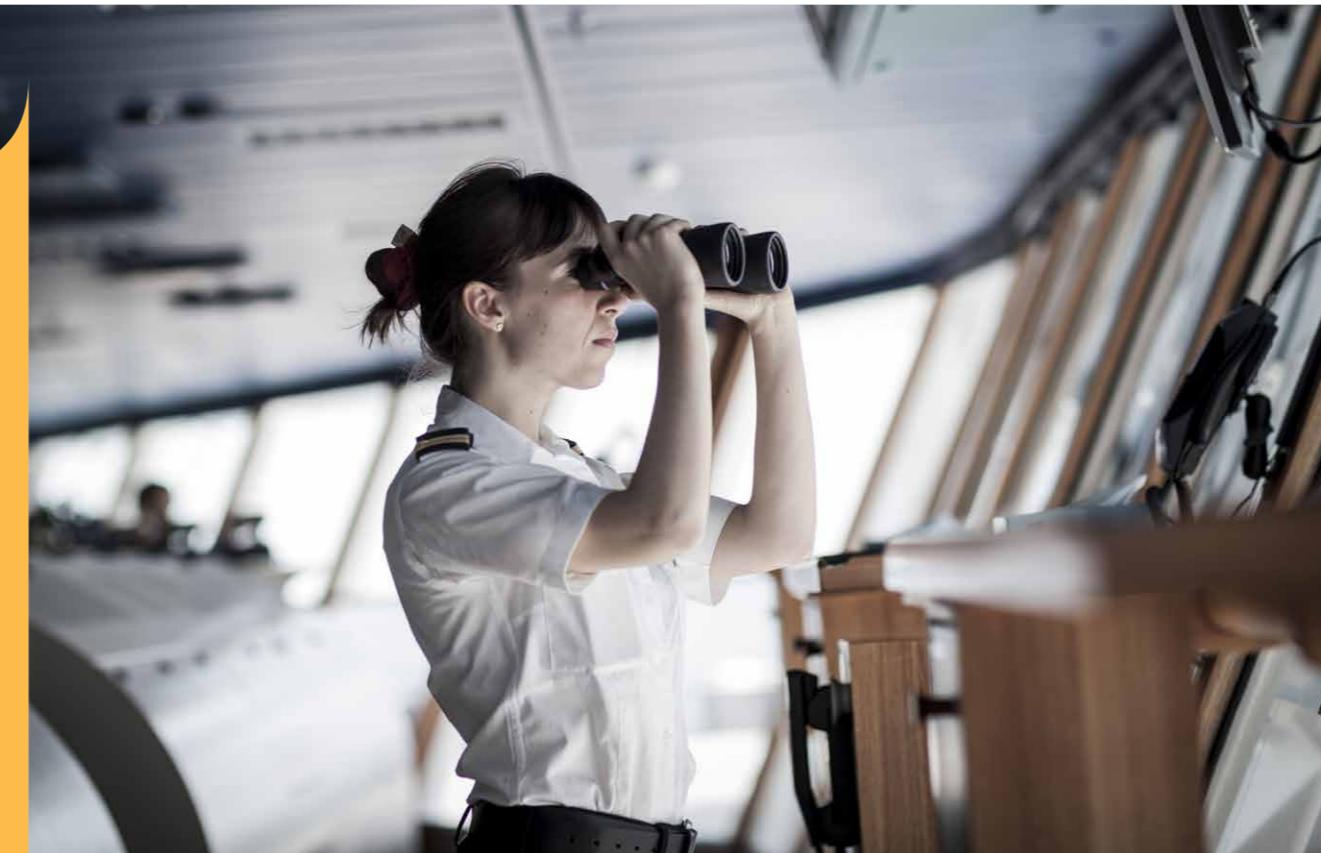
rispetto della diversità e alla promozione dell'inclusività è al centro di tutti i programmi dedicati alle persone operative in azienda. Attraverso il **Diversity & Inclusion Program**, avviato nel 2015 e implementato nel corso del 2016, Costa Crociere intende rafforzare la propria cultura organizzativa e le politiche di gestione del capitale umano rendendo sempre più centrale il tema della pluralità, asset estremamente rilevante per chi opera nel settore crocieristico.

Le attività integrate nell'action plan sono quindi mirate a offrire eguali opportunità sul piano del trattamento e dello sviluppo professionale, partendo da un fattore comune, la garanzia di tutela dei collaboratori in merito a qualsiasi tipo di atteggiamento discriminatorio. L'individuazione del gender gap è stato il primo passo per elaborare **Genderenergy**, il piano d'azione dedicato al ribilanciamento della leadership in azienda nel medio termine.

Il programma Genderenergy

Lavorare ad equilibrare la leadership, rafforzando la progressiva presenza di donne in posizione chiave e favorendo percorsi di carriera per i talenti individuati è un tema affrontato a livello trasversale e tiene conto delle specificità e delle forti differenze a seconda del contesto organizzativo.

L'individuazione di donne con alto potenziale e la definizione del *career path* segue quindi linee di sviluppo diverse, finalizzate a rendere concretamente possibile un percorso di crescita strutturato. Per quanto riguarda il bordo, il focus è rivolto alle posizioni di medio-alto livello nell'area Hotel Operation e prende in considerazione le *best performer* selezionate attraverso azioni di monitoraggio diretto sul talent pool e sulla valutazione della performance. I percorsi disegnati per incrementare la percentuale di donne in ruoli apicali sono definiti per favorire un'esperienza a 360 gradi e consolidare le competenze manageriali. Specifici percorsi formativi orientati allo sviluppo della leadership al femminile sono stati definiti tenendo conto dell'aspetto chiave legato alla conciliazione vita-lavoro per le donne operative a bordo, soggette a tempi di imbarco prolungati. Relativamente alle posizioni di terra, il programma assume una dimensione maggiormente trasversale ai ruoli e alle funzioni aziendali e prevede iniziative di networking e di mentorship intraprese con organizzazioni e donne attive in diversi settori.



L'identificazione e l'implementazione delle azioni legate alla diversity sono gestite a livello di sede centrale e in coordinamento con le navi della flotta, attraverso la figura dell'HR Director di bordo. L'attenzione alla **libertà di orientamento sessuale** è parte integrante di un percorso intrapreso dall'azienda da anni e ampiamente collegato alla necessità di garantire un ambiente inclusivo, soprattutto a livello nave. L'estensione del sistema di welfare aziendale ai partner in unione civile e alle coppie di fatto, ancor prima dell'emanazione della Legge n. 76 del 20/05/2016 sui diritti civili (Legge Cirinnà), è un esempio concreto di come Costa si impegni su questo tema. Maggiormente riferita ad alcuni ambiti organizzativi nelle sedi di terra è invece la necessità di conciliare le **distanze generazionali**. A tale proposito è stato avviato un programma di mentorship reciproca tra la popolazione aziendale over 50 e i più giovani, nell'ottica di facilitare da un lato uno scambio dell'esperienza professionale maturata e, dall'altro, la condivisione delle

conoscenze dei cosiddetti "nativi digitali". Relativamente al tema dell'**integrazione di persone con abilità diverse**, l'azienda si concentra nell'ampliare le possibilità di impiego a livello di sede, nel rispetto della normativa vigente. Le peculiarità di carattere operativo e le esigenze di sicurezza legate alle attività di bordo non permettono infatti di estendere al personale imbarcato questo tipo di inserimento.

Le iniziative messe in campo e il percorso finora compiuto per rendere sempre più inclusivo il contesto in cui le persone di Costa operano quotidianamente e, se si parla di bordo, in cui vivono per lunghi periodi, sono state determinanti per l'assegnazione nel 2016 da parte di **Sodalitas del Diversity&Inclusion Award**. Parallelamente l'azienda ha continuato a partecipare attivamente ai tavoli di lavoro di **Parks Liberi e Uguali** e **ValoreD** sulle tematiche di diversity, mutuando dal confronto stimoli e iniziative da integrare nel proprio percorso.



Melting pot di bordo

Elemento caratterizzante e di arricchimento per l'azienda la multiculturalità che, a bordo, assume un valore strategico nella relazione con gli ospiti. Per questo motivo Costa si impegna a garantire il **rispetto di equilibri legati a tradizioni culturali e religiose** in un contesto di lavoro contraddistinto da dinamiche legate alla gestione della convivenza e della condivisione in spazi definiti da un numero considerevole di persone. Vista in questa prospettiva, la nave diventa un vero e proprio laboratorio esperienziale in cui sperimentare iniziative legate all'armonizzazione delle diverse esigenze e alla facilitazione della conoscenza delle diversità culturali di base.

L'insieme delle iniziative poste in essere da Costa si riferisce sostanzialmente a due dimensioni. La prima, la *cultural sensitivity*, riguarda l'attenzione e il rispetto verso le peculiarità etniche e religiose. Relativamente al rispetto di queste ultime, l'azienda è attenta alla gestione dei turni definiti tenendo in considerazione le necessità di culto e la celebrazione delle ricorrenze. Particolare attenzione viene data alla ristorazione, coordinata dal **Welfare Food Committee**, incaricato di bilanciare le tradizioni con le esigenze nutrizionali dell'equipaggio, anche in base alla tipologia di attività svolta a bordo.

La seconda dimensione verte sulla gestione della **conciliazione vita-lavoro** e viene invece trattata nell'ottica di favorire un sempre maggior equilibrio tra l'attività svolta sulla nave e il tempo libero vissuto durante il periodo d'imbarco. Attraverso il **Proximity Program** l'azienda facilita, ove possibile, l'assegnazione sui diversi itinerari tenendo in considerazione le esigenze straordinarie di carattere familiare.

Sostenere la crescita professionale e promuovere l'engagement

825.483

NUMERO TOTALE ORE
FORMAZIONE
TERRA+BORDO

16,75

ORE FORMAZIONE
PRO CAPITE (**TERRA**)

65

ORE FORMAZIONE
PRO CAPITE (**BORDO**)

Condividere responsabilità, informazioni e competenze a tutti i livelli dell'organizzazione e poter contare su persone fortemente motivate e orientate al cambiamento è fondamentale per sostenere la crescita nel futuro e perseguire l'eccellenza. La promozione di modalità di coinvolgimento innovative, orientate alla valorizzazione dell'impegno e della passione, rientrano nell'attivazione dei piani di sviluppo definiti sulla base delle specificità di un'organizzazione caratterizzata da una significativa differenziazione dei ruoli a livello *ship and shore*. Garantire uno stile di leadership univoco, diffondere un nuovo sistema di management e promuovere il dialogo terra e bordo sono i capisaldi della People Strategy. Nell'anno in oggetto è proseguita l'implementazione del progetto di allineamento dei percorsi di sviluppo e di carriera ai piani formativi e si è lavorato all'identificazione dei futuri leader di Costa: i talenti. Centrale e strategico

per garantire l'efficacia del processo di cambiamento in atto e consentire l'elaborazione dei piani di sviluppo professionale: il confronto strutturato con i manager sulle performance individuali rispetto a obiettivi predefiniti, valutati regolarmente, in modo equo e trasparente. Focalizzato sulla condivisione della responsabilità e sul dialogo partecipativo, il sistema di **Performance Management** ha permesso nel 2016 la valutazione del 93% della popolazione aziendale; obiettivo è quello di raggiungere il 100% entro il 2017. I **Leadership Program** definiti a livello trasversale (terra e bordo) offrono percorsi di formazione dedicati a leader e talenti, finalizzati a valorizzare il pensiero strategico, la capacità decisionale (in contesti di stress e elevata responsabilità gestionale) e a rafforzare le competenze manageriali di base. La definizione dei programmi e l'elaborazione degli strumenti avviene in collaborazione con importanti partner quali London Business School,

Harvard University, INSEAD, IMD. Lo sviluppo relativo alle competenze tecniche, in particolar modo quelle destinate agli ufficiali di bordo, viene effettuato nel rispetto degli obiettivi della Corporation e gestito da Carnival Maritime. Parte integrante dei corsi di aggiornamento tecnico e nautico, specifici moduli di leadership (erogati presso il CSMART di Almere) dedicati a consolidare le competenze chiave per la gestione del ponte di comando. Interamente dedicato ai giovani ad alto potenziale e con l'obiettivo di garantire nel lungo periodo una crescita sostenibile del management e una gestione dei piani di successione in linea con i trend evolutivi del business e dell'azienda, è stato avviato **Talent Waves**. Il progetto, strutturato in collaborazione con la ESCP Europe Business School, ha coinvolto 38 top performer (di cui 12 donne) impiegati presso l'headquarter di Genova e le sedi all'estero. Il percorso di crescita individuale prevede esperienze di tipo formativo a 360 gradi nell'ottica di sviluppare competenze

manageriali e di valorizzare il potenziale espresso dai giovani e in particolar modo di capitalizzare la proattività e la capacità di gestire obiettivi sfidanti con un chiaro orientamento al risultato. Essere un'azienda dinamica vuol dire supportare le persone nella realizzazione del proprio percorso di carriera, non necessariamente di tipo verticale, potendo contare sul supporto di politiche e sistemi avanzati di gestione delle risorse. In questo senso le persone in Costa sono incoraggiate a cogliere nuove sfide e opportunità in un contesto internazionale, nell'ottica di ampliare le proprie competenze e intraprendere un percorso di crescita all'interno dell'organizzazione aziendale. In coerenza con l'approccio strategico la copertura delle posizioni aperte avviene principalmente attraverso percorsi strutturati di mobilità interna. I passaggi interni sono sempre supportati da un programma di empowerment di ruolo. Nel 2016 sono state 8 le posizioni aperte di cui 3 coperte con personale interno.

277.351

ORE COMPETENZE
PROFESSIONALI
E DI LEADERSHIP

Made in Costa: avvicinare l'headquarter alle navi

Facilitare una maggiore interazione tra due mondi tanto diversi quanto speculari, terra e bordo, passa attraverso la conoscenza diretta delle attività svolte sulla nave. In questo ambito, nel 2016 è stato avviato **Made in Costa**, programma dedicato alla realizzazione di un percorso esperienziale strutturato per far vivere ai partecipanti una *full immersion* di due giorni nella realtà operativa di bordo. L'opportunità offerta ai manager di sede è quella di consolidare una visione del business e del prodotto partendo da un osservatorio diverso: quello del dietro le quinte. La piena integrazione e il coinvolgimento diretto dei partecipanti nelle attività quotidiane in cinque posizioni differenti (area: housekeeping, animazione, escursioni e accoglienza) e un esercizio di *shadowing*, durante il quale si

segue un collega nelle attività giornaliere, permettono di conoscere le specificità delle professionalità con maggior impatto sulla guest experience. 87% i manager coinvolti nel percorso che, oltre a "mettersi in gioco" interpretando i ruoli e facendosi guidare dai colleghi, hanno avuto la possibilità di sfidare i propri limiti e comprendere l'importanza della sincronizzazione delle attività nel contesto operativo. Parte integrante del progetto la condivisione del feedback. Interamente gestita attraverso una piattaforma web based, la **App Made in Costa**, appositamente creata per ottenere preventivamente le informazioni specifiche per i diversi ruoli da ricoprire, permette di inserire le proprie valutazioni, condividere le immagini e i commenti a esperienza conclusa.

Flessibilità e coinvolgimento

Sviluppare un nuovo approccio al lavoro che permetta di accrescere autonomia, flessibilità e responsabilità sostenendo lo **smart working** rientra nella logica di capitalizzare il cambiamento offerto dalla rivoluzione digitale e favorire allo stesso tempo il work-life balance. Definito con il supporto di P4I, società specializzata nell'avviamento delle aziende allo smart working e spin-off del Politecnico di Milano, il programma sperimentale ha interessato due funzioni dell'organizzazione shoreside dell'headquarter di Genova. Il progetto

verrà progressivamente esteso a tutte le funzioni di sede in Italia entro il 2017 integrandosi alle modalità già attivate quali: orario di lavoro flessibile, part-time e permessi parentali. Nel corso del 2016 il **volontariato d'impresa**, strutturato per permettere al personale impiegato negli uffici di terra di svolgere tale attività sul territorio rafforzando così il legame con le comunità di riferimento, ha visto il coinvolgimento di oltre 60 **dipendenti per un totale di 285 ore**, impegnati nelle diverse attività derivanti dall'attivazione di collaborazioni con diversi enti e associazioni del territorio locale. (vedi pag.78)

Sviluppare competenze: un modello riconosciuto nel mondo

Il contesto di mercato e l'evoluzione del settore crocieristico rendono centrale l'importanza di investire sulle professionalità a tutti i livelli dell'organizzazione. La capacità di generare valore attraverso lo sviluppo di nuove competenze e conoscenze tecniche all'avanguardia è riconosciuta dall'azienda come rilevante. Per questo motivo, Costa è impegnata a promuovere programmi di formazione e accompagnamento continui durante tutte le fasi del percorso professionale,

valorizzando il talento di ogni singola persona. Il piano globale implementato nel 2016 ha assicurato in particolare la continuità rispetto alla declinazione dei programmi formativi stabiliti nel medio termine e finalizzati principalmente al consolidamento di una mentalità orientata al cliente in tutti gli ambiti strettamente correlati al prodotto e al servizio. Relativamente alla preparazione specialistica nell'ambito marine, resta centrale la focalizzazione sulle tematiche di sicurezza e di team working a livello del ponte di comando.

CSMART Academy: un centro all'avanguardia

Realizzato per ospitare un numero sempre maggiore di partecipanti ai corsi, l'**Arison Maritime Center** è un chiaro esempio del piano di investimenti legato all'addestramento degli ufficiali. Il campus, inaugurato nel 2016, è il centro marittimo più avanzato al mondo per la formazione e il miglioramento continuo della sicurezza nel settore crocieristico. Cuore del centro la **CSMART Academy**, dotata dei più avanzati sistemi per simulare il funzionamento della sala macchine, dei sistemi di emergenza e le manovre della nave, incluse quelle di approdo in alcuni tra i maggiori porti crocieristici del mondo. La nuova struttura permetterà di rafforzare ulteriormente le competenze delle figure chiave chiamate a gestire il ponte di comando. Le attrezzature e l'equipaggiamento per la simulazione di operazioni di manutenzione presenti consentiranno agli ufficiali di macchina di acquisire conoscenze fondamentali per garantire la massima sicurezza delle operazioni e per ottimizzare la sostenibilità della navigazione attraverso l'adozione di soluzioni sempre più sofisticate per il contenimento delle emissioni e la riduzione dei consumi.



75

MILIONI DI EURO
DI INVESTIMENTO

4

SIMULATORI INTEGRALI
DEL PONTE DI COMANDO

4

SIMULATORI COMPLETI
DI SALA MACCHINE

6.500

UFFICIALI DI MACCHINA E DI
COPERTA FORMATI ALL'ANNO
NEL GRUPPO CARNIVAL

La centralità della formazione specialistica

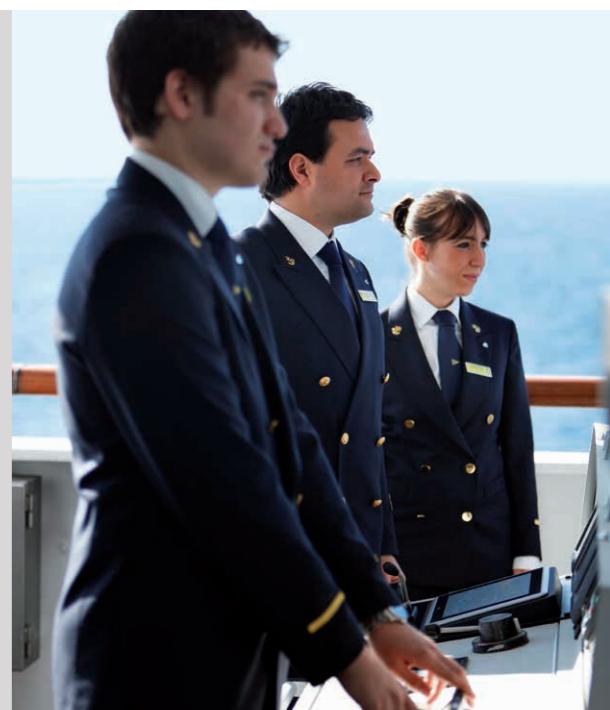
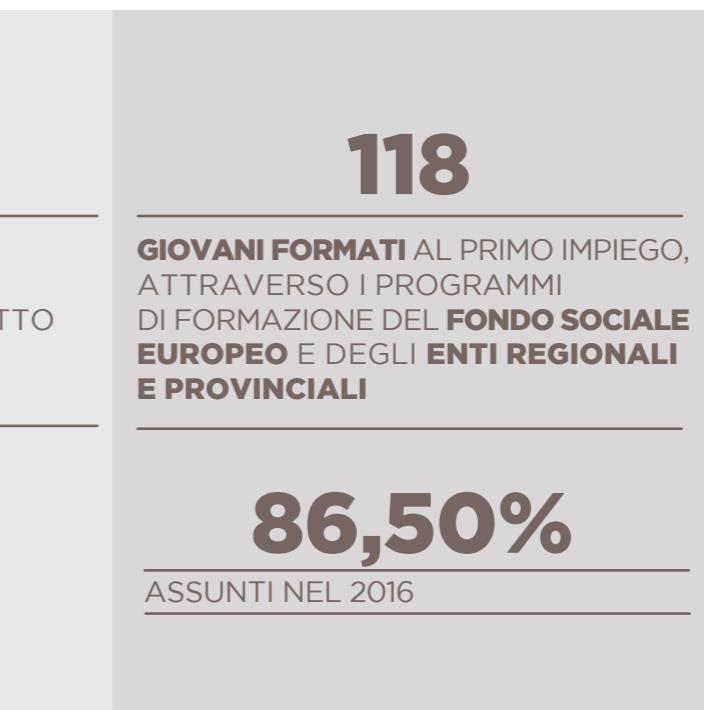
Fare un'esperienza a bordo delle navi di Costa Crociere si rivela molto più di un'opportunità di lavoro: i valori acquisiti e i programmi di formazione continui a cui il personale è sottoposto offrono la possibilità di raggiungere un livello di professionalità elevato e di consolidare competenze riconosciute e apprezzate al di fuori del settore crocieristico. Il personale che sceglie di sbucare trova naturale impiego, ad esempio, nei circuiti ricettivi di eccellenza o sceglie di avviare nuove attività imprenditoriali in ambito turistico. La capitalizzazione del know-how e delle professionalità acquisite contribuiscono a generare quindi un impatto economico positivo sui territori delle comunità di riferimento e sullo sviluppo di

sistemi di accoglienza maggiormente strutturati. Sebbene l'ampiezza della dimensione geografica, l'eterogeneità delle professionalità da inserire e i grandi numeri, orientino sempre più l'azienda verso una strategia di selezione basata sull'utilizzo di piattaforme web based e social, il partenariato con le scuole di formazione professionali rimane essenziale, a tutti i livelli. In questo modo, viene assicurata la continuità del business anche in presenza di un turnover che, per quanto riguarda il personale di bordo, specialmente quello impegnato nell'area hotel, è fisiologicamente più elevato rispetto ad altre industry. Concepite come veri e propri LAB per garantire la preparazione pre-imbarco dei partecipanti alle specifiche attività e ai contesti in cui saranno operativi (cabine, ristoranti, cucine e bar), le scuole rappresentano un vero e

proprio modello di co-progettazione della formazione, un esempio di strutturazione ad hoc del percorso di training disegnato per garantire l'efficacia dell'inserimento del personale di bordo. Trasferite nel tempo agli operatori locali, le competenze necessarie per interpretare un modello di accoglienza innovativo e fortemente caratterizzato dallo stile italiano hanno permesso di strutturare dei poli formativi solidi ed estremamente qualificati a livello di industry.

Questo percorso ha determinato la creazione di vere e proprie imprese, esempio concreto di capacity building a beneficio dei territori in cui il livello di preparazione delle nuove generazioni è destinato a crescere. Investimenti nell'ambito della progettazione di nuovi percorsi formativi e nella definizione di professionalità emergenti vengono

effettuati nell'ottica di garantire un adeguamento costante agli standard dell'ospitalità e della navigazione e prevedono il coinvolgimento diretto di istituti tecnici a indirizzo turistico e la collaborazione con il Fondo Sociale Europeo ed enti regionali e provinciali. In questa direzione va la scelta di partecipare al progetto di creazione della nuova Accademia di Alta Formazione per l'Hôtellerie di Bordo, prima scuola in Italia dedicata esclusivamente alla preparazione di professionisti del comparto. La preparazione dei futuri ufficiali di bordo e la formazione di figure strategiche da inserire nei comparti operativi a livello *maritime* viene gestita grazie alla partnership ampiamente consolidata con l'Accademia della Marina Mercantile di Genova.



LABORATORI DI FORMAZIONE CONTINUA: SCUOLE DI MESTIERE



La preparazione specialistica nell'area della ristorazione di bordo e il continuo aggiornamento sono parte integrante delle attività di formazione previste da Costa per garantire uno standard di eccellenza della realizzazione dell'esperienza enogastronomica a bordo. Il progetto **Scuola dei Mestieri**, gestito in collaborazione con i grandi brand italiani del food, mira a coinvolgere direttamente le figure chiave in percorsi di alta specializzazione svolti direttamente presso le accademie dei partner. Nel corso del 2016 è continuata

l'implementazione dei corsi relativi al programma di hospitality Here for you (11.814 partecipanti) e del piano formativo Italy's Finest (service value) che ha visto coinvolte 3.122 persone. Approccio analogo è stato utilizzato per la preparazione specialistica del personale operativo nel settore escursioni, un programma di formazione dedicato allo storytelling è stato realizzato con partner esterni al fine di rendere maggiormente efficaci e coinvolgenti il racconto e gli aspetti narrativi delle location inserite nei tour.

¹ Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

Villa Figoli, molto più di una scuola di formazione

Nasce dalla collaborazione tra Regione Liguria, Comune di Arenzano e Fondazione ITS Accademia Italiana Marina Mercantile e Costa Crociere la nuova **Accademia di Alta Formazione per l'Hôtellerie di Bordo**. Inaugurata nel 2016, è di fatto un vero e proprio incubatore dedicato allo sviluppo di professionalità da integrare nel contesto dell'ospitalità di bordo (principalmente nell'area della ristorazione, dell'intrattenimento e dell'accoglienza) con un'attenzione alla ricerca e all'innovazione e con l'obiettivo di rilanciare il valore dell'eccellenza a supporto dello sviluppo del settore turistico.

Il progetto **Accademia Ospitalità Italiana Crociere**, parte significativa delle attività formative svolte nella prestigiosa sede di Villa Figoli, vede direttamente coinvolta l'azienda impegnata nella coprogettazione dei primi quattro corsi caratterizzati da esperienze formative in aula e da stage sulla nave.

Finanziato dal MIUR¹ e dedicato a giovani in cerca di occupazione, il corso ITS per la formazione di 22 tra panettieri e pasticceri prevede l'assunzione diretta di almeno il 70% dei partecipanti, destinati ad essere imbarcati sulle navi Costa. La preparazione di animatori turistici, addetti al servizio clienti e cuochi gestita in tre diversi corsi (per un totale di 60 posti disponibili) finanziati dalla Regione Liguria con Fondo Sociale Europeo e riservato agli "over 24" permetterà al 60% degli allievi ritenuti idonei di entrare a far parte dello staff Costa.

La struttura messa a disposizione per i corsi tenuti a Villa Figoli de Geneys, dimora settecentesca in stile Liberty sottoposta a interventi di restauro conservativo e dotata di strumentazioni didattiche di ultima generazione, perfettamente integrate nel rispetto dello stile e del valore del luogo, permetterà agli studenti di vivere un'esperienza formativa unica. La sede dispone inoltre di un dormitorio in grado di ospitare sino a 50 studenti. L'esperienza di Villa Figoli rappresenta un esempio di sinergia multi prospettica, in grado di avvicinare i giovani al mondo del lavoro e di creare un polo di eccellenza per la filiera della ricettività di lusso, l'enogastronomia e la formazione di figure strategiche per il comparto con una visione di lungo termine. Il recupero dell'edificio ha significato, inoltre, restituire al territorio e alla città di Arenzano uno splendido parco pubblico e mettere a disposizione della collettività spazi di rappresentanza e sperimentazione.



Occupazione: il valore della crescita

Il 2016 si riconferma come un anno positivo sul piano dello sviluppo occupazionale: 388² persone sono entrate a far parte del mondo Costa a livello globale. L'integrazione di nuove risorse è avvenuta principalmente nei mercati internazionali e in aree in cui le attività di business registrano una crescita maggiore e necessitano di nuove competenze. Il consolidamento della presenza nel mercato asiatico si è

tradotto quindi nell'incremento nell'area di personale marittimo e in particolare di organico a livello di sede. Per quanto riguarda la ripartizione geografica dei dipendenti la situazione è rimasta invece di fatto sostanzialmente invariata rispetto all'anno precedente. La totalità (100%) dei dipendenti in forza presso Costa Crociere è coperta da contratti collettivi del settore crocieristico. In coerenza con i principi di responsabilità

d'impresa e di riconoscimento delle prerogative degli stakeholder, Costa Crociere promuove il dialogo partecipativo con le organizzazioni sindacali e le associazioni di categoria a tutti i livelli, nell'ottica di affrontare le tematiche e le possibili criticità legate allo sviluppo organizzativo aziendale secondo una logica costruttiva, favorendo la ricerca di soluzioni condivise con l'obiettivo ultimo di conciliare le esigenze delle persone con

quelle di business. Su questo approccio si innestano coerentemente anche le politiche retributive, differenziate in base alla classificazione della popolazione aziendale. I livelli base della retribuzione, i benefit e i sistemi di incentivazione sono in linea con i trend di mercato al fine di garantire un trattamento basato su criteri oggettivi per tutti i dipendenti presenti nei diversi paesi in cui Costa Crociere opera.



² Si specifica che il dato comprende il numero di assunti nell'anno a livello globale al lordo del numero di persone cessate



IL CLIENTE. IL NOSTRO OSPITE

La sostenibilità nell'evoluzione della guest experience

La crociera è un'esperienza unica. Costa Crociere vuole accompagnare i viaggiatori alla scoperta di bellissime destinazioni e coinvolgerli parallelamente nel percorso di condivisione di valori e comportamenti al fine di preservare i territori raggiunti e favorirne lo sviluppo sostenibile. Progettare e arricchire la crociera di nuove prospettive e opportunità nasce da un'attenzione continua nel cogliere e interpretare al meglio i cambiamenti a livello sociale e di mercato e dalla volontà di mantenere prioritaria la centralità del cliente.

Costa Crociere è impegnata da tempo ad integrare nell'esperienza della crociera temi oggetto di una crescente sensibilità da parte della collettività e, al contempo, centrali rispetto al modello di sviluppo sostenibile del business. Tale approccio si concretizza in iniziative riconducibili al consumo consapevole del cibo agendo sulla connotazione della food experience, alla sensibilizzazione verso l'utilizzo responsabile delle risorse a bordo e alla promozione di tour e escursioni mirate alla valorizzazione delle mete raggiunte, con un ridotto impatto della visita.

Il connubio virtuoso tra gusto e benessere

Costa Crociere lavora per promuovere a bordo delle proprie navi un modello di alimentazione nel quale vengano sintetizzati gli elementi principali della vacanza: salute, benessere, piacere ed esperienza gastronomica. L'impegno è concentrato nella sistematica rivisitazione dei menù e dei processi di preparazione del cibo per offrire una proposta in grado di soddisfare i diversi gusti dei clienti, mantenendo allo stesso tempo un'elevata coerenza con i principi propri di una sana nutrizione. Parte integrante del percorso intrapreso è rendere progressivamente partecipi gli ospiti, orientandoli verso un approccio

consapevole ed incoraggiandoli ad adottare buone pratiche di alimentazione. In coerenza con questo obiettivo, la scelta delle proposte enogastronomiche, pur non rinunciando alla varietà dell'offerta, tiene sempre più conto degli aspetti di sostenibilità della filiera e stagionalità degli alimenti. Questa tendenza permette, inoltre, di introdurre nei menù alcuni elementi caratteristici delle cucine dei paesi visitati per scoprirne l'identità anche attraverso il gusto, pur preservando il valore della dieta mediterranea. Nel disegnare questo percorso Costa Crociere ha scelto di coinvolgere alcuni partner di rilievo del settore alimentare e del *made in Italy*, impegnati nella sostenibilità.

Tra questi l'Università delle Scienze Gastronomiche di Pollenzo, la cui collaborazione ha permesso di integrare nella visione della food experience dell'azienda elementi di innovazione e di approccio sistematico, orientati a privilegiare la genuinità degli alimenti e il corretto bilanciamento dell'offerta. La realizzazione della pizza preparata esclusivamente con lievito madre e la selezione degli ingredienti per i condimenti rappresenta un esempio concreto insieme alla scelta di portare a bordo di Costa Diadema e Costa Favolosa la produzione di mozzarella (realizzata esclusivamente con latte italiano). Il progetto, gestito insieme alla Latteria del Curatino, permette di produrre la quantità necessaria al fabbisogno giornaliero, azzerando praticamente gli sprechi.

L'espressione delle molteplici sfumature della tradizione italiana viene riproposta nei ristoranti di bordo (18 menù regionali per un totale di oltre 520 piatti). Centrale nella dieta mediterranea la pasta, alla quale Costa Crociere, in collaborazione con Barilla, dedica l'iniziativa settimanale *Pasta in Festa* per proporre la sua versatilità in una serie di ricette che consentono agli ospiti di gustare un alimento che, da solo, può costituire il piatto unico del pasto. La centralità della dieta mediterranea e la ricerca di un'integrazione con altre tradizioni culinarie ha permesso di realizzare nuove proposte di menù quali il *Pacific Fusion*. Il percorso di sensibilizzazione verso una corretta alimentazione prevede momenti di coinvolgimento diretto degli ospiti.

Nel 2016 è stata lanciata l'iniziativa Bravo Chef, uno show cooking competitivo svolto a bordo che permette di conoscere le buone pratiche sulla preparazione del cibo, le sue proprietà e il suo valore.

Portare gli ospiti a bordo della sostenibilità

Il contenimento dei consumi di energia e acqua e la riduzione degli impatti ambientali, grazie al continuo progresso delle tecnologie applicate ai sistemi di bordo, sono tra gli obiettivi più importanti per il futuro di Costa Crociere. L'efficacia degli investimenti in questo campo può aumentare in modo significativo con il coinvolgimento degli ospiti, stimolati a vivere la vacanza all'insegna del consumo

responsabile senza rinunciare al massimo comfort. Esemplificativi in tal senso: la raccolta differenziata a bordo (appositi punti di raccolta) e l'attento utilizzo dell'acqua in cabina.

La crociera offre la possibilità di scoprire territori e tradizioni in tutto il mondo. Costa si impegna da tempo a promuovere l'inserimento nei propri itinerari di luoghi fortemente rappresentativi, non sempre inseriti nei circuiti privilegiati dal turismo tradizionale, promuovendo un modo più responsabile di viaggiare.

Rientrano in questa logica le 415 eco escursioni, occasioni di visita e scoperta dei luoghi a impatto ambientale ridotto, grazie all'utilizzo di mezzi di trasporto alternativi che permettono di raggiungere parchi e oasi naturalistiche incontaminati

20

ESCURSIONI DISCOVERY AND TASTE - WALKING TOUR NELLE PRINCIPALI DESTINAZIONI DEL MEDITERRANEO

3

ESCURSIONI LOW IMPACT IN ISLANDA E NORVEGIA - WALKING TOUR, KAYAKING, HIKING E DOG SLEDGE



e di vivere un'esperienza diversa, più intensa e autentica con le comunità locali. Per facilitare questa opportunità sono previste inoltre speciali sessioni formative al personale di bordo e di preparazione degli ospiti, per fornire indicazioni sui comportamenti necessari per non pregiudicare il rispetto delle tradizioni e delle culture locali. Il programma di sviluppo di questa modalità di conoscere le realtà del territorio ha portato all'ampliamento dell'offerta integrando 75 nuove eco escursioni.

Verso l'impact cruise

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. Nasce da questa visione lo sviluppo da parte di Carnival Corporation del **concepto di impact cruise**, realizzato attraverso Fathom, un modello di business unico che mette al centro l'esperienza autentica e l'interazione partecipativa dell'ospite con le località e i paesi oggetto di partenariato. Sviluppato secondo il principio della significatività dell'impatto generato nel tempo, il nuovo modello di turismo proposto da Fathom è destinato a "contaminare" progressivamente l'offerta di tutta la Corporation e a integrarsi nei programmi già esistenti si propone di supportare lo sviluppo sostenibile e di andare incontro al desiderio emergente di combinare la scoperta con il desiderio di contribuire a fare la differenza.



Il mondo visto con occhi diversi

La sperimentazione del progetto Fathom lanciato nel 2016 ha rappresentato per Costa un'opportunità assolutamente unica per integrare negli itinerari dei Caraibi nuovi programmi di escursioni, in grado di coniugare la scoperta dei luoghi con la condivisione di iniziative promosse per supportare lo sviluppo dell'imprenditoria locale e favorire l'uso responsabile delle risorse. Il supporto alla cooperativa Chocal di Puerto Plata (Repubblica Domenicana), fondata e interamente gestita dalle donne del luogo impegnate nella produzione di cioccolato (oltre 24mila semi di cacao piantati), si concretizza nell'organizzazione di una giornata da trascorrere lavorando al loro fianco all'intero processo di produzione del cioccolato (dal seme alla tavoletta). La partecipazione continuativa dei turisti permette di incrementare la produzione e le vendite (oltre 103mila prodotti confezionati e pronti per la vendita) e conseguentemente, di attivare una micro economia locale. L'incentivo allo sviluppo delle attività agricole legate alla produzione del cacao consente, infatti, di abbattere i costi e permette la redistribuzione a prezzo agevolato agli agricoltori locali.

Al centro del progetto RePapel (Uruguay) la riqualificazione della carta riciclata e la trasformazione in oggetti di piccolo artigianato destinati alla commercializzazione. L'iniziativa portata avanti, anche in questo caso, da una cooperativa gestita da donne locali, impegnate nel recupero e riciclo della carta (oltre 18mila nuovi fogli di carta prodotti), si propone di coinvolgere gli ospiti nella produzione di oggettistica nel materiale riportato a nuova vita. La presenza dei turisti è importante sia per il sostentamento alla crescita dell'impresa, sia per lo sviluppo della creatività.

Inserita nel Grand Tour dell'Australia l'esperienza di incontro con la Fondazione Mutitjulu impegnata nella raccolta fondi per il supporto in favore delle comunità aborigene. Il contributo diretto generato da ogni visita permette di garantire lo sviluppo di progetti nell'ambito della salute e dell'istruzione.

111
VISITE ALLA **COOPERATIVA**

3.736
TURISTI IMPEGNATI

121
VISITE

3.443
TURISTI IMPEGNATI

Interpretare le esigenze che cambiano

La soddisfazione e il superamento delle aspettative di chi sceglie una crociera Costa, oltre ad essere obiettivi strategici dell'azienda, sono il fondamento della promessa al cliente. Permettere agli ospiti di vivere un'esperienza di valore genera fiducia e reputazione, componenti essenziali del capitale relazionale dell'azienda sul quale si basa la sostenibilità del business nel tempo. Per questo motivo l'azienda pone una costante attenzione, in tutte le fasi di definizione e di realizzazione del prodotto, alla ricerca di soluzioni in grado di rispondere alle esigenze dei clienti in maniera adeguata, chiara e trasparente.

Integrare nuove rotte

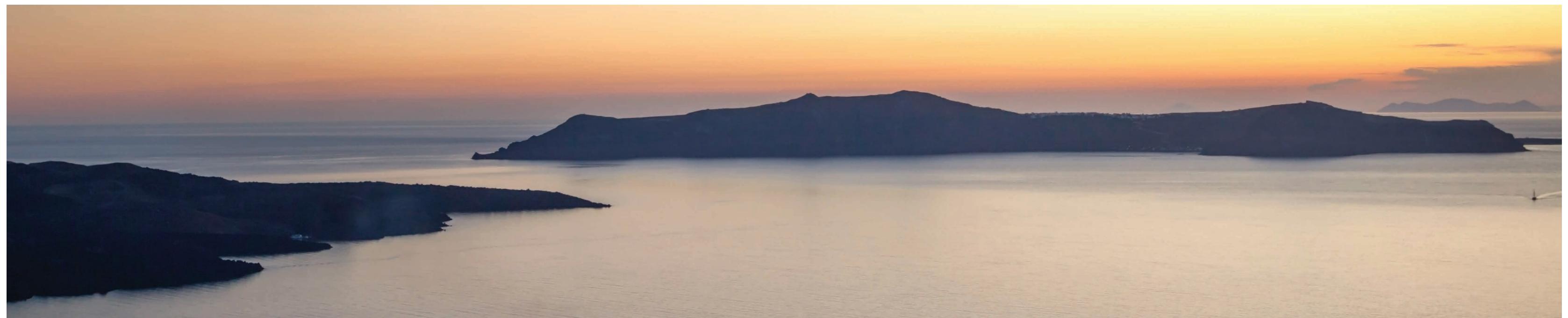
La crescita esponenziale del mercato crocieristico negli anni è direttamente correlata all'apertura di nuovi itinerari e all'integrazione di nuove rotte e si basa sulla necessità di continuare a innovare

in termini di prodotto e di interpretare i trend che indicano la nave come una soluzione d'interesse per scoprire mondi sempre più lontani.

Significative novità lungo tutto il processo di realizzazione dell'offerta hanno caratterizzato il 2016. Sul piano degli itinerari l'azienda ha lavorato per integrare due nuove rotte nel Mediterraneo (Isole della Grecia – Sardegna e Isole Baleari) destinate ad intercettare e ad avvicinare al mondo della crociera un pubblico più giovane. A livello di lungo raggio: l'apertura dell'itinerario nell'Oceano Indiano alla scoperta di India, Sri Lanka e Maldive. Totalmente nuovo nel panorama delle crociere e dei pacchetti turistici, il viaggio è caratterizzato da lunghe soste e pernottamenti per consentire agli ospiti di vivere l'esperienza in modo più completo e intenso con la possibilità di effettuare più di un'escursione nella stessa destinazione.

Programmata per gli ospiti maggiormente orientati alla ricerca dell'esclusività la visita a **Sir Bani Yas**, isola parco naturale nella costa sud-occidentale dell'Emirato di Abu Dhabi. Il processo di ascolto degli ospiti è stato al centro del piano di revisione delle escursioni e della *shore experience*. Una survey dedicata, condotta su un campione di 2.000 passeggeri, ha permesso di raccogliere suggerimenti e comprendere in maniera circostanziata l'evoluzione della percezione e delle principali aspettative riguardanti uno dei momenti più sentiti della vacanza. Il piano d'azione è stato definito sulla base degli outcome, sostanzialmente focalizzati sulla rilevanza dell'autenticità dell'esperienza a terra e sull'interesse a conoscere realtà caratteristiche fuori dai normali circuiti e dall'area visitata. Visita non solo nelle città in cui attraccano le navi ma anche nel territorio circostante, priorità di

sbarco e ingresso privilegiato a musei e siti, qualità assicurata da operatori qualificati e guide multilingue, massima assistenza e sicurezza, prezzo garantito e riprogrammazione delle escursioni in caso di modifiche all'itinerario sono gli aspetti sui quali Costa Crociere ha deciso di investire in un vero e proprio programma *Fun & Discovery without stress* per rispondere alle esigenze espresse dai clienti. L'evoluzione dei Costa Tours, oltre a stimolare l'attivazione di nuovi servizi nelle mete raggiunte e il miglioramento continuo di quelli già offerti dai partner locali, ha comportato la necessità di integrare a livello organizzativo nuove figure professionali: il **Corporate Destination Manager** che ha la responsabilità di allineare le procedure con questo nuovo approccio (2.200 tour riscritti in chiave emozionale) e



l'esperto di escursioni dedicato alla gestione dei gruppi. Un servizio di consulenza, quest'ultimo, creato per supportare direttamente le agenzie di viaggio sulla promozione delle escursioni maggiormente adatte ai grandi gruppi e sull'organizzazione di tour con programmi speciali e altamente personalizzati. Questo tipo di collaborazione contribuisce a rafforzare l'appeal della proposta in fase di vendita e, conseguentemente, il vantaggio competitivo rispetto agli altri operatori, determinando una ricaduta economica diretta sulle agenzie specializzate in questo tipo di business.

Trasparenza e interazione

Un'evoluzione nell'ottica della semplificazione ha interessato il sistema di pricing, rivisto per facilitare clienti e agenti di viaggio, grazie all'introduzione di una nuova tariffa (**Total Comfort**) disegnata per facilitare e rendere più semplice e trasparente il prezzo della vacanza. L'aspetto sicuramente più innovativo introdotto nell'anno in oggetto, con l'obiettivo di facilitare ulteriormente l'interazione con il cliente, è sintetizzato nella nuova piattaforma web www.mycosta.it, un sito web disponibile in 6 lingue e accessibile da tutti

i dispositivi mobili, in grado di offrire agli ospiti la possibilità di personalizzare la crociera con servizi esclusivi e sorprese speciali, prenotabili in anticipo e gestibili a livello di pagamento direttamente a bordo, a fine crociera. Il sito garantisce la prenotazione in tutta tranquillità delle escursioni preferite e il massimo della flessibilità nella ripianificazione.

Al termine della crociera gli ospiti ricevono un questionario online per valutare il valore percepito e l'aderenza alle aspettative. Le risposte vengono elaborate e analizzate secondo il Net Promoter Score (un indice utilizzato per valutare il livello di fedeltà nella relazione impresa – cliente) per misurare

la soddisfazione, evidenziare le aree di miglioramento e per stabilire il livello di fedeltà. Nel 2016 l'NPS è passato a 43,22 (vs 40 del 2015) registrando un incremento del 9,77%. L'esperienza a bordo, fatta di momenti ed emozioni speciali e indimenticabili, è raccontata direttamente dagli ospiti attraverso i social network più comunemente utilizzati. Per non disperdere il valore di questo *storytelling* collettivo che alimenta il capitale relazionale dell'azienda, Costa Crociere interagisce con gli ospiti durante e dopo la vacanza attraverso iniziative dedicate sulle piattaforme social.

INTERAGIRE CON IL MONDO COSTA

ACCESSI AL SITO

37.438.538



FACEBOOK
2.234.266

fan worldwide



TWITTER
71.851

fan worldwide



INSTAGRAM
15.400

follower



YOUTUBE
5.356.685

total views

Fiducia e fedeltà: un capitale da valorizzare

Il CostaClub è un'importante espressione del capitale relazionale dell'azienda: esso ha permesso e continua a permettere l'ascolto e l'analisi delle opinioni e dei bisogni dei crocieristi più fedeli. Questa interazione con un segmento di clienti fortemente legati all'azienda garantisce a Costa Crociere la possibilità di avere un osservatorio privilegiato e oggettivo utile a migliorare costantemente il servizio e a progettare un sistema di benefit sempre all'avanguardia. Proprio il 2016, anniversario del programma di fidelizzazione, ha stimolato la revisione delle modalità di membership e l'introduzione di privilegi esclusivi e personalizzati per gli appartenenti al CostaClub. Provenienti da 200 nazioni diverse, con una forte rappresentanza di italiani, francesi e tedeschi, i soci dimostrano una loyalty che va ben oltre l'apprezzamento della vacanza ed esprime il valore unico dell'esperienza crocieristica.

Oltre 3

**MILIONI DI CROCIERE
IN 15 ANNI EFFETTUATE
DAI SOCI**

19

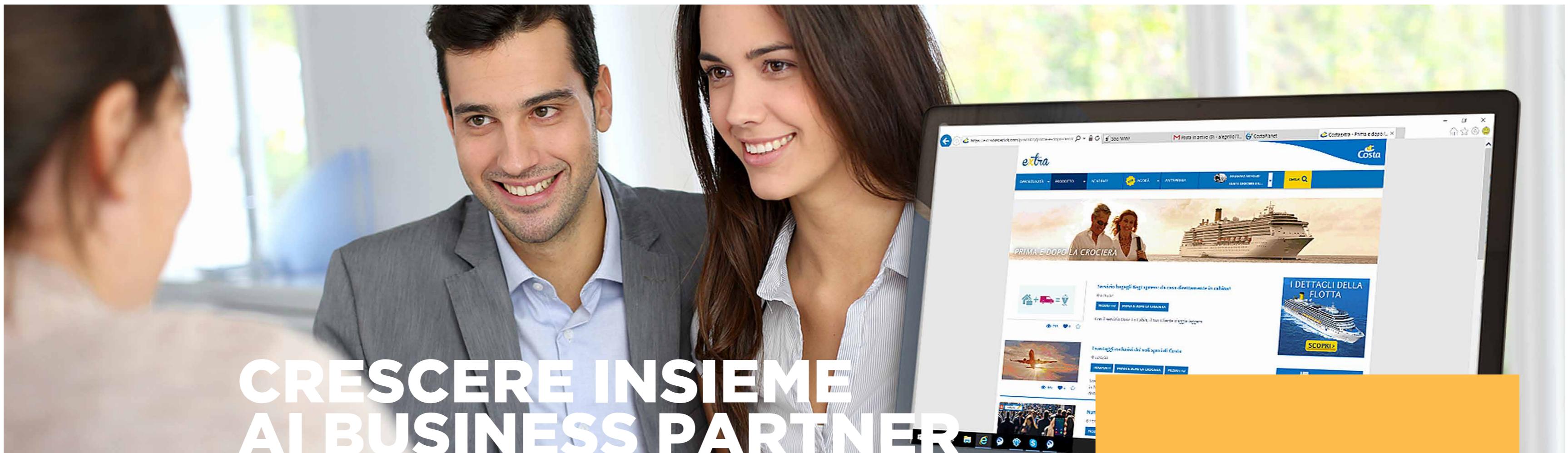
**MEMBRI DEL COSTACLUB
HANNO FATTO 4 CROCIERE
INTORNO AL MONDO**

1

**MEMBRO DEL COSTACLUB
HA EFFETTUATO 100 CROCIERE
NEGLI ULTIMI 5 ANNI (PER UN
TOTALE DI 871 GIORNI A BORDO)**

1

**MEMBRO DEL COSTACLUB HA
SCELTO PER 40 VOLTE
CONSECUTIVE LA STESSA NAVE
PER LE SUE CROCIERE**



CRESCHERE INSIEME AL BUSINESS PARTNER

Le 38.000 agenzie di viaggio presenti in 70 paesi rappresentano in molti casi Costa Crociere nel primo contatto con il cliente, accompagnandolo nella scelta della soluzione di viaggio più adatta alle specifiche esigenze. Per questo motivo il rapporto con gli agenti è fondamentale e necessita di costanti attenzioni per alimentare la fiducia e condividere l'obiettivo di creazione di valore.

La **Costa Sales Academy on Board** offre agli agenti una formazione mirata sulle tecniche di vendita e sulle novità del prodotto, veicolate anche a distanza grazie alla piattaforma web **Costa extra**, la più grande business community italiana nel settore dei viaggi, attiva per le agenzie presenti anche in Francia e Spagna, in cui è possibile il confronto, lo scambio di informazioni e l'apprendimento reciproco. La piattaforma ospita inoltre webinar dedicati, con un impatto diretto sulla riduzione delle trasferte della forza vendita, contribuendo sia alla riduzione

dei costi sia alla riduzione delle emissioni. Allo stesso tempo, attraverso il progetto **Agorà**, lanciato in Italia nel 2015 e successivamente esteso alla Francia, è stato possibile raccogliere le opinioni dei partner più importanti a livello internazionale, essenziali per l'innovazione continua del prodotto. Nel 2016 quindi un panel composto dalle più importanti realtà di distribuzione d'oltralpe si è riunito per un momento di ascolto reciproco e discussione aperta e costruttiva sul prodotto e sui trend evolutivi del settore. Incontri strutturati di questo tipo contribuiscono a rafforzare ulteriormente il legame con gli agenti la cui esperienza rappresenta un patrimonio prezioso da capitalizzare con un approccio di sviluppo proattivo. Nell'ottica di supportare concretamente lo sviluppo della business intelligence e di rafforzare il dialogo partecipativo con le agenzie di viaggio, l'azienda ha lanciato nel 2016 l'innovativo programma **CostaNext**.

Risultato di un significativo investimento e di un complesso lavoro di analisi e ricerca per la gestione dei big data, la piattaforma permette di accedere a strumenti utili e innovativi relativi alla profilazione del cliente e all'individuazione del potenziale. Il supporto delle agenzie di viaggio sul territorio è fondamentale per definire programmi di accoglienza per persone con disabilità e sviluppare programmi di turismo accessibile. Rendere possibile una vacanza a bordo di una nave e garantire la possibilità di visitare il mondo assume quindi anche un valore sociale. L'esperienza svolta in collaborazione con **Asociación de Sordociegos de Castilla y León**, l'associazione spagnola di sordociechi, va in questa direzione. Costa Diadema è stata scelta per realizzare insieme all'associazione un'esperienza a misura di 24 viaggiatori che necessitano di percorsi facilitati e specifici servizi a supporto.

“Terra chiama Bordo”. Un’occasione di arricchimento professionale

Al motto di “Terra chiama Bordo” 200 Sales Agent di Italia, Spagna, Francia, Benelux e New Markets hanno vissuto un’esperienza formativa unica a bordo delle navi Costa. Il programma, il cui obiettivo oltre a rafforzare la conoscenza del prodotto era, soprattutto, conoscere e apprezzare in diretta la professionalità del personale di bordo, ha permesso ai partecipanti di comprendere ulteriori aspetti di un business estremamente complesso. Un training itinerante, interattivo e dinamico finalizzato a far comprendere l’impegno di Costa a garantire la massima aderenza al concetto di eccellenza del servizio, coinvolgendo in modo diretto il personale di bordo. Il format prevede una vera e propria scoperta della crociera dal “dietro le quinte”: la visita delle cabine e delle attività di hotellerie svolte nei diversi ambienti della nave consente di vivere in diretta quanto l’azienda investa in termini di sensibilizzazione dell’equipaggio sull’importanza della customer experience e della cura dei dettagli, fondamentali per rendere un’esperienza memorabile. La conoscenza diretta del prodotto e della sua realizzazione sulla nave diventa quindi parte integrante di un percorso volto a consolidare la relazione con chi promuove la crociera e conosce oltre alle aspettative del cliente i trend evolutivi chiave del settore e del turismo in generale. Questa esperienza è quindi doppiamente importante per valutare ulteriori azioni a supporto del miglioramento del prodotto e rafforzare le capacità relazionali e il dialogo con questa categoria di stakeholder altamente strategici.



IL VALORE DI ESSERE RESPONSABILI

La gestione della Supply Chain

La complessità di un business caratterizzato dallo spostamento continuo di persone e di merci in tutto il mondo necessita di un'organizzazione strutturata a livello di gestione degli approvvigionamenti, che consente di integrare al meglio i processi interni, capitalizzare gli aspetti di innovazione e le sinergie tra le funzioni e i soggetti coinvolti nella catena di fornitura.

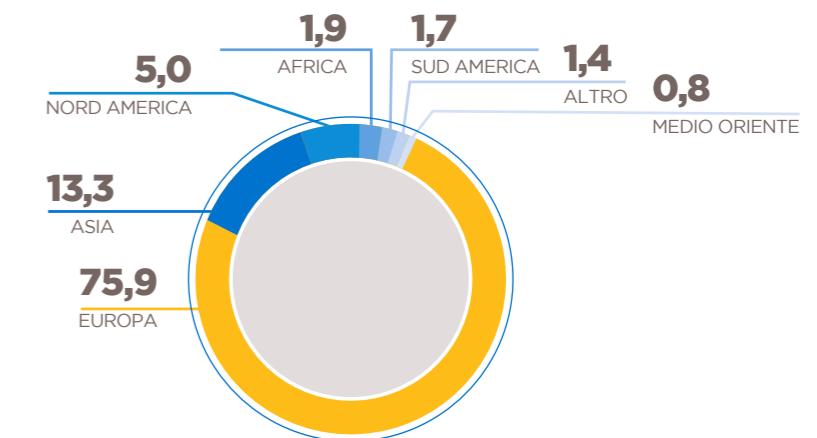
Le strategie d'acquisto relative agli ambiti merceologici principali sono definite a livello globale per perseguire

gli obiettivi prioritari di ciascun ambito: dalla sicurezza dell'approvvigionamento nel pieno rispetto dei tempi previsti, alla massima efficienza, fino alla riduzione degli impatti connessi alla logistica. Ciò avviene attraverso la progressiva attivazione di poli logistici locali e, dove possibile, acquistando prodotti provenienti da filiere territoriali. Questo vale in particolar modo per le derrate alimentari che rientrano nella categoria del fresco; la ricaduta positiva di questo approccio si concretizza sia nella minimizzazione delle emissioni generate da approvvigionamenti a lungo raggio, sia nella creazione di sviluppo per l'indotto locale (per l'inverno 2016, in particolare,

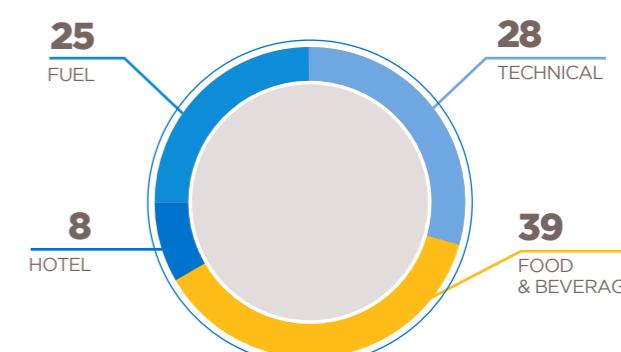
a Mauritius). Scelte di procurement sostenibile in ambito food&beverage riguardano anche le collaborazioni stabilite dall'azienda con partner italiani di eccellenza in grado di proporre i migliori prodotti della tradizione nostrana, realizzati attraverso processi di coltura e lavorazione delle materie prime rispettosi delle persone e dell'ambiente. A queste dimensioni si aggiungono le attività di gestione della supply chain legate alla manutenzione straordinaria delle navi, regolate attraverso accordi specifici di carattere pluriennale, data l'entità delle attività, la complessità tecnologica dei materiali trattati e la specificità del know-how per i servizi necessari.

8.774
NUMERO FORNITORI

DISTRIBUZIONE ACQUISTI



PER AREA GEOGRAFICA DI APPROVVIGIONAMENTI (IN VALORE%)



PER TIPOLOGIA (IN VALORE%)

PROCUREMENT SOSTENIBILE IN COSTA



CARBURANTE / BUNKER

CARBURANTE/COMBUSTIBILE UTILIZZATO PER LA NAVIGAZIONE

- utilizzo di carburante/combustibile conforme allo standard ISO 8217 e regolari controlli sul rispetto dei parametri attraverso rifornimenti prova a campione (bettolina, bordo, e in laboratorio)



RISORSE IDRICHE

APPROVVIGIONAMENTO DI ACQUA

- incremento progressivo dell'acqua prodotta a bordo e pianificazione dell'approvvigionamento in aree geografiche in cui la disponibilità di acqua è maggiore per non impattare sui bisogni delle comunità locali



TECHNICAL

PARTI DI RISPETTO^(*) MATERIALE TECNICO DI CONSUMO SERVIZI DI MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA PER LA FLOTTA

- forniture certificate
- trasferimento di competenze e opportunità di business nelle aree portuali connesse alle attività di dry dock con standard elevato di affidabilità e solidità del committente



HOSPITALITY

PRODOTTI E MATERIALI CORRELATI ALLE ESIGENZE DI TIPO ALBERGHIERO E DI ALLESTIMENTO DELLA NAVE

(GESTITI IN COLLABORAZIONE CON L'AREA TECNICA)

- inserimento prodotti cosmetici di cortesia ecosostenibili
- piatti, posate, cannucce e materiale per le escursioni realizzati in materiale biodegradabile (mater-bi)
- materiale informativo di bordo in carta riciclata
- biancheria realizzata in cotone organico



FOOD & BEVERAGE

PRODOTTI ALIMENTARI

INCLUSO IL RIFORNIMENTO DI CIBO FRESCO

- potenziamento e valorizzazione di partnership con aziende alimentari attive nell'ambito della sostenibilità
- introduzione progressiva di alimenti primari provenienti da filiere sostenibili
- orientamento a fornitori di bibite e prodotti confezionati che utilizzino packaging e dispenser a ridotto impatto ambientale (ad esempio Acqua San Benedetto)
- continua rivisitazione dei menù sulla base del rispetto delle tradizioni del territorio con relativa valorizzazione delle produzioni locali
- incremento dei fornitori sul territorio e conseguente riduzione dell'impatto generato dalle attività di logistica
- progressivo incremento (15,5% sul totale food) dei prodotti freschi approvvigionati presso i porti di scalo

Con San Benedetto per ridurre l'impatto

Alla base della collaborazione con Acque Minerali San Benedetto il comune impegno alla salvaguardia dell'ambiente. Esempio di modello virtuoso nell'ambito del proprio settore, San Benedetto ha introdotto il PET fin dagli anni 80, scegliendo di perseguire una filosofia d'impresa orientata all'energy saving, con l'obiettivo di ridurre le emissioni di CO₂ lungo tutto il ciclo produttivo e la quantità di plastica utilizzata per l'imbottigliamento. La partnership con Costa Crociere è stata disegnata nell'ottica di abbattere in maniera considerevole il packaging dell'acqua distribuita a bordo. La sostituzione della bottiglia da 1,5 litri con quella da 2 litri (con un peso inferiore) ha permesso di ridurre di 26 tonnellate all'anno la produzione di plastica destinata allo smaltimento.



Una partnership di eccellenza per le attività di dry dock

L'incremento della complessità tecnologica e meccanica delle navi ha stimolato nel tempo la nascita di poli di eccellenza per realizzare interventi di manutenzione adeguati alle esigenze. Ciò ha favorito in particolare i processi di *capacity building* centrati sia sull'adeguamento delle infrastrutture destinate ad accogliere navi di dimensioni sempre maggiori sia sull'innovazione continua della cantieristica navale.

Con questo obiettivo Costa Crociere nel 2016 ha acquisito una quota del 33,3% del **Chantier Naval de Marseille**, realtà specializzata nelle riparazioni e trasformazioni navali basata a Marsiglia e controllata dalla genovese San Giorgio del Porto, azienda di eccellenza della cantieristica italiana. L'operazione porterà allo sviluppo di un centro di eccellenza mondiale per le riparazioni e le trasformazioni navali, nonché benefici al territorio sia in termini occupazionali diretti sia per lo sviluppo dell'indotto.

Questa operazione strategica, che prevede un primo investimento di 10 milioni di euro, rappresenta un passaggio fondamentale per le operazioni future e assurerà una gestione ottimale delle attività di manutenzione delle navi della flotta nel più grande bacino del Mediterraneo, comprese quelle di nuova generazione in consegna nei prossimi anni.



La fiducia basata su relazioni chiare e trasparenti

Costa Crociere opera per instaurare nella propria catena di fornitura rapporti stabili, caratterizzati dalla fiducia reciproca e dal comune obiettivo di crescita all'insegna della qualità, innovazione e della sostenibilità. La relazione con i fornitori si basa necessariamente su processi di gestione chiari e trasparenti, nel pieno rispetto delle esigenze reciproche, a partire dal processo di selezione e fino

al monitoraggio delle performance, per garantire pari opportunità. Nel corso del 2016 l'azienda si è concentrata sul processo di armonizzazione e di razionalizzazione dei vendor per ciascuna macro categoria con l'obiettivo di consolidare le partnership strategiche e di rafforzare ulteriormente l'interazione.

La qualifica dei fornitori avviene secondo criteri oggettivi di valutazione degli aspetti tecnici e di solidità economica dei fornitori, ai quali si aggiungono quelli etici, ambientali, di sicurezza. Il percorso

termina con l'assegnazione di un giudizio di idoneità, che distingue il fornitore in "qualificato" o "qualificato con riserva"¹ nei casi di non completa adesione agli standard previsti. All'avvio della collaborazione il fornitore sottoscrive contrattualmente il **Codice Etico e di Condotta per i Partner Commerciali**, impegnandosi all'osservanza dei principi e requisiti stabiliti dall'azienda. In particolare, il codice, specifica la conoscenza e il rispetto delle norme e delle leggi ambientali, di salute e sicurezza in vigore.

Nell'ottica di un approccio virtuoso il codice incoraggia i partner a ridurre al minimo l'utilizzo di risorse non rinnovabili, a effettuare la riduzione, il recupero e il riciclo dei rifiuti e a minimizzare l'impatto ambientale generato. Allo stesso modo, Costa Crociere si impegna nel prevenire i reati di schiavitù e traffico di esseri umani, come definito dal **UK Modern Slavery Act** ed estende tale impegno alla propria catena di fornitura, richiedendo ai propri fornitori di rispettare tali politiche all'interno della propria organizzazione.

265

AUDIT AI FORNITORI DI TERZE PARTI

La collaborazione con i fornitori messa a sistema

La gestione del sistema di approvvigionamento dei prodotti dell'area food&beverage per ogni singola nave implica un controllo puntuale: sono infatti oltre 50 le categorie merceologiche interessate per una media di 6.000 ordini al mese processati.

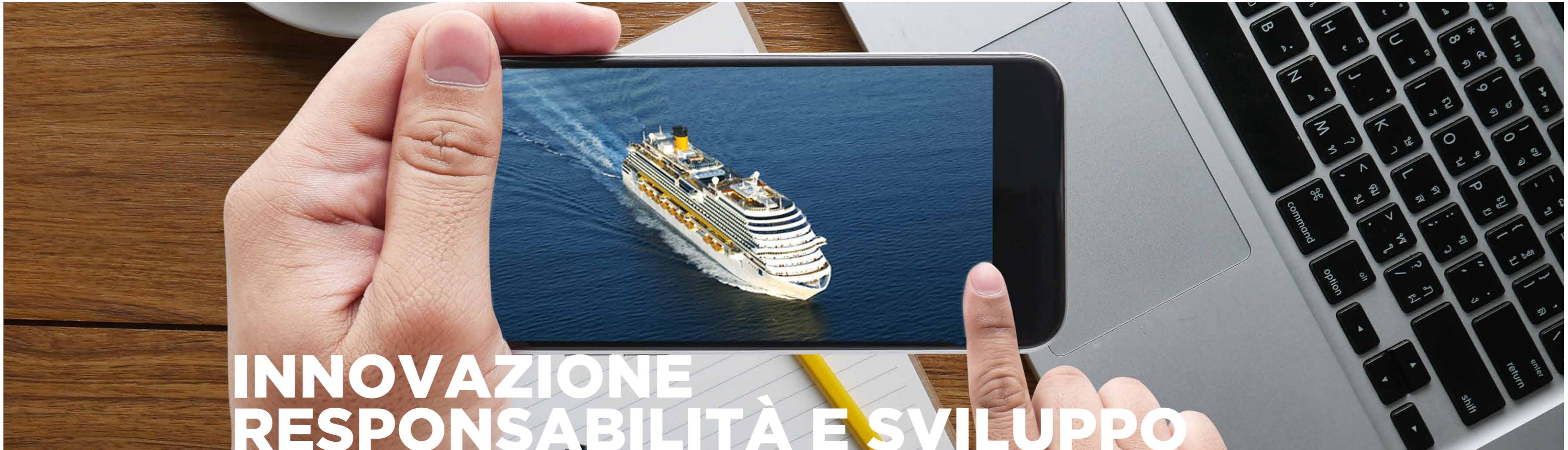
L'avvio del progetto POINT (Purchase Order Integration) legato all'implementazione di un sistema web based aperto a tutti i fornitori del comparto, rientra nella logica di un upgrade focalizzato sul

miglioramento e la semplificazione dello scambio dei dati e delle informazioni, favorendo la modalità paper less. L'efficientamento dell'intero processo passa attraverso la tracciabilità delle modifiche, fondamentali in un contesto come quello della nave legato a fabbisogni variabili derivanti dalla presenza degli ospiti a bordo. Rientra nel piano di implementazione a breve termine l'estensione del sistema ad altre categorie merceologiche e ad altri ambiti quali la gestione delle gare, le modalità di acquisti da catalogo e le richieste di offerta.

¹ La qualifica "con riserva" comporta una limitazione del valore approvvigionabile dal fornitore. La qualifica iniziale prevede inoltre la verifica sull'eventuale appartenenza alle categorie con le quali Costa Crociere, in quanto parte del Gruppo Carnival Corporation, non può intrattenere relazioni commerciali in conformità a quanto previsto dalle leggi e dai regolamenti relativi ai programmi di sanzione economica del Governo degli Stati Uniti (OFAC Compliance Policy)

A large, colorful mobile sculpture made of numerous reflective, curved metal panels in shades of red, gold, green, and blue, suspended in a dark space.

TOMORROW



INNOVAZIONE RESPONSABILITÀ E SVILUPPO

Nella visione di lungo termine di Costa le navi di nuova generazione alimentate a LNG rappresentano le piattaforme sulle quali disegnare, con una visione multidisciplinare, la guest experience del futuro, in ottica di soddisfazione delle aspettative dei clienti e creazione di valore. Una strategia distintiva, orientata ad ampliare gli orizzonti e a rendere l'innovazione responsabile il motore

principale della trasformazione, sia a livello di prodotto, sia a livello di processi. Un percorso di crescita del business, con un impatto diretto su tutti gli attori della filiera, sostenuto da investimenti tangibili strettamente connessi alle tematiche maggiormente rilevanti di sviluppo sostenibile espresse nell'Agenda 2030 e declinate nei *Sustainable Development Goals*.

L'energia pulita del futuro

Protagonista della transizione dei sistemi energetici verso l'utilizzo di fonti meno inquinanti, lo sviluppo del mercato dell'LNG è un fenomeno globale destinato ad influenzare in modo sostanziale la politica energetica mondiale e ad investire le principali economie a livello globale. Nel settore marittimo e in particolare nel comparto delle crociere

l'LNG, il combustibile fossile più green sul mercato, è considerato sotto il profilo tecnico ed economico come la soluzione maggiormente praticabile per gestire i limiti sempre più stringenti alle emissioni di sostanze inquinanti. Le normative internazionali di riferimento infatti richiederanno nel corso dei prossimi anni un progressivo adeguamento a limitazioni



ENERGIA SOSTENIBILE

Scelto per alimentare le nuove navi della flotta, l'LNG è il combustibile fossile a minor impatto ambientale. L'uso di gas liquefatto naturale avrà un ruolo centrale nella transizione verso un mix energetico più sostenibile orientato a ridurre inquinamento ed emissioni di gas serra.



INNOVAZIONE RESPONSABILE

L'innovazione tecnologica dei sistemi e degli impianti delle future navi permetterà di realizzare efficienze significative sul piano dell'utilizzo di energia, acqua e risorse naturali. La rivisitazione degli spazi a bordo consentirà di massimizzare la riduzione degli sprechi nell'intero ciclo produttivo.



INDUSTRIA E INFRASTRUTTURE

L'arrivo delle nuove navi determina un forte stimolo a livello di adeguamento infrastrutturale e tecnologico dei porti e dei cantieri navali, fattori riconosciuti quali motori di sviluppo economico e sociale.

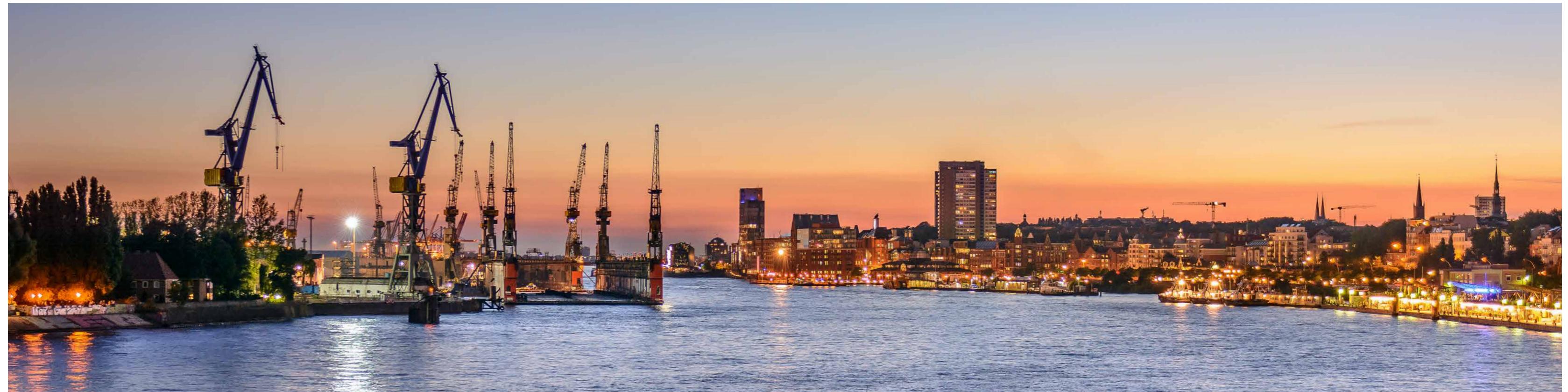
in tal senso, destinate ad interessare entro il 2020 nuove aree quali: Mediterraneo Settentrionale, Mar Baltico, Mare del Nord e Canale della Manica. Lo scenario evolutivo, quindi, prevede impatti diretti sull'intera industria cantieristica e incentiva piani di sviluppo a livello di infrastrutture portuali.

Delle 75 nuove navi da crociera previste in consegna nei prossimi anni, di cui un terzo ordinate nel solo 2016, 13 sono destinate ad utilizzare per la propulsione il gas liquefatto naturale. Si tratta di un trend in costante crescita di cui Carnival, con le sue nove navi attualmente in ordine, è stata il precursore, dimostrando ancora una volta di saper interpretare in modo proattivo gli scenari evolutivi del business e permettendo in tal

modo al Gruppo Costa Crociere di diventare la prima azienda del settore a poter disporre di unità interamente alimentate da questo nuovo sistema di propulsione, in grado di navigare e rifornirsi nei porti e in mare aperto.

Le nuove infrastrutture per accogliere il combustibile più green

In qualità di *first mover*, Carnival Corporation promuove a livello di industry la conoscenza dei reali benefici e dei vantaggi derivanti dall'adozione dell'LNG come combustibile del futuro, impegnandosi ad attivare un dialogo strutturato con tutti gli stakeholder



¹ Carnival è uno dei membri di SEA\LNG, organizzazione multi settore che si pone l'obiettivo di accelerare l'adozione dell'LNG nel settore marittimo entro il 2020.

www.sea-ing.org

maggiormente rilevanti: fornitori del comparto della cantieristica navale, porti, istituzioni ed enti di classificazione per collaborare alla pianificazione infrastrutturale necessaria per la gestione delle nuovi navi con una visione di lungo termine e nell'ottica di promuovere la sua diffusione su larga scala¹.

Per essere efficace, la transizione verso i nuovi sistemi di propulsione deve essere infatti accompagnata da un programma di crescita e di adeguamento della rete globale di servizi di rifornimento di LNG, che nel 2014 poteva contare solamente su 22 stazioni operative in tutto il mondo, di cui 15 situate nei porti europei. A livello mondiale esiste già un'ampia disponibilità di capacità di liquefazione e il trend di crescita della domanda di questo

combustibile contribuisce a stimolarne la produzione anche da parte di mercati emergenti, aumentando la diversificazione dell'offerta e, conseguentemente, la sicurezza degli approvvigionamenti. Parallelamente l'Unione Europea sostiene la costruzione di porti marittimi e interni con stazioni di rifornimento di LNG, con obiettivo di completamento entro il 2025. Diversi i progetti in fase di sviluppo per la costruzione di punti di rifornimento in altre aree del mondo, molti dei quali localizzati proprio in Estremo Oriente (Cina, Corea del Sud e Giappone) dove si registrano i maggiori tassi di crescita del mercato crocieristico.

In Italia, dove attualmente non vi sono punti di approvvigionamento, le imprese che gestiscono i rigassificatori si sono

mobilitate per valutare la fattibilità di eventuali adeguamenti delle strutture esistenti e le Autorità Portuali hanno avanzato progetti per l'adeguamento dei porti alla distribuzione di LNG. Le prospettive sono sicuramente di crescita e secondo quanto stimato dal Quadro Strategico Nazionale al 2030 la domanda di bunker LNG è destinata ad aggirarsi intorno a 1 milione di tonnellate all'anno. I punti di rifornimento per le navi operative nei porti marittimi e nei porti della navigazione interna dovrebbero invece raggiungere quota 20, mentre sono 35 i mezzi navali alimentati a LNG di nuova costruzione stimati e 25 quelli oggetto di possibile conversione. Una spinta importante verso il superamento delle barriere di carattere tecnico-normativo è arrivata

invece a febbraio del 2017 con l'emissione dello standard ISO 20519:2017 il quale garantisce i requisiti base per lo svolgimento delle attività di bunkeraggio in sicurezza da parte del fornitore di LNG e del personale della nave, a prescindere dal luogo in cui è effettuata l'operazione di bunkeraggio. Il nuovo standard contiene requisiti che non sono contemplati dal Codice IGC (il codice principale per il trasporto navale di gas liquefatti emanato da IMO), tra cui i sistemi di trasferimento liquidi e vapori, le procedure operative, i requisiti base del fornitore di LNG per l'erogazione di carburante, per lo stoccaggio, la formazione e le qualifiche del personale coinvolto nell'applicazione degli standard ISO e della normativa a livello locale (in base al porto di riferimento).



FLOTTA MONDIALE ALIMENTATA LNG

97

NAVI IN SERVIZIO

91

NAVI IN ORDINE

INFRASTRUTTURE E MERCATO MONDIALE DELL'LNG^(*)

GLOBAL TRADE

258

MILONI DI TONNELLATE
(+5% VS. 2015)

OUTLOOK +4-5% PER ANNO
(2015-2030)

CAPACITÀ DI LIQUEFAZIONE ESISTENTE:

340

MILONI DI TONNELLATE
PER ANNO
(+11,5% VS. 2015)

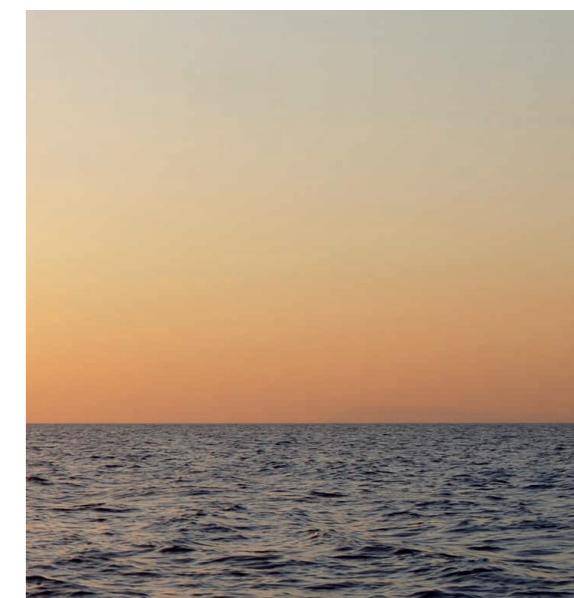
CAPACITÀ DI LIQUEFAZIONE IN COSTRUZIONE

115

MILONI DI TONNELLATE
PER ANNO

LNG CARRIER:
439 UNITÀ (+7% VS. 2015)

^(*) Fonte SEA\LNG aggiornamento Dicembre 2016



Porti baricentrici per Costa: lo sviluppo

La prima delle due navi di Costa Crociere alimentate a LNG, il cui varo è previsto per il 2019, farà scalo a Savona, base operativa della compagnia del Mediterraneo. La scelta dell'home port savonese implica riflessioni rispetto

all'adeguamento infrastrutturale ossia alla costruzione delle piattaforme di approvvigionamento. Tutto ciò presuppone la condivisione di un piano di sviluppo sul lungo termine tra l'azienda, la città di Savona e l'Autorità Portuale. Nell'attesa che si sviluppi il progetto, l'approvvigionamento del gas naturale avverrà con la modalità

nave su nave fuori dal porto. A luglio 2016 sono ufficialmente iniziati i lavori di costruzione del secondo terminal nel porto di Barcellona: il maggior investimento infrastrutturale di Carnival a livello europeo, 30 milioni di euro e circa 150 persone occupate attraverso la collaborazione con le imprese appaltatrici locali. La

nuova struttura, una volta completata nel 2018, sarà in grado di ospitare le nuove navi a LNG e permetterà di aumentare considerevolmente la capacità in termini di movimentazione passeggeri. La costruzione del secondo terminal, testimonia la continuità della partnership decennale con l'Autorità Portuale catalana.

L'LNG entra nella partnership con Shell

Sarà SHELL a rifornire le navi di Carnival Corporation&plc di prossima generazione, progettate per utilizzare il gas liquefatto naturale per produrre energia sia in porto che durante la navigazione in mare aperto. Una partnership unica nel settore, frutto di una visione condivisa sulla necessità di costruire una supply chain efficace che soddisfi le peculiari esigenze logistiche del settore crocieristico e possa sostenere in tal modo la transizione verso il pieno utilizzo dell'LNG.

L'accordo, concluso nel mese di ottobre 2016, prevede di rifornire una prima nave da una gasiera che a sua volta si approvvigionerà presso il porto di Rotterdam, dove SHELL può contare su un terminal dedicato, mentre il rifornimento della seconda nave è previsto avvenga in uno dei porti del Mediterraneo occidentale.



6.600

NUMERO DI PASSEGGERI

180.000

STAZZA - TONNELLATE

0%

EMISSIONI
DI OSSIDI DI ZOLFO

95-100%

RIDUZIONE
DEI PARTICOLATI

85%

RIDUZIONE
DELLE EMISSIONI
DI OSSIDO D'AZOTO

25%

RIDUZIONE DELLE
EMISSIONI DI CARBONIO

Nuove navi: il concept

Agli investimenti nei nuovi sistemi di propulsione e per l'adozione di soluzioni di bordo che porteranno benefici in termini di riduzione degli impatti e di maggiore efficienza nell'utilizzo delle risorse, e non solo in termini energetici, si affianca la strategia di Costa che mira sempre più a rendere la nave stessa una destinazione tra le destinazioni. In quest'ottica si configura tutto il pensiero legato alla progettazione degli spazi della nave e dei concept da sviluppare legati ai trend evolutivi di questa modalità di vacanza.

Sulle nuove navi di Costa sarà come sempre l'Italia la protagonista dell'esperienza a bordo. Ambasciatrici del "meglio dell'Italia" sui mari, consentiranno

a migliaia di ospiti internazionali di scoprire l'eccellenza in termini di stile, ospitalità e intrattenimento, all'interno di un progetto creativo ispirato a trasmetterne i veri valori. Nel percorso di sviluppo del concept della nuova nave, la rivisitazione integrale del modo di vivere l'esperienza a bordo di una realtà destinata a diventare sempre più centrale nell'intera vacanza.

Per dare corpo a questa visione, Adam D. Tihany, considerato il più celebre designer al mondo nel settore dell'hospitality, è alla guida di un team internazionale composto da architetti e designer con esperienze specifiche nella progettazione e nella realizzazione dei diversi ambienti presenti all'interno

della nave, quali ad esempio: ristoranti, piscine e spazi multifunzionali per l'intrattenimento. Principale obiettivo è quello di rappresentare l'Italia da un'angolazione diversa in grado di stupire l'ospite e di permettergli di integrarsi in un contesto di viaggio "allargato" nella fruizione del bello nelle sue varie forme. Parte integrante del progetto è la reinterpretazione di materiali pregiati – dalla pietra al vetro, alla pelle, ai tessuti, al legno alle ceramiche – protagonisti dei diversi spazi a bordo e utilizzati per trasmettere ulteriormente all'ospite la passione e le capacità di fare, unica, riconosciuta agl'artigiani italiani che parteciperanno alla realizzazione del progetto insieme a più prestigiosi brand dell'interior design.

italiano. La vera e propria sintesi della rappresentazione del meglio dell'Italia contemporanea sarà il museo itinerante per la prima volta allestito a bordo di una nave in un'area appositamente disegnata ed integrata con gli spazi circostanti, che permetterà infatti di immergersi nell'arte e nel design italiano. Una selezione di opere e di oggetti rappresentativi di diversi settori industriali, del cinema e naturalmente della moda renderanno lo spazio espositivo unico e avvicineranno migliaia di passeggeri alla cultura e allo stile riconosciuto in tutto il mondo. La nave diventerà quindi un vero e proprio luogo da "scoprire" in grado di creare suggestioni ed emozioni destinate a segnare un'evoluzione nella modalità di vivere la crociera.



Anticipare il futuro: Pepper a bordo

Centrale nella realizzazione delle nuove navi l'integrazione di sistemi e di infrastruttura tecnologica d'avanguardia in grado di incrementare la connessione tra l'ospite e la nave per permettere di vivere l'esperienza di bordo in modo sempre più interattivo, pianificando la fruizione dell'offerta secondo i propri gusti e interessi. A partire dal 2016 gli ospiti di Costa Diadema hanno avuto l'opportunità di sperimentare le potenzialità della robotica applicata all'entertainment interagendo con Pepper, il primo robot al mondo capace di riconoscere le principali emozioni umane e di interagire proattivamente con l'ambiente circostante, frutto della collaborazione tra Costa e SoftBank Robotics e novità assoluta per il settore delle crociere.

Pepper è dotato di un'interfaccia e di funzionalità di alto livello che gli permettono, grazie ai più recenti progressi tecnologici nel riconoscimento della voce e del volto, di comunicare con le persone situate nelle vicinanze. Il robot parla tre diverse lingue - italiano, inglese e francese – ed è quindi in grado di interagire con la clientela internazionale presente a bordo. Oltre a divertire, Pepper è infatti programmato per fornire agli ospiti informazioni sulla nave, i servizi di bordo e le destinazioni comprese nell'itinerario di crociera e raccogliere in tempo reale i giudizi e le percezioni dei passeggeri sull'esperienza di crociera.



LA SOSTENIBILITÀ ALIMENTARE A BORDO

La salvaguardia e valorizzazione delle risorse alimentari è diventata per Costa una delle sfide più qualificanti e per questo declinata nell'ambito della strategia di sviluppo sostenibile applicata alla *food experience*.

L'intero processo legato alla produzione, distribuzione e consumo del cibo è centrale nella riflessione relativa allo

sviluppo sostenibile e si riferisce a molteplici dimensioni, dall'utilizzo delle risorse primarie necessarie per l'agricoltura e l'allevamento, alle emissioni prodotte lungo tutti i passaggi e agli aspetti sociali ed economici riguardanti il ciclo produttivo e di vita degli alimenti.

Al centro delle agende politiche

mondiali, il sistema alimentare oscilla di fatto tra due poli: quello della scarsità da un lato e dello spreco dall'altro e impone un cambio di rotta da parte di tutti gli stakeholder coinvolti. L'agenda 2030 indica tra gli obiettivi prioritari la necessità di dimezzare lo spreco alimentare pro capite. Gli obiettivi di sviluppo sostenibile (SDGs) definiti

dalle Nazioni Unite evidenziano in ben sei punti il ruolo fondamentale dell'alimentazione e della nutrizione per il raggiungimento di molti dei principali indicatori di sviluppo quali la salute, il benessere, l'ineguaglianza, la sostenibilità e la protezione ambientale. Rispetto a questo tema l'Unione Europea, nel recepire gli SDGs quali linea guida,



1/3 DEL CIBO DEL MONDO

pari a **1.3 miliardi** di tonnellate, viene sprecato o perso su base annua con un costo di **750 miliardi** di dollari



795 MILIONI DI PERSONE

soffrono la fame



LA CARBON FOOTPRINT

dello spreco alimentare ammonta a **3.3 giga** tonnellate di emissioni di gas a effetto serra, equivalenti a **1/3 delle emissioni** annuali da combustibili fossili



LA RIDUZIONE DI 1/4 DEGLI SPRECHI

permetterebbe di alimentare le persone che soffrono la fame

si sta concentrando in particolare sulla promozione di un modello economico di tipo circolare. Tra gli strumenti realizzati una piattaforma per mappare i rifiuti e le perdite alimentari progettata per sostenere tutti gli attori nella definizione delle misure necessarie per prevenire la formazione di rifiuti alimentari, facilitare la condivisione delle migliori pratiche e gestire la valutazione dei progressi compiuti nel corso del tempo.

Anche l'Italia si è concentrata su queste priorità, prima attraverso il PINPAS, Piano Nazionale di Prevenzione dello Spreco Alimentare del 2014, poi con la **Legge Gadda 166/16** che riorganizza il quadro normativo di riferimento e regola le donazioni degli alimenti invenduti con misure di semplificazione, armonizzazione e incentivazione stabilendo la priorità del recupero del cibo da donare alle fasce deboli.

Come stabilito dalla **Carta di Milano**, nata in occasione di Expo2015, il percorso intrapreso in tema di tutela del diritto al cibo non riguarda solo le istituzioni, bensì può tradursi in risultati tangibili solo se condiviso e partecipato da tutte le componenti della società, ed in primis dalle aziende. Queste ultime sono infatti chiamate a promuovere accordi multi-stakeholder lungo tutta la filiera per ottimizzare la produzione, la

distribuzione e il consumo, in una logica di rispetto di tutti gli attori coinvolti nel processo. Costa Crociere ha accettato questa sfida ed è stata la prima azienda del settore turistico ad aderire al **Protocollo di Milano**¹ sull'alimentazione sostenibile, sottoscrivendo un impegno destinato a riflettersi nel percorso di trasformazione dell'esperienza gastronomica a bordo in un'ottica di sostenibilità alimentare.

¹ www.barillacfn.com/it/divulgazione/protocollo_di_milano

Costa partecipa alla Settimana della Cucina Italiana nel Mondo

La promozione della cultura dell'eccellenza italiana attraverso le iniziative intraprese in collaborazione con le rappresentanze diplomatiche del Paese nel mondo si è concentrata nel 2016 sulla cucina. Costa Crociere ha supportato le Ambasciate di Copenaghen, Boston e Malta in occasione della **Prima Settimana della Cucina Italiana nel Mondo**.

L'iniziativa, nata come eredità di Expo e destinata a divenire un appuntamento annuale, si è svolta nel mese di novembre in 105 diversi paesi con oltre 1.300 eventi dedicati al cibo e al vino Made in Italy ed ha visto la mobilitazione di aziende, ristoranti, enti e organizzazioni italiane nella realizzazione di eventi per promuovere la cultura del buon cibo e la tradizione enogastronomica italiana.

A bordo di Costa Pacifica, ormeggiata nel porto de La Valletta, Costa Crociere e l'Ambasciatore Italiano a Malta hanno gestito un seminario organizzato in collaborazione con l'**Università di Scienze Gastronomiche di Pollenzo (UNISC)**: temi centrali trattati, il consumo responsabile del cibo e la riduzione degli sprechi alimentari.



La selezione delle materie prime: il gelato Agrimontana

Azienda impegnata nella trasformazione della frutta e nell'arte gelatiera, Agrimontana fornisce tutte le materie prime utilizzate per la produzione del gelato a bordo della flotta di Costa Crociere. La scelta di questa partnership nasce dall'estrema attenzione dedicata da Agrimontana alla selezione e al rispetto della materia prima utilizzata e alla conservazione delle proprietà nutritive. La gestione della filiera, attuata sin dalla fase di selezione dei luoghi di provenienza degli alimenti e facilitata da rapporti privilegiati con i fornitori permette inoltre all'azienda di controllare e affinare anche il processo di accurata selezione a monte dei singoli prodotti utilizzati per la realizzazione del gelato. La scelta di concentrarsi sulle eccellenze italiane ha permesso di integrare ad esempio le arance Washington Navel (Calabria), la migliore varietà di cedro al mondo coltivata a Diamante e i mirtilli provenienti dal Monviso.

In coerenza con la partnership attivata Costa ha ospitato a bordo di Costa Favolosa **Artisti del Gelato**, associazione nata dalla volontà di Agrimontana che riunisce i più celebri Maestri Gelatieri con l'obiettivo di creare una rete di professionisti impegnati nella promozione e, soprattutto, nella valorizzazione del gelato artigianale italiano di qualità, a partire dall'adozione di un rigoroso processo produttivo. L'organizzazione di momenti di approfondimento e di degustazione per gli ospiti di Costa coinvolti in questa speciale occasione di formazione ha permesso di sensibilizzare le persone sulla rilevanza dell'utilizzo di materie prime selezionate e di qualità e sugli impatti che queste possono avere sulla sana e corretta alimentazione e, di conseguenza, sulla salute.



Una *wine list* sostenibile

Creata in collaborazione con la Banca del Vino di Pollenzo, ove risiedono competenze di eccellenza nel settore vitivinicolo in Italia, la nuova *wine list* di Costa (oltre 100 etichette proposte) ha come caratteristica principale quella di porre l'attenzione sul rispetto dell'ambiente e della biodiversità. Oltre la metà dei vini presenti in carta, infatti, provengono da produttori italiani e di altri paesi che praticano un'agricoltura sostenibile da un punto di vista ecologico, dove l'intervento con prodotti chimici sia in vigna che in cantina è ridotto al minimo. Tra queste aziende, alcune possiedono la certificazione biologica (il Regolamento Europeo 203/2012), altre fanno parte del circuito "Vino Libero", altre ancora seguono uno stile di produzione, detto biodynamico, ancora più estremo e naturale, che non prevede alcun ricorso alla chimica. Le rimanenti aziende pur non essendo certificate possiedono la medesima visione.



L'impegno di Costa

Costa Crociere ha posto il tema della nutrizione e delle filiere alimentari al centro della propria strategia di sviluppo sostenibile. Integrare tali elementi nel contesto della vacanza, in un ambito fortemente multiculturale, richiede un impegno che va oltre la ridefinizione dei menù e la preparazione dei piatti e implica il coinvolgimento diretto degli ospiti e dell'equipaggio, in un'ottica di sensibilizzazione finalizzata a incrementare la consapevolezza dell'importanza di una sana e corretta alimentazione.

L'attenzione al valore nutrizionale è uno degli aspetti che fanno parte della sostenibilità integrata. Sensibilizzare il consumatore significa renderlo attore informato e attento alle proprie scelte alimentari e per questo capace di influire attivamente sulle metodologie di produzione delle grandi aziende, sui relativi mercati e sul loro impatto ambientale, grazie alla semplice scelta di un prodotto anziché di un altro. Concretizzare questo tipo di percorso in un ambito come quello della vacanza implica un impegno di coerenza sia sul piano della realizzazione dell'offerta gastronomica a bordo, sia su quello del coinvolgimento degli ospiti verso comportamenti consapevoli e responsabili che non penalizzino il piacere del gusto e facciano comprendere il valore del cibo.

La sinergia creata con un partner di eccezione quale l'**Università di Scienze Gastronomiche di Pollenzo** testimonia l'ampiezza e la consistenza del progetto che Costa sta mettendo in campo per affrontare il tema, attraverso la revisione graduale di tutti i processi produttivi interni legati alla ristorazione e la progressiva riconsiderazione della food experience in un'ottica di sostenibilità. Il partenariato con UNISG, definito con una visione di lungo termine, prevede l'impegno di realizzare un'esperienza culinaria che pone al centro il principio dell'alimentazione sana e bilanciata.

FOOD EXPERIENCE SANA E SOSTENIBILE

RIELABORAZIONE
DELLA PROPOSTA
GASTRONOMICA IN CHIAVE
SOSTENIBILE



REVISIONE DEI MODELLI DI PREPARAZIONE DEL CIBO



LOTTA AGLI SPRECHI ALIMENTARI



SENSIBILIZZAZIONE DEGLI OSPITI E DELL'EQUIPAGGIO VERSO UN'ALIMENTAZIONE SANA ED EQUILIBRATA



al posizionamento delle navi nelle diverse aree geografiche del mondo. A supporto dell'approccio orientato alla ricerca della sostenibilità dei modelli di produzione e consumo del cibo il consolidamento delle partnership con aziende (in particolar modo: Barilla, illy, Agrimontana e Carlsberg) impegnate nella gestione responsabile della filiera e della produzione nel settore alimentare. Parallelamente, l'adozione progressiva di tecniche sempre più naturali per la realizzazione delle ricette a bordo, quali ad esempio l'introduzione della preparazione del pane e dei prodotti da forno utilizzando lievito madre, concorre a configurare un'offerta orientata alla qualità e soprattutto alla valorizzazione degli alimenti semplici e

del correlato aspetto nutrizionale. Nel corso del 2016 l'azienda e UNISG si sono concentrate sull'offerta gastronomica proposta al buffet, contesto in cui la discrezionalità dell'ospite sulla scelta degli alimenti e delle porzioni assume una valenza significativa in quanto determina il gradimento dell'esperienza e l'impatto sulla preparazione dei piatti proposti. Nel rispetto della centralità della connotazione italiana e con la consapevolezza della rilevanza delle ricadute in termini di aspettative ed esigenze di una clientela internazionale, è stato definito un piano di inserimento di nuove proposte. L'introduzione di piatti vegetariani, l'incremento della percentuale delle proteine vegetali proposte (legumi e cereali minori) e la

creazione di un corner di crudité a base di frutta e verdura, sono solo alcuni esempi della declinazione del progetto testato su Costa Diadema, il LAB e incubatore di tutte le iniziative legate alla partnership, e progressivamente implementato in base ai risultati raggiunti e attualizzato, anche a seconda del posizionamento della nave, sul resto della flotta. Parte integrante del progetto legato al buffet l'armonizzazione della presentazione dell'offerta e la revisione, per quanto possibile, della parte strutturale dei banchi espositivi (illuminazione e display).

In un contesto complesso come quello della nave (spazi definiti, limitati e difficilmente modificabili) e in costante operatività gli interventi hanno implica-

to un approccio estremamente mirato all'obiettivo di aumentare la percezione valoriale e della qualità del cibo (presentazione e storytelling dei piatti). Contestualmente a questo esercizio effettuato a buffet, sono stati rivisti alcuni aspetti di processo dei ristoranti che hanno ulteriormente migliorato l'aspetto narrativo dei piatti e il legame con i territori visitati (illustrazione e contestualizzazione dei piatti regionali).

La revisione dell'approccio alla preparazione del cibo è stata affrontata in parallelo nella progettazione delle cucine e degli spazi dedicati alle aree ristoro delle nuove navi seguendo un'impostazione che privilegi l'innovazione responsabile dei processi e della realizzazione della food experience.



Verso un futuro con meno sprechi

Il rispetto e l'amore per il buon cibo guidano tutta la pianificazione delle attività intraprese in collaborazione con l'Università di Scienze Gastronomiche di Pollenzo e includono gli aspetti legati alla riduzione degli sprechi alimentari, sia nella fase di realizzazione dei piatti, sia nel momento del consumo dei pasti. In quest'ultima fase il protagonista assoluto è l'ospite ed è proprio su questa dimensione che Costa ha lavorato insieme all'ateneo per disegnare un programma di sensibilizzazione in grado di far comprendere l'importanza di scegliere le giuste porzioni, privilegiando l'attenzione alla qualità e alla quantità. La dimensione in termini numerici di pasti erogati su base annua permette di affrontare il tema della **lotta agli sprechi** con la consapevolezza dell'impatto positivo generabile grazie

alla messa a punto di metodologie innovative finalizzate a ridurre gli scarti del cibo preparato e non consumato, e di gestire una modalità di offerta in grado di coinvolgere l'ospite in un comportamento virtuoso e maggiormente responsabile. Per questo motivo, nel corso del 2016 Costa ha avviato una collaborazione con **Winnow Cook Smarter**, società specializzata nell'ottimizzazione dei processi legati alla ristorazione in un'ottica di miglioramento continuo e di sostenibilità.

Obiettivo è la riduzione dello spreco alimentare nei singoli step procedurali relativi alla ristorazione effettuati nel sistema nave.

Punto di partenza l'**analisi della produzione degli scarti** e la relativa quantificazione: soprattutto quest'ultimo passaggio incide direttamente sulla scelta delle strategie e dei processi da implementare a bordo e delle misure

correttive da porre in essere. La revisione dei processi di preparazione è stato un elemento centrale e ha permesso di definire le azioni di coinvolgimento e di sensibilizzazione dell'equipaggio impegnato nell'area del culinary. 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 installate per la quantificazione del rifiuto alimentare e la segmentazione per categoria in ogni postazione sensibile della nave. Il progetto verrà progressivamente implementato a bordo di tutte le navi della flotta di Costa Crociere, dando vita per la prima volta nel settore ad un approccio sistematico in grado di determinare un cambio di paradigma significativo nell'affrontare il tema della riduzione degli sprechi alimentari senza penalizzare in alcun modo l'esperienza dell'ospite e della vacanza.

Sensibilizzazione e coinvolgimento sono infatti parte integrante del progetto e prevedono azioni dirette su tutti i passeggeri, ospiti e membri dell'equipaggio. Un programma di comunicazione dedicato è stato infatti realizzato per **aumentare la consapevolezza verso una alimentazione equilibrata** e un consumo sempre più critico e attento nell'ottica di salvaguardare la salute, e allo stesso tempo l'ambiente. La sensibilizzazione degli ospiti, stimolata attraverso diversi strumenti e canali, oltre a promuovere i benefici di una corretta alimentazione e di uno stile di vita sano, avrà sempre più l'obiettivo di veicolare alcune informazioni e messaggi chiave nell'ottica di promuovere comportamenti responsabili per ridurre lo spreco di cibo e accompagnare così la trasformazione della *food experience* a bordo, uno dei brand asset di Costa Crociere, in un percorso che sempre più assume un significato sociale, condiviso e sentito dalla società civile.

NOTA METODOLOGICA

Il Bilancio di Sostenibilità 2016 di Costa Crociere S.p.A. (di seguito Bilancio o documento), alla sua undicesima edizione, fornisce un quadro complessivo e per quanto possibile esaustivo degli impatti sul piano economico, ambientale e sociale delle diverse attività condotte dalla società. Si pone inoltre l'obiettivo di mettere in relazione tali impatti con alcuni aspetti rilevanti nell'ambito degli obiettivi di sviluppo sostenibile (Sustainable Development Goals - SDGs) lanciati dalle Nazioni Unite nel 2016 e traguardati al 2030, richiamando all'azione imprese, stakeholder istituzionali e l'intera società civile. Il documento è redatto secondo le Linee Guida GRI-G4 per il Reporting di Sostenibilità emesse dal Global Reporting Initiative¹, con livello di compliance "in accordance-core", e tiene conto delle tematiche oggetto del Decreto Legislativo 254/2016, che recepisce in Italia la Direttiva Europea sulla rendicontazione non-finanziaria.

Perimetro e processo di reporting

Il Bilancio è redatto con frequenza annuale dal Sustainability Department di Costa Crociere S.p.A., deputato al coordinamento centrale del processo di reporting e al coinvolgimento delle funzioni aziendali interessate.

I dati e le informazioni in esso riportati provengono dai sistemi informativi e dai database utilizzati dall'azienda, validati da rispettivi data owner, e riguardano le attività svolte nell'anno 2016 nel contesto di Costa Crociere, alla quale all'interno del documento si fa riferimento anche come marchio o azienda. Il perimetro di rendicontazione dei dati finanziari e del Valore Aggiunto fa

invece riferimento al Gruppo Costa Crociere, con ciò intendendo la società capogruppo (Costa Crociere S.p.A) che comprende i marchi Costa Crociere e AIDA, e si riferiscono al bilancio civilistico al 30 novembre 2016 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 (giugno 2017).

Approfondimento dei principi di reporting

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 l'ampiezza e qualità della loro rendicontazione, sono coerenti con i temi più significativi emersi dall'analisi di materialità condotta in occasione della pubblicazione del Bilancio 2014. Nel corso del 2016 non sono stati rilevati elementi di contesto esterno né fattori interni di portata tale da modificare tali valutazioni. Il sustainability framework di Costa Crociere include, inoltre, l'integrazione delle tematiche e dei temi rilevanti identificati da Carnival Corporation & plc. Sulla base di questo sono state definite sia la strategia, sia il piano di sostenibilità. Tutte le informazioni ritenute di interesse per gli stakeholder in ragione del loro impatto economico, ambientale o sociale sono incluse nel Bilancio. I contenuti riportati sono il risultato di analisi e valutazioni svolte con le funzioni aziendali direttamente coinvolte nel processo decisionale.

CHIAREZZA

Il Bilancio è strutturato in modo da facilitare l'identificazione dei contenuti, e redatto con un linguaggio allineato allo stile di comunicazione istituzionale dell'azienda, che ne facilita la fruizione. E' inoltre disponibile anche in lingua inglese. Laddove opportuno il documento rimanda a contenuti presenti in altri documenti e siti aziendali o riferimenti esterni all'azienda.

EQUILIBRIO, COMPARABILITÀ

I dati sono riportati ed esposti in modo sistematico e oggettivo e, ove opportuno e significativo, consentono di apprezzare i trend relativi al triennio 2014-2016.

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:

- 1) informazioni non presenti negli esercizi precedenti la cui raccolta avrebbe rappresentato un'eccessiva onerosità;
- 2) 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 pubblicato 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.

¹ 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 delle performance economiche, ambientale e sociale, oltre che per la standardizzazione dei contenuti oggetto del Bilancio di Sostenibilità, consentendo il confronto nel tempo e tra organizzazioni analoghe.

Sintesi degli indicatori report 2016

ASPETTO AMBIENTALE

(EN3) Consumi di energia (*)	U.d.M.	2014	2015	2016
(*) La somma degli indicatori differisce dal relativo totale riportato per effetto di arrotondamenti				
Consumi totali (*)	Gjoules	17.654.401	18.786.493	18.568.248,21
- <i>di cui</i> flotta		17.640.696	18.772.883	18.555.896,37
- <i>di cui</i> sedi di terra		13.705	13.609	12.351,84
Totale combustibile flotta	TM	436.340	461.205	456.378,16
- <i>di cui</i> HFO		344.140	383.967	328.795,57
- <i>di cui</i> LSO		59.015	1.750	59.411,18
- <i>di cui</i> MGO		33.185	75.488	68.171,42
(*) 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.	2014	2015	2016
Totale consumi sedi a terra	g/ALB Nm(**)	149,9	144,96	138,85
	MT/kALBD(***)	37,3	35,5	34,7
	Tep (tonnellate equivalenti di petrolio)	1.068,1	1.061,49	974,14
- <i>di cui</i> consumi termici		120,05	120,05	120,05
- <i>di cui</i> consumi elettrici		948,04	941,44	854,09
(*) I dati comprendono tutte le navi della flotta attualmente in servizio ad esclusione di quelle cedute o trasferite ad altro marchio. (**) Per ALB-Nm si intende Available Lower Berth 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.				
(***) MT= tonnellate metriche di carburante consumato - 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.				
(EN15) Emissioni totali dirette e indirette di gas a effetto serra per peso	U.d.M.	2014	2015	2016
CO ₂ da utilizzo combustibile	ton	1.364.139	1.443.357	1.429.633,94
CO ₂ da perdite refrigerante		43.016	31.462	43.603,47
(EN18) Emissioni specifiche di CO ₂	U.d.M.	2014	2015	2016
CO ₂ da utilizzo combustibile	kg/ALB-km(*)	0,2524	0,2465	0,2349
(*) 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.	2014	2015	2016
* 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 (*)	U.d.M.	2014	2015	2016
NOx	ton	28.362	29.978	29.664,58
SOx		18.849	18.360	17.334,10
Particolato (PM)		524	554	547,65
Emissioni specifiche di NOx	g/ALB Nm	9,7	9,4	9,03
Emissioni specifiche di SOx		6,5	5,8	5,27
Emissioni specifiche di PM		0,180	0,174	0,167
(*) 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) Prelievi / Consumi idrici	U.d.M.	2014	2015	2016
Prelievo totale di acqua – per utilizzi a bordo	m ³	3.603.508	3.927.084	4.099.526,65
- <i>di cui</i> acqua approvvigionata		1.407.567	1.252.843	1.394.345,50
- <i>di cui</i> acqua prodotta a bordo		2.295.377	2.763.565	2.729.211,20
Consumo per persona/giorno (*) – a bordo	litri	220	221	226
(*) 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 ³	9.937	11.302	11.600
(**) Il dato include il terminal di Savona				

(EN22) Acque reflue	U.d.M.	2014	2015	2016
Totale acque grigie	m ³	3.093.883	3.293.164	3.060.446,60
- <i>di cui</i> scaricate a mare		3.081.920	3.246.135	3.017.444,10
- <i>di cui</i> smaltite a terra		11.963	47.029	43.002,50
Totale acque nere	m ³	509.625	633.920	630.944,63
- <i>di cui</i> scaricate a mare		505.958	632.287	623.731,83
- <i>di cui</i> smaltite a terra		3.667	1.633	7.212,80
Totale acque di sentina	m ³	33.137	36.739	34.902,53
- <i>di cui</i> scaricate a mare		31.786	33.971	31.834,27
- <i>di cui</i> smaltite a terra		1.351	2.768	3.068,26
Acque reflue per persona al giorno	litri	220	222	203,33
- <i>di cui</i> acque grigie		189	186	168,57
- <i>di cui</i> acque nere		31	36	34,75
(EN23) Produzione di rifiuti	U.d.M.	2014	2015	2016
Rifiuti totali prodotti a bordo (*)	m ³	129.312	131.610	121.994,84
- <i>di cui</i> pericolosi	ton	776	836	701,73
Totale rifiuti per persona al giorno	litri	7,9	7,4	6,72
Tipologia di smaltimento	%			
Scarico in mare	%	9	12	12,98
Consegna a terra	%	80	81	83,19
Incenerimento	%	11	7	3,83
Rifiuti riciclati per categoria	%			
cat. A (plastica) e cat. C (rifiuti domestici)	%	7,1	7,4	18,53
cat. D (olio alimentare)	%	64	53,7	62,94
cat. F (rifiuti operational)(**)	%	17	18	4,94
(*) I dati comprendono la Categoria F (rifiuti operational) della convenzione internazionale Marpol come di consueto. A differenza dello scorso anno, la quantità di tale categoria espressa in m ³ è stata calcolata partendo dalla quantità di rifiuti operational consegnati ai 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: tritazione e/o compattazione, incenerimento (compresa 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.	2014	2015	2016
Personale medio(*)	n.		11.113	12.173	12.312
(*) Si intende media dei dipendenti effettivamente imbarcati					
Numero medio di dipendenti non imbarcati in attesa di avvicendare i colleghi (riserve)			6.616	6.549	6.467
Suddivisione per genere	%				
Donne			16,0	14,8	14,3
Uomini			84,0	85,2	85,7
Suddivisione per età	%				
18-25 anni			17,1	14,8	13,8
26-30 anni			29,1	30,1	30,1
31-35 anni			22,9	22,6	22,4
36-40 anni			14,8	15,1	15,1
41-45 anni			7,3	8,1	8,7
46-50 anni			4,0	4,2	4,5
Superiore a 50 anni			5,0	5,2	5,3
Suddivisione per area geografica	%				
Italia			12,9	12,3	12,0
Resto d'Europa			3,9	3,8	3,5
Sud e Centro America			11,5	12,6	11,9
Asia			71,6	71,2	72,5
Altri paesi			0,1	0,1	0,1
(LA1) Turnover (*)		U.d.M.	2014	2015	2016
Cessazioni / Personale medio	%		19	20(**)	20,15
(*) 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.	2014	2015	2016
Infortuni Totali	n.		1.104	1.013	1.006
- di cui infortuni riportati			779	617	618
- di cui altro			325	396	388
Giorni di assenza (*)	n.		3.007	2.269	6.429
(*) Le ore di esenzione assegnate dall'ospedale di bordo ai vari casi sono risultate maggiori rispetto allo scorso anno e di conseguenza maggiore risulta anche l'indice di gravità (a parità di numero di infortuni)					
Indice di frequenza			3,56	2,57	2,51
Indice di gravità			13,75	9,42	26,16
(LA9) Formazione (*)		U.d.M.	2014	2015	2016
Ore di formazione totali erogate	n.		859.241	986.228	801.795
- di cui ambiente			105.621	112.240	55.718
- di cui salute			39.957	50.232	53.108
- di cui sicurezza			264.262	241.328	95.882
- di cui security			119.950	30.809	28.616
- di cui sviluppo competenze professionali			174.680	356.481	231.159
- di cui sviluppo competenze linguistiche			41.831	35.610	24.517
- di cui sviluppo competenze manageriali			14.080	39.988	36.285
- di cui orientamento all'azienda			71.234	92.533	252.605
- di cui Train the Trainer			1.858	3.348	2.373
- di cui altro			25.770	23.661	21.533
Ore pro capite	n.		77,3	81	65,1

(HR3)/(LA16)/(HR12)	U.d.M.	2014	2015	2016
Numero totale di casi di discriminazione e azioni intraprese / Lamentele sulle pratiche di lavoro / Numero di lamentele legate ai diritti umani	n.			
- segnalazioni a bordo	n.d.	6	19	
- gestiti a terra	n.d.	2	7	

PERSONALE DI TERRA

(G4-10) Consistenza	U.d.M.	2014	2015	2016
Personale al 30/11	n.	1.415	1.435	1.414
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		60,3	59,9	60,7
Uomini		39,7	40,1	39,3
Suddivisione per età	%			
18-25 anni		3,8	3,3	3,4
26-30 anni		18,1	17,2	15,4
31-35 anni		20	20,3	21,4
36-40 anni		18,9	18,4	17,3
41-45 anni		15,9	16,9	17,2
46-50 anni		10,5	11,7	13,3
Superiore a 50 anni		12,7	12,3	12,1
Suddivisione per area geografica	%			
Italia		62,1	61,6	57,9
Resto d'Europa		21,4	21,3	20,4
Sud e Centro America		7,6	7,2	6,3
Asia		6,4	7,8	13,4
Altri paesi		2,4	2,1	2
Suddivisione per inquadramento contrattuale	%			
Tempo indeterminato		89,7	87,2	84
Tempo determinato		10,3	12,8	16
Suddivisione per qualifica	%			
Dirigenti		6,0	5,9	5
Quadri		19,8	18,9	17,5
Impiegati		74,1	75,1	77,3
Operai		0,1	0,1	0,1
(LA1) Turnover (*)	U.d.M.	2014	2015	2016
Cessazioni / Personale medio	%	7,0	13,6	7,5
(*) 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 sulla 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.	2014	2015	2016
	%	-	100	88,90
(*) A seguito di un aggiornamento della metodologia di calcolo per il 2015, al fine di garantire la comparabilità negli anni non pubblichiamo i dati per il 2014, per i quali il dato non è più ricostruibile.				
(LA6) Assenteismo (*)	U.d.M.	2014	2015	2016
Giorni di assenza / giorni lavorati		2,83	2,82	3,52
(*) 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.	2014	2015	2016
Infortuni Totali	n.	11	15	13
- <i>di cui sul lavoro</i>		4	4	6
- <i>di cui in itinere</i>		7	11	7
Giorni di assenza	n.	198	411	533
- <i>di cui infortuni sul lavoro</i>		30	54	217
- <i>di cui per infortuni in itinere</i>		168	357	316
(*) I dati si riferiscono al solo perimetro Italia				
(LA9) Formazione (*)	U.d.M.	2014	2015	2016
(*) la somma degli indicatori differisce dal relativo totale riportato per effetto di arrotondamenti				
Ore di formazione totali erogate	n.	33.081	30.891	23.688
- <i>di cui ambiente</i>		0	0	0
- <i>di cui salute</i>		176	824	0
- <i>di cui sicurezza</i>		2.060	2.265	1.256
- <i>di cui security</i>		0	0	0
- <i>di cui sviluppo competenze professionali</i>		16.093	10.059	6.509
- <i>di cui sviluppo competenze linguistiche</i>		1.166	8.197	8.733
- <i>di cui sviluppo competenze manageriali</i>		2.753	4.247	3.353
- <i>di cui orientamento all'azienda</i>		1.842	302	600
- <i>di cui Train the Trainer</i>		1.296	2.768	72
- <i>di cui altro</i>		7.695	2.230	3.166
Ore pro capite		23,4	21,5	16,8
Ore totali terra e bordo per anno	n.	892.322	1.017.119	825.483
(HR3)/(LA16)/(HR12)	U.d.M.	2014	2015	2016
Numero totale di casi di discriminazione e azioni intraprese / Lamentele sulle pratiche di lavoro / Numero di lamentele legate ai diritti umani	n.			
- <i>segnalazioni</i>		47	41	41
- <i>totalmente o parzialmente confermate</i>		3	8	7

PERSONALE DI TERRA				
(G4-12) Fornitori	U.d.M.	2014	2015	2016
Fornitori attivi (*)	n.	8.860	10.032	8.744
Fornitori qualificati nell'anno		775	1.098	2.166
(*) Comprende le categorie food & beverage, hotel, technical (servizi e materiali) e carburante				
(G4-12) Acquisti	U.d.M.	2014	2015	2016
Suddivisione acquisti per tipologia (in valore)	%			
Food & beverage		16	8	39
Hotel		6	31	8
Technical		28	26	28
Carburante		50	35	25
Suddivisione acquisti per area di approvvigionamento (in valore)	%			
Asia		5	9	13,3
Europa		85	77	75,9
Medio Oriente		1	1	0,8
Nord America e Caraibi		6	8	5
Sud America		1	2	1,7
Resto del Mondo		2	3	3,3

(HR3)/(LA16)/(HR12)	U.d.M.	2014	2015	2016
Numero totale di casi di discriminazione e azioni intraprese / Lamentele sulle pratiche di lavoro / Numero di lamentele legate ai diritti umani	n.			
- <i>segnalazioni</i>		47	41	41
- <i>totalmente o parzialmente confermate</i>		3	8	7



RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INIDIPENDENTE SUL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ AL 30 NOVEMBRE 2016

Al Consiglio di Amministrazione di
Costa Crociere SpA

Abbiamo svolto un esame limitato (*limited assurance engagement*) del Bilancio di Sostenibilità per l'esercizio chiuso al 30 novembre 2016 (di seguito il "Bilancio") di Costa Crociere SpA (di seguito "Costa Crociere" o la "Società").

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. Gli Amministratori sono altresì responsabili 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, nonché per la definizione degli obiettivi della Società in relazione alla performance di sostenibilità e alla rendicontazione dei risultati conseguiti. Gli amministratori sono inoltre responsabili per l'identificazione degli stakeholder e degli aspetti significativi da rendicontare.

Responsabilità del revisore

E' 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, non avendo effettuato attività o servizi per la Società che avrebbero potuto generare un conflitto con il nostro profilo 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.

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.

Le procedure svolte 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.



Tali procedure hanno riguardato il rispetto dei principi per la definizione del contenuto e per la definizione della qualità del Bilancio di Sostenibilità, nei quali si articolano le *G4 Sustainability Reporting Guidelines*.

Le procedure svolte sono riepilogate di seguito:

- comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel Bilancio di Sostenibilità e i dati e le informazioni inclusi nel bilancio d'esercizio della Società al 30 novembre 2016, sul quale abbiamo emesso la relazione ai sensi degli artt. 14 e 16 del DLGS. 27.1.2010, N.39, in data 10 maggio 2017;
- 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 priorità degli aspetti significativi 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, al fine di raccogliere informazioni circa il sistema informativo, contabile e di reporting in essere per la predisposizione del Bilancio, nonché circa i processi e le procedure di controllo interno 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 e del funzionamento del sistema di controllo interno per il corretto trattamento dei dati e delle informazioni in relazione agli obiettivi descritti nel Bilancio;
 - verifica a bordo della nave Costa Mediterranea, al fine di ottenere evidenza dei processi in atto entro il perimetro della stessa nave, della loro adeguatezza e del funzionamento del sistema di controllo interno 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;
- analisi del processo di coinvolgimento degli stakeholder, con riferimento alle modalità utilizzate, mediante l'analisi dei verbali riassuntivi o dell'eventuale altra documentazione esistente circa gli aspetti salienti emersi dal confronto con gli stessi;
- 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.

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. 049873431 Fax 0498734399 - **Palermo** 90141 Via Marchese Ugo 60 Tel. 0916256313 Fax 0917829221 - **Parma** 43121 Viale Tanara 20/A Tel. 0521275911 Fax 0521781844 - **Roma** 00154 Largo Fochetti 28 Tel. 06570832536 - **Torino** 10122 Corso Palestro 10 Tel. 0115773211 Fax 0115773299 - **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



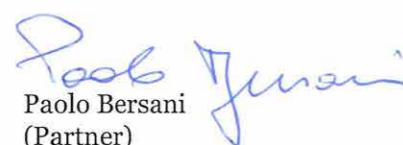
Il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quello da svolgere per un esame completo secondo l'ISAE 3000 (*reasonable assurance engagement*) e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che 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 2016 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.

Torino, 29 giugno 2017

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 2016 o ad altre fonti pubblicamente disponibili.

Indicatori GRI-G4	Pubblicazione	Riferimenti (pagine)	Rendicontazione	Omissione e motivazione
Strategia e analisi				
G4-1 Dichiarazione del CEO	BdS	7	✓	
G4-2 Principali impatti, rischi, opportunità	BdS	34	✓	
Profilo dell'organizzazione				
G4-3 Nome dell'organizzazione	BdS	8, 10	✓	
G4-4 Principali marchi, prodotti e/o servizi	BdS	8, 10	✓	
G4-5 Sede principale	BdS	8	✓	
G4-6 Struttura operativa dell'organizzazione e paesi di operatività	BdS	8, 10	✓	
G4-7 Assetto proprietario e forma legale	BdS	8	✓	
G4-8 Mercati serviti	BdS	8, 10	✓	
G4-9 Dimensione dell'organizzazione	BdS	8	✓	
G4-10 Dipendenti suddivisi per genere, tipo di contratto, area geografica, inquadramento.	BdS	82, 140	✓	<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	96	✓	
G4-12 Descrizione dell'organizzazione della catena di fornitura	BdS	110	✓	
G4-13 Cambiamenti significativi nella struttura o nell'assetto proprietario	BdS	8	✓	<i>Struttura societaria invariata rispetto al 2015</i>
Impegno in iniziative esterne				
G4-14 Modalità di applicazione del principio o approccio prudentiale	BdS	22	✓	
G4-15 Adozione di codici e principi esterni in ambito economico, sociale e ambientale	BdS	24, 32	✓	

Indicatori GRI-G4	Pubblicazione	Riferimenti (pagine)	Rendicontazione	Omissione e motivazione
G4-16 Partecipazioni ad associazioni di categoria	BdS	30	✓	
Perimetro del bilancio				
G4-17 Perimetro del bilancio	BdS	138	✓	
G4-18 Processo per la definizione dei contenuti	BdS	138	✓	
G4-19 Aspetti materiali identificati	BdS	31, 24, 25, 138	✓	
G4-20 Indicare il perimetro interno all'organizzazione per ogni aspetto materiale	BdS	30, 31, 138	✓	
G4-21 Indicare il perimetro esterno all'organizzazione per ogni aspetto materiale	BdS	31, 138	✓	
G4-22 Modifiche di metodo rispetto al precedente bilancio	BdS	138	✓	
G4-23 Cambiamenti significativi di obiettivo, perimetro o metodi di misurazione rispetto al precedente bilancio	BdS	138	✓	
Coinvolgimento degli stakeholder				
G4-24 Elenco degli stakeholder coinvolti	BdS	30	✓	
G4-25 Principi per identificare gli stakeholder da coinvolgere	BdS	30	✓	
G4-26 Attività di coinvolgimento degli stakeholder	BdS	30, 78, 81	✓	
G4-27 Aspetti chiave e criticità emerse dal coinvolgimento degli stakeholder e relative azioni	BdS	31	✓	
Parametri del report				
G4-28 Periodo di rendicontazione	BdS	138	✓	
G4-29 Data di pubblicazione del precedente bilancio	BdS	138	✓	<i>L'ultimo Bilancio di Sostenibilità è stato pubblicato sul sito web della società nel mese di luglio 2016</i>
G4-30 Periodicità di rendicontazione	BdS	138	✓	
G4-31 Contatti e indirizzi per informazioni sul bilancio	BdS	139	✓	
GRI Content Index				
G4-32 Tabella di riferimento GRI	BdS	148	✓	
G4-33 Attestazione esterna	BdS	146	✓	
GOVERNANCE, IMPEGNI, COINVOLGIMENTO				
Governance				
G4-34 Struttura di governo dell'organizzazione	BdS	34	✓	
G4-35 Processo di delega degli aspetti economici, ambientali e sociali dal più alto organo di governo ai senior executives e ai dipendenti	BdS	31, 34	✓	
G4-36 Executive level con responsabilità in relazione alle performance economiche, ambientali e sociali	BdS	35	✓	
G4-41 Processi volti a impedire conflitti di interesse	BdS	34	✓	

Indicatori GRI-G4		Pubblicazione	Riferimenti (pagine)	Rendicontazione	Omissione e motivazione
Etica e integrità					
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	✓	
DMA		BdS	7, 8 - 10	✓	
Economica					
Performance economica					
EC 1	Valore economico direttamente generato e distribuito	BdS	22	✓	
EC 2	Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità connesse con i cambiamenti climatici	BdS	/	Non applicabile	
EC 4	Finanziamenti significativi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione	RF	/	Non applicabile	
Presenza sul mercato					
EC 5	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 pernazione di appartenenza risulta essere non applicabile.</i>
EC 6	Proporzione del senior management assunta all'interno delle comunità locali	BdS	/	Non applicabile	
Impatti economici indiretti					
EC 7	Sviluppo e impatto di investimenti in infrastrutture e servizi di pubblica utilità	BdS	20, 72, 77, 118	✓	
EC 9	Politiche, pratiche e percentuale di spesa concentrata sui fornitori locali in relazione alle sedi operative più significative	BdS	110	✓	
Ambientale					
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>
Energia					
EN 3	Consumo diretto di energia all'interno dell'organizzazione (suddiviso per fonte energetica primaria)	BdS	140	✓	
EN 4	Consumo indiretto di energia al di fuori dell'organizzazione (suddiviso per fonte energetica primaria)	BdS	/	Non applicabile	
EN 5	Intensità energetica	BdS	140	✓	
EN 6	Risparmio energetico dovuto alla conservazione e miglioramenti in termini di efficienza	BdS	48, 140	✓	
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
Acqua					
EN 8	Prelievo totale di acqua per fonte	BdS	140	✓	
EN 9	Fonti idriche significativamente interessate dal prelievo di acqua	BdS	54, 140	✓	
EN 10	Percentuale e volume totale dell'acqua riciclata e riutilizzata	BdS	54, 140	✓	
Biodiversità					
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	58	✓	
EN 13	Habitat protetti o ripristinati	BdS	62	✓	
EN 14	Numero delle specie elencate nella lista rossa IUCN e nelle liste nazionali	BdS	/	Non applicabile	
Emissioni					
EN 15	Emissioni dirette di gas a effetto serra per peso (scope 1)	BdS	50, 140	✓	
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	52	✓	
EN 18	Intensità delle emissioni di gas ad effetto serra	BdS	140	✓	<i>Relativamente all'attività caratteristica del comparto crocieristico.</i>
EN 19	Iniziative per ridurre le emissioni di gas ad effetto serra e risultati raggiunti	BdS	48, 50	✓	
EN 20	Emissioni di sostanze nocive per l'ozono	BdS	48, 50	✓	
EN 21	NOx, SOx e altre emissioni significative nell'aria per tipologia e peso	BdS	140	✓	
Scarichi e rifiuti					
EN 22	Acqua totale scaricata per qualità e destinazione	BdS	140	✓	
EN 23	Peso totale dei rifiuti per tipologia e metodi di smaltimento	BdS	140	✓	
EN 24	Numero totale e volume di sversamenti significativi	BdS	55	✓	
EN 25	Rifiuti pericolosi in base alla convenzione di Basilea	BdS	140	✓	
EN 26	Biodiversità e habitat colpiti dalle dispersioni dell'organizzazione	BdS	62	✓	
Prodotti e servizi					
EN 27	Mitigazione di impatti di prodotti e servizi sull'ambiente e grado di mitigazione dell'impatto	BdS	48, 62	✓	

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	
Compliance					
EN 29	Valore delle multe e numero delle sanzioni non monetarie per mancato rispetto di regolamenti e leggi in materia ambientale	BdS	148	✓	<i>Se ne sono verificate tre (Costa neoRomantica, Costa Fortuna e Costa Mediterranea) per un totale di circa 500k riferite ad anni precedenti</i>
Trasporti					
EN 30	Impatti ambientali dei trasporti	BdS	/	Non applicabile	
Generale					
EN 31	Spese e investimenti per la protezione dell'ambiente	BdS	/	Riservatezza	
Valutazione ambientale dei fornitori					
EN 32	Percentuale di nuovi fornitori selezionati in base a criteri ambientali	BdS	111	✓	
EN 33	Significativi e potenziali impatti ambientali negativi sulla catena di fornitura e azioni intraprese	BdS	/	Non applicabile	
Lamentele ambientali					
EN 34	Lamentele sugli impatti ambientali	BdS	55	✓	
SOCIALE					
Occupazione					
LA 1	Numero totale dei dipendenti e turnover, suddiviso per tipologia, tipo di contratto, distribuzione territoriale e genere	BdS	140	✓	<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 riproporzionati 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	140	✓	
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	140	✓	
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	39	✓	
Formazione e istruzione					
LA 9	Ore medie di formazione annue per dipendente, suddiviso per categoria di lavoratori	BdS	140	✓	
LA 10	Programmi per lo sviluppo delle competenze e avanzamenti di carriera	BdS	91	✓	
LA 11	Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle performance e dello sviluppo della propria carriera, suddivisi per genere	BdS	88	✓	
DIVERSITÀ E pari opportunità					
Uguaglianza di remunerazione tra donne e uomini					
LA 13	Rapporto tra lo stipendio base delle donne e quello degli uomini per categoria e sedi operative significative	BdS	/	Riservatezza	
Valutazione dei fornitori in base alle pratiche di lavoro					
LA 14	Percentuale di nuovi fornitori selezionati in base a criteri inerenti le condizioni lavorative del personale	BdS	111	✓	
LA 15	Significativi e potenziali impatti negativi, in materia di pratiche di lavoro, all'interno della catena di fornitura e azioni intraprese	BdS	/	Non applicabile	
Lamentele sulle pratiche di lavoro					
LA 16	Lamentele sulle pratiche di lavoro	BdS	140	✓	
DIRITTI UMANI					
Investimenti					
HR 2	Ore totali di formazione dei dipendenti sugli aspetti dei diritti umani	BdS	140	✓	
Non discriminazione					
HR 3	Numero totale di casi di discriminazione e azioni intraprese	BdS	140	✓	
Lavoro minorile					
HR 5	Operazioni e fornitori significativi con elevato rischio di ricorso al lavoro minorile e misure adottate	BdS	32	✓	
HR 6	Operazioni fornitori significativi con elevato rischio di ricorso al lavoro forzato e misure intraprese per contribuire alla loro abolizione	BdS	36	✓	
Pratiche di sicurezza					
HR 7	Personale addetto alla sicurezza che ha ricevuto formazione sui diritti umani	BdS	32	✓	
Diritti delle popolazioni indigene					
HR 8	Violazione dei diritti della comunità locale e azioni intraprese	BdS	/	Non applicabile	
VALUTAZIONE DEI DIRITTI UMANI					
Valutazione dei fornitori sui diritti umani					
HR 10	Percentuale di nuovi fornitori selezionati in base a criteri inerenti i diritti umani	BdS	111	✓	

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	
Lamentele legate ai diritti umani					
HR 12	Numero di lamentele legate ai diritti umani	BdS	32, 140	✓	
SOCIETÀ					
Comunità locali					
SO 2	Attività con significativi impatti negativi, potenziali o effettivi, sulle comunità locali	BdS	68, 72	✓	
Corruzione					
SO 3	Monitoraggio del rischio di corruzione	BdS	57	✓	
SO 4	Personale formato sulla prevenzione dei reati di corruzione	BdS	57, 140	✓	
SO 5	Azioni intraprese a seguito di casi di corruzione	BdS	/	Non applicabile	
Contributi politici (approccio nei confronti di politica/istituzioni)					
SO 6	Contributi a partiti politici e relative istituzioni per paese	Codice Etico e di Condotta Professionale	/	Non applicabile	
Comportamenti anti collusivi					
SO 7	Azioni legali riferite a concorrenza sleale, antitrust e pratiche monopolistiche	BdS	/	Non applicabile	
Conformità					
SO 8	Multe e sanzioni monetarie e non per non conformità a leggi o regolamenti	BdS	/	Non applicabile	
Valutazione dei fornitori per l'impatto sulla società					
SO 9	Percentuale di nuovi fornitori selezionati in base a criteri inerenti gli impatti sulla società	BdS	111	✓	
SO 10	Significativi e potenziali impatti negativi, in materia di impatti sulla società , all'interno della catena di fornitura e azioni intraprese	BdS	/	Non applicabile	
Lamentele legate all'impatto sulla società					
SO 11	Lamentele legate all'impatto sulla società		/	Non applicabile	
RESPONSABILITÀ DI PRODOTTO					
Salute e sicurezza dei consumatori					
PR 1	Impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi	BdS	34	✓	
PR 2	Casi di non conformità in materia di salute e sicurezza dei prodotti e servizi	BdS	/	Non applicabile	
Etichettatura di prodotti e servizi					
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	107	✓	
Marketing Communication					
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	
Rispetto della privacy					
PR 8	Reclami documentati su violazioni della privacy	BdS	/	Non applicabile	
Conformità					
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