



BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2019
RISULTATI E PROSPETTIVE



**COSTRUIRE
INSIEME
IL FUTURO**

SEA YOU
TOMORROW

INDICE

Lettera agli stakeholder

4

I OVERVIEW

Identità	8
Highlight 2019	10
Ripartizione del Valore Aggiunto	12
Guidare la trasformazione: verso gli obiettivi dell'Agenda globale 2030	14
Piano di sostenibilità	20

PROGETTARE INSIEME A COMUNITÀ E TERRITORI

Il nostro impegno	46
Il supporto alla creazione di valore	48
Itinerari e sviluppo	50
Dalle infrastrutture ai sistemi di accoglienza	52
Progettazione e costruzione: la cantieristica	54
Disegnare insieme il futuro	56

MINIMIZZARE L'IMPATTO AMBIENTALE

Il nostro impegno	24
Lo scenario internazionale	26
La politica ambientale di Costa	28
Riduzione delle emissioni	34
Utilizzo responsabile dell'acqua	36
Approccio circolare e valorizzazione dei rifiuti a bordo	38
Strategia di economia circolare per prodotti e plastiche monouso	40
Lotta agli sprechi alimentari e consumo responsabile	42

PROMUOVERE MODELLI SOSTENIBILI, RESPONSABILI ED INCLUSIVI

Il nostro impegno	60
Le persone di Costa	62
Giovani: attrarre, sensibilizzare, educare	63
Formazione, sviluppo e talenti	64
Creare consapevolezza in azienda - Diversity & Inclusion	68
Welfare e flexible working policy	70
Volontariato d'impresa e iniziative sociali	72
Il nostro impegno	74
Trasformare il concetto di vacanza	76
Cittadini modello di bordo	79
Scoprire le destinazioni responsabilmente	81
Business partner per la creazione di valore condiviso	84
Ripartire insieme	88

Nota metodologica	90
Sintesi degli indicatori report 2019	94
Lettera di attestazione	110
Indice dei contenuti GRI Standard	114

LETTERA AGLI STAKEHOLDER

La visione di lungo termine di Costa Crociere è focalizzata su una strategia che mette al centro l'innovazione responsabile, quale motore principale della trasformazione di alcuni ambiti rilevanti del nostro business.

In linea con gli Obiettivi di sviluppo sostenibile definiti dall'Agenda 2030 dell'ONU, abbiamo scelto di fissare traguardi ambiziosi impegnandoci, in alcuni casi, a raggiungerli con anticipo rispetto ai tempi previsti dai regolamenti internazionali. In particolare, l'azienda si concentra nella ricerca di soluzioni con un approccio distintivo che arriva a permeare tutta la catena del valore e le relazioni con i clienti, con i dipendenti, con i fornitori e con le comunità locali. Proprio in quest'ottica Costa porta avanti un dialogo multistakeholder per coinvolgere tutti i soggetti chiave nella creazione di un percorso condiviso di sviluppo sostenibile. I progetti e le preziose partnership raccontate in questa quattordicesima edizione del Bilancio di sostenibilità ne sono, ancora una volta, l'esempio concreto e tangibile.

Il 2019 ha segnato un importante traguardo per la nostra Compagnia con l'entrata in servizio della nuova ammiraglia **Costa Smeralda**, la prima nave della flotta a utilizzare, sia in porto sia in navigazione, il gas naturale liquefatto (GNL), in grado di garantire una significativa riduzione delle emissioni. Capacità di saper anticipare i tempi e di tracciare un piano di azione concreto per la riduzione degli impatti ambientali con una visione di lungo periodo: questo rappresenta Costa Smeralda, un vero e proprio punto di svolta per l'azienda e per l'intero settore crocieristico.

La promozione di modelli sostenibili, responsabili ed inclusivi si riflette anche nella maggior consapevolezza individuale dei nostri ospiti, sempre più attenti a queste tematiche; in tale scenario, l'azienda si concentra su azioni che trasferiscano il microcosmo virtuoso della nave anche a terra. Riduzione dell'utilizzo della plastica, lotta agli sprechi alimentari, progetti di economia circolare e donazione delle eccedenze alimentari sono solo alcuni esempi che contraddistinguono il percorso di Costa Crociere verso uno sviluppo sostenibile. La proposta di una esperienza di vacanza innovativa che promuova stili di vita in grado di anticipare i temi evolutivi e, soprattutto, le nuove esigenze del settore.

Tutti questi aspetti sono ancora più importanti alla luce della delicata fase che l'Italia e il mondo intero stanno vivendo nel momento in cui pubblichiamo questo report. L'emergenza sanitaria globale ha avuto un impatto significativo sulle nostre attività e sulla vita di ciascuno di noi, ma è riuscita al contempo a rinsaldare ulteriormente il nostro forte senso di responsabilità. Ed è con questa consapevolezza che guardiamo ora con entusiasmo ad una ripartenza che rappresenti un'ulteriore occasione per continuare ad innovare e a promuovere lo sviluppo sostenibile, mettendo al centro di tutto ciò che facciamo le persone e la creazione di un valore condiviso che generi ricadute positive per gli ecosistemi, l'economia e le società con cui interagiamo. Ripartiremo insieme.

Michael Thamm
Group CEO, Costa Group & Carnival Asia



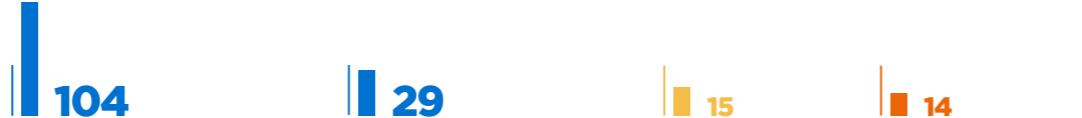

OVERVIEW



IDENTITÀ

Il Gruppo Costa Crociere a cui appartengono i marchi Costa Crociere e AIDA Cruises, nasce nel 1948 a Genova. Da oltre 70 anni dalla sua fondazione, l'azienda si conferma leader del settore crocieristico nel mercato europeo e in quello cinese con una flotta di 29 navi tutte battenti bandiera italiana. L'azienda è parte del Gruppo Carnival Corporation&plc. quotato alle borse di Londra e New York, leader di settore a livello mondiale.

NAVI



PASSEGGERI



POSTI LETTO BASSI



NAVI IN ORDINE



DIPENDENTI



1948
INIZIO ATTIVITÀ

GENOVA
HEADQUARTER

8
STRUTTURE NEL MONDO

22
UFFICI IN 17 PAESI

60
PORTI D'IMBARCO

261
DESTINAZIONI

795
CROCIERE

229
ITINERARI

2.589
ESCURSIONI

HIGHLIGHT 2019



GENNAIO

Costa Crociere vince il **Premio del Turismo Responsabile** di Fondazione InterMundial per il programma **4GOODFOOD** sulla lotta allo spreco alimentare.

MARZO

Varo tecnico di **Costa Smeralda** a Turku.
Costa Crociere ritorna a Genova: primo scalo di **Costa Fortuna** nel porto della città.

Costa Crociere vince la prima edizione dell'**HR Digital Mindset Premio Marco Fertonani** (Piano pluriennale Costa Futura).

MAGGIO

Presentata la partnership **Costa Crociere/Kinder** con il progetto **Joy of moving**, sul tema del diritto al gioco dei bambini, a bordo di Costa Diadema.

Evento ASVIS.

Costa Crociere vince la terza edizione dei **Business Performance Awards** organizzato da Ayming con il progetto **4GOODFOOD**.

Annunciata **Costa Firenze**, seconda nuova nave per il mercato cinese, operativa a partire dal 2020.

FEBBRAIO

Diventa operativa **Costa Venezia** realizzata da Fincantieri a Monfalcone, la prima nave per il mercato asiatico.

Battesimo **Costa Venezia** a Trieste insieme alle frecce Tricolori.

APRILE

Genova si aggiunge al programma di donazione delle eccedenze alimentari con **Costa Fortuna**.

GIUGNO

Costa Crociere riceve il **premio Med Cruise** per la "Compagnia di crociere con il più grande programma di Charity" per il programma **4GOODFOOD**.

La **Costa App** si aggiudica il "Premio Mediastars", ovvero il Premio Tecnico della Pubblicità, nella sezione App.

LUGLIO

Costa Victoria ospita a bordo gli atleti delle Universiadi a Napoli.

Costa Toscana: taglio della lamiera della seconda nave a LNG, Cantiere di Meyer Turku.

Costa Crociere sottoscrive l'accordo **Genoa Blue Agreement** per i porti di Genova, Savona e La Spezia.

SETTEMBRE

4GOODFOOD e la lotta agli sprechi alimentari: finalista agli **UNWTO Awards** (United Nations World Tourism Organization Awards).

NOVEMBRE

Grazie ai risultati della campagna **Taste don't Waste** a bordo, aperti altri 50 orti in Mozambico, Sud Africa, Kenya, Tanzania e Madagascar.

Inaugurazione nuova banchina Terminal Palacrocieri, Savona.

Per la prima volta **donate a La Reunion** le eccedenze alimentari provenienti da Costa Mediterranea.

Costa Diadema arriva per la prima volta a Doha, Qatar.

AGOSTO

Raggiunte 130.000 porzioni donate insieme al Banco Alimentare.

OTTOBRE

Napoli si aggiunge al programma di donazione delle eccedenze alimentari con **Costa Fascinosa**.

Riccardo Bellaera (Corporate Chef Pastry & Chef Baker) selezionato da Iginio Massari tra i 20 pastry chef di avanguardia nel mondo.

Il comandante **Pietro Sinisi** è premiato dall'**Association for Rescue at Sea (AFRAS)** per aver soccorso l'equipaggio di una nave da carico in fiamme nel Mar Egeo.

DICEMBRE

Entra in servizio **Costa Smeralda**, la nuova ammiraglia della flotta di Costa Crociere.

Il progetto di donazione delle eccedenze alimentari raddoppia i suoi sbarchi oltre oceano con due navi nelle **Antille Francesi** nei porti di **Fort de France (Martinica)** e **Pointe à Pitre (Guadalupa)**.

Ripartizione del Valore Aggiunto

Il Valore Aggiunto netto¹ generato nel 2019 è pari a 1.765.631 milioni di euro, in aumento rispetto al periodo precedente (anno 2018) grazie principalmente all'incremento dei ricavi derivanti dalla vendita di crociere. L'ammontare del valore economico generato esprime il valore dell'impatto dell'attività del Gruppo, in massima parte distribuito tra le controparti (stakeholder) con le quali si rapporta a vario titolo nella sua operatività quotidiana. Il Gruppo Costa Crociere considera l'economia quale espressione di un sistema di relazioni improntate sulla reciproca fiducia e trasparenza e crede fortemente nel potenziale generato da un network dinamico e integrato di comunità, strutturato nell'ottica di costruire e scambiare valore nel tempo. Il Valore Aggiunto generato nel 2019 è stato così ripartito:



DIPENDENTI

remunerati attraverso salari, stipendi e oneri sociali



STATO E PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

attraverso le imposte sul reddito delle società del Gruppo



AZIONISTI

sotto forma di dividendi



SISTEMA IMPRESA

remunerato attraverso la quota di utile netto reinvestito in azienda



FINANZIATORI

remunerati attraverso gli oneri finanziari



COMUNITÀ

attraverso iniziative a supporto di enti e associazioni

VALORE AGGIUNTO GLOBALE	30/11/2019	30/11/2018	30/11/2017
A - Valore della produzione	4.445.400.728,90	3.931.138.481,00	3.734.792.977,13
1. Ricavi delle vendite e delle prestazioni	4.355.664.281,51	3.837.292.298,37	3.671.162.502,84
4. Altri ricavi e proventi	89.736.447,39	93.846.182,63	63.630.474,29
Ricavi della produzione tipica	4.445.400.728,90	3.931.138.481,00	3.734.792.977,13
B - Costi intermedi della produzione	2.673.862.443,31	2.298.419.483,74	2.173.825.635,24
6. Consumi di materiali	837.815.490,41	722.721.964,16	650.970.962,59
7. Costi per servizi	1.756.275.747,39	1.507.672.446,63	1.449.653.008,31
8. Costi per godimento di beni di terzi	17.956.328,39	13.340.759,05	15.112.871,25
10. Altri accantonamenti	20.788.101,06	8.463.955,42	10.927.298,93
11. Oneri diversi di gestione	41.026.776,06	46.220.358,48	47.161.494,16
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO	1.771.538.285,59	1.632.718.997,26	1.560.967.341,89
C - Componenti accessori e straordinari			
12. +/- Saldo gestione accessoria	-5.907.283,06	-7.932.412,97	4.732.400,58
Ricavi/(Costi accessori)	-5.907.283,06	-7.932.412,97	4.732.400,58
VALORE AGGIUNTO	1.765.631.002,53	1.624.786.584,29	1.565.699.742,47

¹Il calcolo del Valore Aggiunto è stato effettuato in ottica di "continuing operation" ed è relativo al Gruppo Costa Crociere.



Guidare la trasformazione: verso gli obiettivi dell'Agenda globale 2030

La prossima decade rappresenta un periodo cruciale per la concretizzazione degli obiettivi dell'Agenda 2030 a livello globale. Costa Crociere nel suo percorso di declinazione dei 17 goal sullo sviluppo sostenibile, promossi dalle Nazioni Unite, ha lavorato applicando una logica di gerarchia dei temi prioritari nel rispetto degli impatti generati dal proprio business e nell'ottica di utilizzare gli stessi quale leva di trasformazione in senso ampio e secondo un approccio concreto e soprattutto trasparente.

La strategia di sostenibilità, disegnata con una visione di lungo termine, ha permesso all'azienda di attivare negli ambiti definiti materialmente rilevanti, un progressivo processo di trasformazione interno con impatti diretti sull'ecosistema e sui principali stakeholder di riferimento.

Definire uno scenario chiaro sul quale attivare piani d'azione strutturati (inclusi precisi target) e avere una roadmap orientata a concretizzare il contributo dell'azienda gestendo il business secondo il principio guida dell'innovazione responsabile, ha permesso a Costa Crociere di dar vita a progetti unici, non solo nel proprio settore. La convinzione prospettica che occorra agire parallelamente su due ambiti, da un lato quello della mitigazione degli impatti negativi generati e, dall'altro, quello della ricerca di soluzioni scalabili in grado di generarne di positivi, guida tutte le scelte dell'azienda.

Va altresì detto che il settore in cui l'azienda opera prevede praticamente un perimetro che include tutti i 17 obiettivi definiti dalle Nazioni Unite. La nave, sistema chiuso per eccellenza, rappresenta un vero e proprio microcosmo e, per questo, implica un approccio integrato alle tematiche di sviluppo sostenibile. Questa dimensione richiede chiaramente un sistema di gestione estremamente articolato al quale devono essere associati gli aspetti materiali e i potenziali rischi/opportunità ad essi correlati. La forte relazione con i territori a livello globale aggiunge un'ulteriore complessità; infatti sebbene l'universalità degli SDGs resti indiscussa, l'azienda è particolarmente attenta agli impatti e alle implicazioni determinati sul piano locale. Parte integrante di questa modalità di includere i principi di sviluppo sostenibile nella dimensione del business e nel favorirne la progressiva applicazione, passa anche attraverso la ricerca e l'esplorazione di nuovi scenari evolutivi. Come questi possano essere applicati allo sviluppo del prodotto e alla progettazione di nuovi servizi rappresenta per l'azienda un'opportunità di grande valore ed estremo interesse sulla quale lavorare con un ampio orizzonte e, vista la tipologia di business, con un ampio campo di applicazione.



Definizione delle priorità strategiche



Elaborazione di target specifici



Gestione della categorizzazione



Stabilire un approccio a livello globale tenendo conto delle peculiarità locali



Individuare e creare partnership strategiche per ricercare soluzioni scalabili



Coinvolgere gli stakeholder chiave





13

CLIMATE ACTION



La lotta al cambiamento climatico rappresenta senza dubbio uno dei principali ambiti di impegno di Costa Crociere. L'obiettivo di **ridurre le emissioni del 40% entro il 2020**, con dieci anni d'anticipo rispetto a quanto previsto dall'IMO (International Maritime Organization) testimonia il forte impegno a determinare un contributo significativo, raggiungibile solo attraverso investimenti considerevoli sia per l'upgrade della flotta esistente, sia per la realizzazione delle navi di nuova generazione.



Prima azienda del settore ad aver introdotto l'utilizzo di LNG (il sistema di propulsione più avanzato in grado di ridurre sensibilmente a livello generale le emissioni e di eliminare quelle di zolfo) e ad investire in ricerca e sviluppo per realizzare una nave interamente alimentata a gas liquefatto naturale, Costa Crociere ha **avviato di fatto un processo di trasformazione per l'intero settore**.



Essere i precursori ha significato lavorare in sinergia con il cantiere per **progettare un'unità navale con caratteristiche e spazi differenti dagli standard precedenti** in quanto strettamente dipendenti dalle necessità di stivaggio del combustibile fossile.



Sul piano infrastrutturale a livello portuale la scelta di LNG ha richiesto **adeguamenti a livelli di banchina**, in primis quella dell'home port di Savona inaugurata nel novembre del 2019 e di **sistemi di rifornimento** gestiti sia in modalità shore to ship, sia in modalità ship to ship. L'arrivo di nuove navi con questo tipo di alimentazione richiederà in futuro una serie di investimenti sul piano infrastrutturale da parte dei porti derivanti da scelte guidate dalla volontà di mitigare gli impatti delle emissioni in aree vicine agli insediamenti urbani.



Il tema della sicurezza ha rappresentato il focus principale, l'azienda ha collaborato con tutti gli enti di riferimento affinché venissero **elaborati specifici standard per navi da crociera**. A oggi il Codice IGF² rappresenta il punto di riferimento nell'ambito della normativa da rispettare e delle regole alle quali attenersi (vedi pag. 31).



L'identificazione di LNG come combustibile alternativo per ridurre le emissioni rappresenta un punto di partenza per gestire la transizione verso le navi a emissioni zero. Costa insieme ad una serie di partner strategici e in piena sinergia con Carnival Corporation sta valutando possibili soluzioni da applicare anche alla flotta esistente sia per quanto riguarda l'alimentazione in navigazione, sia per quanto riguarda quella in banchina (vedi pag. 35).

²Codice di sicurezza internazionale per le navi che utilizzano gas o altri combustibili a basso punto di infiammabilità.



12

RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION



Dal 2017 Costa ha scelto di impegnarsi a trecentosessanta gradi sul tema del consumo responsabile e più precisamente della lotta agli sprechi alimentari. Con 10 anni di anticipo rispetto al target fissato dall'Agenda 2030 delle Nazioni Unite, l'azienda si è impegnata a **ridurre del 50% gli sprechi alimentari entro il 2020** a bordo delle proprie navi dando vita al programma 4GOODFOOD.



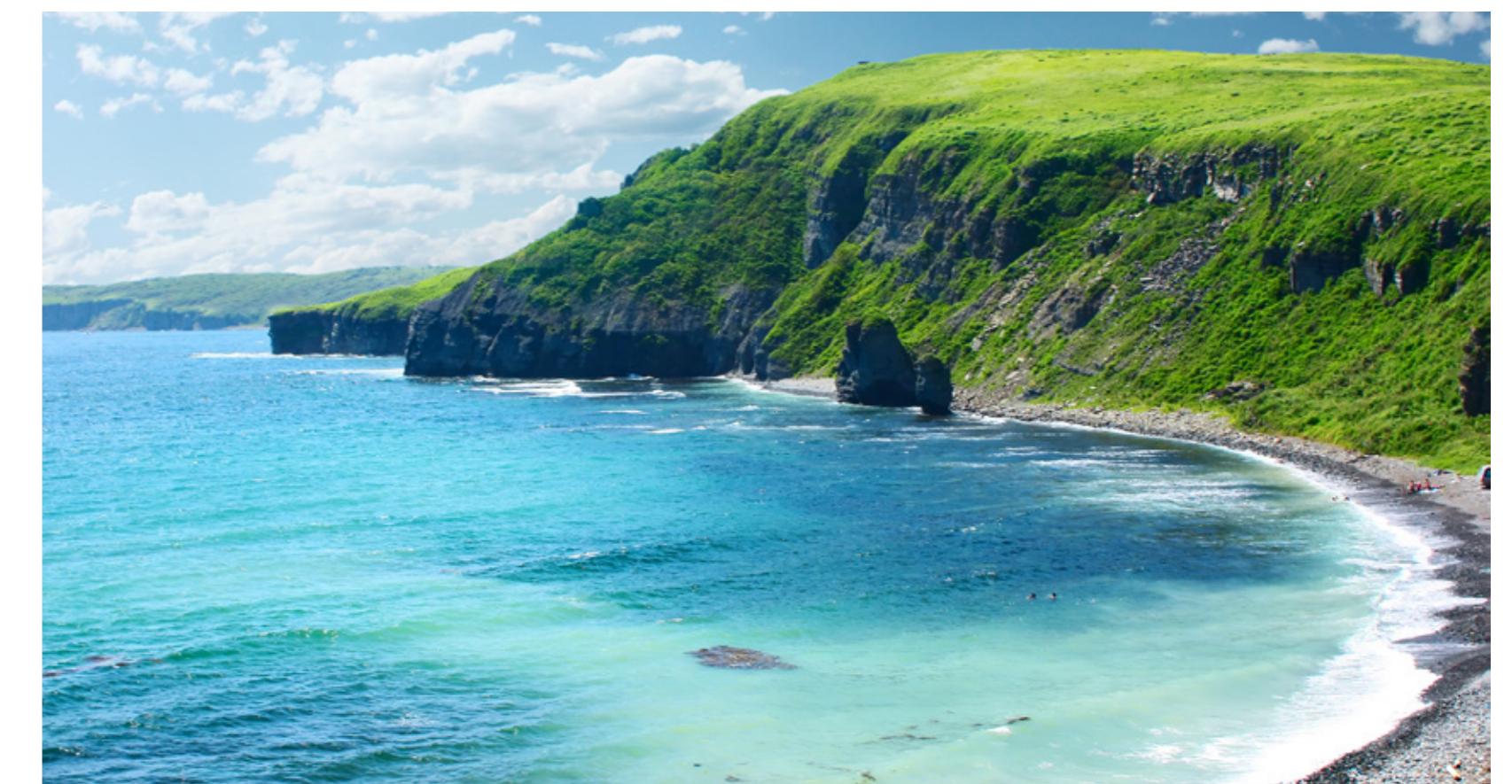
Prima azienda nel settore crocieristico e in quello marittimo e tra le principali aziende nel settore della ristorazione, Costa ha rivisto i suoi processi di produzione dando vita ad un percorso strutturato, innovativo e misurabile in grado di individuare le aree di inefficienza e di porre in essere attività di miglioramento continuo che permettano di minimizzare gli scarti e gli sprechi in fase di realizzazione dei pasti.



Il processo di sensibilizzazione degli ospiti passa attraverso una call to action diretta che li invita al consumo responsabile, considerandoli di fatto come stakeholder rilevanti per mitigare gli impatti e costituisce un unicum a livello di settore crocieristico e turistico. L'attivazione di un processo di **trasformazione del concetto di vacanza**, non intaccabile da temi ed emergenze di carattere globale fa parte delle scelte strategiche di Costa.



Allo stesso modo l'azienda ha dato vita ad un progetto di solidarietà finalizzato alla **distribuzione delle eccedenze alimentari alle associazioni caritative** presenti nei porti di scalo. La finalizzazione di questo progetto unico ha richiesto la cooperazione con le istituzioni di riferimento per una gestione della normativa e con la Federazione del Banco Alimentare (vedi pagina 42/43).



9 INDUSTRY, INNOVATION
AND INFRASTRUCTURE



Per raggiungere gli obiettivi di sviluppo sostenibile, gli investimenti in infrastrutture, in particolar modo nell'ambito dei trasporti, dell'energia e dell'information technology rappresentano un pilastro fondamentale per permettere alle comunità locali di affrontare un percorso di crescita strutturato e bilanciato. In quest'ottica le azioni poste in essere da Costa nei porti di riferimento rappresentano un esempio concreto di come l'impresa possa divenire fattore abilitante e soggetto determinante per attivare processi di sviluppo con impatti diretti a livello sociale. Per questo da tempo, Costa persegue un obiettivo ben preciso: quello di adottare un approccio orientato al dialogo partecipativo al fine di valutare in maniera congiunta gli obiettivi di crescita dell'azienda e le ricadute positive sul territorio di riferimento. Creare connessione tra le persone, in particolar modo tra gli ospiti e le comunità locali costituisce un elemento di grande valore e, se correttamente capitalizzato, permette di trasformare economie e di creare competenze nuove con risvolti concreti sulle aree in cui le navi fanno scalo. Anche in questo contesto Costa diventa soggetto attivo e spesso, scatenante di processi di sviluppo del territorio.



La conduzione di uno studio³ su 12 porti ha permesso di rilevare l'impatto economico generato a livello diretto, indiretto e indotto e di identificare gli impatti locali di una strategia perseguita a livello globale. Sul contesto analizzato l'impatto totale generato è da ritenersi diversificato a seconda della dimensione del porto, del numero di itinerari e delle eventuali attività di cantieristica direttamente commissionate dall'azienda.



La creazione di partenariati di lungo periodo è alla base delle attività sviluppate nei porti e con alcuni dei quali, sulla base del livello di relazione e interazione, vengono definiti protocolli d'intesa e piani finalizzati a coinvolgere gli stakeholder chiave nei processi decisionali.

³ Studio effettuato da Deloitte per il Gruppo Costa:
“Creare valore condiviso – L'impatto economico del Gruppo Costa in Europa nel 2018”.



PIANO DI SOSTENIBILITÀ

SEA



TUTELARE LA BIODIVERSITÀ E RISPECTARE I DIVERSI ECOSISTEMI

- Contribuire alla **salvaguardia dell'ambiente marino**
- Valorizzare il **patrimonio ambientale** delle località visitate



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

- Contribuire alla lotta al cambiamento climatico **riducendo le emissioni di CO₂ del 40% entro il 2020**
- Tutelare le **risorse idriche** e razionalizzare i **consumi di acqua a bordo**
- Ridurre ed eliminare sensibilmente l'**uso della plastica**
- Realizzare **progetti di economia circolare** finalizzati al recupero del **materiale prodotto a bordo**

YOU



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 attività di **advocacy** per il **rafforzamento dei profili di sicurezza** e degli standard connessi per il settore croceristico



FAVORIRE L'INNOVAZIONE RESPONSABILE

- Investire nella **realizzazione di soluzioni innovative scalabili a livello di settore** favorendo la **transizione verso navi a emissioni zero**
- Realizzare **nuovi prodotti** conciliando le esigenze e le aspettative degli ospiti con l'evoluzione del mercato



INSTAURARE PARTNERSHIP

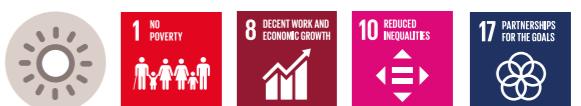
- Favorire l'**attivazione di partenariati** finalizzati a realizzare **progetti integrati nell'ottica dello sviluppo sostenibile**

TOMORROW



RISPETTARE GLI EQUILIBRI ALIMENTARI

- Ridurre del 50% gli **sprechi alimentari a bordo** entro il 2020 nel rispetto del programma **4GOODFOOD**
- Attivare un processo di **call to action** diretta invitando gli ospiti e l'equipaggio al consumo responsabile
- Promuovere un'**alimentazione sana a bordo** per ospiti ed equipaggio



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**
- Contribuire a valorizzare le tradizioni e il **patrimonio artistico e culturale** nel rispetto delle peculiarità ad essa correlate
- Sostenere iniziative e progetti di solidarietà finalizzati a **migliorare la qualità di vita** delle fasce più deboli e delle generazioni future



INTEGRARE LA SOSTENIBILITÀ NELLA GESTIONE DELLA CATENA DI FORNITURA

- Razionalizzare la catena logistica e privilegiare la **localizzazione degli approvvigionamenti**
- Sviluppare partnership con imprese impegnate nella **gestione responsabile della filiera**



COINVOLGERE GLI OSPITI NEL PERCORSO DI SOSTENIBILITÀ

- Attivare un processo di **trasformazione del concetto di vacanza** nell'ottica del **turismo responsabile**
- Coinvolgere gli ospiti **sull'utilizzo e il consumo responsabile delle risorse**
- Favorire il benessere e **promuovere uno stile di vita sano e responsabile**

MINIMIZZARE L'IMPATTO AMBIENTALE

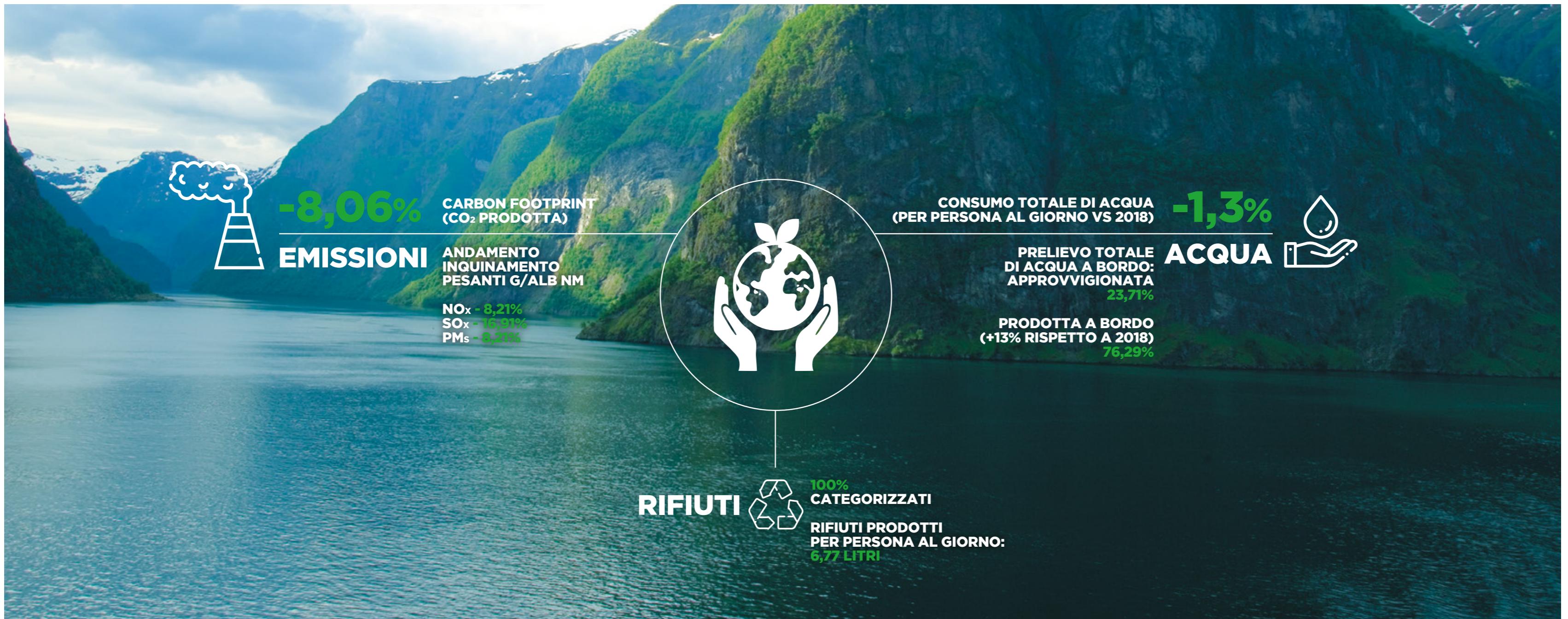


IL NOSTRO IMPEGNO



THE GLOBAL GOALS

For Sustainable Development



LO SCENARIO INTERNAZIONALE

Nel contesto evolutivo di transizione in cui si trova il pianeta, è imprescindibile mantenere e preservare gli equilibri ambientali, in quanto la soglia di rischio per l'aumento della temperatura globale è stata fissata a 2°C: oltre questo limite le conseguenze sugli equilibri del pianeta non sono note. Per questo, è indispensabile adottare misure per sostenere uno sviluppo sostenibile globale e al contempo per ridurre l'inquinamento, soprattutto per quanto riguarda la combustione di materiali fossili impiegati nella generazione di energia, fonte di gas serra (in particolar modo di CO₂) e altre sostanze nocive per l'ecosistema, che concorrono al cambiamento climatico.

In tale scenario, il settore dei trasporti marittimi, così strettamente legato e dipendente dall'ambiente marino, ma non solo, ha l'opportunità e la responsabilità di contribuire attivamente all'Agenda 2030 delle Nazioni Unite per il raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs), a particolare tutela dell'ecosistema marino e costiero. Per questo, nel corso del 2019, l'**International Maritime Organization (IMO)** ha scelto di rafforzare la connessione diretta tra la propria azione e l'Agenda 2030. Tale impegno si concretizzata nell'approvazione, da parte del Segretariato dell'Organizzazione, della **SDG Strategy**¹, volta ad individuare, analizzare ed affrontare le questioni emergenti e le opportunità di settore nell'attuazione dell'Agenda 2030, la quale rappresenta inoltre il rafforzamento dell'impegno per lo sviluppo sostenibile. Legandosi agli SDGs dedicati, per quanto riguarda gli impatti ambientali, l'IMO fa un focus sulla responsabilità di implementare misure per migliorare

¹ Per ulteriori approfondimenti si rimanda al testo del documento ufficiale dell'IMO: [SDG Strategy](#)

safety e security nella navigazione, prevenendo l'inquinamento dell'ambiente marino e costiero, nonostante il trasporto marittimo sia ad oggi il mezzo più rispettoso dell'ambiente, con la più bassa impronta di carbonio per unità di carico². L'Organizzazione sottolinea anche l'importanza di adottare misure e tecnologie innovative per controllare le emissioni aeree e di sviluppare soluzioni per massimizzare il contributo del settore marittimo alla lotta al cambiamento climatico, anche tramite azioni nei porti e in collaborazione con questi. Inoltre, l'IMO tramite il programma **Sulphur 2020** (in vigore dal 1° gennaio 2020), stabilisce una riduzione ulteriore nel limite di zolfo nell'olio combustibile utilizzato a bordo delle navi, per il controllo delle emissioni, che non deve superare i 0,50% m/m (massa in massa), a cui il settore dovrà attenersi. Ciò ridurrà significativamente la quantità di ossidi di zolfo emanati dalle navi e dovrebbe avere importanti benefici per la salute umana e per l'ambiente, in particolare per le popolazioni che vivono vicino a porti e coste. In aggiunta, i trattati IMO, stabiliscono le regole per la riduzione e lo scarico in mare di rifiuti operativi, favorendo il recupero di quante più risorse possibili, in un'ottica di economia circolare. Il settore croceristico, in questo senso, secondo lo studio **"Leadership in Environmental Performance"**, promosso dalla **Cruise Lines International Association (CLIA)**, si posiziona come leader globale nel settore marittimo per quanto riguarda emissioni e trattamento delle acque reflue, nello sviluppo di politiche industriali, best practice e nella messa a punto di innovazioni tecnologiche per il miglioramento delle prestazioni ambientali.

² Fonte: ["IMO and sustainable development"](#)
[IMO SDG Brochure](#)



LA POLITICA AMBIENTALE DI COSTA

La strategia ambientale di Costa Crociere si inserisce nel contesto marittimo e croceristico, contribuendo allo sviluppo del settore attraverso la propria vocazione pionieristica nella ricerca di soluzioni concrete, credibili e condivise che permettano di rispondere ai temi centrali dell'Agenda globale 2030 e di garantire risultati tangibili.

L'azienda è consapevole della rilevanza del proprio ruolo e ha scelto di intraprendere percorsi sfidanti e di realizzare programmi ambiziosi destinati a segnare il percorso evolutivo nell'ambito della croceristica e non solo. In linea con le direttive internazionali, Costa, congiuntamente a Carnival, persegue da anni un percorso di decarbonizzazione e di riduzione delle emissioni, migliorando costantemente il proprio profilo ambientale, anticipando le normative nazionali e internazionali. Infatti, Costa si impegna a **ridurre del 40% le emissioni di CO₂** entro il 2020, 10 anni in anticipo rispetto agli obiettivi fissati dall'IMO. In quest'ottica, l'azienda sta concentrando i propri investimenti con una visione di lungo termine per la concretizzazione di nuovi sistemi di alimentazione. Per primi, infatti, Carnival Corporation e Costa Crociere hanno creduto nello sviluppo della tecnologia LNG (Gas Naturale Liquefatto), ad oggi il combustibile fossile con i minori impatti ambientali, seguiti da altri player di settore, con 3 navi (per il Gruppo Costa Crociere: 1 per Costa Crociere e 2 per Aida) previste entro il 2023, segnale concreto sul piano degli investimenti. L'alimentazione a LNG di **Costa Smeralda**, l'ammiraglia inaugurata nel 2019, rappresenta uno dei primi fondamentali passi verso l'obiettivo delle **emissioni zero**, che l'azienda persegue in sinergia con i porti di riferimento e con tutti gli stakeholder chiave per trovare soluzioni percorribili. Gli investimenti effettuati da Costa, soprattutto per quanto riguarda le navi di nuova generazione, ma anche di efficientamento delle navi già operative, anche in riferimento agli aspetti di rafforzamento dell'economia circolare di bordo, sono in linea con la volontà di rendere le navi sempre più smart city virtuose. Per questo, Costa si è impegnata a **ridurre sensibilmente l'uso della plastica (-50 tonnellate all'anno)** e ad **eliminare i prodotti monouso**, in anticipo rispetto alla Direttiva Europea. Inoltre, l'azienda è attivamente impegnata nella lotta agli sprechi alimentari e il suo obiettivo è la riduzione del 50% entro il 2020, 10 anni in anticipo rispetto all'Agenda 2030 delle Nazioni Unite, favorendo contestualmente il consumo responsabile a bordo. Allo scopo di conseguire tali traguardi, Costa utilizza **l'innovazione responsabile quale driver chiave**: l'approccio dell'azienda è quello di concentrare i propri investimenti in **Ricerca e Sviluppo**, per trovare soluzioni concrete che vadano realmente a modificare la carbon footprint, ottenendo risultati tangibili e scalabili sul piano dell'abbattimento delle emissioni.

Le soluzioni individuate vengono integrate nel **Piano Ambientale** nel quale Costa inserisce i programmi di breve e lungo termine, pensati per l'implementazione strutturata e lungimirante di uno sviluppo sostenibile in base agli standard normativi emessi dalla **Policy HESS** di Carnival Corporation.



Il quadro normativo su cui si basa il Piano Ambientale è la **Convenzione Internazionale per la Prevenzione dell'Inquinamento Navale (MARPOL)** e ogni singolo intervento o investimento inerente al Piano passa attraverso rigidi standard ed è certificato da un ente terzo. Inoltre, ogni nave Costa segue specifiche procedure dettate dall'**Environmental Management System (EMS)** - certificato ISO14001 - per la gestione degli impatti ambientali di tutte le aree di intervento. Gli aspetti di prevenzione ambientale sono presidiati dagli **Environmental Officer (EO)**, i quali si occupano della formazione dei capi dipartimento garantendo la corretta applicazione dei procedimenti in ogni area. Per fornire una formazione omogenea a tutto il crew, vengono inoltre erogati corsi specifici per l'equipaggio riguardo le procedure per lo smaltimento dei rifiuti (inclusi gli agenti chimici) e il trattamento delle acque di scarico, la cui gestione è cruciale per la prevenzione di potenziali impatti ambientali. Parallelamente all'EMS, da tre anni viene implementato l'**Environmental Compliance Plan (ECP)**, maggiormente restrittivo rispetto alla normativa vigente, e direttamente correlato ad una verifica costante delle performance ambientali della flotta.

Il Piano Ambientale aziendale è pienamente integrato nel **Piano di Sostenibilità**, a sua volta strettamente correlato agli SDGs, e ne recepisce le tematiche prioritarie, gli obiettivi di sviluppo sostenibile e facilita l'implementazione di tutte le attività di efficientamento attuabili a bordo. In particolare, l'azienda comprende nel proprio Piano Ambientale una serie di attività specifiche per quanto riguarda le politiche a tutela e salvaguardia dei mari e degli oceani, temi prioritari e centrali nella strategia di Costa che oltre a rispettare le normative vigenti, persegue obiettivi ambiziosi di superamento degli standard di compliance richiesti.

Continua infatti l'implementazione su tutta la flotta dei sistemi di gestione delle acque di zavorra³ secondo la Convenzione Internazionale per il controllo e la gestione delle acque di zavorra e dei sedimenti delle navi (BWMC)⁴, oltre alla regolamentazione ulteriore dell'uso di sostanze chimiche pericolose a bordo, soprattutto quelle utilizzate per il mantenimento dei motori e adottando le linee guida del Global HESS: MAR1308 per evitare ad esempio l'inquinamento acustico dannoso per i mammiferi marini e seguendo protocolli per evitare la collisione specialmente con i grandi cetacei.

Isola del Giglio

Nel 2019, come previsto, hanno avuto inizio i lavori di ripristino della fauna marina allo scopo di incrementare la biodiversità dell'area. Il progetto avrà una durata di 5 anni e sarà attuato in collaborazione con il Centro Interuniversitario di Biologia Marina ed Ecologia Applicata di Livorno (CIBM), con la collaborazione di biologi marini dell'Università La Sapienza. Le attività di ripristino considereranno nel trapianto e monitoraggio della Posidonia Oceanica e di vari coralli. L'obiettivo di Costa con questo progetto è quello di restituire alla comunità dell'Isola del Giglio il patrimonio paesaggistico e marino, ristabilendo gli equilibri del suo ecosistema.

Costa Smeralda: una smart city itinerante

Costa Smeralda rappresenta un vero e proprio punto di svolta nell'intero settore crocieristico in termini di innovazione e di responsabilità. La nuova ammiraglia, sintesi di una visione d'impresa orientata a integrare gli obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite, traccia una vera e propria rotta sul piano della trasformazione e della gestione responsabile del business. In questo senso deve essere concepita l'intera progettazione della nave, di cui il sistema di propulsione costituisce senza dubbio l'elemento centrale. La nuova ammiraglia nasce per essere una **smart city itinerante**. Significativa riduzione delle emissioni, sistema di efficientamento energetico intelligente, produzione del fabbisogno totale di acqua direttamente dal mare e 100% della raccolta differenziata, sono esempio concreto dell'impegno a livello di infrastruttura di bordo. Laboratorio di progetti di economia circolare, per il recupero e il riciclo di alluminio, vetro e plastica, la nave è entrata a far parte del programma di recupero e donazione delle eccedenze alimentari nei porti di scalo. L'arrivo di Costa Smeralda segna un altro passo unico e rilevante, per l'intero settore crocieristico e per quello turistico in generale, sul piano della sostenibilità: il coinvolgimento diretto di ospiti e membri dell'equipaggio, considerati come dei veri e propri cittadini di bordo. Nella stessa ottica deve essere letto l'arrivo di Costa Toscana, gemella di Costa Smeralda.

³ Acqua che le navi utilizzano per la stabilizzazione dello scafo e che viene poi scaricata in mare all'attracco.

⁴ Ballast Water Management Convention (BWMC), in vigore dall'8 settembre 2017.



La scelta di credere per primi nell'LNG risiede nel fatto che sia il combustibile attualmente disponibile sul mercato globale con i minori impatti ambientali, il quale contribuisce alla riduzione delle emissioni di CO₂, SOx⁵, NOx⁶ e particolati. L'uso dell'LNG come combustibile marittimo è disciplinato dal **Code of Safety for Ships using Gases or other Low Flashpoint Fuels** (Codice IGF) che contiene disposizioni d'obbligo per la predisposizione, l'installazione, il controllo e il monitoraggio dei macchinari, delle apparecchiature e dei sistemi che utilizzano combustibili a basso punto di infiammabilità, tra cui l'LNG. Infatti, nella progettazione delle navi Costa, la rigorosa supervisione da parte dell'autorità di bandiera (Italiana) e della società di classificazione (RINA), nonché le procedure e processi interni, garantiscono che la sicurezza abbia sempre la priorità. Anche la formazione dell'equipaggio di bordo e di terra è una priorità per garantire la sicurezza, per questo Carnival Corporation ha realizzato un corso di formazione dedicato all'uso dell'LNG presso il suo centro di formazione d'eccellenza – la CSMART Academy che ha sede nell'Arison Maritime Center di Almere (Paesi Bassi), oltre alla collaborazione con il cantiere Meyer Werft, in modo da garantire che tutto l'equipaggio sia pronto per iniziare ad operare sulle navi ad LNG.

⁵ Ossido di Zolfo.

⁶ Ossido di Azoto.

COSTA SMERALDA

La nave dell'innovazione responsabile



Propulsione LNG

0% SO_x
- 20% circa CO₂
- 85% circa NO_x
tra - 95% e - 100% PM
4 navi del Gruppo Costa a LNG previste entro il 2023



Sistema di gestione energetica intelligente

Incremento delle prestazioni idrodinamiche dello scafo
 Controllo energetico integrato di tutte le aree alberghiere
 Ascensori a consumo zero,
100% recupero e riciclo energia
 Cucine a basso impatto, fornì con sistema di ventilazione controllata



Riduzione della plastica e delle microplastiche

100% eliminazione prodotti monouso per la cura personale
100% eliminazione prodotti monouso nei ristoranti e nei bar
 Utilizzo prodotti cosmetici senza microplastiche nella SPA
 Impiego prodotti senza microplastiche per l'igienizzazione e pulizia ambienti di bordo

Costa Crociere si è impegnata a ridurre sensibilmente l'uso della plastica (-50 tonnellate all'anno) e ad eliminare in anticipo i prodotti monouso rispetto alla Direttiva Europea



Lotta agli sprechi alimentari e consumo responsabile

Primo **Ristorante LAB** dedicato ad attività di cucina sostenibile e anti spreco
 Attività di edutainment per i giovani ospiti
TASTE DON'T WASTE coinvolgimento degli ospiti per il consumo di cibo responsabile e per una sana alimentazione al buffet
 Donazione delle eccedenze alimentari alle comunità dei porti di scalo



Costa Smeralda entra nel programma 4GOODFOOD per la riduzione del 50% degli sprechi alimentari entro il 2020, 10 anni in anticipo rispetto all'Agenda 2030 delle Nazioni Unite



Utilizzo responsabile dell'acqua

100% di acqua prodotta direttamente a bordo
- 35% del consumo giornaliero per lavaggio stoviglie
- 50% dei consumi nelle lavanderie per ogni kg di bucato (tunnel washer)
- 30% di consumi nelle camere: adozione rubinetteria a basso impatto



Valorizzazione dei rifiuti e progetti di economia circolare

100% categorizzazione rifiuti
100% recupero e riciclo alluminio, tetrapak e vetro
100% recupero eccedenze alimentari



Il Gruppo Costa si è impegnato a ridurre del 40% le emissioni di CO₂ derivanti dalla flotta entro il 2020, 10 anni in anticipo rispetto al target fissato da IMO per il 2030

RIDUZIONE DELLE EMISSIONI

Nel corso degli anni, Costa ha investito in molteplici sistemi per aumentare significativamente l'efficienza energetica, ottimizzando l'utilizzo del carburante e, quindi, la riduzione delle emissioni derivate. Tutte le navi di Costa sono dotate di un **Piano di Gestione dell'Efficienza Energetica (SEEMP)** e per facilitare il monitoraggio costante delle prestazioni viene utilizzato **Neptune Engine**, strumento digitale di analisi, il quale permette di raccogliere, misurare e gestire sistematicamente tutte le informazioni critiche, nell'ottica del miglioramento dei piani d'intervento e della riduzione del margine di errore umano nella raccolta dati. Allo scopo di allineare la flotta attualmente all'attivo con gli alti standard delle nuove navi, sono proseguiti le operazioni di installazione e perfezionamento degli **Advanced Air Quality System (AAQS**, comunemente denominati scrubber o exhaust gas cleaning systems), la cui estensione all'intera flotta è prevista entro il 2021. Gli AAQS sono sistemi con tecnologie di retrofit in grado di garantire un significativo abbattimento delle emissioni di SOx, che consentono inoltre la rimozione di un'alta percentuale di PMs e PAH⁷, in navigazione come durante le manovre in porto. Il monitoraggio dell'efficacia e della sicurezza dei sistemi di AAQS da parte di Costa è stato costante nel tempo e, a confermare la correttezza della scelta aziendale, vi sono i risultati di uno studio specifico condotto dal **CE Delft**, un centro di ricerca indipendente, pubblicati nel 2019. Tale studio mostra come i sistemi di *scrubber*, nello specifico quando funzionanti in modalità a open-loop (sistema maggiormente utilizzato sulle navi Costa), abbiano un

⁷ Particolari.



IMPLEMENTARE
iniziativa per
il risparmio
energetico

MINIMIZZARE
l'uso e le emissioni
di carburante

INCREMENTARE
l'efficienza attraverso
la manutenzione
continua

PROGETTARE
navi sostenibili
ed efficienti

impatto minimo sulla qualità dell'acqua e dei sedimenti⁸. Questi sistemi hanno dimostrato di essere una soluzione sicura ed efficace anche per la conformità alle nuove normative IMO 2020 per lo zolfo, soddisfacendo al contempo gli standard internazionali di qualità dell'aria e dell'acqua. Inoltre, nel 2019 sono proseguiti i progetti di upgrade su azioni già in essere, come l'installazione di sistemi per la riduzione dell'utilizzo del combustibile e delle emissioni derivanti dai motori, l'ottimizzazione dei sistemi di navigazione e il miglioramento continuo delle modalità di manutenzione e pulizia periodica delle navi.

Per andare sempre più in una direzione di navi ad **emissioni zero**, il Gruppo Costa Crociere sta mettendo a punto studi pionieristici su nuove tecnologie alternative sostenibili. Ad esempio, si stanno avviando test sullo **Shore Power**, ossia il processo di elettrificazione delle banchine, per mantenere la nave funzionante quando sosta in banchina, evitando così di utilizzare il diesel delle navi e abbattendo così le emissioni, in sinergia con i porti per la realizzazione delle infrastrutture necessarie a supportare il sistema. Inoltre, a livello di Gruppo, partiranno entro i prossimi due anni i progetti pilota delle applicazioni di **batterie a ioni di litio** e delle applicazioni delle **pile a idrogeno**, che per la prima volta saranno installate sulle navi del Gruppo Costa, per poi valutare l'estensione delle tecnologie a tutta la flotta. Il 50% della nostra flotta sarà pronta ad utilizzare lo Shore Power entro il 2020.

⁸ Per maggiori informazioni si veda il rapporto:
["The impacts of EGCS washwater discharges on port water and sediment"](#) (CE Delft, 2019).

Utilizzo responsabile dell'acqua

L'Agenda 2030 raccomanda una gestione responsabile dell'acqua, che vada a preservare al massimo le risorse idriche del pianeta, data la scarsità di acqua dolce, salubre e sicura e del ridotto accesso a questa a livello globale. In questo senso, Costa agisce perseguiendo entrambi gli obiettivi dell'Agenda 2030 dedicati all'acqua, minimizzando lo spreco idrico in tutte le operazioni sulle navi, attraverso avanzati meccanismi di depurazione (sistemi di osmosi inversa), per non sprecare ad esempio le acque di sentina, pulite ed utilizzate per operazioni tecniche a bordo. Contestualmente, attraverso appositi dissalatori, viene incrementata progressivamente la produzione di acqua a bordo (76,29%) per evitare quanto più possibile l'acqua approvvigionata, per non gravare sulle comunità dei porti di scalo, specie nei luoghi soggetti a scarsità idrica. L'ottimizzazione dei consumi d'acqua per le esigenze della nave passa anche attraverso i sistemi gestionali di bordo, Costa Smeralda rappresenta in questo senso un traguardo fondamentale, in quanto, oltre a raggiungere il massimo delle prestazioni con il **100% di acqua prodotta direttamente a bordo**, tramite le nuove tecnologie installate a bordo consente una drastica riduzione dei consumi di acqua nelle operazioni quotidiane. Ad esempio, le lavanderie di bordo sono attrezzate con un nuovo **"tunnel washer"**, che grazie al suo sistema di estrazione e riciclo consente un **risparmio di acqua del 50%** per **ogni chilogrammo** di bucato. Le nuove lavastoviglie Meiko M-IQ garantiscono inoltre una **riduzione del 35% nel consumo di acqua giornaliero**, mentre i nuovi rubinetti e docce un ulteriore **risparmio del 30%**. Costa si adopera nel coinvolgimento dei propri ospiti, invitandoli ad un comportamento responsabile nei confronti dell'acqua utilizzata, attraverso un video di sensibilizzazione diffuso a bordo, il quale fa parte della campagna **Stop the Drop**, portata avanti con risultati ottimali: la diminuzione del consumo di acqua pro-capite a bordo è infatti pari a 1,32% rispetto al 2018.



Trattamento delle acque reflue

Al fine di tutelare l'impatto ambientale e la salute del personale di bordo, in caso di versamenti accidentali in mare o durante le operazioni di bordo, il trattamento di questo tipo di acque viene gestito attraverso sistemi di depurazione regolarmente potenziati secondo la disponibilità di nuove e più efficaci tecnologie sul mercato. Il personale di bordo è specificamente addestrato sulle azioni di mitigazione e procedure di contenimento previste in caso di versamento accidentale in mare. Per quanto riguarda il 2019 sono 7 i casi di versamento 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 specifiche da adottare. Non si riscontrano invece notifiche da parte di stakeholder relativi a possibili impatti ambientali.



Approccio circolare e valorizzazione dei rifiuti a bordo

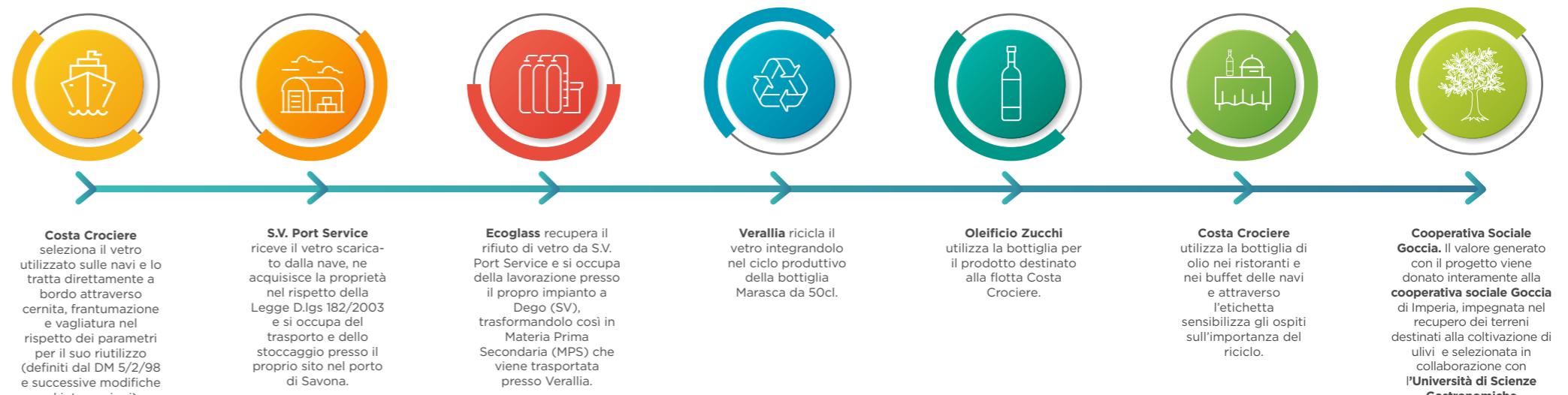
Le navi Costa sono dotate di sistemi avanzati per il riciclo, il riutilizzo e il recupero dei materiali prodotti a bordo. Tale approccio è incentivato dai vincoli caratteristici dell'attività crocieristica ed è fortemente correlato al continuo spostamento della nave, di fatto una **smart city** itinerante, il quale rende necessario razionalizzare quanto più possibile l'utilizzo delle risorse approvvigionate e minimizzare la produzione di rifiuti da smaltire. La gestione dei rifiuti su ogni singola nave avviene attraverso il **Garbage Management Plan**, gestito secondo criteri che vanno oltre la compliance della normativa MARPOL di riferimento. Il Piano è volto alla drastica riduzione dei volumi, con particolare riferimento ai rifiuti pericolosi, specificamente selezionati e trattati. A bordo, infatti, vige il **100% della categorizzazione dei rifiuti**, allo scopo di tutelare ulteriormente l'ambiente rispetto allo standard in vigore. L'approccio aziendale nella gestione dei rifiuti, oltre a ridurre al massimo i materiali oggetto di smaltimento, ove possibile punta alla valorizzazione della materia prima seconda attraverso il conferimento dei materiali ai porti maggiormente sensibili all'avviamento al riciclo, sensibilizzando al contempo il personale addetto di bordo su tali temi. Relativamente al tema del recupero, l'azienda si



impegna a gestire lo smaltimento coinvolgendo associazioni benefiche del territorio, mantenendo un dialogo strutturato con gli stakeholder opportuni per valutare eventualmente piani di ulteriore efficientamento. In questo senso, particolarmente strategica è la partnership con il Consorzio Imballaggi Alluminio (CiAL), grazie alla quale è stato possibile raccogliere e riciclare dal 2007 circa 500 tonnellate di alluminio. Con lo stesso approccio, Costa Crociere si è attivata per sviluppare una progettualità che integrasse i due principali obiettivi: l'avviamento di un progetto di economia circolare dalla filiera corta e, parallelamente, un percorso di sensibilizzazione dei "cittadini" di bordo. Quest'ultima finalità ha guidato la scelta di riportare fisicamente a bordo della nave il **vetro** smaltito facilitando la realizzazione di un percorso che permettesse di realizzare un oggetto visibile e utilizzabile da tutti. La scelta è pertanto ricaduta sulla bottiglia di olio, presente sulle tavole dei ristoranti e dei buffet di bordo, quale oggetto fruibile e allo stesso tempo un esempio concreto della restituzione di una nuova vita alla materia.



UNA NUOVA VITA PER IL NOSTRO VETRO

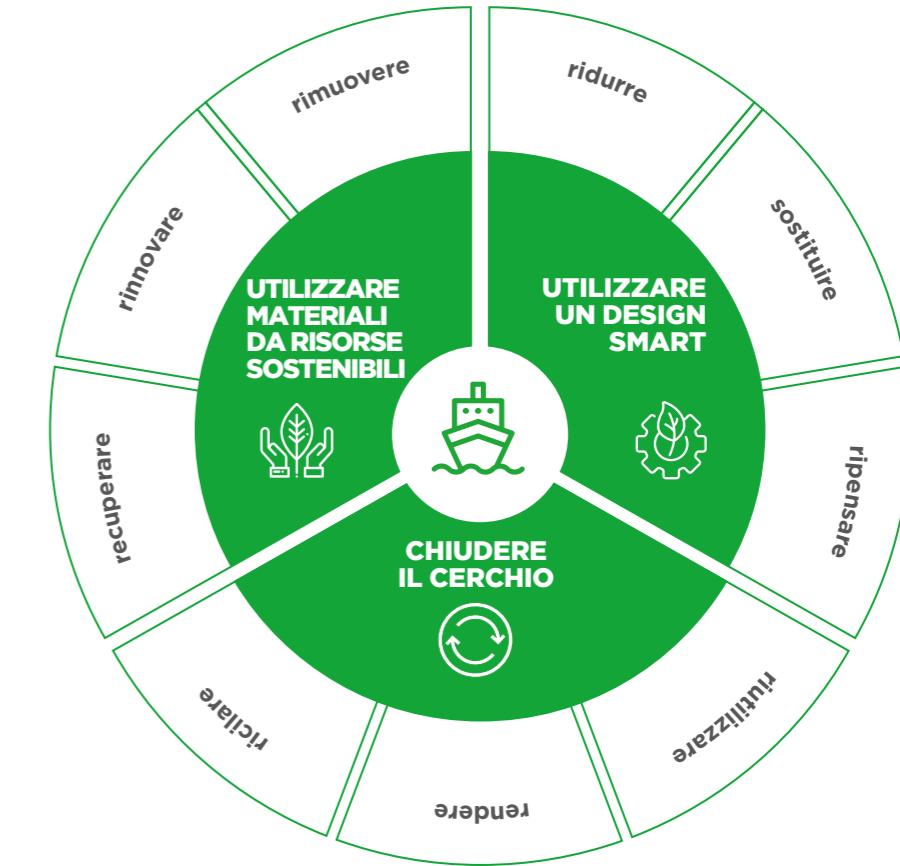


500 tonnellate
DI ALLUMINIO RICICLATE
dal 2007

Strategia di economia circolare per prodotti e plastiche monouso

Riduzione della plastica e delle micro-plastiche

Il percorso di riduzione sensibile dell'utilizzo di plastica di Costa (-50 tonnellate ogni anno) è in linea con il Piano d'azione dell'Unione Europea per l'economia circolare, comprendente la Direttiva Europea sulla Plastica Monouso, che l'azienda punta ad eliminare in anticipo rispetto all'entrata a regime delle regole europee. Per quanto concerne l'area food&beverage e ristorazione, gli articoli monouso di plastica utilizzati sulle navi sono stati sostituiti dal 2003 con prodotti di più facile smaltimento in Mater-Bi, bioplastica interamente compostabile e biodegradabile, e alternativamente in legno. Ove possibile, Costa tende al riutilizzo di imballaggi, contenitori di cibo e i packaging vari e ha inoltre scelto di eliminare progressivamente la distribuzione di yogurt in vasetto ai buffet, sostituendoli quasi completamente con yogurt sfuso. Lo stesso principio è stato applicato ai prodotti usa e getta per la cura personale forniti agli ospiti, installando dispenser ricaricabili. L'azienda ha voluto anche agire sulla questione microplastiche, scegliendo di eliminare, sia per quanto riguarda i prodotti cosmetici per le SPA di bordo, che per l'igienizzazione e la pulizia degli ambienti di bordo, tutti i prodotti contenenti microplastiche.



RIDUZIONE

EFFICIENTAMENTO dei processi di produzione (hotel, ristoranti, bar) nell'ottica del consumo responsabile.

RIDUZIONE degli imballaggi (a bordo e a monte: catena di fornitura).

SENSIBILIZZAZIONE degli ospiti e dell'equipaggio al consumo responsabile di cibo e acqua.



RACCOLTA DIFFERENZIATA E LAVORAZIONE DEI MATERIALI RACCOLTI

Effettuata la **RACCOLTA DIFFERENZIATA AL 100%** secondo un processo di categorizzazione. Massimizzazione dell'avvio a riciclo e della valorizzazione dei rifiuti prodotti.

Punti di raccolta presenti su tutta la nave. Ospiti ed equipaggio direttamente sensibilizzati per essere **PARTE ATTIVA NEL PROCESSO VIRTUOSO**.

Triturazione (materiale organico).

Compattazione (plastica, vetro, metallo, alluminio).

Incenerimento (rifiuti domestici e stracci oleosi).



SMALTIMENTO

CONFERIMENTO del materiale da smaltire presso i porti di scalo per la consegna in discarica.

Selezione porti con infrastrutture ricettive per l'attivazione del **PROCESSO DI RICICLO** del materiale idoneo.

Attivazione **PARTENARIATO** con consorzi per il conferimento del materiale (alluminio).

Incenerimento (rifiuti domestici e stracci oleosi).



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).



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.

Partnership per la donazione **DELLE ECCEDENZE** alimentari prodotte a bordo alle strutture caritative presenti nei porti di scalo.

Lotta agli sprechi alimentari e consumo responsabile

Costa Crociere ha posto il tema del cibo al centro della propria strategia di sviluppo sostenibile, concentrando in particolar modo sul valore del cibo e il consumo responsabile. In linea con questa visione, su tutte le navi Costa è attivo il programma "4GOODFOOD", unico nel settore marittimo. 4GOODFOOD si basa su quattro pilastri principali - Valore, Riduzione, Restituzione e Recupero - e considera ogni aspetto dei processi e dell'utilizzo del cibo a bordo, così come gli scarti e la produzione in eccesso, prevedendo una partecipazione attiva dell'equipaggio, degli ospiti e delle comunità locali. Grazie al suo approccio integrato, 4GOODFOOD si pone l'ambizioso obiettivo di **ridurre gli sprechi alimentari del 50%** entro il 2020 a bordo delle navi Costa, con 10 anni di anticipo rispetto all'Agenda 2030 dell'ONU. Ad un anno e mezzo circa dall'implementazione a livello flotta, 4GOODFOOD ha già superato il **35% di riduzione dello spreco alimentare**, consentendo la realizzazione di **100 orti in Africa** tramite la Fondazione Slow Food per la Biodiversità Onlus. Oltre 180.000* porzioni di cibo sono state donate nei porti di scalo, in collaborazione con la Fondazione Banco Alimentare Onlus e ad altre associazioni locali, a numerose comunità svantaggiate in Italia, Francia, Spagna, Guadalupe e Martinica.

* Dato aggiornato a maggio 2020.

LABORATORIO PER CITTADINI RESPONSABILI: I PROGETTI DI SENSIBILIZZAZIONE A BORDO

4GOODFOOD - Sana alimentazione e consumo responsabile del cibo

TASTE DON'T WASTE - Lotta agli sprechi alimentari e restituzione alle comunità

RISTORANTE LAB - Laboratorio dedicato all'edutainment sulla cucina sostenibile

STOP THE DROP - Consumo responsabile dell'acqua

GOODBYE PLASTIC - Eliminazione della plastica

MESSAGE IN A CAN - Recupero e riciclo dell'alluminio



PREMI VINTI IN AMBITO SOSTENIBILITÀ



SUSTAINABLE PERFORMANCE AWARD PER 4GOODFOOD

nell'ambito
dell'Ayming
Institute Business
Performance
Awards 2019

PREMIO MEDCRUISE

per la Compagnia
di crociera con
il più grande
progetto di Charity

UNWTO- ENTERPRISE AWARD

Finalista del 15°
United Nations
World Travel
Organization

PROGETTARE INSIEME A COMUNITÀ E TERRITORI

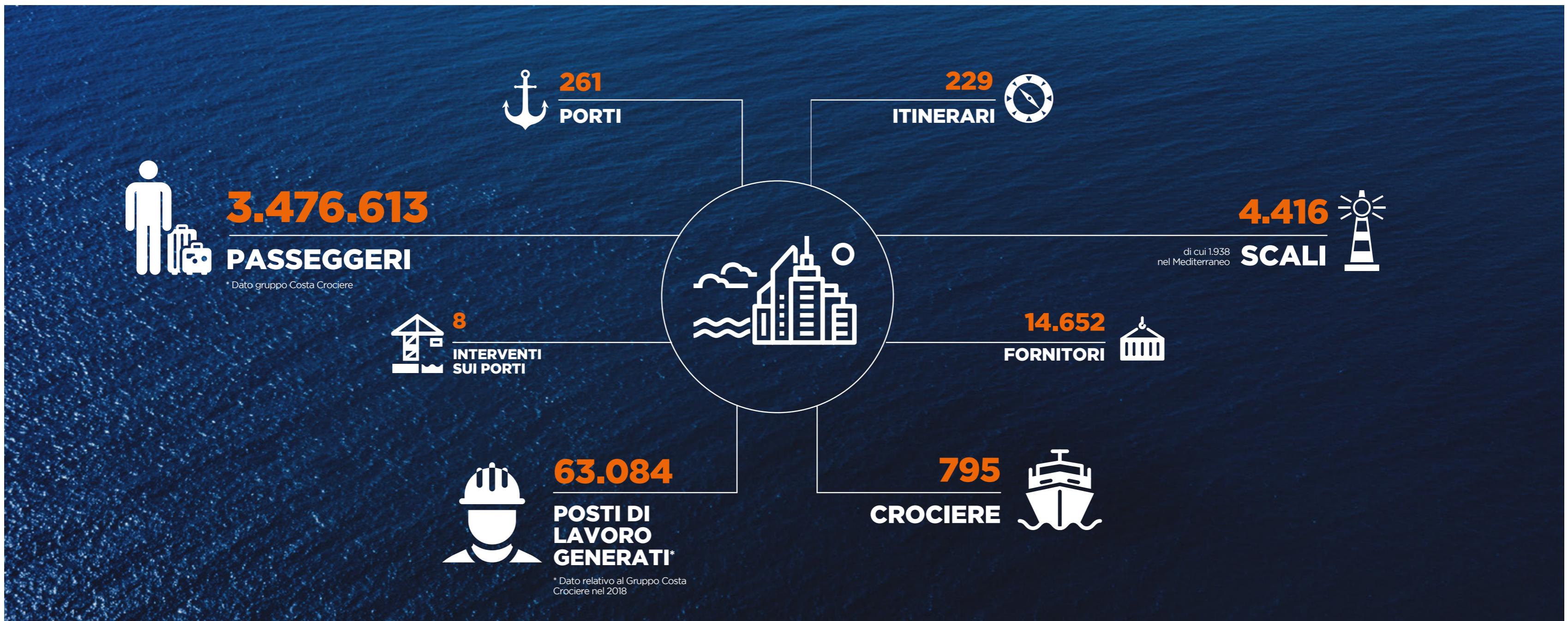


IL NOSTRO IMPEGNO



THE GLOBAL GOALS

For Sustainable Development



IL SUPPORTO ALLA CREAZIONE DI VALORE

Il turismo rappresenta un'importante fonte di occupazione ed è un acceleratore del benessere sociale ed economico in molti Paesi, in quanto può essere catalizzatore di risorse da reinvestire nell'economia locale. Con particolare riferimento ai Paesi in Via di Sviluppo, il turismo marittimo legato alle aree costiere è un settore particolarmente vitale e rappresenta una delle principali fonti di ricchezza per molte economie locali. Nel panorama del turismo mondiale, il mercato crocieristico è stato uno dei segmenti con la crescita più rapida nel 2019, nonostante ciò le crociere rappresentano in realtà solo il 2% sul totale del turismo globale, con evidente ampio margine di possibilità di crescita per il settore. A fronte di tale prospettiva e degli impatti legati alla gestione dei flussi turistici generati, il settore crocieristico sta integrando a livello sistematico azioni e partnership strategiche, volte a favorire lo sviluppo di un turismo sostenibile e responsabile. Il potenziale di valore economico generato è significativo quanto a impatto diretto, indiretto e indotto: il contributo dell'industry crocieristica a livello globale nel 2018 ha toccato i 150 miliardi di dollari e ha creato 1.1 milione di posti di lavoro¹. A questo devono essere aggiunti alcuni aspetti immateriali, non meno rilevanti, quali la **diffusione di know-how e l'offerta di expertise e collaborazione**: fattori abilitanti in grado di potenziare e, laddove necessario trasformare, le capacità di gestione dei sistemi di accoglienza. Costa Crociere, in linea con la **UN World Tourism Organization (WTO)**, vuole essere parte attiva di questa trasformazione. Questo significa essere capaci di agire su molteplici livelli, trasformando i grandi flussi mobilitati in valore e bilanciando aspetti ambientali, economici e socio-culturali, a garanzia della sostenibilità sul lungo periodo. Per questo motivo l'azienda si impegna ad agire attraverso azioni concrete: attivando il dialogo partecipativo per favorire la ricerca di soluzioni condivise con comunità e istituzioni, pianificando investimenti sui porti di scalo in grado di garantire uno sviluppo sistemico locale basato sulla continuità, oltre a individuare misure preventive e cautelative per monitorare gli impatti generati dalle proprie attività. Ciò è possibile grazie al radicamento culturale dell'azienda nei contesti in cui opera e alla volontà e alla capacità di Costa di porsi come soggetto abilitante e consapevole del proprio ruolo rispetto a progetti ambiziosi che vedano coinvolte direttamente le persone.

¹ CLIA, State of the Cruise Industry Outlook 2020.



Itinerari e sviluppo

Nel 2019 il **Mediterraneo** è stato, dopo i Caraibi, la meta di riferimento del turismo croceristico e, per questo, soggetta ad un aumento dei flussi turistici. Per rispondere al trend e favorire lo sviluppo in chiave sostenibile dei territori, l'azienda ha agito sul potenziamento del proprio impegno nel Mediterraneo, rafforzando il rapporto con le comunità di riferimento già toccate e proponendo per il 2020 nuovi itinerari nel Mediterraneo Orientale, che includono il ritorno in Turchia e Israele. Il rafforzamento di Costa nel Mare Nostrum passa certamente per l'Italia, prima destinazione croceristica in Europa, e in particolare nei porti liguri, così importanti anche in virtù dell'appartenenza al territorio, in cui l'azienda è storicamente presente. In un momento di particolare difficoltà per la **Liguria** a livello di viabilità e sicurezza, l'azienda ha voluto dare un segno tangibile del suo legame con il territorio. Gli interventi e le collaborazioni su Genova, Savona e La Spezia si collocano in un quadro di supporto alla ripresa su tutti i fronti della regione ligure, nel cui sviluppo l'azienda crede fermamente e continua ad investire. Il ritorno delle navi Costa a Genova, da oltre 70 anni sede storica dell'azienda, attraverso lo scalo di Costa Fortuna, ha generato un transito di circa 178.000 passeggeri nel periodo tra marzo e novembre 2019. È stata inoltre annunciata la costruzione di un **nuovo terminal croceristico** da parte di Costa per garantire l'accesso alle navi di nuova generazione e favorire l'incremento di traffico e di flussi turistici, consolidando la volontà aziendale di rappresentare una importante e sempre più strutturata presenza per la città. In continuità, si colloca la collaborazione per la realizzazione di un nuovo **terminal croceristico anche nel porto di La Spezia**, partecipato a livello di Gruppo² che avrà luogo attraverso una joint venture tra partner di settore e autorità locali. Tale intervento migliorerà l'accessibilità regionale e offrirà la possibilità di indirizzare flussi verso territori ad oggi meno presenti nei circuiti turistici. Si consolida il **partenariato con la città di Savona**, home port di Costa dal 2003, suggellato da un Protocollo di Intesa tra azienda ed Autorità Portuale; in quest'ottica deve essere visto anche l'**ampliamento della banchina** dedicata alle navi da crociera abilitando il porto all'ingresso delle grandi navi e al transito ed accoglienza di circa 850.000 passeggeri l'anno alla scoperta della città e del suo entroterra con specifici programmi.

Costa è infatti consapevole dell'**impatto positivo** derivante dalla sua presenza sulle microeconomie locali, legate soprattutto, sebbene non limitatamente, ai tour dei croceristi. A riprova di questo, è stata calcolata, a livello di Gruppo, la spesa generata dagli ospiti durante gli scali (quindi in riferimento solo alla spesa diretta), il cui valore medio è di circa **74,60 euro per passeggero**³ in ogni porto europeo, in grado di innescare un effetto moltiplicatore anche nel tempo. Infatti, come confermato da alcuni sondaggi, il 60% degli ospiti delle navi

del Gruppo si dimostra propenso a tornare nelle destinazioni visitate in crociera, a riprova del ruolo di **Costa nella promozione turistica del territorio**⁴. Tutti gli itinerari, infatti, sono pensati per agevolare uno sviluppo condiviso e ponderato. Il deployment annuale delle navi è la sintesi di un processo che coinvolge tutti i comparti aziendali con approccio bilanciato e una visione strategica di lungo termine. L'**Itinerary Committee**, gruppo di monitoraggio ad hoc formato dalle principali funzioni aziendali, si riunisce a cadenza settimanale per aggiornare tempestivamente le situazioni critiche e porre in essere piani alternativi. I criteri di progettazione degli itinerari di Costa sono molteplici e includono, in primis, le situazioni geopolitiche e di sicurezza delle destinazioni, le condizioni di accessibilità dei porti e le infrastrutture disponibili, la cui adeguatezza deve rispettare gli standard predefiniti dalle policy aziendali. Numerose le variabili di cui tener conto affinché ogni porto possa essere considerato sia come destinazione turistica, sia come scelta ottimale in termini di distribuzione dei passeggeri al momento dell'imbarco e dello sbarco nell'ottica di non congestionare il territorio visitato. L'offerta di escursioni deve sempre bilanciarsi con il tempo passato a bordo, così da avere sufficiente tempo da spendere nelle località e nel loro hinterland. Con lo stesso criterio sono programmate la permanenza nei porti e le rotte, concepite per ridurre al massimo gli impatti a livello di emissioni.

Sul piano internazionale, l'azienda punta sempre alla scoperta di nuove destinazioni, sia per diversificare gli itinerari, sia per contribuire alla crescita del turismo in regioni che ne possono trarre giovamento economico, collaborando con gli enti locali. Un esempio emblematico, è il **Protocollo di Intesa tra Costa e il National Tourism Council del Qatar (QNTC)**, a supporto del piano di rafforzamento turistico di **Doha**, il cui contributo è servito a renderla uno dei porti chiave di Costa nella regione. L'azienda fin dal 2006 fa regolarmente scalo nel Golfo Arabico, nel quale da sempre vede grandi potenziali di crescita. Parte integrante della partnership, la costruzione di servizi dedicati ai croceristi a livello di sistemi di accoglienza, oltre ad un allineamento nella comunicazione e nel co-marketing per promuovere Doha e la regione del Golfo. Analogamente a **Dubai** prosegue la trasformazione del porto in un avanzato hub croceristico, in cui è prevista la realizzazione del nuovo **Dubai Cruise Terminal**, grazie alla collaborazione tra Meraas⁵ e Carnival Corporation. Tale intervento è stato concordato con le autorità locali, come sostegno al turismo, all'economia regionale e come moltiplicatore di opportunità occupazionali di lungo termine nella gestione infrastrutturale e dell'accoglienza dei croceristi.



² Partenariato pubblico-privato tra il Gruppo Costa, altri due operatori del settore croceristico e gli enti locali.

³ Studio effettuato da Deloitte per il Gruppo Costa: "Creare valore condiviso – L'impatto economico del Gruppo Costa in Europa nel 2018".

⁴ Studio effettuato da Deloitte per il Gruppo Costa: "Creare valore condiviso – L'impatto economico del Gruppo Costa in Europa nel 2018".

⁵ Holding locale attiva in molti settori.

IMPATTO POSITIVO DEI PASSEGGERI*



* Dato 2018



EURO SPESI
PER PASSEGGERO
IN OGNI PORTO
EUROPEO

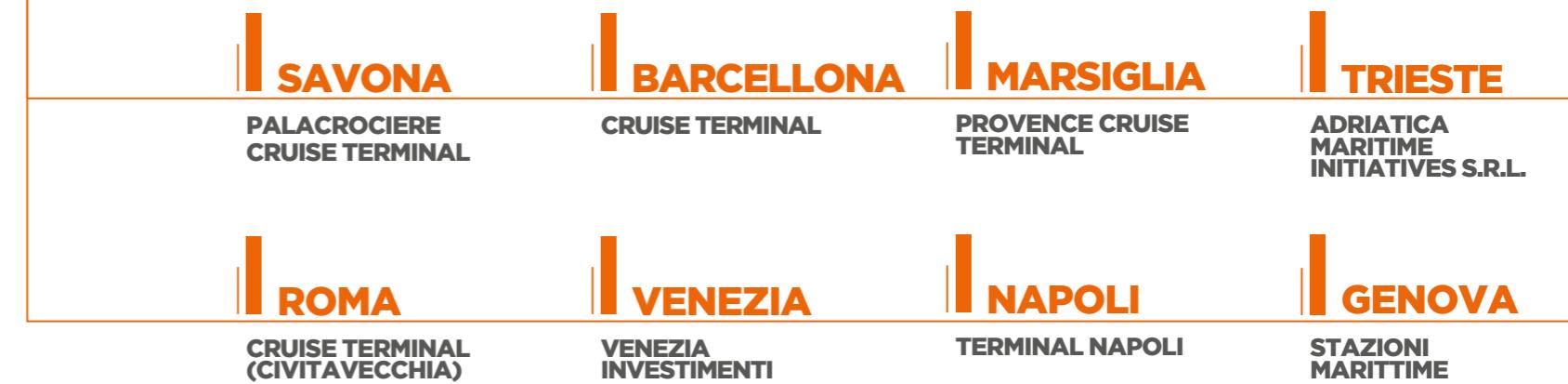
PERCENTUALI
OSPITI PROPENSO
A TORNARE NELLE
DESTINAZIONI

Dalle infrastrutture ai sistemi di accoglienza

Per far fronte alla costante e rapida espansione che ha interessato il mercato crocieristico negli ultimi anni, è stato imprescindibile potenziare ulteriormente lo sviluppo di un sistema di accoglienza per garantire la qualità dell'esperienza ai visitatori e a beneficio dei residenti nelle destinazioni.

Anche in questo ambito, Costa Crociere ha accompagnato l'implementazione del proprio piano industriale con un approccio di partnership con i porti e le città di scalo e di conseguenza con le comunità tradizionalmente molto legate ai porti a livello economico, occupazionale e sociale. Anche lo sviluppo delle infrastrutture dunque è stato portato avanti secondo un modello avanzato di turismo e impresa in grado di assicurare contestualmente sviluppo economico e miglioramento delle opportunità sul territorio. L'Azienda ha dunque lavorato per individuare nuovi terminal e porti di scalo e, allo stesso tempo, per potenziare l'evoluzione di quelli in cui già opera in collaborazione con istituzioni locali e autorità portuali, per rispondere alle esigenze dei passeggeri e intercettare i flussi in modo controllato. La stessa IMO (International Maritime Organization), infatti, negli ultimi anni ha focalizzato l'attenzione sugli aspetti legati alle infrastrutture, considerate centrali per il settore dei trasporti marittimi e sull'importanza di un loro adeguamento quanto più uniforme possibile a livello globale, specie in relazione all'efficienza energetica, alla riduzione delle emissioni e all'impatto ambientale. In tale contesto ad esempio si configurano gli importanti adeguamenti a livello di sistema-porto determinati dall'introduzione delle nuove navi alimentate a gas liquefatto naturale.

Costa Crociere negli ultimi anni è intervenuta con operazioni di potenziamento estensivo dei servizi portuali e delle infrastrutture annesse su 8 terminal europei: Savona, Barcellona, Marsiglia, Trieste, Roma, Venezia, Napoli e Genova. Questi interventi, alcuni dei quali realizzati in sinergia con altri operatori, sono essenziali per garantire l'efficientamento dei sistemi di accoglienza e della gestione dei flussi turistici in maniera ordinata e integrata alla base di percorsi di uno sviluppo sostenibile del turismo crocieristico.



Roma, Cruise Terminal Civitavecchia: nel 2019 è il primo polo italiano per il settore crocieristico con 2,69 milioni di passeggeri movimentati; il potenziamento delle strutture è il risultato di una progettazione congiunta con le città di Roma e Civitavecchia che ha visto coinvolte 50 aziende, di cui 20 presenti sul territorio.

Barcellona, Cruise Terminal: grazie all'accordo raggiunto con Shell Western LNG, per Costa è la principale base per il rifornimento del combustibile fossile delle nuove navi a LNG. Gli investimenti effettuati da Carnival Corporation per la realizzazione dell'Helix Cruise Center, terminal in grado di garantire l'accesso e il bunkeraggio alle navi di nuova generazione, rientra nella visione di mettere a sistema la volontà di supportare il processo di trasformazione necessario per affrontare i temi del cambiamento climatico.

Marsiglia, Provence Cruise Terminal: principale porto di scalo in Francia e nel Mediterraneo Occidentale; Costa si è posta in questo contesto come partner abilitante della città e delle autorità competenti per promuovere la ricerca e lo sviluppo di soluzioni sostenibili applicabili all'intera industry e scalabili su altri porti.

Le nostre collaborazioni

Blue Maritime Charter: impegno condiviso con il Grand Port Maritime di Marsiglia ed altri attori⁶ per quanto riguarda la protezione dell'ambiente (controllo e monitoraggio delle emissioni) e la creazione di un centro logistico di ultima generazione per il bunkeraggio. Parte integrante del progetto, l'istituzione di un programma di formazione ad hoc per ufficiali, con specifici moduli relativi alla salvaguardia dell'ambiente marino nelle aree portuali.

Protocollo di Implementazione dell'ESI (Environmental Ship Index): con il porto di Marsiglia.

Genoa Blue Agreement promosso congiuntamente dalle Capitanerie di Porto di Genova e Savona, nel quale si stabiliscono i parametri relativi allo zolfo da rispettare prima dell'ingresso delle navi nei porti, andando oltre alla normativa vigente.

Blue Flag con il porto di La Spezia: sottoscrizione su base volontaria nell'ottobre del 2019.

⁶ Fanno parte del progetto altri operatori del settore crocieristico insieme a Marseille Provence Cruise Club, Marseille Fos Port Authority, Provence-Alpes-Côte d'Azur SUD Region e Aix-Marseille-Provence Metropolis.



Progettazione e costruzione: la cantieristica

La progettazione e la costruzione di navi passeggeri richiede una solida conoscenza della tecnologia navale e un'attenta considerazione dei problemi di sicurezza e reliability, oltre all'importanza in costante crescita degli aspetti di sostenibilità ambientale. Per questo, da molti anni Costa, congiuntamente a Carnival, affida la costruzione delle proprie navi ai migliori cantieri navali, in particolar modo concentra i propri investimenti nei cantieri europei, eccellenze riconosciute nel mondo. I cantieri navali europei si distinguono per l'elevata qualità, le competenze ed il know-how tecnologico, ed è proprio grazie ai processi di capacity building e reciproca contaminazione, se oggi Costa e Carnival possono vantare il raggiungimento di risultati d'avanguardia, i quali contribuiscono al progredire dell'intero comparto croceristico e marittimo. Sono infatti i cantieri navali europei a costruire le più innovative navi del mondo, con un valore economico per nuove costruzioni, manutenzione e trasformazioni in costante aumento. Costa, nel tempo, ha stretto solide relazioni con Fincantieri in Italia e con Meyer Werft in Germania e Finlandia, creando forti impatti economici positivi. Secondo uno studio commissionato dal Gruppo Costa, pubblicato da Deloitte nel 2019, l'impatto complessivo degli investimenti del Gruppo sul settore delle costruzioni navali in Europa ammonta a 4,5 miliardi di euro e 20.300 posti di lavoro a tempo pieno. Il maggiore impatto si concentra nei Paesi in cui hanno sede i cantieri navali - Italia, Germania e Finlandia - tuttavia il vantaggio si estende anche ad altri Paesi, tra cui Romania, Norvegia, Svezia, Regno Unito, Polonia e Paesi Bassi. La cantieristica navale infatti costituisce una parte significativa dell'impatto generato (36%), grazie al piano di investimenti del Gruppo Costa, il quale ha previsto la consegna, e prevede la costruzione, di nuove navi nei cantieri navali di Fincantieri a Marghera e Monfalcone e nei cantieri Meyer Werft a Papenburg in Germania e Turku in Finlandia, generando anche forti impatti economici indiretti e indotti. Costa investe inoltre in bacini di carenaggio e attività tecniche volte a migliorare le prestazioni della flotta esistente, rendendo disponibili tecnologie e servizi moderni a tutto il settore marittimo. Ad esempio, a livello di Gruppo, Costa possiede quote per il 33% del Chantier Naval De Marseille, il principale cantiere navale di riparazione e refitting nel Mediterraneo e il 61% di Ecospray Technologies, leader nella produzione di scrubber (Advanced Air Quality Systems - AAQS), installati sull'intera flotta.

I cantieri stanno accompagnando l'azienda nel proprio percorso di trasformazione verso una riduzione significativa dell'impatto ambientale, senza compromettere gli aspetti di

sicurezza, imprescindibili per Costa. Attraverso la partnership con i cantieri Meyer Werft, è stata completata a Turku la costruzione di Costa Smeralda, la prima nave Costa Crociere alimentata a LNG, consegnata a fine 2019. La scelta per la costruzione di Costa Smeralda è ricaduta sui cantieri Meyer Werft in quanto eccellenze di settore, costantemente impegnati nell'investimento in strutture d'avanguardia, macchine e sistemi IT; ogni anno coinvolgono circa 200 nuovi costruttori navali e un ampio ventaglio di professionisti, lavorando su ogni singolo passaggio della costruzione navale. Costa Toscana sarà la seconda nave alimentata a LNG, anch'essa in costruzione per Costa dal cantiere Meyer di Turku, la quale, congiuntamente a Costa Smeralda, rientra nel piano strategico di riduzione della carbon-footprint definito da Carnival Corporation e pienamente implementato da Costa Crociere.

Nel corso del 2019 è stata consegnata anche Costa Venezia, prima nave di Costa Crociere progettata appositamente per il mercato cinese, costruita presso il cantiere navale Fincantieri di Monfalcone, in Italia. Il progetto ha coinvolto migliaia di lavoratori dei cantieri e dipendenti dell'indotto, ed è frutto della longeva intesa tra Fincantieri, Carnival e Costa Crociere, i quali, tramite questo sodalizio, hanno potuto realizzare un prodotto innovativo che esalta la tradizione della manifattura e delle capacità italiane, proiettandole a livello internazionale. Il favore riscontrato nei primi mesi di servizio di Costa Venezia sul mercato asiatico, ha portato alla commissione di Costa Firenze, gemella di Costa Venezia, attualmente in costruzione presso lo stabilimento Fincantieri di Marghera. Come la sua gemella, Costa Firenze proporrà una serie di innovazioni pensate in maniera specifica per il mercato cinese, dove la compagnia italiana è entrata per prima nel 2006 ed è attualmente leader, che porteranno gli ospiti alla scoperta della cultura e dello stile di vita italiane. Inoltre, per riconfermare la volontà di investimento sul territorio nazionale, Costa ha scelto di realizzare a Genova un importante lavoro di restyling di una nave della flotta per oltre 50 milioni di euro, presso i cantieri di San Giorgio del Porto. In un mese di lavori, Costa neoRiviera è stata trasformata nella nuova AIDAmira, destinata al marchio tedesco AIDA Cruises, sisterbrand di Costa. Il restyling ha implicato l'impiego complessivo di 1.000 addetti, di cui circa 150 diretti del cantiere. La scelta di un partner come San Giorgio del Porto è stata dettata dalle capacità tecniche e del know-how della cantieristica genovese, anche in un'ottica di supporto allo sviluppo locale delle attività di riparazione e refitting navale, impattando positivamente sul territorio.

Disegnare insieme il futuro

Da sempre Costa mette al centro della propria visione di sviluppo responsabile il valore delle partnership, consolidate nel tempo nei diversi territori in cui le navi fanno scalo e di respiro globale, le relazioni sono basate sulla reciproca fiducia e sulla trasparenza. Si tratta di condizioni di base per poter dar vita a progetti e programmi finalizzati allo sviluppo sostenibile e alla creazione di valore nel lungo termine.

Evoluzione, transizione e orientamento ad investire sui temi dell'innovazione responsabile sono gli elementi chiave sui quali l'azienda costruisce i partenariati. L'azienda crede infatti nel cambiamento come processo imprescindibile dal rapporto coi propri stakeholder di riferimento, esempi di eccellenza, professionalità e innovazione, valori fondamentali per Costa. Disegnare il futuro per un'azienda come Costa significa mettere al centro della propria visione strategica i temi stabiliti dall'Agenda 2030 e declinarli integrando il contributo di tutti i soggetti direttamente coinvolti e parte del suo articolato sistema di relazioni. Finalità di questo modo di operare, la ricerca di soluzioni in grado di rispondere agli aspetti evolutivi del business, alle emergenze globali e alla necessità di ridefinire la modalità di fare business nel rispetto dei canoni della sostenibilità.

Per costruire un'esperienza in grado di rispettare e, soprattutto, anticipare le esigenze dei viaggiatori e i nuovi stili di vita applicabili a bordo, Costa lavora nella dimensione dell'ascolto e si fa interprete di ambiti legati al cambiamento con impatto diretto sul business.

Gli agenti di viaggio sono da sempre un punto di riferimento in quanto preziose risorse per intercettare e rispondere a **nuovi trend e nuovi tipi di sensibilità** caratterizzanti del target dei viaggiatori. Per questo, su base annuale viene organizzato un incontro destinato a favorire lo scambio di esperienze, visioni e aspetti rilevanti. Impostato sui principi del dialogo costruttivo e dell'inclusività, l'edizione 2019 dei Protagonisti del Mare ha affrontato le tematiche chiave nell'ottica prospettica della sostenibilità. Il contributo di questi stakeholder strategici è avvenuto attraverso attività di condivisione e workshop dedicati. Intercettare il

valore attribuito dagli ospiti e dai potenziali clienti ai temi dell'impatto ambientale e sociale attraverso la loro esperienza permette all'azienda di scoprire nuovi orizzonti e di definire percorsi sempre più in linea con la sensibilità dei passeggeri che scelgono di scoprire il mondo con Costa. Il contatto tra l'azienda e gli agenti di viaggio è costante grazie alla piattaforma **CostaExtra**, oggi attiva sui mercati di tutto il mondo, rappresenta un elemento di grande importanza. La piattaforma, sulla quale sono stati effettuati numerosi investimenti a livello di infrastruttura tecnologica per renderla interattiva e strumentale per rafforzare la partnership, permette di gestire il flusso delle informazioni e consente di favorire la comunicazione ai clienti e ad altri servizi di carattere operativo. Tra i principali servizi l'**Academy**, programma di formazione digitale e interattiva dedicato non solo agli aspetti di natura commerciale ma, sempre di più, a quelli legati alla declinazione delle tematiche di sostenibilità a bordo delle navi Costa, questo per diffondere consapevolezza dell'impegno dell'azienda anche nella fase di vendita. Tra gli altri temi interessati da rilevanti collaborazioni vi sono **accessibilità e mobilità sostenibile**, un punto di forza sul quale l'azienda ha promosso numerose iniziative nel tempo. Costa, tradizionalmente attenta ad offrire ai viaggiatori servizi a basso impatto, ha intercettato la tendenza emergente dei viaggiatori (specialmente europei) di scegliere soluzioni di trasporto collettivo e multimodale e ha scelto di applicarla al sistema di trasferimento casa e porto di imbarco/sbarco. Nasce su questi presupposti nel 2019 la partnership con **Flixbus**, nuovo operatore della mobilità con cui milioni di viaggiatori in Europa scelgono di spostarsi in modo economico riducendo l'impatto ambientale. Partner ideale per offrire nuovi servizi di trasporto, già operativo in prossimità di molti porti d'imbarco italiani, con la volontà congiunta di estendere il servizio autobus a tutta l'Europa, incentivando l'uso di mezzi collettivi anziché singoli, diminuendo il traffico e riducendo l'impatto indiretto a livello di emissioni di CO₂. Il **consumo responsabile** rappresenta uno dei temi sui quali la global community sarà chiamata a confrontarsi e a ricercare soluzioni che trasformino gli impatti negativi in opportunità e permettano di realizzare programmi orientati al recupero, al riutilizzo e alla trasformazione e alla riconversione dei materiali precedentemente considerati scarto o rifiuto. Da questo punto di vista Costa ha da tempo realizzato progetti unici nel settore crocieristico e non solo, applicando la logica dell'attivazione di partnership a trecentosessanta gradi che prevedono l'attivazione dei passeggeri ospiti e membri dell'equipaggio, considerati determinanti se adeguatamente sensibilizzati e coinvolti. Recupero di: **alimenti, plastica, vetro e alluminio** sono gli elementi sui quali sono state realizzate specifiche progettazioni che hanno permesso di ottenere risultati concreti e misurabili nonché di rafforzare il processo di creazione di una nuova cultura orientata a tradurre in opportunità quello che prima era destinato ad essere perduto per sempre (vedi pagina 38/39).



PROMUOVERE MODELLI SOSTENIBILI, RESPONSABILI ED INCLUSIVI



IL NOSTRO IMPEGNO



THE GLOBAL GOALS

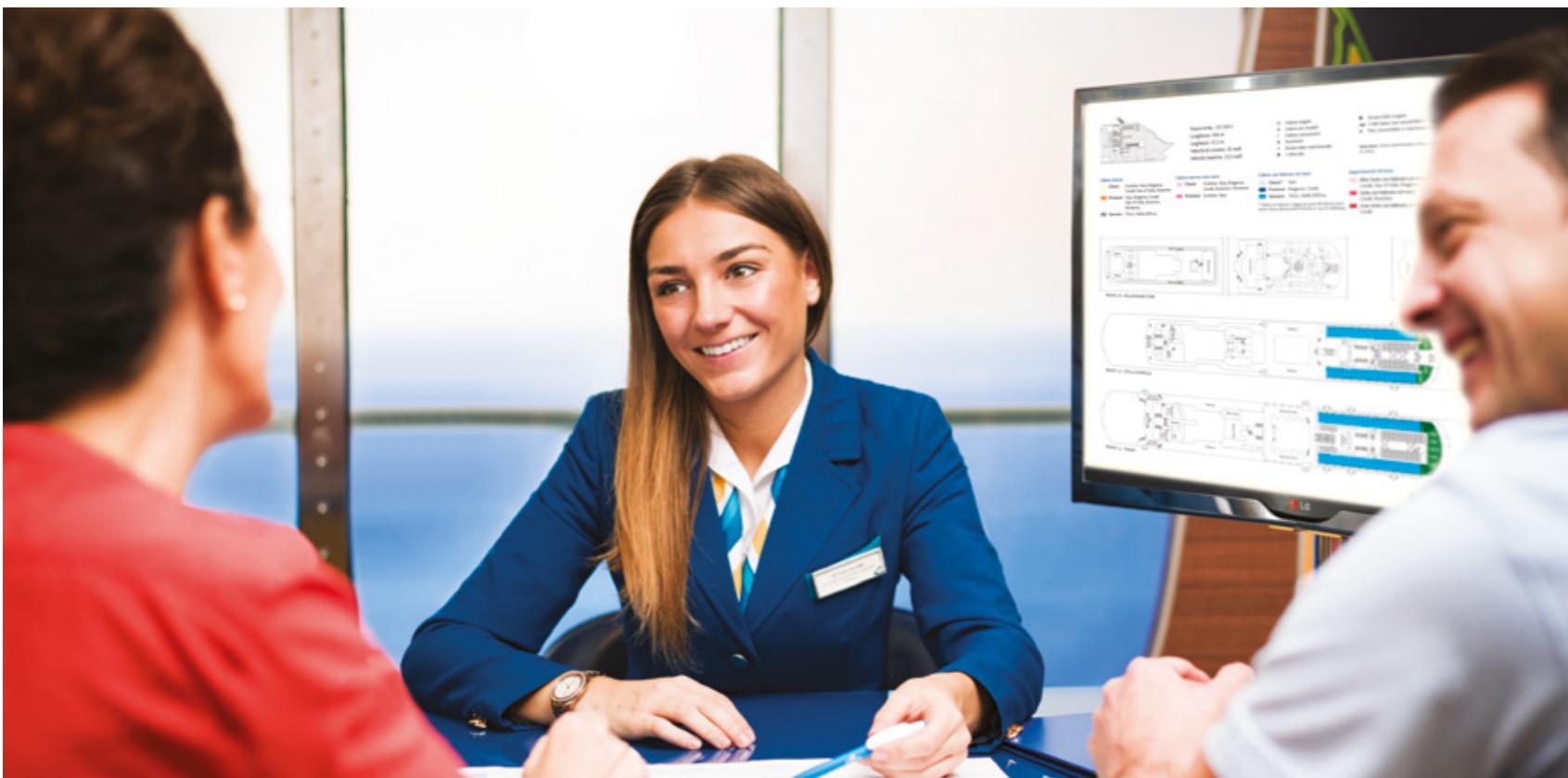
For Sustainable Development



LE PERSONE DI COSTA

Costa considera da sempre come una delle sue maggiori ricchezze il proprio capitale umano, depositario delle competenze core aziendali, reso ancora più prezioso dalla diversità culturale e professionale che lo caratterizzano. Con una composizione di oltre 20.000 dipendenti provenienti da **70 paesi e 5 continenti**, l'azienda opera nell'ottica di una gestione rispettosa ed equa del personale, prevedendo percorsi di crescita strutturati delle singole persone e, al contempo, assicurando il benessere e l'inclusione sul posto di lavoro. I valori aziendali **W.I.D.E** (Warm Hospitality, Innovation, Diversity, Enrichment), sono integrati nella **People Strategy** di Costa e sono pensati per orientare le strategie e i comportamenti verso un quadro di riferimento comune e condiviso a terra e a bordo, per tutti i livelli di responsabilità. I 35 ambassador W.I.D.E¹ interni sono incaricati di promuovere tali valori nel quotidiano, definendo progettualità concrete, con il supporto del top management aziendale, primo promotore dei valori e dei suoi comportamenti agiti. Il coordinamento con la flotta, per quanto riguarda l'attuazione delle progettualità e le attività di formazione e sensibilizzazione a bordo, è garantito dalla presenza di un HR Director su ogni nave, responsabile di questi aspetti a livello crew.

¹ Nominati attraverso un percorso di selezione interno.



Giovani: attrarre, sensibilizzare, educare

Le giovani generazioni rappresentano il futuro ed è proprio su di loro che Costa concentra da sempre il proprio impegno. Per questo l'azienda si racconta spesso negli istituti scolastici, favorendo la conoscenza del mondo marittimo e turistico a ragazze e ragazzi di scuole medie e superiori, oltre ad organizzare visite a bordo delle proprie navi, accompagnando gli studenti a confrontarsi con modelli auspicabilmente ispiratori per il loro futuro lavorativo. La formazione degli studenti è il primo passo per aumentare concretamente le opportunità di impiego, ogni anno Costa predispone una serie di percorsi per orientare i ragazzi e trasferire loro competenze complementari utili all'inserimento in azienda. Nel 2019 la scelta è stata quella di ampliare ulteriormente l'offerta formativa per le scuole superiori, non solo nella Regione Liguria ma rivolgendosi a tutto il territorio italiano: nel corso dell'anno, **65 studenti** provenienti da 8 regioni hanno svolto programmi di formazione a bordo, a cura del **PTCO**², (ex programma di alternanza scuola lavoro) e, circa il **30% dei partecipanti**, ha avuto l'opportunità di entrare in azienda. Prosegue inoltre l'impegno di Costa in progetti di orientamento come la partecipazione a "Sailor Project – La nave dell'orientamento alle professioni del mare" con studenti provenienti da tutta Europa e la presenza al Salone Genovese Orientamenti, attraverso la premiazione dei migliori studenti universitari dell'ateneo di Genova. Va in questa direzione il riconoscimento per la vittoria del concorso **Share a Meal**, promosso da Knorr in collaborazione con World Food Programme, Unilever Food Solutions e Ballarini. Due studenti dell'IIS Paolo Frisi di Milano hanno partecipato ad un percorso formativo su misura a bordo di Costa Fortuna sotto la supervisione dello Chef Gennaro Chiatto. I secondi classificati hanno avuto la possibilità di svolgere un'esperienza formativa presso l'Academy di Hôtellerie di Villa Figoli ad Arenzano.

OFFERTA FORMATIVA ESTERNA



65

STUDENTI
delle scuole
superiori di 8
regioni hanno
partecipato a corsi
formativi a bordo

25

CORSI DI FORMAZIONE
con il supporto
del Fondo Sociale
europeo

356

STUDENTI FORMATI
attraverso
iniziativa a
supporto di enti
e associazioni

35

ALLIEVI UFFICIALI
(20 di macchina
e 15 di coperta)
formati presso
l'Accademia del
Mare e inseriti in
azienda

Formazione, sviluppo e talenti

1.256.108

**ORE TOTALI
FORMAZIONE**

3

**SCUOLE
DI FORMAZIONE**

Manila (Filippine),
Jakarta (Indonesia)
e Hyderabad (India)

3.077

**PERSONE
FORMATI**

Per un'azienda come Costa l'investimento nelle persone è fondamentale, oltre che strategico: sono infatti le persone la chiave dell'eccellenza dei servizi offerti, la garanzia del buon funzionamento di ogni processo in un'azienda caratterizzata da forte complessità e dinamismo e da una rotazione interna elevata, dovuta principalmente ai tempi di riposo necessari tra i diversi imbarchi. Attraverso la centralizzazione del sistema di gestione del personale (Performance Management) si costituisce un approccio orientato agli obiettivi, stabiliti e monitorati sull'intera popolazione aziendale. Il continuo sviluppo delle competenze e la valorizzazione di ogni possibilità di crescita professionale lungo tutta la catena di responsabilità, a terra e a bordo, sintetizzati nell'**Employer Value Proposition**, sono i veri elementi distintivi di Costa, riconosciuti a livello internazionale, dal quale derivano la capacità d'innovare, di anticipare i trend e di essere competitiva in un mercato del lavoro, caratterizzato da un elevato turnover strutturale. La vocazione internazionale di Costa si declina nella presenza di 3 scuole di formazione nel mondo, specializzate nell'ambito Hôtellerie e Hospitality, a Manila (Filippine), Jakarta (Indonesia) e Hyderabad (India), incaricate di garantire l'adeguata preparazione del personale di bordo da inserire in organico e indirettamente coinvolte nello sviluppo delle nuove generazioni di lavoratori locali, trasferendo conoscenze e competenze di livello per il settore alberghiero e turistico. Molti dei crew member formati che scelgono di rientrare nel proprio paese, sono infatti prontamente assorbiti nelle strutture ricettive, in quanto riconosciuti come personale altamente specializzato. Tutto questo determina significative ricadute positive sul territorio con dinamiche destinate ad impattare sul lungo periodo a livello sociale.



La formazione del personale di bordo per quanto riguarda l'Italia viene declinata nell'offerta di corsi professionali ad altissimo valore finanziati dal Fondo Sociale Europeo e finalizzati alla formazione e successivamente all'inserimento nell'equipaggio di specifiche figure professionali richieste. Oltre all'importanza strategica dell'**Accademia di Alta Formazione per l'Hôtellerie di Bordo a Villa Figoli** (Arenzano), quartier generale di Costa per la professionalizzazione pre-imbarco, nel corso del 2019 i percorsi si sono tenuti anche nelle regioni Lazio e Friuli Venezia Giulia, per un totale di 25 corsi erogati e 356 studenti formati. L'alto numero di corsi e la diversificazione delle sedi si sono rivelati particolarmente sfidanti e confermano Costa come indiscussa protagonista dal punto di vista dell'occupazione nel settore del turismo e, in particolare modo, nella creazione di competenze specifiche e altamente qualificanti.

Per mantenere uno standard di alto livello e garantire l'aggiornamento delle figure professionali, la formazione di bordo segue prassi consolidate e l'**Hotel Development Model**, adottato su tutta la flotta, supporta l'identificazione, lo sviluppo e la fidelizzazione dei giovani talenti, scelti sulla base di criteri oggettivi, con una particolare attenzione a garantire pari opportunità a donne e uomini di bordo. Sono regolarmente erogati corsi volti al rafforzamento delle competenze linguistiche, professionali e attitudinali del crew, con un focus sugli aspetti di leadership per la classe manageriale. Nel corso dell'anno sono stati predisposti 8 nuovi corsi dedicati ai dipartimenti Administration, Animation, Bar, Beauty, Photo, Galley e Casinò, oltre a specifici corsi formativi per il personale della pasticceria, sia in aula che online, coordinati ed erogati sotto la sovraintendenza dell'**HR Director** e del **Learning Officer** di bordo. Prosegue inoltre la formazione online dedicata ai Children Animator nell'ambito del progetto **Joy of moving**, nato dalla partnership **Kinder** e Costa allo scopo di promuovere l'esercizio fisico dei più piccoli in un contesto motivante, sviluppando le loro capacità cognitive e motorie. Al fine di presidiare le aree più strategiche del business e favorire lo scambio di know-how, continua il progetto **Scuole di Mestiere**, il quale prevede collaborazioni con brand internazionali per la formazione ad hoc del personale di bordo; ad esempio è stata consolidata la masterclass Campari che si

propone di insegnare le migliori tecniche di gestione dei bar di bordo in ottica anti-spreco. In ambito culinary, sono proseguiti i programmi formativi presso l'**Università di Scienze Gastronomiche di Pollenzo**, già partner di Costa nell'importante progetto di valorizzazione del cibo a bordo: i percorsi hanno coinvolto 8 Director rafforzando le loro competenze su tematiche quali la biodiversità, stili di nutrizione sani e la qualità dei prodotti, con un focus particolare sulla sostenibilità di processi e distribuzione degli alimenti. Con lo stesso approccio, sono state poste le basi per la formazione professionale dei Pastry Chef di bordo presso la prestigiosa azienda **Barry-Callebaut**, leader nella produzione mondiale di cioccolato, scelta per la sua expertise e nondimeno per il suo impegno nel sostenere lo sviluppo e il miglioramento di produttività nelle comunità interessate dalla coltivazione di cacao. Per quanto riguarda il Food&Beverage e la delicata tematica della diminuzione degli sprechi a bordo, Costa ha scelto di creare un nuovo dipartimento di bordo interamente dedicato; i benefici derivanti da questa scelta hanno portato ad un monitoraggio ancora più accurato in termini di qualità, sicurezza e controllo, una gestione più sostenibile dei processi e una maggiore responsabilizzazione di ogni persona coinvolta, oltre ad aver creato 40 nuovi posti di lavoro (Galley Operator) sull'intera flotta.

Relativamente alla preparazione specialistica del personale di macchina e coperta destinato al bordo, le attività di training e addestramento sono in capo a Carnival Maritime. Gli Allievi Ufficiali, sia di macchina che di coperta, da inserire sulle navi di tutta la flotta, sono formati all'**Arison Maritime Center di Carnival Corporation** ad Almere, eccellenza strutturata per garantire l'aggiornamento costante dei percorsi e l'impiego delle più avanzate tecnologie di simulazione durante l'addestramento, in grado di creare figure professionali con le migliori competenze sulla gestione e la sicurezza di bordo.

La crescita interna è uno degli asset principali della People Strategy di Costa; l'organizzazione, con il supporto di politiche dedicate e sistemi avanzati di gestione delle risorse umane, è in grado di incoraggiare le proprie persone a cogliere nuove sfide e opportunità in un contesto internazionale, nell'ottica di ampliare le proprie competenze e intraprendere un percorso di crescita nel sistema aziendale. Vengono promosse modalità di coinvolgimento innovative accompagnate da una formazione trasversale: grazie alla piattaforma dedicata di e-learning, **All You Can Learn**, ogni dipendente può scegliere di partecipare a corsi progettati ad hoc in funzione dei ruoli ricoperti e in costante aggiornamento, utili all'accrescimento delle proprie conoscenze e competenze. Inoltre, tramite il **Leadership Program**, Costa, prosegue il percorso di potenziamento di hard e soft skills di senior e middle manager, puntando a valorizzare le capacità decisionali e la gestione della responsabilità, anche attraverso il supporto didattico di partner esterni, tra i quali importanti atenei, con ricadute positive sull'organizzazione nel suo complesso. Le prestazioni dei collaboratori vengono costantemente monitorate attraverso il sistema di **Performance Management**³, che oltre a favorire il dialogo partecipativo tra responsabile e collaboratore, consente di valutare il potenziale dei dipendenti, poi inseriti in percorsi di valorizzazione professionali specifici per i profili individuati. Ad esempio, il **Talent**

Waves, progetto strutturato in collaborazione con l'European Business School, premia i giovani dipendenti ad alto potenziale e li coinvolge in esperienze di formazione disegnate appositamente per la capitalizzazione delle capacità dimostrate.

Il personale shoreside nel corso dell'anno è stato anche protagonista della **People Digital Transformation**, inserita nel più ampio programma pluriennale **Costa Futura**, dedicata alla creazione di nuove competenze digitali e al potenziamento di quelle già presenti in azienda. Questo progetto nasce in risposta ai nuovi trend a livello globale che qualificano la trasformazione digitale e l'integrazione di nuove infrastrutture tecnologiche nel business quali prioritari per essere competitivi e gestire i processi in modo sempre più efficiente. Per un'azienda come Costa, ciò ha significato andare ad agire sulle persone, creando una digital workforce interna, aprendosi a cambiamenti che hanno portato a definire la propria Digital DNA (Digital Native Attitude) ossia un modello per valutare l'attitudine digitale aziendale. In seguito ad una mappatura delle competenze digitali dell'intera popolazione aziendale, è stato creato per ogni dipendente un Digital Passport che sintetizza le relative attitudini e capacità. L'output di questo processo ha costituito la base per lo sviluppo del programma di formazione online **Costa Futura Academy**, il quale attraverso la piattaforma di e-learning eroga regolarmente contenuti su misura per rafforzare ogni profilo digitale individuato tramite webinar, seminari, articoli e pillole formative.

Grazie a questa serie di iniziative di innovazione Costa si è aggiudicata la prima edizione del premio **HR Digital Mindset Award**⁴ conferito per le politiche adottate nell'integrazione della cultura digitale e per lo sfidante percorso intrapreso dall'azienda.



⁴ Con il patrocinio del Comune di Milano, di AIDP (Associazione Italiana Direttori del Personale) e Confimpresa.

Creare consapevolezza in azienda - Diversity & Inclusion

In una realtà come quella di Costa, nella quale convivono molteplici professionalità, culture e competenze, la valorizzazione delle diversità è un elemento imprescindibile e strategico. Per questo è necessario creare e mantenere un ambiente che garantisca pari opportunità, sicurezza e libertà d'espressione di ognuno. Il programma **Diversity&Inclusion** è gestito dalla figura dedicata Diversity & Inclusion Manager, predisposta per orientare policy a supporto dello sviluppo integrato e inclusivo, supportando l'azienda nel realizzare le potenzialità di business legate alla diffusione di buone pratiche rispettose della diversità. Costa è infatti consapevole di quanto la diversity sia tema di complessa gestione in azienda: le differenze del personale per genere, etnia, classe sociale, disabilità, orientamento sessuale, religione, età, nazionalità, interagiscono su vari livelli, ed è necessario prevenire ed evitare l'insorgere di eventuali forme di discriminazione. Per questo Costa è firmataria di importanti dichiarazioni di intenti quali il **Manifesto per l'Occupazione Femminile** promosso da Valore D, associazione di aziende a favore di equità ed inclusione, e la **Carta per le Pari Opportunità e l'uguaglianza sul lavoro di Sodalitas**, fondazione per la promozione della responsabilità sociale delle imprese, strumenti concreti per l'attuazione di politiche inclusive e la diffusione di un'adeguata cultura aziendale. Costa si fa promotrice di buoni comportamenti attraverso politiche di indirizzo contro azioni aggressive e lesive della persona. Il programma **Harrassment & Bullying** prevede una parte di training per i dipendenti, mentre la partnership con l'associazione **no-profit Parole O_stili** e la firma del **Manifesto della Comunicazione non Ostile**, promuove a terra e a bordo una comunicazione responsabile e rispettosa, dal vivo e online, con un ulteriore focus sancito dalla nuova **Use of Social Media Policy** aziendale, la quale rimanda ai principi del Manifesto.

In linea con i propri valori, Costa garantisce il rispetto degli equilibri legati alle tradizioni culturali e religiose e si pone come facilitatore di conoscenza (cibi tradizionali, feste nazionali per l'equipaggio, corsi di cultural sensitivity), particolarmente utile nel contesto di convivenza di bordo. Inoltre, continua il corso online **Embracing Diversity**, gestito in collaborazione con il Politecnico di Milano, TU-Berlin e Université Libre de Bruxelles, fruibile da tutto il personale, nato allo scopo di esplorare il ruolo di genere e dell'orientamento sessuale nel mondo del lavoro e di proporre modelli di comportamento virtuosi.

Costa prevede anche delle forme di tutela ulteriori, come la policy **Transgender Employees in the Workplace**, per assicurare che le persone transgender ricevano un trattamento giusto ed equo sul posto di lavoro. La policy illustra l'importanza dell'inclusione sia per Costa in quanto datore di lavoro sia per uomini e donne identificati come transgender, oltre a fornire informazioni utili alla reciproca comprensione e buone norme di comportamento per il supporto tra colleghi.

A bordo, anche il canale tv dedicato al crew, il **WIDE Channel**, mira a veicolare alcuni messaggi chiave per l'azienda come la valorizzazione delle persone e l'abbattimento delle barriere culturali, tramite un palinsesto di programmi scelti. In relazione al tema della valorizzazione femminile, molto sentito in Costa, è stato inserito un nuovo programma, **Talk to Her**, in cui le dipendenti hanno l'opportunità di raccontarsi, mettendo in luce il proprio contributo professionale in modo da facilitare il superamento di stereotipi legati al gender.



Questa azione si inserisce nel programma di **Diversity&Inclusion** per il supporto alla parità di genere in azienda, sia per quanto riguarda gli aspetti di sviluppo professionale e il bilanciamento di genere nelle posizioni apicali, che per la creazione di una cultura di parità in un ambiente tradizionalmente maschile come quello marittimo. Molte infatti sono le azioni e le progettualità volte alla riduzione del gender-gap. L'azienda si impegna fin dalla fase di selezione ad individuare una rosa di candidati rappresentativa di entrambi i generi, tenuto conto delle specificità del settore in cui opera e prevede piani di successione per tutti i livelli di responsabilità che garantiscono le medesime opportunità anche alle donne di accedere a posizioni chiave. A parità di funzione, Costa garantisce medesima posizione contrattuale, salario, incentivi e benefits a donne e uomini di bordo e shoreside. Ad ulteriore dimostrazione del proprio impegno in tale ambito, Costa ha ospitato a bordo di Costa Fortuna il **World Maritime Day** (WMD), giornata istituita dalle Nazioni Unite attraverso l'**International Maritime Organization (IMO)**. Il tema scelto per l'edizione 2019, organizzato da WISTA Italia e International Propeller Club Genova è stato **"Empowering Women in the Maritime Community"**: lo scopo della giornata era quello di sottolineare come l'emancipazione delle donne nello shipping e nei settori affini possa stimolare la crescita e lo sviluppo, a favore di tutti coloro che lavorano nella comunità marittima globale. Per Costa, la partecipazione di Giulia Lo Storto, III Ufficiale di coperta di Costa Fortuna a testimonianza delle iniziative di equality e diversity aziendali.

Welfare e flexible working policy

Costa crede ed investe nelle proprie persone, per questo reputa fondamentale sviluppare strumenti volti ad aumentare il loro benessere, tramite meccanismi di bilanciamento tra lavoro e vita privata e l'erogazione di servizi di welfare aziendale. La vicinanza e l'aderenza alle necessità in continua evoluzione viene alimentata tramite i numerosi canali di dialogo e comunicazione diretta e un sistema di survey annuale, **Your voice counts**, a cui ogni dipendente Costa è chiamato a rispondere e i cui risultati servono ad elaborare iniziative bottom-up da implementare nel futuro. Costa dispone per i propri dipendenti policy di lavoro che comprendono, fra le altre, il congedo parentale, incentivato per entrambi i genitori, e lo smart working.

Lo smart working, ovvero la possibilità di lavorare da casa o da un luogo scelto una o più volte a settimana, è ormai un processo consolidato in azienda con una fruizione pari al 79%. Ciò consente, al dipendente, l'organizzazione flessibile del proprio tempo e limita i tempi logistici di spostamento verso l'ufficio, riducendo contestualmente le emissioni⁵ e permettendo all'azienda di rafforzare il processo di delega e di empowerment riguardo a progetti e obiettivi delle singole figure professionali.

Costa, per quanto riguarda il welfare aziendale, ha predisposto una piattaforma online di **Flexible Benefits**, tramite la quale i dipendenti possono scegliere di convertire specifici segmenti della retribuzione (come il premio di rendimento) in vari servizi alla persona, per il sostegno familiare, o in previdenza complementare. Per quanto riguarda il personale di bordo, si è proceduto con l'integrazione della **W.I.D.E Crew Experience** nella strategia di Costa di medio-lungo periodo, volta al benessere dell'equipaggio e alla sua retention. Grazie all'ascolto e alla comunicazione diretta tra Crew e Team Shore ad esempio è stata migliorata la fruibilità di alcuni spazi e servizi per l'equipaggio come quelli dedicati a sport (apertura prolungata delle palestre), tempo libero, benessere e servizi (estensione orario delle lavanderie, gestione posta e pacchi personali con servizio dedicato nell'home port di Savona) in ottica di garantire uno stile di vita sano ed equilibrato a chi opera quotidianamente sulle navi.

Costa inoltre, attraverso il **Proximity Program**, punta a programmare l'alternanza tra periodo a bordo e periodo di riposo in modo da ottimizzare gli intervalli tra un incarico e quello successivo, per favorire le esigenze di carattere familiare dell'equipaggio; sulla medesima linea, ove compatibile con le esigenze di bordo, è policy dell'azienda accogliere le richieste delle coppie (sposate e di fatto) di poter lavorare a bordo della stessa nave nel medesimo periodo.

L'app **Crew Zone**, che accompagna l'equipaggio nella comunicazione con l'azienda e nella gestione diretta del proprio profilo professionale (valutazioni di performance, pagamenti, pianificazione di imbarchi/sbarchi e dettagli di viaggio), è stata estesa a tutti le navi della flotta, migliorando ulteriormente la vicinanza tra personale di bordo e azienda e contribuendo a creare una vera e propria community. Attraverso la collaborazione tra l'headquarter e il dipartimento amministrativo di bordo è stato possibile rendere paperless tutta la documentazione necessaria all'imbarco dell'equipaggio, come scelta ecologica e responsabile; oggi tutti i documenti sono interamente digitali e sempre a disposizione del personale sull'app Crew Zone.

SMART WORKING



162.000

ORE FRUITE

79%

ITALIA

⁵ È stato calcolato come un giorno di smart working alla settimana determina una riduzione di emissioni pari a 135 kg di CO₂ all'anno per ogni dipendente. (Osservatorio Smart Working della School of Management del Politecnico di Milano, www.osservatori.net).



Volontariato d'impresa e iniziative sociali

I dipendenti di Costa si impegnano ogni anno personalmente in iniziative promosse dall'azienda congiuntamente ad importanti enti no-profit ed enti locali rivolti al supporto delle fasce più deboli. Il **volontariato d'impresa** rappresenta contestualmente un momento di arricchimento personale, di team building per i partecipanti e di reale utilità allo sviluppo di progetti qualificanti per le comunità locali coinvolte ed è motivo di ingaggio per l'azienda nel suo complesso.

Anche quest'anno Costa ha partecipato alla 23^a Colletta Alimentare della Fondazione Banco Alimentare e all'iniziativa "In Farmacia per i Bambini", organizzata dalla Fondazione Francesca Rava N.P.H. Italia, per l'acquisto di farmaci ad uso pediatrico donati a case-famiglia ed enti assistenziali del territorio ligure e all'Ospedale Pediatrico di Haiti. Continuano inoltre le giornate di visita a bordo delle navi Costa, in partnership con varie associazioni e scuole locali, degli studenti e dei ragazzi delle comunità di accoglienza: un momento di divertimento, apprendimento e stimolo per i giovani ospiti. Attività che viene svolta anche in Brasile, dove in collaborazione con le ONG attive sul territorio, oltre 800 ragazzi hanno potuto trascorrere una giornata spensierata a bordo di Costa Favolosa e Costa Fascinosa, per visitare le navi e partecipare con il team di animatori alle attività di **Kinder Joy of moving**. Il periodo natalizio rappresenta sempre il momento per attivarsi e rinnovare alcune consolidate collaborazioni come quella con la ONLUS **Il Porto dei Piccoli**, in favore dei bambini ricoverati presso l'Istituto Gaslini di Genova, e la partecipazione alla distribuzione dei pasti presso la **Comunità di S. Egidio** in collaborazione con Costa Crociere Foundation.

Trasferire le proprie competenze e il proprio know-how resta uno degli elementi distintivi nelle attività di volontariato per Costa che anche nel 2019 ha collaborato con **In-Presa**, la Cooperativa Sociale che si occupa di formazione professionale e accompagnamento al lavoro per ragazzi in situazione di dispersione scolastica e a rischio di disagio sociale. Un doppio appuntamento: ospitati alla **Cooking Academy** di Villa Figoli, i ragazzi hanno elaborato un menu della tradizione ligure insieme al Corporate Executive Chef di Costa, Stefano Fontanesi, che si è recato in visita alla loro scuola per una lezione sul costo degli alimenti e sugli approvvigionamenti.

ATTIVITÀ DI VOLONTARIATO



60

PERSONE

160

ORE DESTINATE AL VOLONTARIATO



Insieme a Costa Crociere Foundation

Costa Crociere condivide il valore di una Compagnia responsabile anche con Costa Crociere Foundation attraverso la quale vengono realizzati numerosi e importanti progetti ambientali e sociali a supporto di circa 29.000 beneficiari.



28
PROGETTI



29.839
BENEFICIARI



130
NAZIONALITÀ



IL NOSTRO IMPEGNO



THE GLOBAL GOALS

For Sustainable Development



TRASFORMARE IL CONCETTO DI VACANZA

Alla luce delle attuali incertezze sociali, politiche ed economiche internazionali, è fondamentale per Costa contribuire a rimodellare la dimensione della vacanza, integrando in questa il concetto di responsabilità derivante dallo spostarsi nel mondo. In linea con le indicazioni dell'UNWTO (United Nations World Tourism Organization), nelle quali viene consigliata una gestione responsabile delle dinamiche collaterali, Costa si impegna per cogliere al meglio le opportunità che, spostandosi nel mondo, possono essere generate nelle comunità toccate, per contribuire all'Agenda 2030 delle Nazioni Unite¹. Viaggiare è un privilegio che comporta responsabilità, distribuite tra i diversi attori coinvolti. Costa vuole promuovere un **viaggio responsabile etico e sostenibile** mantenendo una posizione di leadership con policy e piani strategici che contribuiscono a **preservare le risorse economiche, socio-culturali e naturalistiche delle destinazioni**; integrare i più alti standard internazionali di **safety e security** sulle proprie navi e, allo stesso tempo, prendersi cura dei propri ospiti attraverso la declinazione del valore **Warm Hospitality** a bordo, il modello studiato per far vivere loro una vacanza all'insegna dell'accoglienza a 360°.

¹ <https://www.unwto.org/tourism4sdgs>



Accoglienza e condivisione: warm hospitality

L'**attenzione agli ospiti**, parte integrante della Warm Hospitality, è fortemente caratterizzante dell'approccio aziendale. Costa si impegna infatti per garantire una customer experience basata sull'**inclusività e sulla personalizzazione dei servizi**, vero cuore dell'esperienza sulle navi Costa, grazie anche alla disponibilità del Crew, 24 ore su 24, a rispondere a tutte le potenziali esigenze. L'azienda comincia ad occuparsi dell'ospite a partire dalle modalità di spostamento e collegamento per raggiungere la nave. Tradizionalmente attenta ad offrire ai viaggiatori servizi a basso impatto, Costa ha intercettato la tendenza in crescita dei viaggiatori (specialmente europei) di scegliere **soluzioni di trasporto collettivo e multimodale** e ha scelto di applicarla al sistema di trasferimento tra casa e porto di imbarco/sbarco. Nasce su questi presupposti nel 2019 la partnership con **Flixbus**, nuovo operatore della mobilità con cui milioni di viaggiatori in Europa scelgono di spostarsi in modo economico **riducendo l'impatto ambientale**. Partner ideale per offrire nuovi servizi di trasporto, i suoi autobus sono già operativi in prossimità di molti porti d'imbarco italiani, con la volontà congiunta di estendere il servizio a tutta l'Europa, incentivando l'uso di mezzi collettivi anziché singoli, **diminuendo così il traffico** e riducendo l'impatto indiretto a livello di emissioni di CO₂. Sempre in ottica di **accessibilità e pianificazione congiunta**, proprio per rispondere efficacemente alla domanda dei viaggiatori e ai loro spostamenti in sicurezza, è proseguito il programma **Fly&Cruise**, un servizio di trasporto aereo per gli ospiti fino al luogo di imbarco sulla nave. Attraverso la partnership con l'**aeroporto di Genova**, con già all'attivo i voli per Vienna, nel corso dell'anno sono state inaugurate tre nuove tratte: Abu Dhabi, Rostock e Stoccolma.

Gli investimenti tecnologici hanno consentito lo sviluppo e digitalizzazione di numerosi servizi progettati sulle esigenze di ospiti e futuri ospiti, a bordo, a terra e sul territorio. Come esempio significativo, le agenzie di viaggio di riferimento sul territorio italiano sono state coinvolte da Costa nel nuovo programma di attività di **Geomarketing aziendale**: Costa, tramite la propria innovativa piattaforma di Geointelligence, è ad oggi in grado di creare una mappatura strategica di aree scelte, così da individuarne opportunità di sviluppo ad altissimo valore. Ciò permette di rafforzare ulteriormente le partnership a livello locale con le agenzie, in questo modo abilitate a disegnare con l'azienda soluzioni personalizzate sulle esigenze del territorio e sul target di riferimento, evidenziati dai dati di Geointelligence. Una volta a bordo della nave, l'elevata **digitalizzazione dei servizi**, consente agli ospiti di tutta la flotta di gestire la vacanza in modo smart, tramite **Costa App**, la quale permette all'azienda di fornire informazioni in tempo reale, oltre alla possibilità di effettuare prenotazioni per i ristoranti di bordo, le escursioni, le spa



CARE TEAM



831

**MEMBRI
DELL'EQUIPAGGIO
ASSISTITI DAL
CREW CARE TEAM**

1.500

**OSPITI ASSISTITI
DAL CARE TEAM**
(sbarchi medici 76%,
decessi per cause
naturali 5%, casi
sensibili 3%, altre
casistiche 16%)

Cittadini modello di bordo

La prolungata permanenza sulle proprie navi rende gli ospiti veri e propri **cittadini di bordo** e rappresenta una preziosa occasione di incontro e condivisione, necessari ad alimentare e rafforzare il processo di **ispirazione e sensibilizzazione** riguardo i valori e gli impegni aziendali portati avanti in relazione agli obiettivi dell'Agenda 2030, soprattutto per quanto riguarda l'**utilizzo responsabile delle risorse** (in linea con il Goal 12) e l'adozione di uno **stile di vita healthy** (in linea con il Goal 3), ma non solo.

Il **consumo responsabile di cibo** è una delle tematiche più rilevanti sulla quale Costa ha attivato **4GOODFOOD**, un vero e proprio programma multilaterale di ottimizzazione in tutti i comparti di bordo. **Taste don't Waste** è il progetto tramite il quale Costa veicola i propri messaggi di sensibilizzazione su tale tematica nei punti di ristoro di bordo e che ha portato, grazie alla forte reattività di ospiti e Crew, ad una sensibile diminuzione degli sprechi alimentari. Viene altresì promosso un **consumo responsabile dell'acqua**, la maggior parte della quale autoprodotta a bordo e approvvigionata solo in luoghi non affetti da scarsità: la video-campagna **Stop the Drop**, invita ad una riflessione su questa preziosa risorsa nelle proprie azioni quotidiane e suggerisce piccole quanto significative accortezze. Il messaggio si è dimostrato efficace, facendo registrare una riduzione complessiva di consumi d'acqua a bordo pari al 1,32%. Costa, in quanto sistema chiuso e itinerante, presta un'attenzione rigorosa alla propria **gestione dei rifiuti**, mediante un processo che prevede il riciclo di quanto più materiale di scarto possibile. A bordo l'ospite è invitato a rispettare la raccolta differenziata e a non disperdere nell'ambiente nessun elemento che potrà poi avere nuova vita; ad esempio mediante il progetto **Message in a Can** è stato possibile raccogliere nel corso dell'anno 2 milioni di lattine in alluminio, consegnate al **CiAL**, partner di Costa, per essere reimmesso nei circuiti di produzione. Il tema della sensibilizzazione viene declinato anche per i più piccoli, direttamente coinvolti in progetti ludico-formativi, per veicolare loro messaggi positivi. Dalla collaborazione tra Costa e l'associazione no-profit **Parole O_Stili** (anche partner per progetti dedicati ai dipendenti aziendali, si veda pag. 68/69) è stato creato un gioco educativo "**Squok nella Rete**", poi inserito nel palinsesto delle attività dello Squok Club, mini-club presente su tutta la flotta, il cui scopo è aiutare i ragazzi a comprendere il **giusto uso della rete e dei social**, promuovendo l'importanza di una comunicazione trasparente e positiva. Sulla stessa linea, Costa ha scelto di entrare a far parte del programma **Kinder Joy of moving**, attraverso una partnership con il Gruppo Ferrero promotore dell'iniziativa, e di integrare il **Joy of moving** negli Squok Club. Il programma è stato esteso a bordo di ogni nave permettendo di coinvolgere oltre 52.000 ragazzi tra i 3 e 11 anni e le loro famiglie in una varietà di giochi educativi in grado di favorire lo sviluppo motorio e cognitivo, oltre che emozionale e relazionale dei bambini, con il supporto di staff formato. Costa ha inoltre deciso di portare anche a terra il **Joy of moving**, coinvolgendo le comunità locali dei paesi di scalo, soprattutto le fasce più deboli della popolazione, allo scopo di favorire creazione di valore e condividere progetti volti a supportare lo **sviluppo economico e sociale** delle



PROGETTI PER LE NUOVE GENERAZIONI



52.000

RAGAZZI
TRA 3 E 11 ANNI

800

RAGAZZI CON
BACKGROUND
DIFFICILI

nuove generazioni. Le attività sono partite dal Sud America (Brasile, Argentina, Uruguay) nelle principali città di scalo delle navi Costa, dove 800 ragazzi con background difficili, grazie alla collaborazione di ONG locali, hanno potuto visitare le navi e partecipare al programma. La volontà è quella di estendere l'attività anche ai porti del Mediterraneo.

Scoprire le destinazioni responsabilmente



VALORIZZAZIONE
PERCORSI
ALTERNATIVI



CONDIVISIONE DI
RESPONSABILITÀ



INCLUSIONE
DEI SOGGETTI
PIÙ FRAGILI

Il concetto di viaggio ideale concepito da Costa verde su alcune principali tematiche: favorire il benessere fisico e mentale degli ospiti, tramite servizi personalizzati e relazioni ben strutturate; introdurre nuovi modi di scoprire il territorio, dando la possibilità di visitare destinazioni relativamente poco conosciute; promuovere un turismo responsabile ed eco-friendly. Tali caratteristiche si conciliano perfettamente nella nuova tipologia di escursione introdotta nel 2019, l'**Urban Nordic Walking Tour**, un particolare trekking urbano scelto per la propria accessibilità, praticabile in ogni luogo e da ogni persona, a prescindere dal proprio livello di allenamento o età: gli ospiti sono supportati dallo staff qualificato di Costa nel corretto utilizzo dell'attrezzatura e nell'adozione della giusta postura per ottenere il massimo beneficio dall'attività. Il valore aggiunto di questo progetto consiste nell'opportunità di combinare l'importanza di un esercizio sano con la valorizzazione di percorsi alternativi ai circuiti turistici più tradizionali.

Infatti, l'azienda ritiene che la mitigazione degli impatti di breve e lungo periodo per quanto riguarda fenomeni come l'overtourism, l'overdevelopment e il cambiamento climatico, necessiti innanzi tutto di un **cambiamento culturale** e della **condivisione di responsabilità**, senza per questo perdere la dimensione di vacanza, fondamentale per Costa. Per concretizzare il proprio impegno, l'azienda ha aderito ad alcune iniziative direttamente promosse dai territori, come **#EnjoyRespectVenezia**, la campagna lanciata dalla città di Venezia per educare al turismo responsabile, migliorare la gestione dei visitatori e suggerire itinerari tematici alternativi. L'azienda ha supportato tale iniziativa promuovendola sia a bordo delle navi che attraverso le agenzie di viaggio partner, in modo da favorire la creazione di una mentalità dove il turismo aiuti a preservare i luoghi più suggestivi del patrimonio mondiale.



In coerenza con questo approccio, Costa ha scelto di contribuire alla condivisione dei contenuti del **Fjord Ranger Programme**, un programma educazionale per i visitatori del Geirangerfjord UNESCO World Heritage Site (Norvegia), che mira alla protezione e alla preservazione del delicato patrimonio naturale del fiordo e allo sviluppo sostenibile del sito, anche tramite azioni di sensibilizzazione per un turismo responsabile in partnership con le imprese. Tramite momenti informativi per gli ospiti a bordo, Costa veicolerà informazioni riguardo territorio, storia, cultura e tradizioni delle destinazioni toccate nell'itinerario, invitando gli ospiti a **visitare nuovi circuiti**, oltre al Visitor Centre World Heritage, ed evidenziando i temi di sostenibilità rilevanti per l'area. La Warm Hospitality di Costa rappresenta anche il rispetto per la diversità e viene declinata in meccanismi di **inclusione dei soggetti più fragili** anche nel disegno delle escursioni: continua ed è stato esteso anche a Costa Smeralda, il progetto **Adagio Tour**, il primo nel settore crocieristico specificamente elaborato per persone affette da disabilità e per gli ospiti che desiderino ritmi più rilassati nella visita delle destinazioni, ad esempio adatti ad anziani e famiglie con bambini piccoli. Gli itinerari sono stati co-progettati da **Costa Crociere Foundation** e **Associazione Italiana Sclerosi Multipla (AISM)** con la collaborazione di 15 donne affette da sclerosi multipla grazie all'iniziativa **WAT! – Women Accessibility Tourism**, che hanno certificato l'effettiva accessibilità sia dei porti di scalo che dei luoghi toccati dalle escursioni.



BUSINESS PARTNER PER LA CREAZIONE DI VALORE CONDIVISO

Negli anni l'azienda ha lavorato alla creazione di un network a livello globale, in grado di rispondere ai canoni di sicurezza ed efficienza logistica nello svolgimento delle attività, senza perdere di vista l'aspetto della riduzione degli impatti ambientali e sociali. Nel rispetto delle norme dei Paesi in cui opera, Costa si avvale del **Codice Etico e di Condotta per i Partner Commerciali** di Carnival Corporation & plc, in cui vengono esplicitati tutti i criteri di carattere etico che i partner devono soddisfare per garantire uno standard omogeneo. In particolare, per quanto riguarda la salvaguardia dell'ambiente, Costa richiede che i suoi partner commerciali conoscano e rispettino tutte le norme e leggi ambientali in vigore. Inoltre, li incoraggia a ridurre al minimo l'utilizzo di risorse non rinnovabili, ad effettuare la riduzione, il recupero e il riciclo dei rifiuti, e a minimizzare il proprio impatto ambientale generato. L'azienda presta una specifica attenzione anche alla salvaguardia della salute e della sicurezza, per ridurre al minimo i potenziali rischi di infortuni, malattie o danni; i partner sono tenuti a condividere tale impegno garantendo sicurezza, salubrità e misure di prevenzione sul posto di lavoro. Costa, congiuntamente a Carnival, richiede inoltre ai propri partner commerciali di operare in conformità a tutte le forme di tutela dei Diritti dei Lavoratori e dei Diritti Umani in vigore nei paesi in cui operano. Particolare attenzione è posta sulla tutela dei diritti umani: in riferimento al **Modern Slavery Act** (promosso nel 2015 nel Regno Unito), il Codice Etico e di Condotta Professionale condanna in modo esplicito ogni forma di sfruttamento dei minori, di lavoro forzato e di traffico di esseri umani, impegnando non solo l'azienda, ma anche i fornitori, in relazione alla loro catena di fornitura, ad attenersi strettamente a queste norme.

Nello scenario di business attuale, caratterizzato da una maggiore attenzione alla performance non finanziaria, l'integrazione dei temi della sostenibilità nella gestione della supply chain è strategico per identificare e presidiare rischi non già coperti nei modelli di rischio aziendale (ERM)¹ e identificare opportunità di valorizzazione o aree di miglioramento legate a tali temi, con riferimento alla catena del valore. Il Procurement aziendale si rende parte attiva

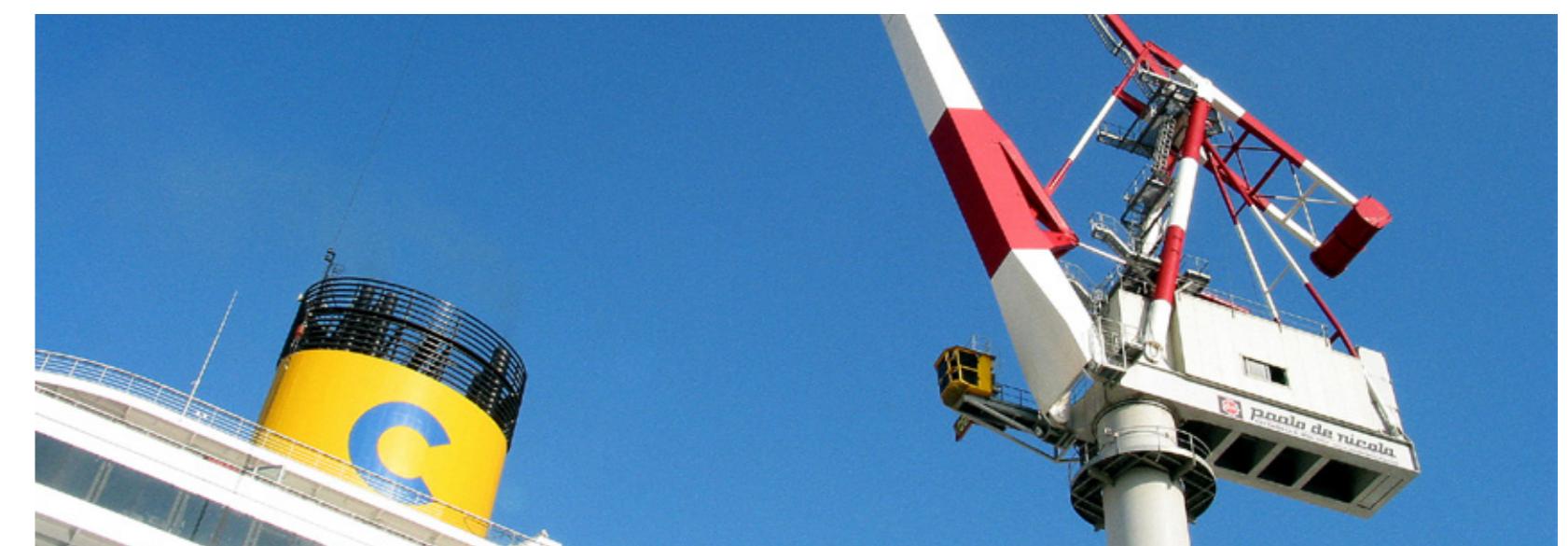
del processo di inclusione della sostenibilità, lavorando alla definizione di criteri sempre più stringenti per la selezione dei fornitori rispetto ai temi rilevanti e di maggiore impatto per l'azienda.

Per questo nel 2019 l'azienda ha svolto un'attività di analisi dei fornitori per valutarne la conoscenza e le prestazioni su temi ed aspetti afferenti all'area della sostenibilità. Attraverso l'invio di un questionario creato ad hoc su un cluster di principali fornitori identificati si è poi proceduto ad una valutazione complessiva tramite analisi statistica e Swot per individuare fornitori «best-in-class» e relative eventuali attività di engagement/partnership, oltre all'identificazione di eventuali aree di miglioramento di facile realizzazione.

La scelta di fornitori e partner tende quindi sempre più a rivolgersi verso quei soggetti che condividono gli obiettivi di creazione di valore condiviso per i clienti e gli stakeholder di riferimento di Costa, tramite i loro prodotti e i loro processi di produzione.

Alcuni esempi:

- Costa ha scelto di avvalersi per quanto riguarda l'igienizzazione delle stoviglie di bordo su Costa Smeralda di lavastoviglie Meiko, azienda che integra le più innovative soluzioni tecnologiche, ai più alti standard di sicurezza, igiene, responsabilità ecologica e risparmio energetico, creando prodotti di sostenibilità a tutto tondo.
- Per rendere possibile l'ambizioso progetto di recupero e riciclo del vetro su tutta la flotta (si veda pagina 38/39), Costa si avvale di partnership con leader italiani ed europei quali Ecoglass, del Gruppo Verallia, che dal 1994 ricicla vetro impegnandosi costantemente nel miglioramento della qualità e delle quantità del rottame utilizzato, di modo da non aumentare il volume delle discariche, salvaguardando il territorio, non estraendo altre materie prime e infine risparmiando energia di fusione, allo scopo di ridurre le emissioni di CO₂.



¹ Enterprise Risk Management.

Nella scelta degli approvvigionamenti, relativamente agli aspetti di sostenibilità, Costa integra una forte politica di sostegno al **Made in Italy**, prediligendo ove possibile la filiera corta e la valorizzazione delle produzioni di maggiore qualità del territorio, specialmente per quanto riguarda l'ambito food. L'azienda si avvale infatti di circa 200 fornitori locali in tutta Italia, per l'approvvigionamento di prodotti enogastronomici di qualità, anche per la promozione dell'eccellenza nazionale con gli ospiti. In quest'ottica, Costa, per il fabbisogno delle navi (circa 10.000 kg all'anno) si impegna nell'acquisto di pecorino romano D.O.P. prodotto da cinque cooperative sarde aderenti all'**Alleanza Cooperative Agroalimentari**, allo scopo di supportare un prezioso patrimonio agroalimentare italiano, anche tramite la diffusione di materiale promozionale e informativo a bordo, fornito dal **Consorzio del Pecorino Romano D.O.P.**

Con lo stesso criterio nasce la sinergia tra Costa Crociere e **Le Cesarine**, un'Associazione culturale gastronomica nata a Bologna nel 2004, allo scopo di tramandare la tradizione culinaria italiana. Grazie a questa collaborazione, gli ospiti di Costa, in scalo a Civitavecchia, hanno la possibilità di partecipare ad una food experience locale, allo scopo di valorizzare il patrimonio culinario nazionale e supportare le comunità in cui il settore enogastronomico è fondamentale per l'economia locale. La volontà è quella di estendere anche ad altri porti tale iniziativa, sfruttando il capillare network di Le Cesarine, per supportare al massimo il territorio italiano.



RIPARTIRE INSIEME

Il 2019 ha rappresentato un anno di forte espansione per il turismo internazionale; parallelamente si è accresciuto anche il senso di responsabilità nei comportamenti singoli e collettivi: i flussi di viaggiatori in aumento e i nuovi trend di meaningful travelers sempre più diffusi, hanno fatto sì che ogni comparto accelerasse ulteriormente i propri sforzi per cogliere le opportunità connesse alla rinnovata spinta verso il turismo sostenibile. In questo senso, il settore crocieristico si è reso protagonista di grandi innovazioni, frutto di importanti investimenti e di collaborazioni con il territorio, per rispondere e anticipare le esigenze future: sostenibilità ambientale, tramite investimenti in nuove tecnologie e combustibili "clean"; conservazione e sostegno delle destinazioni, tramite la collaborazione con enti locali e comunità; economia circolare a bordo e sensibilizzazione dei passeggeri. Ad oggi, in questo contesto di incertezza internazionale, causato dal **COVID-19**, il settore del turismo è attualmente uno dei più colpiti dalla pandemia, con impatti sia sull'offerta che sulla domanda di viaggi. Ciò rappresenta un ulteriore rischio nel contesto di un'economia mondiale più debole, di tensioni geopolitiche, sociali e commerciali, nonché di una performance disomogenea nei principali mercati. Considerando la natura evolutiva della situazione, è troppo presto per stimare il pieno impatto del **COVID-19**, ciononostante, in tale quadro, il forte orientamento verso la sostenibilità, che Costa abbraccia pionieristicamente da anni, è ritenuto dall'**UNWTO** ancora più cruciale per una ripartenza responsabile del turismo globale¹ e per le comunità a questo legate. Infatti, grazie alla sua natura economica trasversale e alla sua profonda impronta sociale, il turismo ed il settore crocieristico in particolar modo, sono in una posizione privilegiata per aiutare le società e le comunità interessate a ritornare alla stabilità e alla crescita. Si stima infatti che saranno le piccole e medie imprese (che costituiscono circa l'80% del settore turistico) ad essere particolarmente colpite. Ciò potrebbe incidere su milioni di mezzi di sussistenza in tutto il mondo, comprese le comunità vulnerabili che si affidano al turismo come veicolo per stimolare il loro sviluppo e l'inclusione economica.

Il settore crocieristico è stato il primo durante l'emergenza **COVID-19** a prendere decisioni nette, proattive e coordinate a livello di comparto, sospendendo i servizi per garantire fin dai primi momenti sicurezza e responsabilità; Costa è totalmente in linea con tale approccio, in quanto salute e sicurezza di personale, passeggeri e comunità sono e saranno al primo posto nelle priorità strategiche dell'azienda. Costa è consapevole del valore economico e sociale che è chiamata a generare per le comunità territoriali e i suoi stakeholder di riferimento: sulla base di ciò prenderà le decisioni più opportune per fare la propria parte nel processo di ripartenza che

lo scenario mondiale impone, non appena ci saranno le condizioni prioritarie che assicurino la salute e la sicurezza dei nostri equipaggi, ospiti e comunità.

Nella prima fase di questa crisi, Costa ha lavorato per mitigare l'impatto di **COVID-19**, contenere i potenziali danni contingenti e salvaguardare posti di lavoro. Durante questa pausa obbligata, l'azienda sta lavorando al passo successivo, impegnandosi ad esplorare nuove idee ed opportunità per il futuro, con particolare riferimento ai già rigidi protocolli e policy di health and safety a bordo e a terra, ma soprattutto rinnovando con convinzione il proprio impegno verso innovazione e sostenibilità, che saranno al centro di ogni azione futura di Costa per supportare la ripresa del settore crocieristico e, soprattutto, per costruire congiuntamente un rilancio all'insegna di inclusione, responsabilità condivisa e rispetto di comunità e ambiente. Costa, inoltre, lavora da anni alla sensibilizzazione delle proprie persone e dei propri ospiti, fattore che secondo l'**UNWTO** e **CLIA** (Cruise Lines International Association), sarà indispensabile per il futuro del turismo, per contribuire alla creazione di una cultura consapevole e valorizzare le azioni significative con cui ognuno può contribuire ad un viaggiare positivo.

¹ Punto di vista sintetizzato nel documento One Planet Vision for the Responsible Recovery of Tourism Sector



NOTA METODOLOGICA

Il Bilancio di Sostenibilità 2019 di Costa Crociere S.p.A. (di seguito Bilancio o documento), alla sua quattordicesima edizione, è uno strumento di comunicazione e accountability che rappresenta, in modo articolato e trasparente, gli impegni dell'azienda a favore di uno sviluppo sostenibile e dell'innovazione responsabile e i relativi risultati conseguiti.

In linea con gli scorsi esercizi, il Bilancio di Sostenibilità del 2019 è stato predisposto secondo gli standard di rendicontazione del Global Reporting Initiative 2016 (GRI standards), con l'opzione "in accordance-core".

Il documento vuole dare un quadro completo della capacità aziendale di contribuire all'Agenda 2030 delle Nazioni Unite e, congiuntamente, creare valore nel lungo periodo per tutti i portatori di interesse. Nel Bilancio vengono evidenziati, per ogni area tematica, i legami tra gli obiettivi e le azioni di Costa con gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) di riferimento. L'Agenda 2030 è infatti il quadro nel quale l'azienda inserisce le proprie scelte di innovazione responsabile e sul quale si basa il Piano di Sostenibilità perseguito, volto alla creazione di partnership e progettualità virtuose che vadano a vantaggio delle comunità e dell'economia, mitigando l'impatto ambientale e garantendo la sicurezza.

Perimetro e processo di reporting

Il Bilancio è redatto annualmente dal Sustainability and External Relations Department di Costa Crociere S.p.A., il quale coinvolge le funzioni aziendali interessate nella raccolta dei dati.

Le informazioni riportate sono raccolte tramite sistemi informativi in essere e database utilizzati dai referenti interni e poi validati dai data owner. Il perimetro di rendicontazione dei dati non finanziari include le attività del 2019 nel contesto di Costa Crociere S.p.A (escluso AIDA Cruises). Il Valore Aggiunto e i dati finanziari fanno invece riferimento al Gruppo Costa Crociere che comprende anche AIDA Cruises e si riferiscono al bilancio civilistico come approvato dall'Assemblea dei soci. Le informazioni che afferiscono ad un perimetro differente sono espressamente evidenziate nel documento. Per ragioni di completezza e organicità del trattamento delle informazioni la dimensione organizzativa riporta i dati attualizzati al periodo contestuale di redazione del report (maggio 2020).

Di seguito vengono riportati i principali elementi che sostanziano l'applicazione dei principi di reporting richiamati dal GRI, opportunamente declinati e adattati al contesto di Costa Crociere S.p.A. Per i dettagli sulla copertura puntuale dei punti di disclosure e degli indicatori si veda la tabella pubblicata in appendice.

Contesto di sostenibilità, materialità

Le tematiche descritte all'interno del documento sono state individuate mediante un criterio di priorità, che definisce la rilevanza di ciascun aspetto sovrapponendo la prospettiva interna all'azienda a quella esterna. Si è inoltre ritenuto utile prevedere, nell'ambito di tale analisi per l'anno 2019, un confronto dei temi prioritari con best practice nazionali e internazionali, di settore e non, con cui l'azienda si confronta.

La scelta degli argomenti trattati, nonché la loro ampiezza e la selezione degli indicatori che meglio ne rappresentano le performance, è coerente con i temi rilevanti per l'azienda associati ai rispettivi GRI Standards. L'approfondimento di specifici temi ha tenuto altresì conto, in maniera del tutto volontaria, delle tematiche oggetto del Decreto Legislativo 254/2016, che recepisce in Italia la Direttiva Europea sulla rendicontazione non-finanziaria.

Costa Crociere S.p.A. include nel suo sustainability framework anche i temi rilevanti di Carnival Corporation & plc. Su questa base l'azienda ha sviluppato e aggiornato il proprio piano e strategia di sostenibilità; in particolare si è ritenuto opportuno aggiornare in alcune parti il Piano di Sostenibilità per restare aderente ai progressi aziendali su determinati temi la cui rilevanza per l'azienda risulta in crescita.

Chiarezza

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

Equilibrio, comparabilità

Ove disponibile, i dati consentono di apprezzare i trend relativi al triennio 2017-2019. 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 Advisory.

Tempestività

La presente edizione del Bilancio, i cui dati di disclosure fanno riferimento all'anno fiscale 2019, è pubblicata in versione elettronica ed è scaricabile dal sito web della società e distribuita attraverso la posta elettronica agli stakeholder di riferimento.

Per informazioni contattare il dipartimento di sostenibilità: sustainability@costa.it

Aggiornamento in seguito all'emergenza Covid-19

Alla luce della pandemia globale causata da Covid-19, sopravvenuta durante la stesura del presente Bilancio di Sostenibilità, per quanto al termine del periodo oggetto di rendicontazione, al fine di garantire piena trasparenza e accountability si è ritenuto di riportare i principali fatti che hanno interessato l'azienda in conseguenza del fenomeno citato dalla data di chiusura dell'esercizio al 30 aprile 2020. Si è proceduto inoltre a una revisione dei contenuti che consideri le inevitabili ripercussioni dell'emergenza sull'economia e sul business.

Sintesi degli indicatori report 2019

ASPETTO AMBIENTALE

GRI 302-1 CONSUMI DI ENERGIA

La somma degli indicatori differisce dal relativo totale riportato per effetto di arrotondamenti.

Consumi totali

Il ricalcolo degli indicatori degli anni 2017 e 2018 è dovuto all'applicazione di un unico nuovo fattore di conversione.

- di cui flotta

GJ 18.157.913 17.033.889 17.779.886

GJ 18.115.517,4 16.989.631,91 17.752.848

GJ 42.396 44.257 27.037

Consumi Totali Flotta

U.d.M. 2017 2018 2019

Consumi energetici in GJ

Combustibile totale

Fattori di conversione applicati: carburante (HFO – LSFO) 1 TM=40,19 GJ; gasolio (MGO) 1 TM= 43,33 GJ.

GJ 18.115.517,4 16.989.631,91 17.752.848,87

GJ 16.116.687,6 15.360.761,88 15.196.194,28

GJ 1.998.829,8 1.628.870,03 2.556.654,59

Consumi Totali Sedi di Terra

U.d.M. 2017 2018 2019

Consumo indiretto di energia

Consumi Termici Tep (tonnellate equivalenti di petrolio)

Calcolo derivante da stime effettuate annualmente. 120,05 120,05 120,05

Consumi Elettrici Tep (tonnellate equivalenti di petrolio)

892,76 937,22 525,86

Consumi energetici in GJ*

Fattore di conversione applicato da TEP a GJ: 41,86.

Consumi Termici GJ 5.025,29 5.025,29 5.025,29

Consumi Elettrici GJ 37.371,03 39.232,15 22.012,33

(*) Il ricalcolo degli indicatori degli anni 2017 e 2018 è dovuto all'applicazione di un unico nuovo fattore di conversione.

GRI 302-3 INTENSITÀ ENERGETICA

U.d.M. 2017 2018 2019

Andamento dei consumi di combustibile della flotta

Combustibili Flotta

Consumo totale di combustibile g/ALB-Nm(*) 138,5 139,61 128,14

Consumo totale di combustibile MT/kALBD(**) 34,7 33,36 33,24

(*) Per ALB-Nm si intende "Available Lower Berth Nautical miles": si tratta di un parametro diffuso nel settore crocieristico che misura le miglia marine 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 espresso come numero di ospiti che possono occupare i primi due letti per ogni cabina.

(**) MT= tonnellate metriche di carburante consumato.

GRI 305-1 EMISSIONI TOTALI DIRETTE DI GAS AD EFFETTO SERRA (GHG)

U.d.M. 2017 2018 2019

Emissioni derivanti dal consumo di energia di bordo

CO₂ derivante dall'utilizzo di combustibile* t 1.402.015,2 1.316.312,07 1.372.839,9

- CO₂ da MGO t 147.894 120.520,59 189.167,66

- CO₂ da HFO e LFSO t 1.254.121,2 1.195.791,47 1.183.672,31

CO₂ da perdite refrigerante t 34.041,96 33.627,74 41.008,15

TOTALE

(*) Fattori emissivi utilizzati per ogni tipologia di carburante sono:

HFO: 3,114 T CO₂/T fuel

LFSO: 3,151 T CO₂/T fuel

MGO: 3,206 T CO₂/T fuel

(fonte: EU Regulation 2016/2071)

GRI 305-4 INTENSITÀ DELLE EMISSIONI DI GAS AD EFFETTO SERRA RELATIVA ALLA FLOTTA (GHG)

U.d.M. 2017 2018 2019

Nota: l'intensità emissiva è calcolata rispetto al consumo di combustibile escludendo le perdite refrigeranti in quanto, la stessa, dipende dai km percorsi.

La fonte dei fattori emissivi utilizzati è gestita internamente da Carnival Corporation e si basa sugli ultimi fattori emissivi aggiornati dalle autorità internazionali.

CO₂ Prodotto kg/ALB-km 0,2344 0,236 0,217

Variazione percentuale CO₂*

(*) Calcolata rispetto al 2005; valore 2005 di CO₂ Kg/ALBkm: 0,3146.

kg/ALB-km

0,25

0,25

0,31

GRI 305-6 EMISSIONI DI SOSTANZE nocive PER L'ozono (ODS)

U.d.M.

2017

2018

2019

Emissioni di sostanze nocive per l'ozono CFC- 11 equivalenti

Il potere lesivo per lo strato di ozono è determinato applicando il fattore ODP (Ozone Depletion Potential) come previsto dal Protocollo di Montreal.

(*) I refrigeranti di tale categoria non vengono più utilizzati a bordo delle navi.

kg

0

0

0

GRI 305-7 OSSIDO D'AZOTO (NOX), OSSIDI DI ZOLFO (SOX) E ALTRE EMISSIONI SIGNIFICATIVE

U.d.M.

2017

2018

2019

NOx, SOx, e altre emissioni significative nell'aria per tipologia e per peso

Nota: le emissioni di tali sostanze vengono calcolate considerando il combustibile effettivamente consumato. Tuttavia, la percentuale di zolfo (SO_x) viene stimata prendendo come base il combustibile bunkerato.

NOx

t

34.969,4

32.819,26

34.212,8

SOx

t

16.248,4

14.166,82

13.488,71

Particolati (PMs)

t

325,8

308,62

307,09

Intensità emissiva NOx, SOx e PMs

Emissione specifiche di NOx

g/ALB Nm

10,89

10,98

10,08

Emissione specifiche di SOx

g/ALB Nm

4,91

4,71

3,91

Emissione specifiche di Particolati (PMs)

g/ALB Nm

0,08

0,08

0,07

Note:

Il calcolo del volume di SO_x e di NO_x 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. L'unità di misurazione del consumo di combustibile utilizzato per le navi fa riferimento al parametro ALB-Km (grammi di combustibile per Available Lower Berth Kilometer). Si precisa che l'indicatore SO_x tiene conto anche del contenuto di zolfo presente nel combustibile, tale valore è stato ricavato dalle bunker delivery notes (note di consegna del carburante) rilasciate alla nave ad ogni rifornimento.

Ripartizione del carburante in percentuale sul combustibile totale

U.d.M.

2017

2018

2019

FUEL OIL

%

89,68

91,05

86,50

MGO/MDO

%

10,32

8,95

13,50

GRI 303-1 PRELIEVI DI ACQUA PER FONTE

U.d.M.

2017

2018

2019

Consumi e prelievi idrici

Consumo totale di acqua – a bordo

m³

3.910.834,9

3.764.958,96

4.085.631,84

- di cui acqua approvvigionata

m³

1.178.171,0

1.125.117

968.694

- di cui acqua prodotta a bordo

m³

2.794.050,1

2.752.693,68

3.116.937,84

- di cui acqua approvvigionata

%

29,7</

GRI 306-1 SCARICHI DI ACQUA PER TIPOLOGIA E DESTINAZIONE	U.d.M.	2017	2018	2019
Acque reflue				
Acque reflue per persona al giorno	I	196,2	196,88	199,54
- di cui acque grigie	I	166,8	166,87	169,04
- di cui acque nere	I	29,4	30,01	30,50
GRI 306-2 RIFIUTI PER TIPOLOGIA E METODO DI SMALTIMENTO				
Produzione totale di rifiuti a bordo e tipologia di smaltimento	U.d.M.	2017	2018	2019
Rifiuti totali prodotti a bordo				
I dati comprendono la Categoria F (rifiuti operational) della convenzione internazionale Marpol come di consueto. La quantità di tale categoria espressa in m ³ è stata calcolata partendo dalla quantità di rifiuti operational consegnata a terra (in kg).	m ³	113.666,4	114.730,02	129.753,27
Di cui per persona al giorno	I	6,4	6,4	6,77
Di cui pericolosi per persona	Kg/p	0,039	0,05	0,036
Di cui pericolosi totali	Kg	689.960,8	785.985,75	689.985,16
- Riciclati	Kg	N/A	88.938,42	109.871,97
- Smaltiti in discarica	Kg	689.960,8	697.047,33	580.113,19
Tipologia di smaltimento				
Smaltiti in mare Secondo la normativa vigente.	%	13,17	12,98	15,28
Consegnati a terra	%	83,96	84,93	82,43
Inceneriti	%	2,87	2,10	2,29
Riciclati	%	N/A	20,52	21,42
Rifiuti riciclati per tipologia				
cat. A (plastica) e cat. C (rifiuti domestici)	U.d.M.	2017	2018	2019
cat. A (plastica) e cat. C (rifiuti domestici)	%	25,3	26,20	29,07
cat. D (olio alimentare)	%	47,8	42,23	24,46
cat. F (rifiuti operational)	%	9,3	12,60	14,62
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 (comprese bombolette spray) e consegna alle infrastrutture portuali.
D - Olio alimentare	Tutte le tipologie di oli alimentari o grassi animali utilizzati per la preparazione dei cibi.	Raccolta specifica consegnata alle infrastrutture portuali.
E - Ceneri inceneritore	Ceneri e clinker generati dall'inceneritore fatta eccezione del materiale plastico contenente presenza di possibili metalli pesanti o tossici.	Raccolta specifica consegnata alle infrastrutture portuali.
F - Rifiuti operational	Tutte le tipologie di rifiuti solidi compresi quelli pericolosi non contemplate nelle precedenti categorie. Materiale utilizzato per la manutenzione, le fanghiglie, lo stivaggio e la gestione del carico, inclusi prodotti per la pulizia e relativi additivi.	Effettuata separazione per tipologia, classificazione e assegnazione del codice CER, consegnati alle infrastrutture di terra. Fanno eccezione i rifiuti potenzialmente infettivi degli ospedali di bordo e gli stracci sporchi di olio utilizzati in sala macchine, per i quali è previsto l'utilizzo degli inceneritori di bordo.

PERSONALE DI BORDO - ASPETTO SOCIALE				
GRI 102-8 INFORMAZIONI SUI COLLABORATORI	U.d.M.	2017	2018	2019
Totalle forza lavoro per genere*	n.	12.078	11.793	12.488
(*) Il valore esprime la media annuale dei dipendenti imbarcati sulla base del tempo passato a bordo.				
Donne	n.	1.770	1.805	1.962
Uomini	n.	10.308	9.988	10.526
Numero medio dipendenti non imbarcati in attesa di avvicendare i colleghi (riserve)	n.	7.108	7.116	6.500
Numero di dipendenti suddivisi per tipologia di impiego, genere ed area geografica				
TOTALE	U.d.M.	2017	2018	2019
Donne	n.	12.078	11.793	12.488
Uomini	n.	10.308	9.988	10.526
- di cui in Italia	n.	1.406	1.370	1.394
Donne	n.	328	341	364
Uomini	n.	1.078	1.029	1.030
- di cui Resto di Europa	n.	431	438	451
Donne	n.	134	145	138
Uomini	n.	297	293	313
- di cui Sud e Centro America	n.	1.170	1.045	950
Donne	n.	333	285	268
Uomini	n.	838	760	682
- di cui Asia	n.	9.031	8.888	9.623
Donne	n.	966	1.018	1.176
Uomini	n.	8.065	7.870	8.447
- di cui Altri Paesi	n.	41	52	70
Donne	n.	9	16	15
Uomini	n.	31	36	55
GRI 401-1 NUMERO TOTALE DI NUOVE ASSUNZIONI SUDDIVISO PER GRUPPI DI ETÀ, GENERE ED AREA GEOGRAFICA	U.d.M.	2017	2018	2019
Nuovi Assunti*				
(*) Dato puntuale.				
TOTALE IN N°	n.	-	3.859	5.744
Donne	n.		959	1.208
Uomini	n.		2.900	4.536
TOTALE IN %	%	-	32,7	46
Donne	%		8,1	9,67
Uomini	%		24,59	36,32
Numero di nuovi assunti per età				
- di cui <30 anni	n.	-	3.284	4.747
Donne	n.		838	1.044
Uomini	n.		2.446	3.703
- di cui 30-50 anni	n.	-	559	963
Donne	n.		118	157
Uomini	n.		441	806
- di cui >50 anni	n.	-	16	34
Donne	n.		3	7
Uomini	n.		13	27

GRI 401-1 NUMERO TOTALE DI NUOVE ASSUNZIONI SUDDIVISO PER GRUPPI DI ETÀ, GENERE ED AREA GEOGRAFICA		U.d.M.	2017	2018	2019
Nuovi Assunti					
Numero di nuovi assunti per area geografica					
- di cui in ITALIA	n.	-	462	532	
Donne	n.		183	229	
Uomini	n.		279	303	
- di cui resto di Europa	n.	-	183	215	
Donne	n.		77	67	
Uomini	n.		106	148	
- di cui Sud e Centro America	n.	-	330	413	
Donne	n.		117	150	
Uomini	n.		213	263	
- di cui Asia	n.	-	2.831	4.485	
Donne	n.		565	752	
Uomini	n.		2.266	3.733	
- di cui Altri Paesi	n.	-	53	99	
Donne	n.		17	10	
Uomini	n.		36	89	
Totale Cessazioni*	U.d.M.	2017	2018	2019	
(*) Dato puntuale.					
TOTALE IN N°	n.	-	4.971	4.099	
Donne	n.		1.169	953	
Uomini	n.		3.802	3.146	
TOTALE IN %	%	-	42,14	32,82	
Donne	%		9,91	7,63	
Uomini	%		32,23	25,19	
Numero di cessazioni per età					
- di cui <30 anni	n.	-	2.453	2.240	
Donne	n.		659	556	
Uomini	n.		1.794	1.684	
- di cui 30-50 anni	n.	-	2.322	1.689	
Donne	n.		499	374	
Uomini	n.		1.823	1.315	
- di cui >50 anni	n.	-	196	170	
Donne	n.		11	23	
Uomini	n.		185	147	
Numero di cessazioni per area geografica					
- di cui in Italia	n.	-	568	585	
Donne	n.		189	193	
Uomini	n.		379	392	
- di cui resto di Europa	n.	-	215	168	
Donne	n.		93	81	
Uomini	n.		122	87	
- di cui Sud e Centro America	n.	-	822	542	
Donne	n.		301	220	
Uomini	n.		521	322	
- di cui Asia	n.	-	3.315	2.744	
Donne	n.		574	446	
Uomini	n.		2.741	2.298	
- di cui Altri Paesi	n.	-	51	60	
Donne	n.		12	13	
Uomini	n.		39	47	

GRI 401-1 NUMERO TOTALE DI NUOVE ASSUNZIONI SUDDIVISO PER GRUPPI DI ETÀ, GENERE ED AREA GEOGRAFICA		U.d.M.	2017	2018	2019
Turnover					
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.					
GRI 405-1 NUMERO TOTALE DI DIPENDENTI PER TIPOLOGIA CONTRATTUALE E SUDDIVISI PER GENERE					
Nota: Dato non disponibile per la differente composizione gerarchica del personale di bordo.					
GRI 401-3 CONGEDO PARENTALE		U.d.M.	2017	2018	2019
Tasso di rientro a lavoro per congedo parentale					
Numero di dipendenti che hanno diritto al congedo parentale	n.	-	1.808	1.845	
Donne	n.		486	503	
Uomini	n.		1.323	1.342	
Numero di dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale	n.	-	9	2	
Donne	n.		9	2	
Uomini	n.		0	0	
Numero di dipendenti che sono tornati a lavoro dopo il congedo parentale	n.	-	2	0	
Donne	n.		2	0	
Uomini	n.		0	0	
Numero di dipendenti che sono tornati a lavoro dopo la fine del congedo parentale e vi sono rimasti per 12 mesi	n.	-	0	0	
Numero di dipendenti che sarebbero dovuti rientrare a lavoro dopo il congedo parentale	n.	-	7	9	
Tasso di rientro a lavoro dopo il congedo parentale	%	-	0,285	0	
Donne	%		0,285	0	
Uomini	%		0	0	
PERSONALE DI BORDO - SALUTE E SICUREZZA					
GRI 403-2 TIPO DI INFORTUNI E TASSO DI INFORTUNI, MALATTIE LEGATE AL LAVORO, GIORNI PERSI PER INFORTUNIO E ASSENTEISMO, NUMERO DI INCIDENTI MORTALI SUL LAVORO		U.d.M.	2017	2018*	2019
Il restamento degli indicatori per il 2018 è dovuto a un cambiamento del perimetro considerato, che rende ora comparabili i dati.					
Ore di esposizione	h.	-	123.068.432	136.182.113	
Numero totale di ore lavorate nel corso dell'anno oggetto di rendicontazione	h.	-	44.625.307	47.696.303	
Donne	h.	-	6.510.099	7.250.691	
Uomini	h.	-	38.115.207	40.445.611	
Numero totale di giorni di assenza nel corso dell'anno oggetto di rendicontazione	n.	2.081	2.204	2.021	
Donne	n.	-	398	351	
Uomini	n.	-	1.806	1.670	
Numero di infortuni					
- di cui riportati	n.	715	896	946	
Donne	n.	-	192	211	
Uomini	n.	-	704	735	

PERSONALE DI BORDO - SALUTE E SICUREZZA				
GRI 403-2 TIPO DI INFORTUNI E TASSO DI INFORTUNI, MALATTIE LEGATE AL LAVORO, GIORNI PERSI PER INFORTUNIO E ASSENTEISMO, NUMERO DI INCIDENTI MORTALI SUL LAVORO				
	U.d.M.	2017	2018	2019
- di cui altri	n.	424	266	380
Donne	n.	-	60	82
Uomini	n.	-	206	298
Sul lavoro	n.	-	719	750
Donne	n.		142	145
Uomini	n.		577	605
- di cui in Italia	n.	-	71	78
Donne	n.		14	23
Uomini	n.		57	55
- di cui resto di Europa	n.	-	33	22
Donne	n.		11	6
Uomini	n.		22	16
- di cui Sud e Centro America	n.	-	84	77
Donne	n.		31	28
Uomini	n.		53	49
- di cui Asia	n.	-	522	561
Donne	n.		84	84
Uomini	n.		438	477
- di cui Altri Paesi	n.	-	9	12
Donne	n.		2	4
Uomini	n.		7	8
Mortali	n.	0	0	0
Numero totale di giornate perse per infortuni	n.	-	2.185	2.014
Donne	n.		395	349
Uomini	n.		1.790	1.665
Sul lavoro	n.	-	1.771	1.579
Donne	n.		307	225
Uomini	n.		1.464	1.354
- di cui in ITALIA	n.	-	204	152
Donne	n.		78	32
Uomini	n.		125	120
- di cui resto di Europa	n.	-	91	56
Donne	n.		13	14
Uomini	n.		78	42
- di cui Sud e Centro America	n.	-	188	126
Donne	n.		80	43
Uomini	n.		108	83
- di cui Asia	n.	-	1.235	1.232
Donne	n.		128	131
Uomini	n.		1.107	1.101
- di cui Altri Paesi	n.	-	53	14
Donne	n.		8	5
Uomini	n.		45	8
Mortali	n.	0	0	0

GRI 403-2 TIPO DI INFORTUNI E TASSO DI INFORTUNI, MALATTIE LEGATE AL LAVORO, GIORNI PERSI PER INFORTUNIO E ASSENTEISMO, E NUMERO DI INCIDENTI MORTALI SUL LAVORO				
	U.d.M.	2017	2018	2019
Indice di gravità [numero di giorni di assenza/(ore di esposizione/24*10)]*200.000.	%	8,46	8,60	7,12
Indice di frequenza [numero infortuni/(ore di esposizione/24*10)]*200.000.	%	-	0,29	4,67
PERSONALE DI BORDO - FORMAZIONE				
GRI 404-1 ORE MEDIE DI FORMAZIONE PER ANNO PER CATEGORIA				
Ore di formazione totali	U.d.M.	2017	2018	2019
Donne	h.	1.055.087	935.917	1.220.486
Uomini	h.	-	700.431	940.241
Ore medie di formazione pro capite				
Nota: il numero di dipendenti considerato per il calcolo delle ore medie di formazione è il personale medio totale imbarcato al netto delle riserve. (*) Ricalcolo effettuato in base al nuovo criterio.	h.	-	79*	98
Ore di formazione totali erogate per tipologia				
La ripartizione della tipologia è stata rivista pertanto non confrontabile con gli anni precedenti. Costituirà baseline per gli anni futuri.				
Ore di formazione totali erogate per tipologia	U.d.M.	2017	2018	2019
Compliance Ivi incluse ore di formazione sugli aspetti dei diritti umani.	h.	-	31.288	37.710
Behavioral	h.	-	40.290	Merge in the Professional competences
Induction	h.	-	460.190	611.430
Language	h.	-	3.360	3.135,5
Leadership	h.	-	0	84
Managerial	h.	-	11.612	6.424
Professional	h.	-	389.177	561.702,6

PERSONALE DI TERRA - ASPETTO SOCIALE					
GRI 102-8 INFORMAZIONI SUI COLLABORATORI		U.d.M.	2017	2018	2019
Totale personale di terra	n.		1.457	1.481	1.538
Dato riferito alla media annuale basata sul tempo di permanenza di ogni risorsa all'interno dell'azienda.					
Donne	n.		890	896	927
Uomini	n.		567	585	611
Numero di dipendenti suddivisi per tipologia di contratto		U.d.M.	2017	2018	2019
Full-time	n.		1.315	1.334	1.382
Donne	n.		764	765	789
Uomini	n.		551	569	593
Part-time	n.		142	147	156
Donne	n.		126	131	138
Uomini	n.		16	17	18
Numero di dipendenti suddivisi per tipologia di impiego		U.d.M.	2017	2018	2019
Tempo determinato					
TOTALE	n.		255	263	280
Donne	n.		162	163	182
Uomini	n.		93	99	98
- di cui in Italia	n.		-	37	32
Donne	n.			13	16
Uomini	n.			24	16
- di cui Resto di Europa	n.		-	20	17
Donne	n.			13	11
Uomini	n.			7	6
- di cui Sud e Centro America	n.		-	1	2
Donne	n.			1	2
Uomini	n.			0	1
- di cui Asia	n.		-	198	222
Donne	n.			133	150
Uomini	n.			65	72
- di cui Altri Paesi	n.		-	6	7
Donne	n.			3	3
Uomini	n.			3	4
Tempo indeterminato					
TOTALE	n.		1.202	1.218	1.258
Donne	n.		728	732	745
Uomini	n.		473	486	513
- di cui in ITALIA	n.		-	810	842
Donne	n.			459	473
Uomini	n.			351	368
- di cui Resto di Europa	n.		-	255	258
Donne	n.			180	177
Uomini	n.			75	81
- di cui Sud e Centro America	n.		-	88	93
Donne	n.			54	58
Uomini	n.			34	35
GRI 102-8 INFORMAZIONI SUI COLLABORATORI		U.d.M.	2017	2018	2019
- di cui Asia	n.		-	34	35

Donne	n.		20	19
<i>Uomini</i>	n.		14	17
- di cui Altri Paesi	n.		-	31
<i>Donne</i>	n.		19	17
<i>Uomini</i>	n.		12	12
GRI 401-1 NUMERO TOTALE DI NUOVE ASSUNZIONI SUDDIVISO PER GRUPPI DI ETÀ, GENERE ED AREA GEOGRAFICA				
Nuovi Assunti*		U.d.M.	2017	2018
(*) Dato puntuale.				
TOTALE IN N°	n.		125	123
Donne	n.		70	72
Uomini	n.		55	51
TOTALE IN %	%		8	8
Donne	%		55,72	59
Uomini	%		44,28	41
Numero di nuovi assunti per età				
- di cui <30 anni	n.		59	43
Donne	n.		35	28
Uomini	n.		24	16
- di cui 30-50 anni	n.		59	74
Donne	n.		32	41
Uomini	n.		27	33
- di cui >50 anni	n.		7	6
Donne	n.		2	4
Uomini	n.		5	2
Numero di nuovi assunti per area geografica				
- di cui in Italia	n.		39	40
Donne	n.		17	20
Uomini	n.		22	20
- di cui resto di Europa	n.		30	34
Donne	n.		17	23
Uomini	n.		14	11
- di cui Sud e Centro America	n.		6	9
Donne	n.		5	6
Uomini	n.		1	3
- di cui Asia	n.		44	36
Donne	n.		27	21
Uomini	n.		17	15
- di cui Altri Paesi	n.		6	4
Donne	n.		5	3
Uomini	n.		1	1
Totale cessazioni*				
(*) Dato puntuale.		U.d.M.	2017	2018
TOTALE IN N°	n.		98	88
Donne	n.		69	61
Uomini	n.		29	33
TOTALE IN %	%		6,75	6
Donne	%		7,74	61
Uomini	%		5,19	39
				35

PERSONALE DI TERRA - ASPETTO SOCIALE					
GRI 401-1 NUMERO TOTALE DI NUOVE ASSUNZIONI SUDDIVISO PER GRUPPI DI ETÀ, GENERE ED AREA GEOGRAFICA		U.d.M.	2017	2018	2019
Numero cessazioni per età					
- di cui <30 anni	n.	-	32	24	
Donne	n.		22	17	
Uomini	n.		10	7	
di cui 30-50 anni	n.	-	44	59	
Donne	n.		27	38	
Uomini	n.		17	20	
- di cui >50 anni	n.	-	12	11	
Donne	n.		5	6	
Uomini	n.		7	5	
Numero cessazioni per area geografica					
- di cui in Italia	n.	-	23	26	
Donne	n.		6	16	
Uomini	n.		16	9	
- di cui resto di Europa	n.	-	31	27	
Donne	n.		25	20	
Uomini	n.		6	7	
- di cui Sud e Centro America	n.	-	3	8	
Donne	n.		3	4	
Uomini	n.		0	4	
- di cui Asia	n.	-	27	28	
Donne	n.		16	18	
Uomini	n.		11	10	
- di cui Altri Paesi	n.	-	4	5	
Donne	n.		3	2	
Uomini	n.		1	2	
Turnover					
Si precisa che per turnover si intende il rapporto fra il personale cessato e il personale mediamente impiegato nell'anno fiscale di riferimento; per il personale di terra ci si basa sulle presenze a fine anno fiscale aumentate dal personale cessato nel corso dell'anno.	U.d.M.	2017	2018	2019	
Tasso di turnover	%	6,70	6	6	
Donne	%	8	8	8	
Uomini	%	5	9	8	
GRI 405-1 DIVERSITÀ NEGLI ORGANI DI GOVERNANCE E NEL PERSONALE	U.d.M.	2017	2018	2019	
Numero totale di dipendenti per tipologia contrattuale e suddivisi per genere					
Dirigenti					
Totali in n.	n.	70	76	77	
Donne	n.	10	12	12	
Uomini	n.	60	64	65	
Totali in %	%	4,78	5,14	5	
Donne	%	14	16	16	
Uomini	%	86	84	84	
- di cui <30 anni	%	0	0	0	
Donne	%	0	0	0	
Uomini	%	0	0	0	

GRI 405-1 DIVERSITÀ NEGLI ORGANI DI GOVERNANCE E NEL PERSONALE		U.d.M.	2017	2018	2019
- di cui 30-50 anni		%	2,35	2,47	2,6
Donne		%	50	40	44
Uomini		%	49	50	52
- di cui > 50 anni		%	2,43	2,67	2,5
Donne		%	50	60	56
Uomini		%	51	50	48
Quadri					
Totali in n.	n.	265	270	278	
Donne	n.	101	102	102	
Uomini	n.	164	168	176	
Totali in %	%	18	18	18	
Donne	%	38	38	37	
Uomini	%	62	62	63	
- di cui <30 anni	%	0	0,08	0,04	
Donne	%	4	1	0	
Uomini	%	0	0	0	
- di cui 30-50 anni	%	13	12	12	
Donne	%	71	74	73	
Uomini	%	68	65	64	
- di cui > 50 anni	%	5	6	6	
Donne	%	25	25	27	
Uomini	%	32	35	36	
Impiegati	U.d.M.	2017	2018	2019	
Totali in n.	n.	1.121	1.134	1.182	
Donne	n.	779	781	813	
Uomini	n.	341	353	369	
Totali in %	%	77	77	77	
Donne	%	70	69	69	
Uomini	%	30	31	31	
- di cui <30 anni	%	17	15	13	
Donne	%	24	20	18	
Uomini	%	18	18	17	
- di cui 30-50 anni	%	53	54	55	
Donne	%	68	71	72	
Uomini	%	71	70	69	
- di cui > 50 anni	%	7	8	9	
Donne	%	7	9	10	
Uomini	%	11	12	14	
Operai	U.d.M.	2017	2018	2019	
Totali in n.	n.	2	1	1	
Donne	n.	0	0	0	
Uomini	n.	2	1	1	
Totali in %	%	0,14	0,07	0,07	
Donne	%	0	0	0	
Uomini	%	100	100	100	

GRI 405-1 DIVERSITÀ NEGLI ORGANI DI GOVERNANCE E NEL PERSONALE		U.d.M.	2017	2018	2019
- di cui <30 anni	%		0	0	0
Donne	%		0	0	0
Uomini	%		0	0	0
- di cui 30-50 anni	%		0,14	0,07	0,1
Donne	%		0	0	0
Uomini	%		100	100	100
- di cui > 50 anni	%		0	0	0
Donne	%		0	0	0
Uomini	%		0	0	0
GRI 401-3 CONGEDO PARENTALE		U.d.M.	2017	2018	2019
Tasso di rientro a lavoro per congedo parentale					
Numero di dipendenti che hanno diritto al congedo parentale	n.		-	1.481	1.538
Donne	n.			896	927
Uomini	n.			585	611
Numero di dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale	n.		-	36	65
Donne	n.			36	51
Uomini	n.			0	14
Numero di dipendenti che sono tornati a lavoro dopo il congedo parentale	n.		-	22	36
Donne	n.			22	36
Uomini	n.			0	0
Numero di dipendenti che sono tornati a lavoro dopo la fine del congedo parentale e vi sono rimasti per 12 mesi	n.		-	22	35
Donne	n.			22	35
Uomini	n.			0	0
Numero di dipendenti che sarebbero dovuti rientrare a lavoro dopo il congedo parentale	n.		-	23	36
Donne	n.			23	36
Uomini	n.			0	0
Tasso di rientro a lavoro dopo il congedo parentale	%		-	95,65	100
Donne	%			95,65	100
Uomini	%			-	-
PERSONALE DI TERRA - SALUTE E SICUREZZA					
GRI 403-2 TIPO DI INFORTUNI E TASSO DI INFORTUNI, MALATTIE LEGATE AL LAVORO, GIORNI PERSI PER INFORTUNIO E ASSENTEISMO, NUMERO DI INCIDENTI MORTALI SUL LAVORO					
Si precisa che tutti gli indicatori di questa sezione si riferiscono alla sede di Genova.					
Numero totale di ore lavorate nel corso dell'anno oggetto di rendicontazione	h.		-	2.157.137	1.438.576
Donne	h.			1.261.689	760.523
Uomini	h.			895.448	678.054
Numero totale di giorni di assenza nel corso dell'anno oggetto di rendicontazione (comprende tutti i giorni di assenza anche per altri motivi; mentre nel 2018 comprende solo i giorni di assenza per infarto).	n.		11	22	5.882
Donne	n.		10	15	4.267
Uomini	n.		1	7	1.615

GRI 403-2 TIPO DI INFORTUNI E TASSO DI INFORTUNI, MALATTIE LEGATE AL LAVORO, GIORNI PERSI PER INFORTUNIO E ASSENTEISMO, NUMERO DI INCIDENTI MORTALI SUL LAVORO		U.d.M.	2017	2018	2019
Si precisa che tutti gli indicatori di questa sezione rientrano nell'area geografica italiana.					
Numero di infortuni	n.		7	14	8
Donne	n.		6	8	5
Uomini	n.		1	6	3
Sul lavoro	n.		3	6	1
Donne	n.		2	1	0
Uomini	n.		1	5	1
In Itinere	n.		4	8	7
Donne	n.		4	7	5
Uomini	n.		0	1	2
Mortali	n.		0	0	0
Numero totale di giornate perse per infortuni	n.		95	379	296
Sono considerati tutti i giorni da calendario intercorsi dal giorno dell'infarto (escluso) al giorno di rientro al lavoro (escluso) a prescindere dalla festività e dai giorni di prognosi assegnati in quell'arco temporale.					
Donne	n.		84	218	168
Uomini	n.		11	161	128
Sul lavoro	n.		55	165	18
Donne	n.		44	6	0
Uomini	n.		11	159	18
In Itinere	n.		40	214	278
Donne	n.		40	212	168
Uomini	n.		0	2	110
Mortali	n.		0	0	0
Indice di gravità	%		-	0,01	0,21
Numero di giorni di assenza/numero di ore lavorate*1.000.					
Donne	%		0,01	0,22	
Uomini	%		0,01	0,19	
Sul lavoro	%		0,03	0	0,01
Donne	%		0	0,00	
Uomini	%			0,18	0,03
In itinere	%		0,02	0	0,19
Donne	%		0,17	0,22	
Uomini	%		0,1	0,16	
Mortali	%		-	0	0
Indice di frequenza	%		-	6,49	5,56
Numero di infortuni/numero di ore lavorate*1.000.000.					
Donne	%		6,34	6,57	
Uomini	%		6,70	4,42	
Sul lavoro	%		1,63	2,78	0,70
Donne	%		0,79	0	0
Uomini	%		5,58	1,47	
In itinere	%		2,18	3,71	4,87
Donne	%		5,55	6,57	
Uomini	%		1,12	2,95	
Mortali	%		0	0	0

PERSONALE DI TERRA - FORMAZIONE					
GRI 404-1 ORE MEDIE DI FORMAZIONE PER ANNO PER CATEGORIA					
	U.d.M.	2017	2018	2019	
Solo dipendenti.					
Ore di formazione totali (Area UE e Asia)	h.	33.068	41.077	35.622	
Donne	h.	-	24.422	21.421	
Uomini	h.	-	16.655	14.201	
Ore medie di formazione pro capite (Area UE)	h.	-	-	26,1	
Donne	h.		-	25,2	
Uomini	h.		-	27,6	
Ore medie di formazione pro capite (Area Asia)	h.	-	-	16,1	
Donne	h.		-	16	
Uomini	h.		-	16,3	
Ore totali di formazione per categoria di personale Area UE	U.d.M.	2017	2018	2019	
In Area Asia tale classificazione professionale non è applicabile.					
Executives	h.	-	1.641	1.291	
Donne	h.		321	233	
Uomini	h.		1.320	1.058	
Managers	h.	-	8.500	2.050	
Donne	h.		3.398	563	
Uomini	h.		5.102	1.487	
Operai	h.	-	1	5	
Donne	h.		0	0	
Uomini	h.		1	5	
Impiegati	h.	-	24.862	27.736	
Donne	h.		16.846	17.929	
Uomini	h.		8.016	9.807	
Ore medie di formazione pro capite per categoria di personale Area UE	U.d.M.	2017	2018	2019	
In Area Asia tale classificazione professionale non è applicabile.					
Executives	h.	-	22,2	22,6	
Donne	h.		29,2	23,3	
Uomini	h.		21,6	22,5	
Managers	h.	-	34	36	
Donne	h.		37,3	33,1	
Uomini	h.		32,1	37,2	
Operai	h.	-	1	5	
Donne	h.		0	0	
Uomini	h.		1	5	
Impiegati	h.	-	27,2	25,8	
Donne	h.		26,2	25	
Uomini	h.		29,4	27,2	
Ore totali di formazione per tipologia Aree UE e Asia	U.d.M.	2017	2018	2019	
Compliance	h.	-	6.385	9.127	
Incluse ore di formazione sugli aspetti dei diritti umani.					
Induction	h.	-	3.058	2.131	
Language	h.	-	8.207	7.604	
Leadership	h.	-	1.140	32	
Managerial	h.	-	3.417	2.383	
Professional	h.	-	18.870	14.310	

PERSONALE DI BORDO E DI TERRA - ETICA E DIRITTI UMANI					
GRI 102-17 MECCANISMI DI SEGNALAZIONE DI PROBLEMATICA ETICHE					
	U.d.M.	2018	2019		
Numero di segnalazioni a bordo	n.	62	90		
Numero di segnalazioni a terra	n.	5	0		
GRI 406-1 INCIDENTI DI DISCRIMINAZIONI E AZIONI CORRETTIVE INTRAPRESE					
Numero di episodi di discriminazione				RISERVATEZZA	RISERVATEZZA
CATENA DI FORNITURA					
GRI 102-9 SUPPLY CHAIN					
	U.d.M.	2017	2018	2019	
Fornitori	n.				
Fornitori attivi	n.	11.251	12.912	14.652	
Comprende le categorie food & beverage, hotel, tecnico (servizi e materiali) e carburante					
Fornitori qualificati nell'anno	n.	2.239	1.745	1.884	
Suddizione acquisti per tipologia (in valore)	U.d.M.	2017	2018	2019	
Food & beverage	%	35	29	29	
Hotel	%	5	7	9	
Technical	%	29	29	24	
Carburante	%	31	35	38	
Suddizione acquisti per area di approvvigionamento (in valore)	U.d.M.	2017	2018	2018	
Asia	%	16,5	20,9	21,4	
Europa	%	74,2	69,6	67,9	
Medio Oriente	%	0,4	0,8	1,3	
Nord America e Caraibi	%	5,3	4,7	4,5	
Sud America	%	2,7	2,6	3,1	
Resto del Mondo	%	0,9	1,4	1,8	



**Relazione della società di revisione indipendente sulla
revisione limitata del Bilancio di Sostenibilità 2019**

COSTA CROCIERE SPA

**RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INIDIPENDENTE
SULLA REVISIONE LIMITATA DEL BILANCIO DI
SOSTENIBILITÀ 2019**

ESERCIZIO CHIUSO AL 30 NOVEMBRE 2019

Al Consiglio di Amministrazione di Costa Crociere S.p.A.

Siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato (“limited assurance engagement”) del Bilancio di Sostenibilità di Costa Crociere S.p.A. (di seguito “la Società”) relativo all’esercizio chiuso al 30 novembre 2019.

Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità

Gli Amministratori di Costa Crociere S.p.A. sono responsabili per la redazione del Bilancio di Sostenibilità in conformità ai “*Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards*” definiti dal GRI - *Global Reporting Initiative* (“GRI Standards”), come descritto nella sezione “Nota metodologica” del Bilancio di Sostenibilità.

Gli Amministratori sono altresì responsabili per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di un Bilancio di Sostenibilità che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli amministratori sono inoltre responsabili per la definizione degli obiettivi di Costa Crociere S.p.A. in relazione alla performance di sostenibilità, nonché per l’identificazione degli *stakeholder* e degli aspetti significativi da rendicontare.

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del *Code of Ethics for Professional Accountants* emesso dall’*International Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale.

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

PricewaterhouseCoopers Advisory SpA

Sede legale: Milano 20149 Via Monte Rosa 91 Tel. 02667201 Fax 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 - **Brescia** 25121 Viale Duca d'Aosta 28 Tel. 0302697501 - **Cagliari** 09125 Viale Diaz 29 Tel. 0706848774 - **Firenze** 50121 Viale Gramsci 15 Tel. 0552482811 Fax 0552482899 - **Genova** 16121 Piazza Piccapietra 9 Tel. 01029041 - **Napoli** 80121 Via dei Mille 16 Tel. 08136181 - **Padova** 35138 Via Vicenza 4 Tel. 049873431 Fax 0498734399 | Rubano 35030 Via Belle Putte 36 - **Palermo** 90141 Via Marchese Ugo 60 Tel. 0916256313 Fax 0917829221 | 90139 Via Roma 457 Tel. 0916752111 - **Parma** 43121 Viale Tanara 20/A Tel. 0521275911 Fax 0521781844 - **Roma** 00154 Largo Fochetti 28 Tel. 06570831 Fax 06570832536 - **Torino** 10122 Corso Palestro 10 Tel. 0115773211 Fax 0115773299 - **Trento** 38121 Viale della Costituzione 33 Tel. 0461237004 Fax 0461239077 - **Treviso** 31100 Viale Felisent 90 Tel. 0422315711 Fax 0422315798 -**Trieste** 34125 Via Cesare Battisti 18 Tel. 0403480781 Fax 040364737 - **Verona** 37135 Via Francia 21/C Tel. 0458263001

Società soggetta all’attività di direzione e coordinamento della PricewaterhouseCoopers Italia Srl
www.pwc.com/it



Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità del Bilancio di Sostenibilità rispetto a quanto richiesto dai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri indicati nel *"International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information"* (di seguito anche *"ISAE 3000 Revised"*), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board* (IAASB) per gli incarichi di *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che il Bilancio di Sostenibilità non contenga errori significativi.

Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'ISAE 3000 Revised (*"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.

Le procedure svolte sul Bilancio di Sostenibilità si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della Società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel Bilancio di Sostenibilità, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

- 1) analisi del processo di definizione dei temi rilevanti rendicontati nel Bilancio di Sostenibilità, con riferimento alle modalità di identificazione in termini di loro priorità per le diverse categorie di stakeholder e alla validazione interna delle risultanze del processo;
- 2) comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel paragrafo *"Ripartizione del Valore Aggiunto"* del Bilancio di Sostenibilità e i dati e le informazioni incluse nel bilancio d'esercizio della Società al 30 novembre 2019;
- 3) comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nel Bilancio di Sostenibilità.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di Costa Crociere S.p.A. e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione del Bilancio di Sostenibilità.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche della Società:

- a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nel Bilancio di Sostenibilità abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
- b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accettare su base campionaria la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcoli utilizzati per gli indicatori e la corretta aggregazione dei dati.



Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Bilancio di Sostenibilità di Costa Crociere S.p.A. relativo all'esercizio chiuso al 30 novembre 2019 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai GRI Standards come descritto nel paragrafo *"Nota metodologica"* del Bilancio di Sostenibilità.

Genova, 4 agosto 2020

PricewaterhouseCoopers Advisory SpA

Paolo Bersani
(Partner)

Indice dei contenuti GRI Standard

Le seguenti tabelle hanno la finalità di facilitare la ricerca all'interno del documento degli indicatori GRI Standard. Per ogni indicatore è riportato il riferimento alle pagine del Bilancio di Sostenibilità 2019 o ad altre fonti pubblicamente disponibili.

TABELLA DI RACCORDO TEMATICHE PRIORITARIE – GRI TOPIC SPECIFIC DISCLOSURE		
SEZIONI TEMATICHE DEL PIANO DI SOSTENIBILITÀ	Temi prioritari per Costa Crociere	GRI Topic-specific disclosures
SEA	Tutelare la biodiversità e rispettare i diversi ecosistemi	GRI 304: Biodiversità (2016)
		GRI 302: Energia (2016)
		GRI 303: Acqua (2016)
	Minimizzare l'impatto generato sull'ambiente e sulle destinazioni raggiunte	GRI 305: Emissioni (2016)
		GRI 306: Scarichi idrici e rifiuti (2016)
		GRI 307: Compliance ambientale (2016)
	Garantire la sicurezza	GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro (2016)
		GRI 406: Non discriminazione (206)
	Contribuire a creare valore	GRI 201: Performance economiche (2016)
	Coinvolgere gli ospiti nel percorso di sostenibilità	Tema prioritario non coperto da GRI Topic-specific Disclosure
YOU		GRI 401: Occupazione (2016)
	Capitalizzare la diversità e favorire lo sviluppo professionale	GRI 405: Diversità e pari opportunità (2016)
		GRI 404: Formazione e istruzione (2016)
	Integrare la sostenibilità nella gestione della catena di fornitura	GRI 204: Pratiche di approvvigionamento (2016)
	Favorire l'innovazione responsabile	Tema prioritario non coperto da GRI Topic-specific Disclosure
TOMORROW	Rispettare gli equilibri alimentari	Tema prioritario non coperto da GRI Topic-specific Disclosure
	Instaurare partnership	Tema prioritario non coperto da GRI Topic-specific Disclosure

INDICATORI GRI	Pubblicazione	Riferimenti (pagine)	Omissione e motivazione
Profilo dell'organizzazione			
GRI 102-1 Nome dell'organizzazione	BdS	8,9	
GRI 102-2 Principali marchi, prodotti e/o servizi	BdS	8,9	
GRI 102-3 Sede principale	BdS	8,9	
GRI 102-4 Struttura operativa dell'organizzazione e paesi di operatività	BdS	8,9	
GRI 102-5 Assetto proprietario e forma legale	BdS	8,9	
GRI 102-6 Mercati serviti	BdS	8,9	
GRI 102-7 Dimensione dell'organizzazione	BdS	8,9	
GRI 102-8 Informazioni sui dipendenti e collaboratori	BdS	60/73, tabelle indicatori	La natura del business non permette una quantificazione attendibile e completa di tutti gli aspetti indicati dall'indicatore, che è stato pertanto riportato sulla base delle migliori informazioni disponibili
GRI 102-9 Descrizione della catena di fornitura dell'organizzazione	BdS	84/87	
GRI 102-10 Cambiamenti significativi nell'organizzazione e nella sua catena di fornitura	BdS	8/9 - 84/87	Struttura societaria invariata rispetto al 2018
GRI 102-11 Modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale	BdS	12,13	
GRI 102-12 Iniziative esterne	BdS www.costacrociere.it	14/18, 45, 49	
GRI 102-13 Partecipazioni ad associazioni di categoria	BdS	14/18	
Strategia			
GRI 102-14 Dichiarazione del CEO	BdS	4,5	
GRI 102-15 Principali impatti, rischi, opportunità	www.costacrociere.it	Sostenibilità/Governance	
Etica e integrità			
GRI 102-16 Descrizione dei valori, principi, standard e norme di comportamento	www.costacrociere.it	Sostenibilità/Governance	
GRI 102-17 Procedure di consulenza su comportamenti non etici	BdS www.costacrociere.it	Sostenibilità/Governance	
GOVERNANCE			
GRI 102-18 Struttura di governo dell'organizzazione	BdS www.costacrociere.it	8,9 Sostenibilità/Governance	

INDICATORI GRI	Pubblicazione	Riferimenti (pagine)	Omissione e motivazione
Coinvolgimento degli stakeholder			
GRI 102-40 Elenco degli stakeholder coinvolti	BdS www.costacrocieri.it	14/18 Sostenibilità/Governance	
GRI 102-42 Principi per identificare gli stakeholder da coinvolgere	BdS www.costacrocieri.it	14/18 Sostenibilità/Governance	
GRI 102-43 Attività di coinvolgimento degli stakeholder	BdS	44/57, 74/83	
GRI 102-44 Aspetti chiave e criticità emerse	BdS	14/18	
PROCESSI DI REPORTING			
GRI 102-45 Perimetro del bilancio	BdS	90/93	
GRI 102-46 Processo per la definizione dei contenuti	BdS	90/93	
GRI 102-47 Aspetti materiali identificati	BdS	14,18/90	
GRI 102-48 Modifiche di metodo rispetto al precedente bilancio	BdS	90/93	
GRI 102-49 Variazioni di modalità di rendicontazione	BdS	90/93	
GRI 102-50 Periodo di rendicontazione	BdS	90/93	
GRI 102-51 Data di pubblicazione del precedente bilancio	BdS	90/93	L'ultimo Bilancio di Sostenibilità è stato pubblicato sul www.costacrocieri.it web della società nel mese di giugno 2019
GRI 102-52 Periodicità di rendicontazione	BdS	90/93	
GRI 105-53 Contatti e indirizzi per informazioni sul bilancio	BdS	90/93	
GRI 102-54 Dichiarazione di conformità della rendicontazione agli Standard GRI	BdS	90/93	
GRI 102-55 Tabella di riferimento GRI	BdS	112	
GRI 102-56 Attestazione esterna	BdS	110	
PERFORMANCE ECONOMICA			
GRI 201: Performance economiche (2016)			
GRI 103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	BdS	12,13	
GRI 103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti	BdS	12,13	
GRI 103-3 Valutazione dell'approccio gestionale	BdS	12,13	
GRI 201-1 Valore Economico direttamente generato e distribuito	BdS	12,13	
GRI 204: Pratiche di approvvigionamento (2016)			
GRI 103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	BdS	90/93	
GRI 103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti	BdS	90/93	
GRI 103-3 Valutazione dell'approccio gestionale	BdS	90/93	
GRI 204-1 Percentuale di spesa concentrata sui fornitori locali	BdS	90/93	

INDICATORI GRI	Pubblicazione	Riferimenti (pagine)	Omissione e motivazione
PERFORMANCE AMBIENTALE			
GRI 302: Energia (2016)			
GRI 103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	BdS	28/35	
GRI 103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti	BdS	28/35	
GRI 103-3 Valutazione dell'approccio gestionale	BdS	28/35	
GRI 302-1 Energia consumata all'interno dell'organizzazione	BdS	tabelle indicatori	
GRI 302-3 Intensità energetica	BdS	tabelle indicatori	
GRI 303: Acqua (2016)			
GRI 103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	BdS	36,37	
GRI 103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti	BdS	36,37	
GRI 103-3 Valutazione dell'approccio gestionale	BdS	36,37	
GRI 303-1 Prelievo totale di acqua per fonte	BdS	36, tabelle indicatori	
GRI 303-2 Fonti idriche significativamente interessate dal prelievo di acqua	BdS	36, tabelle indicatori	I prelievi idrici vengono effettuati in tutti i casi da acqueotti autorizzati a questa funzione
GRI 304: Biodiversità (2016)			
GRI 103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	BdS	26/31	
GRI 103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti	BdS	26/31	
GRI 103-3 Valutazione dell'approccio gestionale	BdS	26/31	
GRI 304-2 Descrizione dei maggiori impatti sulla biodiversità	BdS	26/31	
GRI 305: Emissioni (2016)			
GRI 103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	BdS	26/35	
GRI 103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti	BdS	26/35	
GRI 103-3 Valutazione dell'approccio gestionale	BdS	26/35	
GRI 305-1 Emissioni dirette di gas a effetto serra per peso (scope 1)	BdS	tabelle indicatori	
GRI 305-2 Emissioni indirette di gas a effetto serra per peso (scope 2)	BdS	tabelle indicatori	
GRI 305-4 Intensità delle emissioni di gas ad effetto serra	BdS	tabelle indicatori	
GRI 305-5 Iniziative per ridurre le emissioni di gas ad effetto serra	BdS	26/35	
GRI 305-6 Emissioni di sostanze nocive per l'ozono	BdS	tabelle indicatori	
GRI 305-7 NOx, SOx e altre emissioni significative nell'aria per tipologia e peso	BdS	tabelle indicatori	

INDICATORI GRI	Pubblicazione	Riferimenti (pagine)	Omissione
GRI 306: Scarichi idrici e rifiuti (2016)			
GRI 103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	BdS	36/43	
GRI 103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti	BdS	36/43	
GRI 103-3 Valutazione dell'approccio gestionale	BdS	36/43	
GRI 306-1 Acqua totale scaricata per qualità e destinazione	BdS	tabelle indicatori	
GRI 306-2 Peso totale dei rifiuti per tipologia e metodi di smaltimento	BdS	38,39, tabelle indicatori	
GRI 306-3 Numero totale e volume di sversamenti significativi	BdS	37	
GRI 306-4 Rifiuti pericolosi in base alla convenzione di Basilea	BdS	tabelle indicatori	
GRI 307: Compliance ambientale (2016)			
GRI 103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	BdS	26/43	
GRI 103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti	BdS	26/43	
GRI 103-3 Valutazione dell'approccio gestionale	BdS	26/43	
GRI 307-1 Non conformità con leggi e normative in materia ambientale	BdS	tabella GRI	Sono presenti 2 sanzioni monetarie nell'arco dell'anno 2019. Una per Costa Favolosa (attualmente oggetto di ricorso), una per neoRiviera (già pagata)
PERFORMANCE SOCIALE			
GRI 401: Occupazione (2016)			
GRI 103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	BdS	60/73	
GRI 103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti	BdS	60/73	
GRI 103-3 Valutazione dell'approccio gestionale	BdS	60/73	
GRI 401-1 Nuove assunzioni e turnover del personale dipendente	BdS	60,61, tabelle indicatori	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
GRI 401-3 Congedo parentale	BdS	60,61, tabelle indicatori	
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro (2016)			
GRI 103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	BdS	70,71	
GRI 103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti	BdS	70,71	
GRI 103-3 Valutazione dell'approccio gestionale	BdS	70,71	
GRI 403-2 Tasso di infortuni sul lavoro, di malattia, di giornate di lavoro perse, assenteismo e numero di giorni, divisi per area geografica e genere	BdS	tabelle indicatori	
GRI 404: Formazione e istruzione (2016)			
GRI 103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	BdS	62/67	
GRI 103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti	BdS	62/67	
GRI 103-3 Valutazione dell'approccio gestionale	BdS	62/67	

INDICATORI GRI	Pubblicazione	Riferimenti (pagine)	Omissione e motivazione
GRI 404-1 Ore medie di formazione annue per dipendente			
GRI 404-2 Programmi per lo sviluppo delle competenze e avanzamenti di carriera	BdS	62/67	
GRI 404-3 Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle performance e dello sviluppo della propria carriera	BdS	66	
GRI 405: Diversità e pari opportunità (2016)			
GRI 103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	BdS	68,69	
GRI 103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti	BdS	68,69	
GRI 103-3 Valutazione dell'approccio gestionale	BdS	68,69	
GRI 405-1 Diversità negli organi di governance e nel personale	BdS www.costacrocieri.it	68,69	
GRI 406: Non discriminazione (2016)			
GRI 103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	BdS www.costacrocieri.it	Sostenibilità/ Ethics&Compliance	
GRI 103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti	BdS www.costacrocieri.it	Sostenibilità/ Ethics&Compliance	
GRI 103-3 Valutazione dell'approccio gestionale	BdS	Sostenibilità/ Ethics&Compliance	
GRI 406-1 1 Numero totale di casi di discriminazione e azioni correttive intraprese	BdS	tabelle indicatori	
Tematica prioritaria	Modalità di gestione / KPI	Pubblicazione	Riferimenti (pagine)
COINVOLGERE GLI OSPITI NEL PERCORSO DI SOSTENIBILITÀ	GRI 103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	BdS	76/83
	GRI 103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti	BdS	76/83
	GRI 103-3 Valutazione dell'approccio gestionale	BdS	76/83
FAVORIRE L'INNOVAZIONE RESPONSABILE	GRI 103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	BdS	24,43, 76/83
	GRI 103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti	BdS	24,43, 76/83
	GRI 103-3 Valutazione dell'approccio gestionale	BdS	24,43, 76/83
RISPETTARE GLI EQUILIBRI ALIMENTARI	GRI 103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	BdS	42,43
	GRI 103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti	BdS	42,43
	GRI 103-3 Valutazione dell'approccio gestionale	BdS	42,43
INSTAURARE PARTNERSHIP	GRI 103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	BdS	14/19
	GRI 103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti	BdS	14/19
	GRI 103-3 Valutazione dell'approccio gestionale	BdS	14/19