



**BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2018** RISULTATI E PROSPETTIVE



SEA YOU TOMORROW

**STESSA  
PASSIONE,  
NUOVI  
ORIZZONTI.**

# INDICE

Lettera agli stakeholder	2
--------------------------	---

## COMMITMENT

Identità e impegno	6
Il Gruppo Costa Crociere	6
Costa Crociere: tra sviluppo e innovazione	8
Highlight 2018	10
Sostenibilità integrata al busines	12
Responsabilità al centro	12
Piano di Sostenibilità	14
Ecosistemi e stakeholder	16
Ripartizione del Valore Aggiunto	18

## SEA

Essere parte di un ecosistema	24
Energia sostenibile: obiettivo 2030	26
La gestione degli impatti ambientali	30
La protezione dell’ambiente marino e della biodiversità	32
Acqua come risorsa fondamentale	34
Rifiuti: gestione integrata e approccio circolare	36

## YOU

Sulla rotta di un turismo sostenibile	44
Le persone di Costa	46
Essere W.I.D.E.	46
Capitalizzare la diversità	48
Enrichment: formazione e sviluppo	50
Work-life balance e flessibilità	56
Volontariato d’impresa	58
Interazioni con i territori e le comunità	60
La centralità dei porti	60
Cantieristica e Dry Dock	62
Itinerari e sviluppo del sistema turistico dei territori	66
L’attenzione verso i business partner	68
La risposta di Costa ai trend evolutivi	72
Warm Hospitality	74
Cittadini di bordo	76

## TOMORROW

Cambiare paradigma	82
La lotta agli sprechi alimentari	84
Il valore del cibo al centro	86
Innovazione in cucina	88
Cultura e sensibilizzazione	90
Restituzione e interconnessione con le comunità	92
L’impegno nella riduzione della plastica	96
Uno scenario globale d’emergenza	96
La risposta internazionale	98
Il percorso di Costa per ridurre la plastica	100

Nota metodologica	102
Sintesi degli indicatori report 2018	104
Lettera di attestazione	120
Indice dei contenuti GRI	124



# LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Innovare e sperimentare nuove dinamiche e modalità di fare business è parte integrante del percorso di Costa, è nel suo DNA. Essere precursori dei tempi e saper guardare al futuro con una visione evolutiva e di trasformazione ci ha sempre contraddistinti. Restare tali nel nuovo scenario internazionale, integrando e facendo propri gli obiettivi di sviluppo sostenibile è quello su cui stiamo lavorando da tempo con la convinzione che azioni concrete e coerenti debbano essere al centro della nostra strategia. La capacità di guardare avanti in una logica di revisione dei processi finalizzata all'innovazione responsabile non è esclusivamente legata a creare vantaggio competitivo e a garantire un futuro sostenibile anche sul piano economico e finanziario. Creare valore e dividerlo con le comunità e i territori in cui siamo presenti rientra nel nostro modo di operare, finalizzato a promuovere la creazione di un ecosistema in grado di interpretare in maniera costruttiva la necessità di evolvere verso un percorso strutturato di sviluppo sostenibile. Definire un'agenda comune con un orizzonte di lungo termine è quanto mai necessario se davvero vogliamo rispondere in maniera concreta ai temi emergenziali che interessano la collettività a livello globale. In questo scenario giocano un ruolo fondamentale la capacità di fare sistema e di saper catalizzare l'interesse di tutti

gli stakeholder verso obiettivi comuni avvalendosi delle tecnologie disponibili più avanzate per trovare soluzioni percorribili e, soprattutto, in grado di invertire il trend e di coniugare all'innovazione l'essere responsabili. La nostra volontà di andare in questa direzione si esprime attraverso fatti concreti e sarà proprio Costa Smeralda, la nostra nuova nave alimentata a gas liquefatto naturale a testimoniare la nostra convinzione che solo attraverso un processo di trasformazione sistemica si possono ottenere risultati tangibili. In tutto questo non vogliamo essere soli, siamo consapevoli che solo attraverso le giuste sinergie e lo scambio di competenze si possono raggiungere traguardi ambiziosi. Per questo motivo abbiamo messo al centro della nostra strategia di sviluppo sostenibile il valore della partnership. I progetti unici e integrati, ampiamente raccontati in questa tredicesima edizione del Bilancio di Sostenibilità, sono frutto della ricerca costante di nuove soluzioni e di collaborazioni allargate di altissimo valore attivate con l'intento di raggiungere gli obiettivi di sostenibilità del nostro piano industriale, perfettamente in linea con gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite. Andare oltre alla semplice esperienza della vacanza è il nostro obiettivo, promuovere a bordo uno stile di vita in grado di anticipare i temi evolutivi e, in particolare, i nuovi modelli di consumo responsabile è ciò a cui stiamo lavorando. In questo scenario non è pensabile definire un preciso traguardo, ogni possibile orizzonte è destinato a trasformarsi, a diventare sempre più ampio e a integrare sensibilità nuove. Il nostro viaggio parte da molto lontano e, soprattutto, vuole andare molto lontano, insieme a tutti coloro che hanno a cuore come noi, il futuro del mondo in cui viviamo.

**Neil Palomba**  
*Direttore Generale Costa Crociere*





# COMMITMENT



# IDENTITÀ E IMPEGNO

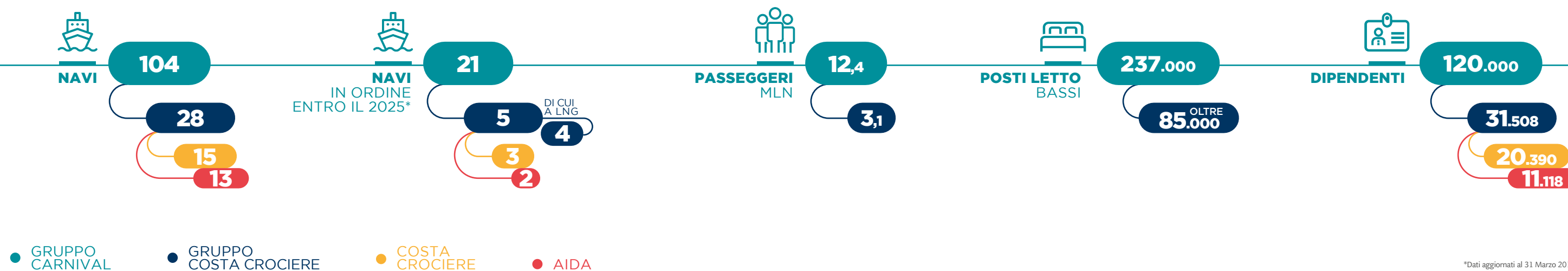
## Il Gruppo Costa Crociere

Il **Gruppo Costa Crociere S.p.A.**, a cui appartengono i marchi Costa Crociere e AIDA Cruises, nasce nel 1948 a Genova. A 70 anni dalla sua fondazione l'azienda si conferma leader del settore crocieristico nel mercato europeo e in quello cinese con una flotta di **28 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 con 12,4 milioni di ospiti trasportati nel corso del 2018, una flotta di 104 navi all'attivo e 21 nuove unità entro il 2025, di cui 10 alimentate a gas naturale liquefatto. In linea con il piano strategico di espansione sui mercati di riferimento, Carnival Corporation nel novembre 2018 ha siglato una joint venture con **China State Shipbuilding Corporation (CSSC)** per la creazione della **Carnival Cruise Shipping Limited**, compagnia di crociere operativa in Cina a partire dalla fine del 2019. Parte integrante dell'accordo, un piano di crescita strutturato: alla nuova realtà saranno infatti destinate inizialmente due navi attualmente in servizio nel Gruppo Costa Crociere alle quali seguiranno, a partire dal 2023,

altre due unità realizzate in Cina e interamente dedicate al mercato asiatico. La collaborazione rientra in un ampio progetto di espansione del business nei mercati emergenti, con il duplice scopo di rafforzare la presenza di Carnival sul mercato globale e, al contempo, di supportare la crescita sostenibile del settore crocieristico, promuovendo l'innovazione responsabile.

In linea con il contesto di espansione previsto, il Gruppo Costa ha elaborato un piano di crescita articolato che attualmente prevede l'integrazione nella flotta di 7 nuove unità (di cui 2 già operative), per un investimento totale di oltre 6 miliardi di euro, la cui consegna progressiva è prevista entro il 2023. Con Costa Smeralda si apre un nuovo capitolo della storia di Costa Crociere che conferma la vocazione dell'azienda ad essere trend setter nel settore e anticipatrice di processi di trasformazione del business di riferimento. Il piano di sviluppo è volto a consolidare la posizione di leadership del Gruppo Costa, ma soprattutto a innovare il sistema del trasporto marittimo, rendendolo sempre più efficiente e abilitando filiere in grado di ridurre gli impatti ambientali e di favorire lo sviluppo economico in numerose aree del mondo, portando avanti un approccio sistemico e partecipativo.



\*Dati aggiornati al 31 Marzo 2019.



# Costa Crociere: tra sviluppo e innovazione

Le salde radici genovesi di Costa Crociere sono espressione di una tradizione tutta italiana e mediterranea. Da 70 anni Costa propone le più ampie scelte di vacanze, trasportando i passeggeri per tutti i mari del mondo, alla scoperta delle più belle mete e all’insegna del meglio dell’ospitalità, della gastronomia e dell’intrattenimento “made in Italy” a bordo. L’azienda opera a livello globale principalmente sulle rotte del Mediterraneo, Nord Europa, Mar Baltico, Caraibi, Centro America, Sud America, Emirati Arabi, Oceano Indiano, Estremo Oriente e Africa, offrendo la possibilità di visitare oltre 250 destinazioni. Pur conservando un’identità ben definita, Costa non ha mai rinunciato all’innovazione, pilastro che ha permesso all’azienda di crescere in maniera strutturata in un contesto internazionale in continua evoluzione. Il percorso di Costa Crociere è costellato da molteplici traguardi pionieristici, che hanno sempre guidato l’intero settore a trasformare il modello di business e a integrare elementi di innovazione in grado di caratterizzare un percorso evolutivo dell’esperienza a bordo e dell’interazione con i luoghi visitati.

La vocazione ad innovare comincia nel 1959 con Franca Costa, prima nave al mondo completamente dedicata al servizio crocieristico, il raggiungimento di 300.000 passeggeri trasportati all’anno nel 1995 segna la nascita di un vero e proprio segmento nel settore turistico destinato a disegnare un percorso evolutivo caratterizzato da piani di investimento significativi con forti impatti sulle economie locali e sullo sviluppo di



**8**  
STRUTTURE  
NEL MONDO



**60**  
PORTI D'IMBARCO



**250**  
DESTINAZIONI



**773**  
CROCIERE



**255**  
ITINERARI



**2.589**  
ESCURSIONI



**415**  
ESCURSIONI  
ECO TURISTICHE

una cantieristica dedicata. Nel 2006, consolidata la leadership nel mercato europeo, Costa Crociere scommette sull’espansione verso nuovi mercati posizionando per prima le sue navi in Cina e, successivamente, inserendo nei suoi itinerari gli Emirati Arabi e l’Oceano Indiano. Ad oggi\* con l’ingresso di Costa Venezia nella flotta, salgono a 5 le navi posizionate stabilmente sul mercato asiatico. La nave gemella di Costa Venezia, costruita da Fincantieri in Italia, sarà operativa a partire dal 2020 incrementando in maniera significativa il numero di posti letto e l’offerta in questa area geografica.

In un contesto di crescita e di sviluppo fortemente incrementale, l’azienda ha colto per prima la rilevanza sul piano evolutivo di saper rispondere alle crescenti problematiche sul piano ambientale, in particolare quelle relative ai cambiamenti climatici. L’integrazione nel piano industriale delle tematiche mappate dall’Agenda globale, rappresenta una risposta concreta sul livello di impegno di Costa a ricercare soluzioni in linea con i 17 obiettivi di sviluppo sostenibile delle Nazioni Unite (SDGs - Sustainable Development Goals). I piani di sviluppo sono articolati nella logica prospettica di mitigare gli impatti e di coinvolgere gli stakeholder di riferimento in un percorso partecipativo e allargato, nell’ottica di accelerare la ricerca e l’applicazione di soluzioni sostenibili sul piano ambientale e socio-economico.

\*Dato al 31 Marzo 2019.

## IL FUTURO COME ORIZZONTE





# HIGHLIGHT 2018

## GENNAIO

COSTA CROCIERE DIVENTA LA PRIMA COMPAGNIA CROCIERISTICA PRESENTE SULLA PIATTAFORMA E-COMMERCE DI **AMAZON**.

### ISOLA DEL GIGLIO:

COSTA E MICOPERI AVVIANO LE FASI CONCLUSIVE DEL PROGETTO DI PULIZIA DEI FONDALI E DI RIPRISTINO DELLA FAUNA LOCALE.

## FEBBRAIO

COSTA CROCIERE LANCIÀ IL PROGRAMMA **4GOODFOOD** E SI IMPEGNA A **RIDURRE GLI SPRECHI ALIMENTARI DEL 50% ENTRO IL 2020**.

## MARZO

### BUON COMPLEANNO COSTA!

IL 31 MARZO L'AZIENDA COMPIE 70 ANNI E CONFERMA IL PROPRIO IMPEGNO NELL'AMBITO DELL'INNOVAZIONE RESPONSABILE NEL SETTORE CROCIERISTICO.

### IL PRIMO

**VOLONTARIO DI MERCY SHIPS** SALE A BORDO DI COSTA NEOROMANTICA PER EFFETTUARE UN PERCORSO DI SVILUPPO DELLE COMPETENZE IN AMBITO MARITTIMO.

## APRILE

SIGLATO **PROTOCOLLO D'INTESA CON IL GRAND PORT MARITIME DI MARSIGLIA** PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE DEL PORTO E DEGLI APPROVVIGIONAMENTI NAVALI.

## MAGGIO

IL PROGETTO DI DONAZIONE DELLE ECCEDENZE ALIMENTARI DIVENTA OPERATIVO A **BARI** (COSTA DELIZIOSA) E PER LA PRIMA VOLTA SI CONCRETIZZA IN FRANCIA INCLUDENDO IL PORTO DI **MARSIGLIA**, CON COSTA FASCINOSA, GRAZIE ALLA PARTNERSHIP CON LES BANQUES ALIMENTAIRES DES BOUCHES DU RHONE.

COSTA SOSTIENE LA **PARTITA DEL CUORE** PER RACCOGLIERE FONDI A FAVORE DELL'ISTITUTO GIANNINA GASLINI DI GENOVA E DELL'AIRC.

## GIUGNO

COSTA SUPPORTA IL **FESTIVAL DELLO SVILUPPO SOSTENIBILE DI ASVIS** E OSPITA SU COSTA FAVOLOSA IL CONVEGNO "MARE SOSTENIBILE".

PRIMO PROGETTO DI **ALTERNANZA SCUOLA-LAVORO** ATTUATO IN **COLLABORAZIONE** CON L'ISTITUTO TURISTICO BUONARROTI DI GENOVA: IMBARCATE SU COSTA FASCINOSA 4 STUDENTESSE.

## LUGLIO

AL PROGRAMMA DI **DONAZIONE DELLE ECCEDENZE ALIMENTARI** SI AGGIUNGE IL PORTO DI **PALERMO**.

COSTA VINCE IL **SEATRADE AWARD 2018 NELLA CATEGORIA CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY** CON IL PROGRAMMA **4GOODFOOD**.

CON LA CERIMONIA DI SALDATURA DELLA MONETA **COSTA SMERALDA** SI AVVIA ALLA FASE FINALE DI REALIZZAZIONE.

## AGOSTO

COSTA FORTUNA E COSTA LUMINOSA RICEVONO L'**ENVIRONMENTAL EXCELLENCE AWARD 2017** NELL'AMBITO DELL'INIZIATIVA **OPERATION OCEANS ALIVE** PROMOSSA DA CARNIVAL CORPORATION.

## SETTEMBRE

COSTA CROCIERE PARTECIPA AL MEETING ANNUALE DI **CHAMPIONS 12.3 A NEW YORK** CON IL SUO PROGRAMMA 4GOODFOOD SULLA VALORIZZAZIONE DEL CIBO E LA LOTTA AGLI SPRECHI ALIMENTARI.

CONFINDUSTRIA PREMIA COSTA CON IL **BOLLINO PER L'ALTERNANZA DI QUALITÀ (BAQ)** PER LA FORMAZIONE DELLE NUOVE GENERAZIONI.

## OTTOBRE

IL PROGETTO **JOY OF MOVING** IMPLEMENTATO IN COLLABORAZIONE CON **KINDER+SPORT** PORTA A BORDO UNA SERIE DI ATTIVITÀ LEGATE ALLO SVILUPPO DEL MOVIMENTO E DELLE ABILITÀ COGNITIVE PER I GIOVANI OSPITI.

## NOVEMBRE

PER LA PRIMA VOLTA **DONATE IN SPAGNA ECCEDENZE ALIMENTARI** PROVENIENTI DA UNA NAVE. **BARCELONA** DIVENTA IL 6° PORTO OPERATIVO E LA FUNDACIÓ BANC DELS ALIMENTS SUPPORTA COSTA NELLA DONAZIONE ALLE COMUNITÀ DEL TERRITORIO.

COSTA CROCIERE VINCE IL **WORLD TRAVEL LEADERS AWARDS**, PREMIO DESTINATO ALLE AZIENDE CHE HANNO APPORTATO TRASFORMAZIONI RILEVANTI NEL MONDO DEL TURISMO ORGANIZZATO.

COSTA LUMINOSA **SALVA UNA NAVE DA CARICO IN FIAMME** NEL MAR EGEO PORTANDO IN SALVO L'INTERO EQUIPAGGIO.

## DICEMBRE

COSTA CROCIERE REALIZZA LA **CAMPAGNA PER LA PROMOZIONE TURISTICA DELLA REGIONE LIGURIA**, A RAFFORZARE IL SUO STORICO LEGAME CON IL TERRITORIO.

IL PROGETTO DI **DONAZIONE DELLE ECCEDENZE ALIMENTARI** SBARCA OLTRE OCEANO E RAGGIUNGE LE **ANTILLE FRANCESI** NEI PORTI DI **FORT DE FRANCE** (MARTINICA) E **POINTE À PITRE** (GUADALUPA).





# SOSTENIBILITÀ INTEGRATA AL BUSINESS

## Responsabilità al centro

Il concetto di sviluppo sostenibile, in accordo con la definizione condivisa a livello internazionale, si definisce come uno sviluppo che consente alle generazioni attuali di soddisfare i propri bisogni senza compromettere la possibilità delle generazioni future di fare altrettanto. In pieno allineamento con questa visione, Costa Crociere si impegna a gestire le risorse e i capitali di cui dispone in modo etico e responsabile, alimentando un sistema virtuoso orientato alla generazione di un impatto positivo a livello economico e sociale lungo tutta la catena del valore.

In questo contesto, Costa ha da cinque anni elaborato un **Piano di Sostenibilità**, integrato al Piano Industriale, che rappresenta la roadmap dell'azienda verso lo sviluppo sostenibile e definisce gli ambiti materiali prioritari di intervento con una visione di lungo termine, focalizzata a garantire l'innovazione responsabile. Creare valore nel lungo periodo attraverso una strategia di integrazione della sostenibilità in tutti gli aspetti del business è un obiettivo raggiungibile solo attraverso l'ascolto e il coinvolgimento diretto di tutti i portatori di interesse, specialmente in un sistema complesso come quello crocieristico, caratterizzato in particolar modo da

relazioni dinamiche con i territori e le comunità in cui le navi fanno scalo. Proprio in quest'ottica Costa porta avanti un dialogo multi-stakeholder, per coinvolgere tutti i soggetti chiave nella costruzione di un percorso condiviso di trasformazione in chiave sostenibile. Il dialogo ruota intorno ad alcuni temi materiali prioritari individuati e legati a specifici Obiettivi di Sviluppo Sostenibile sulla cui traccia si definiscono piani d'azione, aree di intervento e partnership strategiche finalizzate all'evoluzione del business e, parallelamente, dell'organizzazione. Tutto questo non significa limitare l'azione ad aree esclusivamente correlate al business, la definizione di un ordine prioritario viene infatti considerata fondamentale per garantire l'efficacia degli interventi pianificati sulla base di valutazioni trasparenti e condivise. L'impegno collettivo per l'azienda assume un aspetto cruciale, poiché è ritenuto fattore determinante per garantire impatti significativi. Pur operando in un ambiente altamente regolamentato, Costa abilita risorse e definisce piani di investimento per andare oltre la semplice compliance e realizzare un modello di business in cui la sostenibilità sia elemento centrale e motore di sviluppo duraturo. Parte integrante di questo approccio è la volontà di ispirare e guidare il processo decisionale a tutti i livelli dell'organizzazione nella definizione di obiettivi di sviluppo sostenibile finalizzati ad innescare processi di trasformazione e cambiamento positivi, dentro e fuori l'azienda lungo tutta la catena di valore. In questo senso, in linea con la visione delle imprese operative sul piano globale, Costa ha deciso di legare il proprio Piano di Sostenibilità agli **Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite** cogliendo la sfida di essere attori chiave e di perseguire in modo coerente il loro raggiungimento attraverso il presidio dei temi chiave definiti e della ricerca di soluzioni responsabili innovative, riproducibili e scalabili.

## LA RISPOSTA DI COSTA ALLE SFIDE GLOBALI

L'Agenda 2030 delle Nazioni Unite, con i suoi ambiziosi obiettivi, richiede un forte coinvolgimento di tutte le componenti della società, le organizzazioni no-profit, il settore pubblico e le aziende. Il settore privato è chiamato infatti a rispondere ad aspettative sempre più alte, destinate a richiedere un livello di impegno crescente e strutturato nel tempo. L'integrazione degli SDGs nel Piano di Sostenibilità di Costa, effettuata a partire dal 2016, ha permesso all'azienda di includere nel Piano Industriale le tematiche globali maggiormente afferenti al business e di ricercare soluzioni condivise, applicabili sia a bordo delle proprie navi, sia nel

contesto operativo di riferimento.

Parte integrante di questo approccio è l'identificazione degli **Obiettivi di Sviluppo Sostenibile core** sui quali l'azienda ha scelto di concentrare il proprio impegno. Questa esigenza nasce dal fatto che alcune tematiche trattate dall'Agenda 2030 siano strutturalmente più legate al business e quindi funzionali ad un percorso coerente. La selezione dei temi chiave dell'agenda globale si traduce nella continua ricerca e nell'attuazione di soluzioni che implicano la trasformazione dei processi aziendali, nell'ottica dell'innovazione responsabile e dell'evoluzione a livello di settore.





# PIANO DI SOSTENIBILITÀ

## SEA



### TUTELARE LA BIODIVERSITÀ E RISPETTARE I DIVERSI ECOSISTEMI

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



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

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



### GARANTIRE LA SICUREZZA

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



### FAVORIRE L'INNOVAZIONE

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



### INSTAURARE PARTNERSHIP

- Realizzare partenariati finalizzati a favorire lo sviluppo sostenibile



### CAPITALIZZARE LA DIVERSITÀ

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

YOU



### INTEGRARE LA SOSTENIBILITÀ NELLA GESTIONE DELLA CATENA DI FORNITURA

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

# TOMORROW



### RISPETTARE GLI EQUILIBRI ALIMENTARI

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



### CONTRIBUIRE A CREARE VALORE

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



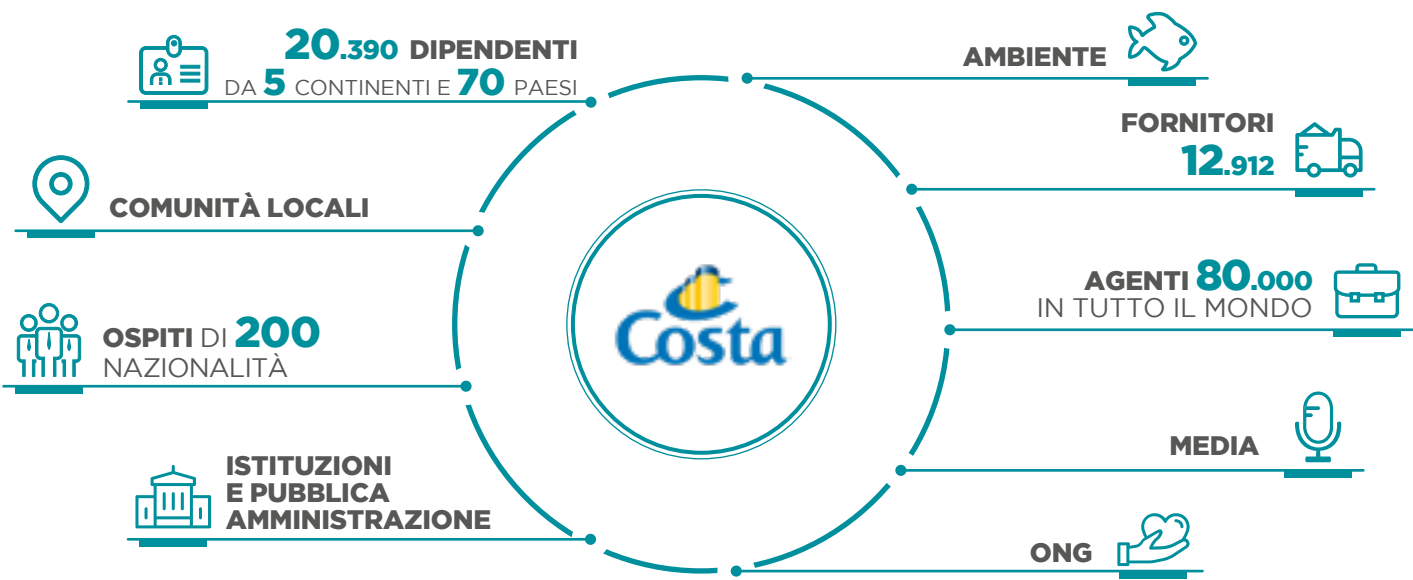
### COINVOLGERE I CLIENTI NEL PERCORSO DI SOSTENIBILITÀ

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

# Ecosistemi e stakeholder

Le aziende si muovono ed operano in ecosistemi multi-stakeholder potenzialmente capaci di generare innovazione attraverso la collaborazione e l’attivazione di sistemi di partnership. Per Costa l’approccio relazionale è quindi la modalità di riferimento per favorire l’innovazione e importanti cambiamenti, aziendali, e quindi, sociali. Il processo collaborativo ha lo scopo di mettere a fattor comune le competenze e le conoscenze di ciascun attore, per il raggiungimento di obiettivi condivisi e di soluzioni scalabili. Costa interpreta il proprio ruolo quale soggetto dinamico, in grado di essere catalizzatore di una nuova visione di impresa e di facilitare lo sviluppo di un approccio sistemico. La capacità di interpretare nuove sfide nell’ottica dello sviluppo sostenibile viene gestita in modo da bilanciare le esigenze di business e i bisogni della comunità, contribuendo a sostenere un ecosistema orientato all’innovazione.

## MAPPA DEGLI STAKEHOLDER



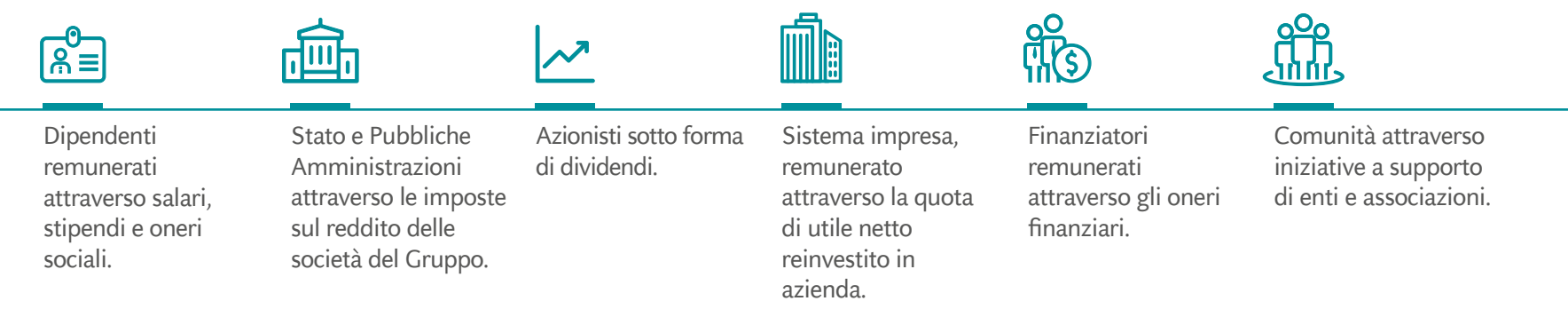


## Ripartizione del Valore Aggiunto

Il Valore Aggiunto<sup>1</sup> netto distribuito nel 2018 è pari a 1.624 milioni di euro, in aumento rispetto al periodo precedente (anno 2017) 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.

In particolare il Valore Aggiunto generato nel 2018 è stato così ripartito:



VALORE AGGIUNTO GLOBALE	30/11/2018	30/11/2017	30/11/2016
<b>A - Valore della produzione</b>	3.931.138.481,00	3.734.792.977,13	3.567.876.210,24
1. Ricavi delle vendite e delle prestazioni	3.837.292.298,37	3.671.162.502,84	3.478.528.482,49
4. Altri ricavi e proventi	93.846.182,63	63.630.474,29	89.347.727,75
<b>Ricavi della produzione tipica</b>	3.931.138.481,00	3.734.792.977,13	3.567.876.210,24
<b>B - Costi intermedi della produzione</b>	2.298.419.483,74	2.173.825.635,24	2.017.727.378,67
6. Consumi di materiali	722.721.964,16	650.970.962,59	543.828.343,15
7. Costi per servizi	1.507.672.446,63	1.449.653.008,31	1.388.882.083,36
8. Costi per godimento di beni di terzi	13.340.759,05	15.112.871,25	13.419.663,93
10. Altri accantonamenti	8.463.955,42	10.927.298,93	8.653.374,69
11. Oneri diversi di gestione	46.220.358,48	47.161.494,16	62.943.913,54
<b>VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO<sup>2</sup></b>	1.632.718.997,26	1.560.967.341,89	1.550.148.831,57
<b>C - Componenti accessori e straordinari</b>			
12. +/- Saldo gestione accessoria	-7.932.412,97	4.732.400,58	4.696.569,16
Ricavi/(Costi accessori)	-7.932.412,97	4.732.400,58	1.554.845.400,73

<b>VALORE AGGIUNTO</b>	<b>1.624.786.584,29</b>	<b>1.565.699.742,47</b>	<b>1.395.316.071,50</b>
------------------------	-------------------------	-------------------------	-------------------------

<sup>1</sup>Il calcolo del Valore Aggiunto è stato effettuato in ottica di “continuing operation” ed è relativo al Gruppo Costa Crociere.

<sup>2</sup> Il valore aggiunto caratteristico include le componenti straordinarie, riclassificate come previsto dalla riforma contabile approvata con il D. lgs. n. 139/15 in attuazione della direttiva europea 2013/34. I saldi relativi agli esercizi precedenti sono stati riclassificati sulla base dello stesso principio.





# SEA



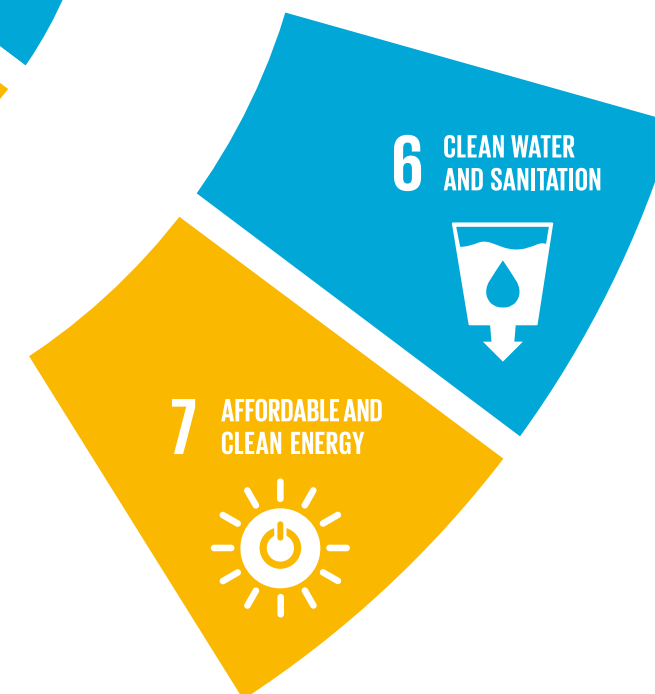


# IL NOSTRO IMPEGNO



## THE GLOBAL GOALS

For Sustainable Development



# ESSERE PARTE DI UN ECOSISTEMA

La creazione di un modello di mobilità sostenibile globale rappresenta uno dei principali mezzi per contribuire al raggiungimento degli obiettivi dell'Agenda 2030. Ricerca e sperimentazione, parallelamente allo sviluppo tecnologico, hanno reso nel tempo accessibili fonti energetiche sempre meno inquinanti. Nello specifico, il settore dei trasporti nel suo complesso ha la possibilità di cogliere la preziosa occasione di adattarsi alle innovazioni disponibili che permettano un miglioramento delle performance ambientali.

Il settore crocieristico ha una stretta connessione con l'ambiente, specialmente quello marino, nel quale si muove e sul quale basa le proprie attività. Da questa connessione derivano quindi le responsabilità legate al rispetto e alla sua conservazione. Tutto il settore marittimo si sta muovendo in questa direzione, sviluppando e adottando tecnologie all'avanguardia, in particolare nell'ambito dell'efficienza energetica. Lo studio di settore e **Leadership in Environmental Performance** promosso dalla **Cruise Lines International Association** (CLIA) fornisce analisi ad ampio raggio delle pratiche ambientali del settore crocieristico. Lo studio ha rilevato come, sia in materia di emissioni sia di trattamento delle acque reflue, il comparto crocieristico risulti essere leader a livello globale nel settore marittimo per lo sviluppo di innovazioni tecnologiche, di politiche industriali e di best practice volte al miglioramento continuo delle prestazioni ambientali.

Nella piena consapevolezza di come il “sistema nave” possa avere impatti sull'ambiente, Costa vuole assicurarsi di fare tutto il possibile per la loro mitigazione, definendo obiettivi ambiziosi nella direzione del progresso e dell'innovazione per contrastare il cambiamento climatico e le emissioni di gas serra, l'esaurimento delle risorse naturali, l'inquinamento del suolo e dei mari e l'alterazione della biodiversità. L'analisi del contesto di riferimento, rispetto ai possibili impatti ambientali, è effettuata da Carnival Corporation, per una gestione comune dei rischi a livello globale e per l'implementazione di piani d'azione condivisi a fronte di potenziali criticità. A livello di processi e sistemi di gestione Costa prevede la messa a punto di un **Piano Ambientale** specifico nel quale sono integrati i programmi di breve e lungo termine, legati soprattutto alla propulsione della nave e all'operatività di bordo, disegnati in base agli standard normativi emessi dalla **Policy HESS** di Carnival Corporation. Il Piano Ambientale di Costa Crociere è pienamente integrato nel **Piano di Sostenibilità** e ne recepisce i temi materiali, gli obiettivi di sviluppo sostenibile e facilita l'implementazione di tutte le attività di efficientamento attuabili a bordo. Sensibilizzazione e addestramento costituiscono parte fondamentale del piano ambientale, così come il coinvolgimento diretto degli ospiti sulle tematiche rilevanti. Questo approccio verso la tutela dell'ambiente nel lungo periodo si rispecchia pienamente negli obiettivi dell'Agenda 2030 che Costa recepisce come propri ambiti di azione in relazione all'analisi dei potenziali impatti, come in particolare il Goal 12 (Consumo e produzione responsabili), Goal 13 (Lotta contro il cambiamento climatico), il Goal 14 (Vita sott'acqua) e Goal 15 (Vita sulla terra), centrali per l'azienda nell'identificazione e pianificazione delle sue attività. In questo scenario, si inquadra la partecipazione di Costa al **Festival dello Sviluppo Sostenibile** promosso dall'ASviS<sup>1</sup>. Nel programma del Festival Costa si è concentrata sulla tutela dell'ambiente marino. In occasione del 5 giugno, **Giornata Mondiale dell'Ambiente**, a bordo di Costa Fascinosa a Palermo, si è svolto il convegno “**Mare sostenibile: innovazioni e soluzioni per lo sviluppo dell'economia del mare**”, organizzato in collaborazione con ASviS e **Fondazione CMCC - Centro Euro-Mediterraneo sui Cambiamenti Climatici** e con la presenza del **CNR** (Consiglio Nazionale delle Ricerche) e l'**Università di Scienze Gastronomiche di Pollenzo**. Gli scenari di cambiamento climatico, le tecnologie d'avanguardia, le prospettive della pesca sostenibile, il ruolo delle imprese e l'ocean literacy sono stati i temi al centro dell'incontro.

<sup>1</sup>Alleanza per lo Sviluppo Sostenibile.





# ENERGIA SOSTENIBILE: OBIETTIVO 2030

La comunità scientifica internazionale ha collocato il cambiamento climatico tra le principali minacce allo sviluppo sostenibile globale: nell'Agenda 2030, questa tematica è identificata come una delle grandi sfide ed è affrontata in maniera trasversale, sia in ottica di mitigazione dei cambiamenti climatici, sia di adattamento alle future condizioni che si verranno a creare. Le cause principali sono le emissioni di gas inquinanti, in particolare di anidride carbonica, metano e particolato. Una delle maggiori fonti di inquinamento, come è noto, è la combustione di materiali fossili per la generazione di energia. La soglia di rischio per l'aumento della temperatura globale è stata fissata a 2°C: oltre tale limite le conseguenze sugli equilibri del pianeta sono sconosciute. Per questo Costa ha scelto di concentrare i propri investimenti sul miglioramento delle prestazioni e sulle tecnologie per l'ottimizzazione dei consumi della sua flotta per abbattere, quanto più possibile, le emissioni dirette di CO<sub>2</sub> generate dalla propulsione della nave e dall'operatività di bordo. Costa, oltre a potenziare le azioni già in essere estendendo le esperienze pilota a livello di flotta, si avvale di ogni mezzo disponibile per minimizzare gli impatti. I piani di

investimento maggiori riguardano le nuove navi interamente alimentate a LNG (Gas Naturale Liquefatto), il combustibile fossile con la migliore performance ambientale attualmente in commercio che contribuisce alla riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub>, SO<sub>x</sub>, NO<sub>x</sub> e particolati. L'azienda, in linea con gli obiettivi di Carnival Corporation, integrerà progressivamente l'alimentazione a LNG nella propria flotta. A livello internazionale le organizzazioni di riferimento (IMO e MARPOL) dimostrano crescente attenzione in materia e sono impegnate nell'emanazione di regolamenti e codici di sicurezza che richiedono emissioni meno inquinanti. Anche sulla base di questa evoluzione sul piano normativo è fondamentale per il settore crocieristico adeguarsi e predisporre le proprie flotte all'utilizzo di carburante a minore impatto. Nonostante i vantaggi derivanti, la transizione all'LNG rimane un obiettivo complesso e i requisiti - tecnici e non - associati alla sua implementazione, rendono questa scelta pionieristica un passo decisivo sia per Costa, sia per l'intero settore crocieristico. Il proposito dell'azienda è quello di contribuire all'affermazione del gas naturale quale fonte di energia affidabile e stimolare internazionalmente lo sviluppo delle infrastrutture necessarie al suo corretto utilizzo, coinvolgendo tutti gli stakeholder di riferimento direttamente interessati al processo di gestione. Allo scopo di allineare la flotta attualmente all'attivo con gli alti standard delle nuove navi in arrivo, in continuità con quanto sviluppato nel 2017, proseguono le operazioni di installazione e perfezionamento di **AAQS (Advanced Air Quality System**, comunemente denominati *scrubber*), sistemi con tecnologie di retrofit in grado di garantire un significativo abbattimento delle emissioni di SO<sub>x</sub>, che consentono inoltre la rimozione di un'alta percentuale di PMs e PAH<sup>2</sup>, in navigazione come durante le manovre in porto. Queste tecnologie sono state messe a punto da **Ecospray**, azienda controllata da Costa Crociere, attiva nella ricerca e sviluppo di sistemi innovativi dedicati al trattamento di aria e gas nelle applicazioni industriali. Un lavoro congiunto tra Ecospray, Costa e Carnival Corporation ha reso possibile la realizzazione della prima versione al mondo dei sistemi AAQS adeguati


<sup>2</sup>Idrocarburi policiclici aromatici.





all’installazione a bordo, in grado di adattarsi ai particolari spazi della nave, rendendo il Gruppo Costa leader dell’industry nella promozione e sviluppo di soluzioni innovative e sostenibili. I sistemi sono in continuo perfezionamento per quanto riguarda processi e tecnologie e consentono di soddisfare, andando sistematicamente oltre, i requisiti delle normative e dei regolamenti internazionali vigenti.

Nel 2018 sono proseguiti inoltre significativi interventi per quanto riguarda azioni di efficientamento energetico a bordo di tutte le navi della flotta operativa. Il piano messo a punto prevede una consistente attivazione di upgrade su progetti attualmente 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. Tali iniziative si inquadrano nel programma di riduzione della carbon footprint previsto da Carnival Corporation, il cui target fissato a -25% entro il 2020<sup>3</sup> è stato superato raggiungendo il -27,6%. Il programma di efficientamento di Costa viene gestito a livello di singola unità della flotta: ogni nave è infatti dotata del proprio **Ship Energy Efficiency Management Plan (SEEMP)**. Il monitoraggio delle prestazioni avviene attraverso uno strumento dedicato, **Neptune Engine**, il quale permette di misurare e gestire tutte le informazioni critiche nell’ottica del miglioramento continuo. Dal 2018 è attivo il **Neptune Engine Environmental**, interamente dedicato alla raccolta sistematica e dettagliata di tutti i dati ambientali, strumento di analisi con minori margini d’errore che permette una visione d’insieme completa per facilitare le decisioni e i piani di intervento.



-27,6%

CARBON FOOTPRINT

TARGET DI RIDUZIONE  
CARNIVAL CORPORATION  
- 25% ENTRO IL 2020

I PORTI E LA RIDUZIONE DELLE EMISSIONI

Una delle cause primarie del cambiamento climatico è da ricondurre all’aumento delle concentrazioni di gas serra nell’atmosfera. Per questo anche le Autorità Portuali si stanno mobilitando, con l’obiettivo di fare sistema con i principali stakeholder per armonizzare gli standard internazionali di qualità dell’aria, rendendoli in alcuni casi maggiormente rigorosi e, contemporaneamente, stanno attuando misure sempre più restrittive a tutela dell’ambiente. I principali porti del mondo si stanno impegnando nel ridurre le emissioni di gas serra (GHG) nel rispetto della competitività economica. Questo impegno si è tradotto nel **World Ports Sustainability Program (WPSP)**, un programma elaborato nell’ottica di coinvolgere e influenzare direttamente la sostenibilità delle catene di fornitura, tenendo conto delle circostanze locali e delle diverse strutture di gestione portuale. I porti

inoltre cercano attivamente la cooperazione delle navi e delle compagnie a sostegno delle misure volte a ridurre gli impatti. Uno dei progetti del WPSP è l’**Environmental Ship Index (ESI)**: tale indice identifica, tramite l’assegnazione di un punteggio, le navi con le migliori prestazioni a livello di emissioni rispetto a quanto richiesto dalle attuali norme IMO in vigore. L’ESI nasce per essere usato dai porti nell’attivazione di un sistema premiale per le navi in transito che raggiungano un punteggio prestabilito, anche nell’ottica di promuovere una cultura di sostenibilità ambientale nel settore dei trasporti marittimi. Costa, in questo contesto, porta avanti il Protocollo di Implementazione dell’ESI con il **Porto di Marsiglia** e sta progressivamente registrando le navi più avanzate della sua flotta all’interno dell’indice nell’ottica di contribuire concretamente a questo progetto virtuoso.

<sup>3</sup>Relativo alla baseline del 2005, misurato in grammi di CO2 e per ALB-km.



PROGETTI DI EFFICIENZA ENERGETICA

NOx SOx PMs

IMPLEMENTAZIONE DEL SISTEMA AAQS (ADVANCED AIR QUALITY SYSTEM) PER L'ABBATTIMENTO IN MISURA SUPERIORE AL 90% DELLE EMISSIONI IN NAVIGAZIONE E DURANTE LE MANOVRE E IN PORTO.

UTILIZZO E APPLICAZIONE DI CARBURANTI MENO INQUINANTI (A BASSO CONTENUTO DI ZOLFO) NELLE AREE AD EMISSIONE CONTROLLATA (ECA-EMISSION CONTROL AREA).

CO<sub>2</sub>

INVESTIMENTO IN SISTEMI PROPULSIVI A LNG.

2 NUOVE NAVI ENTRO IL 2021  
95% - 100% RIDUZIONE DEI PARTICOLATI  
25% RIDUZIONE DELLE EMISSIONI DI CARBONIO  
85% RIDUZIONE DELLE EMISSIONI DI OSSIDO D'AZOTO  
0% EMISSIONI DI OSSIDI DI AZOTO



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

APPLICAZIONE SISTEMI DI VALUTAZIONE DELL'ASSETTO OTTIMALE DELLA NAVE.

OTTIMIZZAZIONE DELL'UTILIZZO DEI GENERATORI DI BORDO DIESEL IN NAVIGAZIONE E IN PORTO.

UTILIZZO SISTEMI PER FACILITARE IL RECUPERO DI CALORE DALL'ACQUA DI RAFFREDDAMENTO DEI MOTORI.

APPLICAZIONE DEI CONVERTITORI DI FREQUENZA PER I MOTORI ELETTRICI DEI VENTILATORI, PER GLI ESTRATTORI DI MACCHINA E PER LE POMPE UTILIZZATE PER I SERVIZI AUSILIARI DI MACCHINA.

RAZIONALIZZAZIONE DELL'UTILIZZO DELL'INCENERITORE DI BORDO.

UTILIZZO DEL SISTEMA DI REGOLAMENTAZIONE AUTOMATICA DELL'INTENSITÀ DELLE LUCI ESTERNE.



MANUTENZIONE NAVE E OTTIMIZZAZIONE SISTEMI DI NAVIGAZIONE

UTILIZZO DI PITTURE ECOLOGICHE DI NUOVA TECNOLOGIA.

REGOLARE MANUTENZIONE DELLO SCAFO E PIANO DI PULIZIA PERIODICA DELLE ELICHE.

OTTIMIZZAZIONE DEL SISTEMA DI REGOLAZIONE DEGLI IMPIANTI DI CONDIZIONAMENTO NELLE AREE PUBBLICHE (DEMAND FLOW PHASE ONE AND DEMAND FLOW PHASE TWO DOVE DISPONIBILE).

OTTIMIZZAZIONE DEL SISTEMA DI REGOLAMENTAZIONE DEGLI IMPIANTI DI CONDIZIONAMENTO.





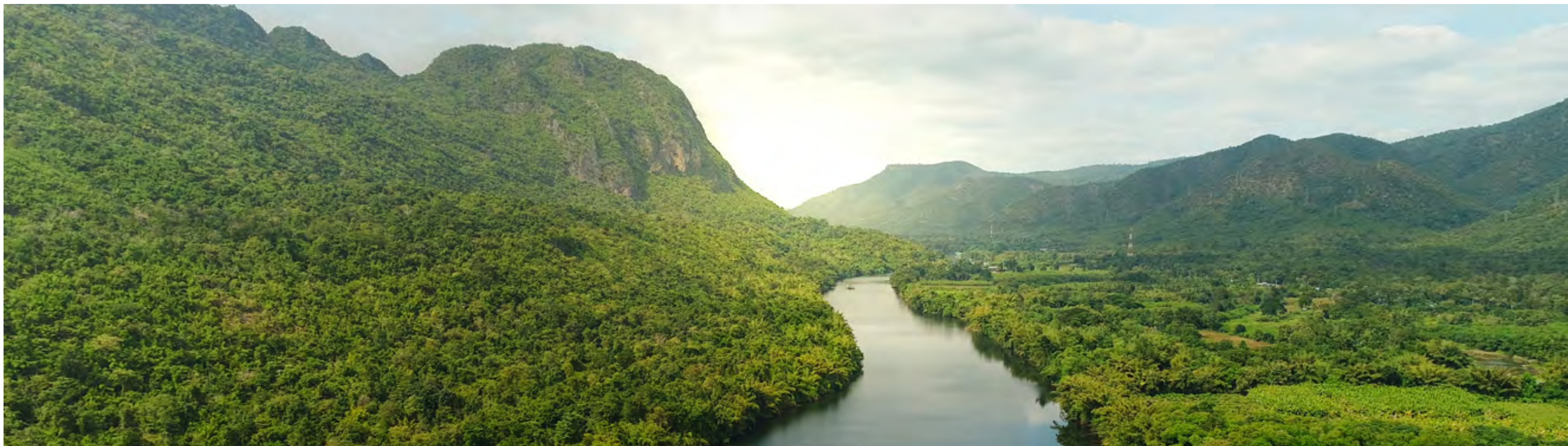
# LA GESTIONE DEGLI IMPATTI AMBIENTALI

La nave da crociera con i suoi passeggeri (ospiti e crew) può essere concepita come una piattaforma in itinere che attraversa e si relaziona con diversi e complessi ecosistemi. Sulla nave si ripresentano le dinamiche e le azioni della vita quotidiana, che hanno necessità di gestione peculiari considerato il fatto che la nave è un sistema chiuso. Responsabilizzare e coinvolgere proattivamente l'ospite considerandolo un vero e proprio cittadino assume una valenza fondamentale e implica la continua ridefinizione degli ambiti di intervento. Costa si avvale di tecnologie di avanguardia in dotazione a livello di flotta, tuttavia in questo contesto le sfide sul piano ambientale si configurano come estremamente impegnative, per questo è necessario gestirle con impegno e responsabilità. Il legame di Costa con gli ecosistemi marini è particolarmente forte, pertanto, con l'intenzione di preservare gli ambienti in cui si muove, l'azienda ricomprende nel **Piano Ambientale** precedentemente citato attività volte a far fronte, tra le altre cose, alla tutela della biodiversità marina, al

consumo dell'acqua e alla gestione dei rifiuti prodotti a bordo. A questo proposito tutte le navi di Costa seguono l'**Environmental Management System (EMS)** - certificato ISO 14001<sup>4</sup> - che definisce procedure, pratiche e regole di gestione degli impatti ambientali per ogni singola area di intervento. Investimenti e azioni inerenti al Piano vengono decisi secondo rigidi standard, oltre ad essere sottoposti a verifica e certificazione esterna. Il quadro normativo su cui si basa il Piano Ambientale di Costa è la **Convenzione Internazionale per la Prevenzione dell'Inquinamento Navale (MARPOL)**. Parallelamente all'EMS, nel 2018 per il secondo anno consecutivo è stato 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 prevede un programma di **corsi di formazione** per tutto il personale di terra e bordo allo scopo di sensibilizzare riguardo tematiche di sostenibilità ambientale. Vengono inoltre erogati specifici corsi con l'obiettivo di formare l'equipaggio riguardo alle procedure per lo smaltimento dei rifiuti (inclusi gli agenti chimici) e il trattamento delle acque di scarico. Parte integrante delle azioni per garantire elevati standard di competenza, i corsi di formazione degli **Environmental Officer (EO)** presso il **CSMART** di Almere; figure di riferimento per il presidio delle procedure di prevenzione ambientale, gli EO hanno la responsabilità di formare i capi dipartimento garantendo una corretta e piena applicazione dei procedimenti nelle rispettive aree. Allo scopo di creare un momento di confronto sull'implementazione dell'ECP ed allinearsi sulle iniziative e il progress della flotta, è stata organizzata la prima **Carnival Corporation Environmental Conference**, a cui hanno partecipato gli **Environmental Officer**, l'**Operating Line Compliance Manager (OLCM)**, il **Corporate Compliance Manager (CCM)** e altre figure di riferimento per la sostenibilità a bordo.

La conferenza è un esempio di come l'azienda, congiuntamente alla Corporation, si incarichi volontariamente di rafforzare il livello di conoscenza e di impegno per la tutela ambientale.

<sup>4</sup>Dal 2018 la certificazione ISO è passata sotto Carnival Corporation per una maggiore armonizzazione e accentrimento del sistema gestionale. La certificazione è valida per tutta la flotta Costa, la cui aderenza allo standard è periodicamente verificata secondo le normative ISO.





# La protezione dell’ambiente marino e della biodiversità

Gli ecosistemi marini stanno subendo una perdita accelerata di biodiversità, causata in gran parte dall’azione umana. Questa perdita rischia di compromettere la salute degli oceani e dei pesci, e la resilienza degli ecosistemi. Per questo la salvaguardia dei mari e degli oceani è prioritaria e centrale nella strategia di Costa, che oltre a rispettare le normative vigenti, persegue obiettivi ambiziosi di superamento degli standard di compliance richiesti. Nell’ambito della protezione della biodiversità, come previsto dall’ultima **Convenzione Internazionale per il controllo e la gestione delle acque di zavorra<sup>5</sup> e dei sedimenti delle navi (BWMC)<sup>6</sup>**, si può considerare ad esempio il nuovo sistema di trattamento installato a bordo di Costa Diadema. Grazie a questo sistema, in via di implementazione su tutta la flotta, le navi sottopongono l’acqua di zavorra imbarcata durante ciascun viaggio a processi di depurazione meccanici, fisici, chimici e biologici per minimizzare, fino ad eliminarla, la trasmigrazione involontaria attraverso le acque di zavorra di microrganismi acquatici nocivi e patogeni da una zona all’altra del globo. Sempre in quest’ottica, l’azienda ha avviato un progetto per la regolamentazione ulteriore dell’uso di sostanze chimiche pericolose a bordo, soprattutto quelle utilizzate per il mantenimento dei motori. Oltre alla conservazione della flora marina, Costa opera con l’obiettivo di tutelare anche la fauna, 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.

<sup>5</sup> Acqua che le navi utilizzano per la stabilizzazione dello scafo.  
<sup>6</sup> Ballast Water Management Convention (BWMC), in vigore dall’8 settembre 2017.

## Isola del Giglio: Piano di Restauro Ambientale

Il completamento delle operazioni di ripristino dei fondali dell’Isola del Giglio, iniziate nel 2014, è stato portato a compimento nel mese di maggio dell’anno in oggetto. La conclusione delle attività di pulizia dei fondali per il progetto di recupero della biodiversità dell’isola ha visto direttamente impegnati per cinque anni, oltre a Micoperi, una serie di enti preposti quali Arpat, ISPRA, Università La Sapienza di Roma, CIBM (Centro Interuniversitario di Biologia Marina ed Ecologia Applicata di Livorno) e Dipartimento DISTAV dell’Università di Genova in un programma estremamente articolato (6 le fasi previste), gestito in accordo al piano predisposto con l’**Osservatorio Ambientale**<sup>7</sup>. La parte finale delle operazioni ha riguardato la rimozione dei sedimenti dai fondali compresi tra 60 e 90 metri di profondità. Nel periodo relativo all’ultima fase sono stati consegnati all’Osservatorio 11 Rapporti Quindicinali sulle attività di monitoraggio svolte e 9 Rapporti sull’esito delle ispezioni di verifica delle operazioni di pulizia. Parallelamente sono state avviate attività sperimentali propedeutiche al **Piano di Restauro Ambientale e Monitoraggio a lungo termine**. L’inizio dei lavori di ripristino della fauna marina, allo scopo di incrementare la biodiversità dell’area, è previsto per il 2019. 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 consisteranno 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.

<sup>7</sup> [www.regione.toscana.it/-/osservatorio-costa-concordia](http://www.regione.toscana.it/-/osservatorio-costa-concordia).

## LA FONDAZIONE BELLONA

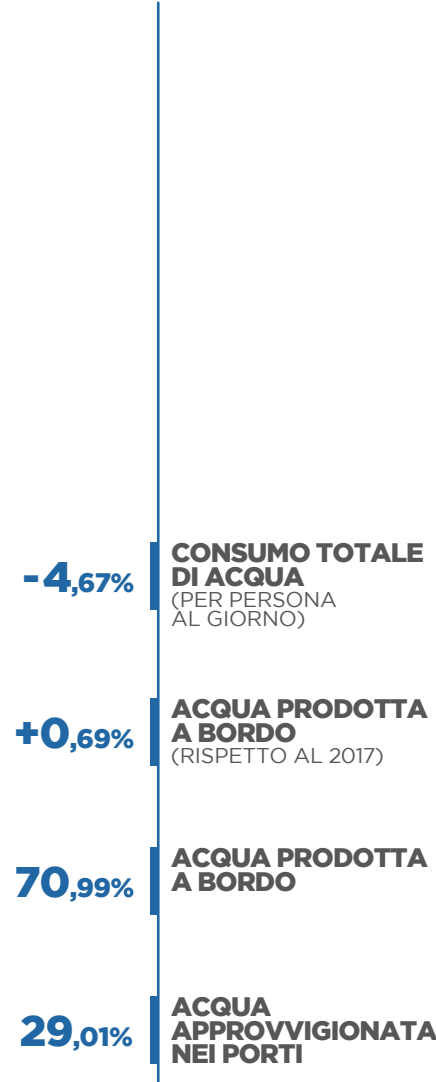
A partire dal 2018 Carnival Corporation ha scelto di sostenere la **Fondazione Bellona**, un’organizzazione no-profit indipendente impegnata nella lotta al cambiamento climatico attraverso l’identificazione e l’implementazione di soluzioni ambientali sostenibili. Da sempre attiva a livello nazionale e internazionale su tematiche attuali, la Fondazione può contare su precise competenze a livello multidisciplinare e partenariati con aziende leader di settore.

La partnership con Carnival Corporation, si concentra su progetti legati al settore crocieristico con particolare attenzione alla minimizzazione degli impatti per la tutela della salute del mare e del territorio. Proteggere il valore dei luoghi visitati, individuare infrastrutture adeguate e innovative sono gli elementi di confronto per dare vita a un dialogo strutturato che possa sviluppare un turismo sempre più sostenibile.





# Acqua come risorsa fondamentale



L’acqua è la prima fonte di vita del pianeta, nonostante ciò, circa un miliardo di persone non hanno ancora accesso a fonti di approvvigionamento salubri e sicure, mentre molti sistemi idrici che mantengono ecosistemi e popolazioni sono posti sotto stress a causa della scarsità di acqua dolce. Una gestione responsabile delle risorse idriche è dunque fondamentale in tutti i settori. Costa agisce in questo senso perseguendo entrambi gli obiettivi dell’Agenda 2030 dedicati all’acqua. L’azienda ricerca la minimizzazione dello spreco idrico in tutte le operazioni sulle navi, attraverso avanzati meccanismi di depurazione (sistemi di osmosi inversa) installati e potenziati su un numero sempre maggiore di unità: le acque di sentina ad esempio vengono pulite ed utilizzate per operazioni tecniche a bordo. Se da un lato Costa ottimizza gli usi, dall’altro viene incrementata progressivamente la produzione di acqua a bordo (70,99%, ovvero lo 0,69% in più rispetto al 2017) tramite l’uso di appositi dissalatori, per ridurre drasticamente la quantità approvvigionata, evitando di gravare sulle comunità dei porti di scalo. In ogni caso, qualora sia necessario il rifornimento a terra, questo viene effettuato solo nei porti in cui sia escluso un impatto diretto sul fabbisogno locale, ovvero che non si trovino in emergenza idrica. Parallelamente, l’acqua approvvigionata prima dell’impiego viene sottoposta ai trattamenti di potabilizzazione e disinfezione secondo la normativa internazionale. L’ottimizzazione dei consumi d’acqua per le esigenze della nave passa anche attraverso i sistemi gestionali di bordo, per questo nel 2018 l’azienda ha previsto una riduzione strategica delle operazioni di pulizia delle cabine (da due a un turno al giorno) ed ha inoltre avviato un progetto pilota per l’inserimento di una figura professionale incaricata di verificare in parallelo l’efficienza e il pieno rispetto degli standard di servizio. Uno degli ambiti prioritari di coinvolgimento e responsabilizzazione verso ospiti e crew di Costa è quello relativo al consumo responsabile delle risorse, in cui l’acqua risulta tra le più rilevanti. Il consumo pro capite di acqua a bordo risulta ridotto del 4,67% rispetto al 2017, questo anche grazie agli esiti della campagna di sensibilizzazione **Stop the Drop**, attivata su tutta la flotta, attraverso un video in cui si sottolinea l’importanza dell’acqua come risorsa, invitando a prestare attenzione al suo consumo e al corretto utilizzo nei piccoli gesti quotidiani.

## Trattamento delle acque reflue

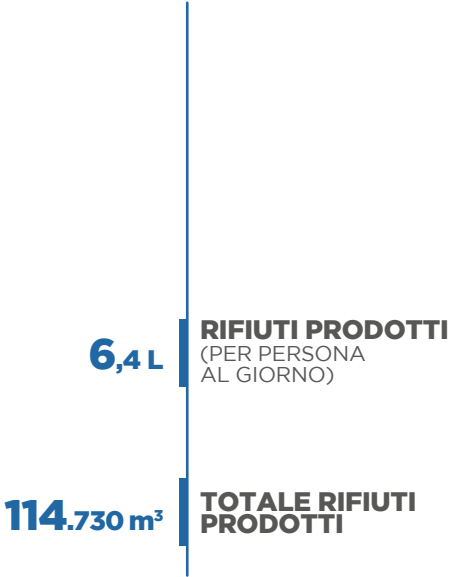
Per questa particolare tipologia di acque le azioni di riciclo sono estremamente limitate, il trattamento viene gestito attraverso sistemi di depurazione all’avanguardia nella piena osservanza delle specifiche procedure, al fine di tutelare l’impatto sull’ambiente in caso di sversamenti in mare e, contestualmente, di garantire la sicurezza e la salute del personale di bordo. Per quanto riguarda il 2018 sono 8 i casi di sversamento accidentale di olio lubrificante, acque grigie e acque nere già trattate, tutti di minima entità e gestiti dal personale operativo a bordo, regolarmente addestrato sulle azioni di mitigazione e contenimento previste dalle procedure. Non si riscontrano invece notifiche da parte di stakeholder relativi a possibili impatti ambientali. L’implementazione dell’ECP prevede specifiche procedure e elevati standard di riferimento; in questo contesto per quanto riguarda le **acque di sentina**<sup>8</sup> Costa ha scelto di investire in impianti di trattamento maggiormente avanzati e performanti (bilge process) al di sopra degli standard previsti. In quest’ottica si inserisce il **Dry Bilge Program** (relativo alle acque di sentina trattate a secco) progetto pilota altamente innovativo e finalizzato a ridurre la quantità di acque di sentina prodotta dai processi di bordo. Implementato su Costa Mediterranea nel 2018 (l’estensione a livello flotta è prevista entro il 2021) il sistema di sentina a secco permette di recuperare le acque di condensa dell’apparato motore, prima del loro drenaggio in sentina. Le acque di condensa possono essere così riutilizzate come acqua tecnica a bordo nei circuiti chiusi per il raffreddamento di molteplici macchinari. Il nuovo impianto, oltre a garantire una significativa riduzione delle quantità di acqua di sentina, permette di effettuare efficienze relativamente al trattamento delle acque oleose e di ridurre lo scarico in mare di acque trattate. L’installazione di questo sistema è parte integrante dell’impegno di Costa sulla salvaguardia dell’ambiente marino e supera quanto richiesto dalle normative internazionali.

<sup>8</sup> Acque oleose provenienti dalla condensa del motore che vengono scaricate in porto previa autorizzazione delle autorità competenti secondo le normative vigenti.



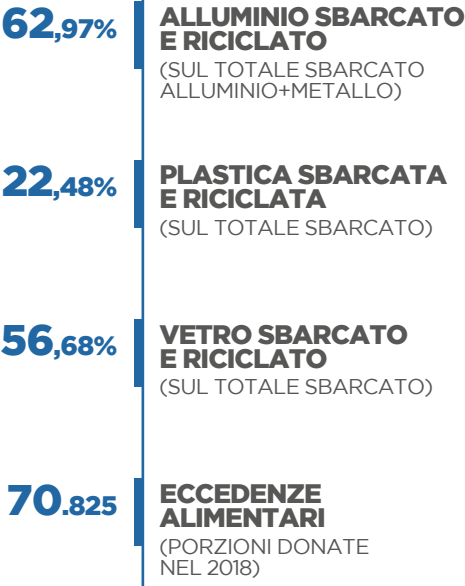


Rifiuti: gestione integrata e approccio circolare



I rifiuti generati a bordo della nave richiedono una gestione estremamente complessa. La particolare condizione in cui vengono prodotti, la situazione di compresenza di migliaia di persone in un sistema chiuso e itinerante rappresentano elementi caratterizzanti e contribuiscono a determinare la linea strategica per un approccio sempre più orientato ad un’economia circolare. A livello di Corporation viene effettuata la mappatura dei rischi potenziali, relativi alla gestione dei rifiuti prodotti a bordo e al loro smaltimento. Parallelamente vengono individuate le opportunità per migliorare il sistema di gestione, attivando un processo di dialogo strutturato con i diversi stakeholder nell’ottica di valutare le possibili azioni sul piano dell’efficientamento. L’approccio di Costa nella gestione dei rifiuti punta primariamente alla riduzione dei materiali oggetto di smaltimento, al riutilizzo a bordo ove possibile e, conseguentemente, alla valorizzazione della materia prima seconda attraverso il conferimento dei materiali ai porti maggiormente sensibili all’avviamento al riciclo. Relativamente al tema del recupero, l’azienda si impegna ove possibile a gestire lo smaltimento coinvolgendo associazioni beneficiarie del territorio.

Applicato su tutta la flotta, il **Garbage Management Plan** è gestito secondo criteri maggiormente restrittivi rispetto alla normativa di riferimento MARPOL. Il 100% della categorizzazione dei rifiuti rappresenta la base di partenza del piano, improntato sulla sensibile riduzione dei volumi e della possibile pericolosità. Costa adotta inoltre specifici criteri di selezione dei materiali pericolosi utilizzati (ad esempio i prodotti chimici) allo scopo di tutelare ulteriormente l’ambiente rispetto allo standard in vigore. Il conferimento dei materiali



da smaltire nei porti rappresenta quindi, oltre ad una parte integrante a livello gestionale, un aspetto strategico legato all’identificazione dei porti maggiormente strutturati per garantire un sistema di smaltimento improntato sulla differenziazione. L’approccio di Costa è orientato a valorizzare, laddove possibile, i materiali prodotti a bordo destinati ad essere smaltiti.

Per questo motivo il personale addetto di bordo viene direttamente coinvolto e sensibilizzato sulle attività e le tematiche del recupero e del riciclo. Un esempio unico nel settore a livello globale è la partnership con il **Consorzio Imballaggi Alluminio** (CiAL), grazie alla quale è stato possibile raccogliere e riciclare dal 2007 circa 472 tonnellate<sup>9</sup> di alluminio avvalendosi anche della collaborazione diretta degli ospiti a bordo attraverso il progetto di differenziazione e sensibilizzazione a bordo **Message in a Can**. La gestione del conferimento dell’alluminio al CiAL, effettuata esclusivamente nel porto di Savona, è stata successivamente estesa a quello di Venezia. Con la stessa tipologia di approccio è stata avviata nel corso dell’anno la partnership con **Tetrapack Italia**. Attraverso la collaborazione con **Benfante S.p.A.** il materiale raccolto sulle navi verrà separato con apposito adesivo identificativo e conferito alle autorità portuali competenti per garantirne la corretta gestione. Il progetto pilota implementato sulle navi in scalo a Savona e Venezia sarà gradualmente esteso all’intera flotta.

L’azienda, fortemente impegnata nella riduzione degli sprechi alimentari (si veda pag. 84), sia a livello di processo di preparazione, sia relativamente al consumo responsabile ha continuato ad operare per concretizzare la donazione delle eccedenze alimentari alle comunità caritative dei porti di scalo distribuite grazie alla collaborazione con il **Banco Alimentare** (si veda

<sup>9</sup>Alluminio raccolto nel 2018 pari a 3,7 milioni di lattine.





pag. 92). Con questi ed altri progetti Costa si impegna a mantenere quanto sottoscritto nel manifesto “L’Alleanza per Economia Circolare” finalizzato ad accelerare la transizione verso un modello economico basato sul recupero delle risorse.

La possibilità di ospitare a bordo le persone per periodi di tempo prolungati offre l’opportunità di attivare progetti di sensibilizzazione e coinvolgimento diretto di ospiti ed equipaggio.

Tutto il personale riceve a bordo una formazione di base gestita dall’**Environmental Officer**, pianificata sulla base dei livelli di responsabilità di tutti i membri dell’equipaggio nell’ambito

Hotel e Deck&Engine. Al personale di bordo vengono erogate 20 ore di formazione pro capite sulle tematiche ambientali di cui il 30% dedicato alla gestione dei rifiuti. Il fatto di poter interagire con uno staff multiculturale a bordo crea per Costa la possibilità di accrescere la consapevolezza del personale proveniente da aree geografiche in cui il tema della corretta gestione dei rifiuti e, in particolar modo della rilevanza delle attività di recupero e riciclo, non è particolarmente sentita. La lunga permanenza a bordo rappresenta infatti una possibilità ideale per metabolizzare e consolidare le buone pratiche e facilitarne l’iterazione una volta sbarcati.

VALORIZZAZIONE  
DEI RIFIUTI  
IN UN SISTEMA CHIUSO



RIDUZIONE

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

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

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



RACCOLTA DIFFERENZIATA  
E LAVORAZIONE  
DEI MATERIALI RACCOLTI

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

PUNTI DI RACCOLTA PRESENTI SU TUTTA LA NAVE. OSPITI ED EQUIPAGGIO DIRETTAMENTE SENSIBILIZZATI PER ESSERE **PARTENARI ATTIVI NEL PROCESSO VIRTUOSO**.

TRITURAZIONE (MATERIALE ORGANICO).

COMPATTAZIONE (PLASTICA, VETRO, METALLO, ALLUMINIO).

INCENERIMENTO (RIFIUTI DOMESTICI E STRACCI OLEOSI).



SMALTIMENTO

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

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

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



RICICLO (OVE POSSIBILE)

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

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



RIUTILIZZO A BORDO

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



RECUPERO

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

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





# YOU





# IL NOSTRO IMPEGNO

## THE GLOBAL GOALS For Sustainable Development





# SULLA ROTTA DI UN TURISMO SOSTENIBILE

Il settore Travel & Tourism è per sua natura multidisciplinare e può impattare positivamente su diversi ambiti dell'economia mondiale: alimenta il commercio, genera ricchezza e offre una larga scala di opportunità socio-economiche<sup>1</sup>. Il contributo all'economia globale è significativo ed in continua crescita: secondo le stime del **World Travel and Tourism Council** (WTTC) il settore alimenta l'economia nel suo complesso (considerando contributi diretti, indiretti e indotti) per un valore pari a 7,9 trilioni di dollari, ovvero il 10,2% del PIL mondiale, impiegando 292 milioni di persone. Parallelamente, la classe media globale è in espansione e il miglioramento della connettività fisica e digitale favorisce l'incremento della domanda e dunque la rapida crescita del turismo. Si stima che entro il 2025 più di 280 milioni di famiglie all'anno affronteranno viaggi internazionali, solo in India e Cina entreranno a far parte della classe media, tra il 2015 e il 2025, 900 milioni di persone, potenzialmente viaggiatori<sup>2</sup>. Se da un lato il settore Travel & Tourism porta benefici globali a livello di sviluppo, lavoro e crescita economica, è evidente come flussi di tale entità mobilitino catene di valore articolate e debbano essere regolati, laddove possibile, soprattutto per prevenire il fenomeno dell'overtourism e gli impatti ad esso connessi.

Se le destinazioni dei viaggiatori fossero mediamente diversificate, i flussi turistici sarebbero

infatti relativamente facili da assorbire. Per poter favorire una crescita armonica e limitare la possibilità di generare impatti negativi, il sistema deve affrontare le tematiche rilevanti e gli ipotetici rischi con una visione d'insieme orientata allo sviluppo sostenibile, che garantisca in primis una redistribuzione bilanciata del numero dei turisti e della ricchezza generata. In questo contesto, le crociere rappresentano circa il 2% del turismo mondiale, con 28,2 milioni di passeggeri nel 2018 e una proiezione in crescita a 30 milioni di passeggeri per il 2019<sup>3</sup> (su 1,4 miliardi di arrivi turistici internazionali nel 2018, anch'essi in crescita di circa il 3,5% per il 2019<sup>4</sup>) e determinano, per loro struttura, impatti altamente prevedibili e gestibili. La continuità degli scali effettuati su base annua rappresenta di fatto un'opportunità strategica per avvicinare i croceristi a siti difficilmente raggiungibili in tempi brevi e fuori dai circuiti standard e per garantire, allo stesso tempo, una migliore distribuzione dei flussi di visitatori a livello infrasettimanale e in periodi di bassa stagionalità.

La consapevolezza che la creazione di valore determinata rappresenti un'opportunità e uno stimolo per le comunità dei territori interessati, con forti ricadute sul piano sociale, economico e occupazionale, guida da sempre le scelte di Costa nell'individuazione delle destinazioni. Parte integrante della strategia di lungo termine, la valorizzazione delle destinazioni turistiche sul territorio nazionale e internazionale che, seppur caratterizzate da un patrimonio artistico, culturale e naturale di grande valore, risultano essere meno note al pubblico e non ancora contemplate negli itinerari standard. In quest'ottica, Costa individua i siti ad alto potenziale di attrattività turistica (raggiungibili nei tempi previsti dalle modalità di gestione) ancora poco conosciuti e li include nel proprio portfolio. Tale approccio è finalizzato sia ad incoraggiare la nascita di nuovi modelli di valorizzazione del territorio nell'ottica di dare un impulso alla crescita economica, allo sviluppo e all'innovazione responsabile, sia a promuovere l'ampliamento dell'offerta presso un pubblico sempre più interessato a nuove destinazioni. I trend indicano i Millennials e la Generazione Z (nuovi target per il settore crocieristico) come particolarmente ricettivi rispetto a questi temi, in quanto maggiormente inclini a ricercare esperienze di viaggio diverse, sempre con un occhio alla responsabilità del visitatore. In virtù di questa prospettiva e, tenendo conto dello scenario di riferimento e dei macro-trend evolutivi di settore, Costa si sta impegnando ad affrontare le sfide attuali e ad indirizzare l'azione verso un turismo sempre più sostenibile ed equo.

<sup>1</sup>Fonte: World Tourism Organization (UNWTO).

<sup>2</sup>Fonte: Coping with success, McKinsey & Company, dicembre 2017.

<sup>3</sup>Fonte: CLIA, 2019 Cruise Travel Trends and State of Cruise Industry Outlook Report, dicembre 2018.

<sup>4</sup>Fonte: UNWTO, International Tourism Results 2018 and Outlook 2019, gennaio 2019.





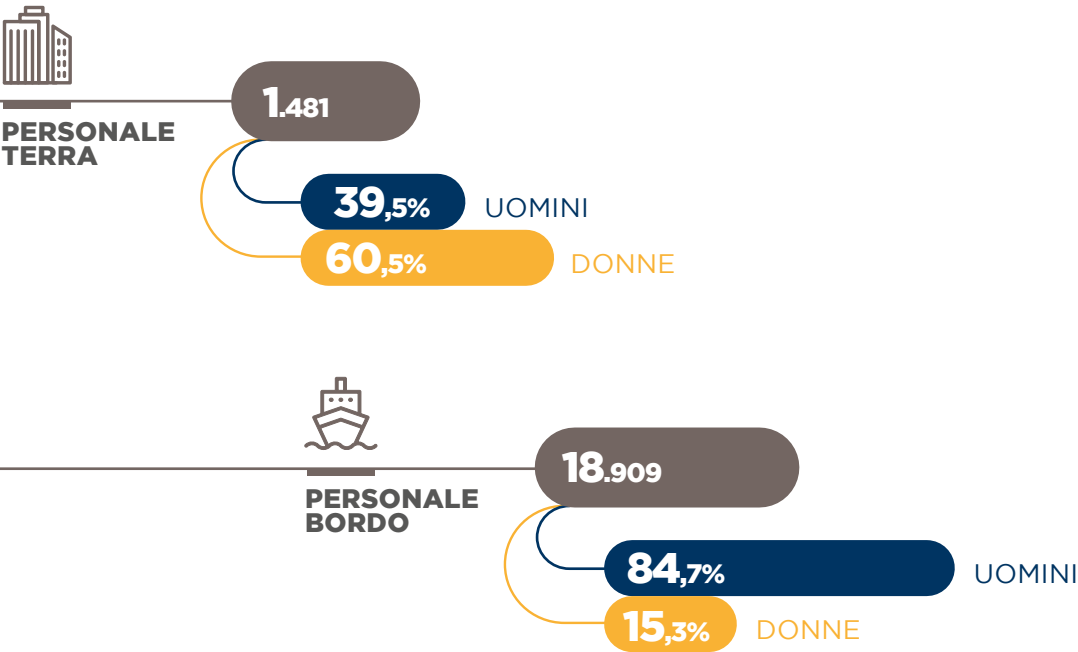
# LE PERSONE DI COSTA

## Essere W.I.D.E.

20.390\*  
DIPENDENTI TOTALI

Il capitale umano di Costa Crociere si caratterizza per la diversità di professionalità, culture e competenze che coesistono all'interno dell'azienda. La valorizzazione delle persone rappresenta un elemento imprescindibile della politica aziendale, improntata a capitalizzare l'impegno e il contributo di ognuno.

Specialmente a livello di flotta, dove l'equipaggio lavora e vive per mesi a bordo, la soddisfazione e la motivazione delle persone rappresenta un elemento fondamentale per la gestione di una convivenza armoniosa. Coerentemente con questo contesto, Costa si impegna nella creazione di un modello di integrazione orientato a garantire un ambiente di lavoro inclusivo e rispettoso che favorisca la libera espressione del talento e crei opportunità di arricchimento proprio tramite l'esperienza relazionale. Presentati nel 2018, i nuovi valori **W.I.D.E.** di Costa (**Warm Hospitality, Innovation, Diversity, Enrichment**) hanno la funzione di orientare tutti



i comportamenti e le strategie verso ideali comuni, garantendo un approccio univoco nel processo di trasformazione del business. Oltre a definire l'identità di Costa, i valori vengono declinati in progetti concreti destinati a coinvolgere le persone che operano in azienda. La **People Strategy** si concentra infatti sul capitalizzare la diversità e la multiculturalità, promuovere l'engagement e l'empowerment (Diversity) e investire nelle competenze chiave sia a terra che a bordo (Enrichment ed Innovation). Costa si impegna inoltre a porre al centro le esigenze dei dipendenti al pari di quelle degli ospiti (Warm Hospitality) mettendo a disposizione canali di ascolto diretti per il personale e favorendo un approccio inclusivo. La sede centrale di Genova gestisce e monitora tutti i processi di formazione, sviluppo e recruitment, coordinandosi con le navi attraverso la figura dell'**HR Director** per garantire l'aderenza alle esigenze reali di bordo e la coerenza delle attività con gli obiettivi prefissati.

### IL PERCORSO DEI VALORI

**W.I.D.E. WORKSHOP**  
per la definizione dei valori, coinvolgimento diretto di **180 COLLEGHI**.

Nomina di **35 AMBASSADOR W.I.D.E.** incaricati di promuovere i valori e definire i progetti.

### W.I.D.E. VALUE CASCADING TOUR

- a livello flotta per coinvolgere l'equipaggio e illustrare i comportamenti attesi, coinvolti 7.174 colleghi (da completare nel 2019)
- a livello terra effettuato dagli Ambassador per la promozione dei valori e la definizione dei progetti per il personale di terra (da completare nel 2019).



\*100% Dipendenti coperti da contratti collettivi del settore.



# Capitalizzare le diversità

Avviato per rafforzare la cultura organizzativa e le politiche di gestione del capitale umano, il programma **Diversity & Inclusion** mette al centro il tema della diversità per facilitare lo sviluppo di una cultura sempre più inclusiva, evidentemente importante in un ambiente in cui nazionalità, culture e abitudini hanno necessità di convivere in un contesto come quello del bordo.

Già segnataria della **Carta per le Pari Opportunità**, dichiarazione di intenti che fornisce un quadro di valori per la gestione del pluralismo interno, Costa negli ultimi anni ha implementato una serie di iniziative volte alla riduzione del gender gap. L’adesione al **Manifesto per l’Occupazione Femminile**, i cui nove punti stabiliscono l’impegno per la valorizzazione del talento delle donne in azienda, rappresenta un esempio concreto dell’approccio programmatico nel quale si colloca **Genderenergy**, il piano di training e mentoring dedicato al ribilanciamento della leadership femminile nelle posizioni chiave, attivo dal 2017 in collaborazione con **Valore D**. Nell’ottica di favorire lo sviluppo di una cultura orientata alla parità di genere è stata introdotta nel 2018 **“How men could foster gender equality”** (“Come gli uomini possono promuovere la parità di genere”) newsletter pensata appositamente per il personale maschile interessato ad approfondire questa tematica. Sempre nell’anno in oggetto, sono state avviate iniziative legate alla sensibilizzazione sulla libertà di orientamento sessuale e rispetto a tutte le esigenze emergenti (persone LGBT, partner in unione civile, coppie di fatto ecc.). Il corso online **Embracing Diversity**, in collaborazione con il Politecnico di Milano, destinato al personale di bordo e di terra, nasce invece con lo scopo di esplorare il ruolo di genere e dell’orientamento sessuale nel mondo del lavoro e di proporre modelli di comportamento virtuosi. Anche il concetto di disabilità è stato oggetto di particolare attenzione, nell’ottica di promuovere le buone pratiche

per garantire il diritto all’eguaglianza, con il programma **Disability Awareness**. Costa promuove inoltre il rispetto di equilibri legati a tradizioni culturali e religiose e si pone quale facilitatore di conoscenza e rispetto reciproco, sia per quanto riguarda il personale, sia per quanto attiene agli ospiti. Un esempio concreto in tal senso, il **Cultural Sensitivity Asia**, corso dedicato all’approfondimento della cultura per lo sviluppo di competenze adeguate all’accoglienza degli ospiti asiatici. In un contesto contraddistinto da complesse dinamiche di gestione della convivenza e condivisione fisica degli spazi, l’azienda si adopera inoltre promuovendo corsi, workshop e programmi dedicati a sensibilizzare sempre di più il personale di bordo a tematiche di “buoni comportamenti”; il supporto a **Parole O.stili** un programma di sensibilizzazione sul corretto uso non ostile del linguaggio e **Bullying & Harassment**, concepito per spiegare la posizione dell’azienda sull’argomento, rappresentano l’impegno di Costa a favorire il consolidamento di una cultura aziendale in linea con i valori chiave.

## LE DONNE DI COSTA INTERVISTATE DA FREEDA

Con quasi il 27% di donne occupate nell’Area Hotel di bordo, ed un trend in crescita fin dal 2015, Costa è sempre stata in prima linea nella promozione della parità di genere all’interno dell’ambiente lavorativo. In questo contesto si inseriscono le interviste di **Freeda** a tre figure femminili esempio di leadership a bordo delle navi Costa. Freeda, startup editoriale italiana nata nel 2016, si concentra nel dare voce alle donne attraverso brevi interviste fruibili sui social, allo scopo di proporre alle giovani delle nuove generazioni modelli positivi di realizzazione nell’ambito lavorativo. Alla Girbu, Marija Psenicnaja e Stefania Barbieri raccontano della loro scelta di vita, perché lavorare a bordo di una nave non è solo un lavoro o un’esperienza, è una decisione che va a toccare tutti gli aspetti della vita privata e quotidiana. **Alla** entrata inizialmente in azienda come hostess è diventata Assistant Tour Manager di bordo. Conosce molte lingue e per fare il suo lavoro è importante avere **“competenze manageriali, ed essere molto flessibile e smart”**. La sua filosofia di vita **“è rimanere libera”**, viaggiando per lavoro e per

piacere, ha l’opportunità per entrare in contatto con le persone e le culture locali. **Marija**, è Administrative Director di bordo ed è anche una mamma. Concilia questo lavoro **“dinamico e stimolante”** con la sua vita privata, dedicando al figlio ogni momento libero, da lontano e durante i periodi di sbarco. Il contatto con la gente è la sua passione e per Marija l’elemento fondamentale nel suo ruolo è il teamworking, **“perché da solo a bordo non puoi fare niente”**. Il segreto per mantenere un buon equilibrio tra vita privata e lavoro per **Stefania**, Hotel Director, **“è ritagliarsi ogni giorno momenti da dedicare a se stessa”**, perché stare a bordo è appunto uno stile di vita. Queste brevi interviste sono rappresentative dell’impegno dell’azienda nella promozione della parità di genere in tutta l’organizzazione. La scelta di Freeda di far conoscere donne operative in Costa, costituisce senza dubbio un esempio di riconoscimento dell’impegno dell’azienda per favorire l’empowering femminile in un ambiente tradizionalmente maschile come quello del settore marittimo.





Enrichment: formazione e sviluppo

FORMAZIONE  
E OCCUPAZIONE

Sono le persone a determinare gli standard di servizio elevati, a generare l’innovazione, a creare le relazioni. L’allineamento degli interessi e degli obiettivi di tutti coloro che operano in Costa è pertanto centrale nel sistema di gestione (**Performance Management**) e coinvolge l’intera popolazione aziendale. Si inserisce in questa visione la definizione dell’**Employer Value Proposition** (EVP) aziendale, formulata nel 2018, dove si esplicitano i valori fondamentali dell’offerta professionale di Costa: elementi distintivi e competitivi come la crescita continua, l’esplorazione di opportunità di crescita e la condivisione di conoscenze.

Nel contesto particolare in cui l’azienda opera, caratterizzato da un elevato turnover, soprattutto relativo a specifiche categorie professionali dell’equipaggio e dalla rotazione del personale legato a imbarchi e tempi di riposo a terra, Costa Crociere ritiene fondamentale offrire percorsi di formazione specifici e programmi di training orientati al massimo sviluppo delle competenze. La formazione del personale di bordo, parte dalla fase antecedente all’imbarco, con un’offerta di corsi altamente professionalizzanti, non solo in Italia. La volontà di Costa di mantenere una dimensione internazionale si riflette 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 da inserire in organico e indirettamente coinvolte nello sviluppo delle nuove generazioni locali di lavoratori, trasferendo conoscenze e competenze preziose per il settore alberghiero. Molti dei crew member formati, dopo un periodo di attività a bordo scelgono di rientrare nel proprio paese e trovano occupazione nelle strutture ricettive, particolarmente interessate ad assumere personale altamente specializzato.

Nel contesto italiano Costa, attraverso il supporto del **Fondo Sociale Europeo** e di altri fondi sociali, nel 2018 si è impegnata nell’organizzazione di 20 corsi di formazione totalmente gratuiti, finalizzati all’inserimento di specifiche figure professionali richieste a bordo, quali animatori turistici, tecnici e addetti al servizio clienti. Di grande rilevanza, il polo italiano dell’**Accademia di Alta Formazione per l’Hôtellerie di Bordo** la cui sede di Villa Figoli, ormai un vero e proprio hub di Costa, garantisce il trasferimento di competenze chiave e permette di gestire un continuo aggiornamento dello staff di bordo, consolidando l’eccellenza dello standard formativo e creando ogni anno professionalità di livello destinate al particolare contesto crocieristico, in forte evoluzione e per questo particolarmente sfidante.

L’offerta di specializzazione dell’azienda si articola al fine di presidiare gli ambiti chiave della catena di valore dell’offerta turistica di Costa, caratterizzata da alti livelli di competenza.

In questo contesto continua il progetto **Scuole di Mestiere**, ulteriormente arricchito di nuove importanti collaborazioni con brand internazionali come **Campari**, atenei e prestigiosi istituti di formazione. Per la prima volta inoltre questa modalità di formazione correlata alla partnership con importanti aziende di settore ha interessato l’ambito dell’animazione e dello sport per i bambini. L’integrazione del programma **Joy of moving** nel palinsesto di attività dello Squok Club, nato dalla partnership tra **Kinder+Sport Joy of moving** e Costa per promuovere l’esercizio fisico in un contesto di gioia e sviluppare le capacità motorie dei giovani ospiti, ha infatti richiesto la formazione specifica di 9 Chief Children Animator direttamente nel Villaggio+Sport di Alba, centro di ricerca e innovazione didattica sull’attività fisica. Oltre 200 animatori sono poi stati formati a bordo.

Dal punto di vista più specificamente culinary, ha avuto luogo la terza edizione del Corso di Formazione Professionale per Pastry Chefs in collaborazione con **CAST Alimenti** (Centro Arte, Scienza e Tecnologia dell’Alimento). Inserito inoltre, in collaborazione con l’**Università di Scienze Gastronomiche di Pollenzo**, il programma di formazione di alto livello dedicato agli Executive Chef. Questo progetto unico si inserisce nel più ampio programma di valorizzazione del cibo (si veda pag. 86) disegnato insieme a UNISG nell’ottica di rafforzare le competenze sui temi della biodiversità, della sana nutrizione e sull’analisi sensoriale del prodotto, fondamentali per rendere gli Executive Chef ambasciatori di un’esperienza gastronomica sostenibile. Il conseguimento del titolo di Master permetterà inoltre di fare delle cucine di bordo dei veri e propri laboratori di formazione continua. Progetto di grande rilevanza della formazione dedicata agli Hotel Director è il Master della Cornell University: nel 2018 sono stati 16 i partecipanti ad ottenere il Certificate in Hospitality Management nella prestigiosa cornice del Campus di Ithaca (NY).

La formazione del personale di bordo oltre a presidiare l’area hotel e *hospitality*, si focalizza sul rafforzamento delle competenze tecniche e di gestione della nave; queste specifiche attività di training, aggiornamento costante e addestramento sono in carico a Carnival Maritime. Polo di eccellenza di cui l’azienda dispone per la formazione degli ufficiali è l’**Arison Maritime Center** di Carnival Corporation, riconosciuto come uno dei campus più avanzati al mondo per la formazione e miglioramento della sicurezza a bordo. Dotato di tecnologie per la simulazione del funzionamento della sala macchine, dei sistemi di emergenza e delle manovre della nave, incluse quelle di approdo in alcuni tra i maggiori porti crocieristici del mondo permette agli ufficiali di coperta e di macchina di effettuare addestramenti virtuali sui simulatori e di affrontare le manovre in tutte le condizioni atmosferiche e del mare.



3  
SCUOLE DI FORMAZIONE  
NEL MONDO

1.373  
PERSONE FORMATE  
E INSERITE A BORDO



FORMAZIONE FINANZIATA  
PRE-IMBARCO  
(FONDO SOCIALE EUROPEO, ENTI REGIONALI  
E PROVINCIALI)

20  
SESSIONI

339  
ALLIEVI FORMATI

318  
ALLIEVI ASSUNTI



ACCADEMIA DI ALTA FORMAZIONE  
PER L’HÔTELLERIE DI BORDO

9  
CORSI

157  
ALLIEVI FORMATI

136  
ALLIEVI ASSUNTI



SCUOLE DI MESTIERE

42  
PERSONE FORMATE

744  
ORE DI FORMAZIONE



ACCADEMIA DEL MARE

15  
ALLIEVI UFFICIALI DI MACCHINA INSERITI

15  
ALLIEVI UFFICIALI DI COPERTA INSERITI



I PROGETTI PER L’ALTERNANZA SCUOLA-LAVORO A BORDO

Il coinvolgimento dei giovani e degli istituti scolastici è uno degli aspetti sui quali Costa si concentra da sempre, sostenere la conoscenza del settore crocieristico e delle opportunità di impiego ad esso correlate rappresenta un aspetto importante per garantire l’ingresso in azienda di giovani motivati e interessati a lavorare nel settore turistico e, nello specifico, dell’accoglienza e dell’ospitalità. In tal senso l’azienda lavora in stretta collaborazione con gli istituti alberghieri e con le scuole professionali. Nell’ambito dell’**Alternanza Scuola-Lavoro**<sup>5</sup>, Costa è stata premiata nel 2018 da Confindustria e dalla Camera di Commercio con il **Bollino per l’Alternanza di Qualità (BAQ)** e dalla Camera di Commercio come uno tra i migliori programmi di Alternanza per la Regione Liguria. Il progetto

KNORR E COSTA “SHARE A MEAL”

Informare, sensibilizzare e responsabilizzare futuri cittadini, chef e consumatori sull’importanza dell’utilizzo consapevole delle materie prime. Con questo obiettivo è nato il progetto “**Share a Meal**” promosso da **Knorr**, in collaborazione con **World Food Programme**, **Unilever Food Solutions**, **Ballarini** e **Costa Crociere**. Ideato e coordinato da Scuola Attiva Onlus, il programma ha raggiunto 3500 studenti di oltre 100 Istituti Alberghieri di tutta Italia chiamati a sfidarsi sulla realizzazione di una ricetta anti-spreco. I due studenti vincitori provenienti dall’**Istituto Alberghiero Paolo Frisi** di Milano, valutati da una giuria composta da chef

è infatti il primo e l’unico nel settore ad aver dato la possibilità di effettuare un’esperienza a bordo delle navi da crociera come personale effettivamente imbarcato. A partecipare, 20 ragazzi dell’**Istituto Turistico Buonarroti** di Genova coinvolti nelle attività dei dipartimenti di hospitality, escursioni ed entertainment. La collaborazione con gli istituti e con il territorio diventa quindi sempre più intensa, creando un vero e proprio ponte tra mondo della scuola e mondo del lavoro. In quest’ottica si inserisce inoltre la partecipazione di Costa alla settima edizione del progetto **Sailor Project** che ha visto coinvolti 270 studenti provenienti da Istituti Nautici, Alberghieri e Turistici di tutta Italia chiamati a fare delle vere e proprie esperienze lavorative gestite come laboratori didattici.

<sup>5</sup>Da ottobre 2018 denominato “Percorsi per le competenze trasversali e per l’orientamento”.

ORE PRO CAPITE FORMAZIONE

27,73 TERRA  
49,5 BORDO

TOTALE ORE FORMAZIONE

41.077 TERRA  
935.917 BORDO

In un contesto caratterizzato da un’elevata rotazione del personale e dalla progressiva digitalizzazione di alcuni processi è fondamentale prevedere regolari aggiornamenti collettivi. Nel 2018 sono stati completati corsi di formazione ad hoc per quanto riguarda l’utilizzo dei sistemi digitali per il monitoraggio degli sprechi alimentari implementati in partnership con **Winnow** e sulla campagna di sensibilizzazione al consumo responsabile del cibo Taste don’t Waste (si veda pag. 90), così da aggiornare il personale sulle novità occorse e coinvolgere i nuovi assunti sulla tematica dello spreco del cibo. Per facilitare la promozione dell’offerta formativa è stato ulteriormente arricchito il catalogo on line, finalizzato a favorire la fruizione dei corsi, razionalizzare l’intera offerta in modo trasparente e fornire gli strumenti per facilitare lo sviluppo delle competenze a supporto della strutturazione del percorso individuale di carriera in azienda. Per quanto riguarda l’equipaggio, il supporto costante del **Learning Officer** rappresenta un ulteriore elemento di facilitazione e permette all’HR Director, presente su ogni nave della flotta, di avere un monitoraggio diretto sulle persone imbarcate.





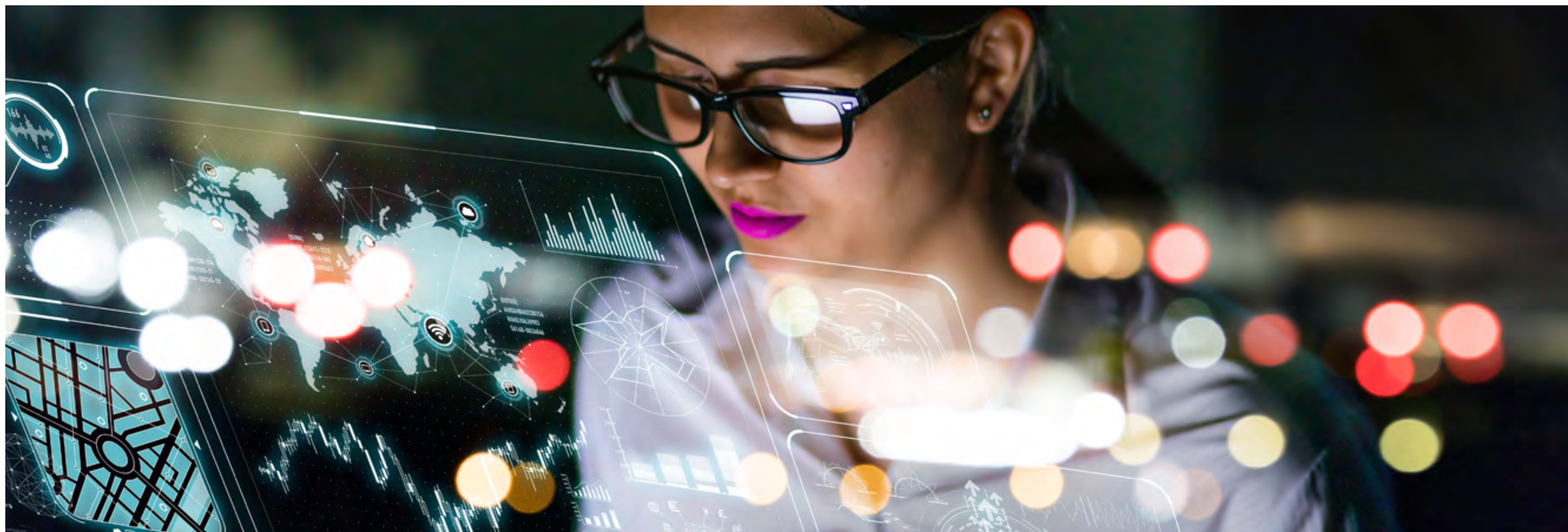
Lo stesso approccio viene utilizzato per quanto riguarda i piani formativi e di sviluppo, finalizzati a valorizzare la capacità decisionale, le competenze manageriali e la leadership dedicati al personale shoreside. La piattaforma di e-learning **All You Can Learn** prevede infatti un'area interamente dedicata al personale operativo nelle sedi di terra dove trovare corsi specifici per il proprio sviluppo professionale, costantemente aggiornati nei contenuti. Ricoprire posizioni manageriali privilegiando la crescita interna è parte integrante della People Strategy; grazie a progetti di sviluppo individuale disegnati dall'azienda, vengono gestiti infatti piani d'azione personalizzati, finalizzati a specifici percorsi di carriera. Sulla base di questa visione Costa ha ulteriormente potenziato i programmi di leadership dedicati ai senior manager prevedendo un'estensione ai middle manager nell'ottica di rafforzare e allineare gli elementi chiave dello stile di leadership di Costa. Percorsi di formazione destinati alle figure chiave ad alto potenziale vengono inoltre gestiti attraverso il supporto di partner d'eccellenza e atenei altamente qualificati a livello internazionale, integrati a percorsi di confronto con peers di altre realtà aziendali orientate allo sviluppo di un network personale.

La valorizzazione dei talenti costituisce un asset rilevante nella strategia di gestione del capitale umano. Il proseguimento del **General Management Program**, giunto ormai al suo terzo anno ha permesso di accompagnare nel percorso di crescita in azienda i talenti individuati e di finalizzare piani di sviluppo specifici a seconda del percorso pianificato.

### COSTA FUTURA

La digitalizzazione rappresenta una sfida importante non solo per Costa, disporre delle adeguate competenze per affrontare la trasformazione digitale e gestire i processi grazie all'utilizzo di nuove infrastrutture tecnologiche è quindi fondamentale per il successo dell'azienda. Con questo obiettivo di base nasce il programma di formazione e innovazione continua **Costa Futura**, disegnato per valorizzare attitudini e

capacità di ciascuno, stimolandone la crescita orientata all'approccio digitale e proattivo. Il kick off del programma ha coinvolto direttamente tutti i dipendenti ingaggiandoli in una serie di attività finalizzate alla mappatura delle competenze individuali, fondamentale per avere una visione organica del livello di conoscenza e di utilizzo degli strumenti e pianificare le attività di supporto allo sviluppo delle competenze digital.





# Work-life balance e flessibilità

Il benessere delle persone è sempre stato uno dei temi centrali per l’azienda. In linea con i nuovi valori W.I.D.E. Costa si impegna ad interpretare e a rispondere al meglio alle esigenze delle persone che lavorano in azienda, tenendo conto delle specificità della realtà di bordo e individuando specifici programmi per il numero significativo di dipendenti per i quali la nave è molto di più che un semplice luogo di lavoro. Il dialogo costante, gestito a tutti i livelli dell’organizzazione e improntato alla trasparenza, viene attuato anche attraverso l’utilizzo di survey e dei molteplici canali di comunicazione disponibili. Garantire la parità, valorizzare le differenze e promuovere la formazione e lo sviluppo della carriera, oltre ad assicurare un ambiente di lavoro sicuro, costituiscono la base per creare un ambiente in cui sentirsi a proprio agio. Sulla base di questi elementi l’azienda si è concentrata sull’importanza di bilanciare vita lavorativa e vita privata. Nel 2018 il progetto di **Smart Working** è stato ulteriormente implementato incrementando da 1 a 2 i giorni lavorativi fruibili ed estendendolo alle sedi estere di Spagna e Francia. Sempre nell’anno in oggetto è stato realizzato il progetto pilota per il Contact Center interessato dall’operatività 24 ore su 24. Se da un lato la maggiore flessibilità sul luogo e l’orario di lavoro permette di andare incontro alle esigenze del dipendente, lasciando maggior libertà nell’organizzazione del proprio tempo e riducendo la necessità di spostamento verso l’ufficio (con conseguente riduzione dell’impatto ambientale<sup>6</sup>), dall’altro permette all’organizzazione di trasformare l’impostazione delle attività, rafforzando il processo di delega e responsabilizzando maggiormente le persone sulla gestione dei progetti affidati. Ad oltre un anno dall’avvio dello smart working i risultati sull’adesione e sui benefici ad esso associati sono da ritenersi oltremodo soddisfacenti.

<sup>6</sup>Una sola giornata a settimana di smart working determina una riduzione di emissioni pari a 135 kg di CO<sub>2</sub> all’anno. (Osservatorio Smart Working della School of Management del Politecnico di Milano, [www.osservatori.net](http://www.osservatori.net)).

**SMART  
WORKING**

**NUMERO  
DI ORE FRUITE**  
**118.613**

**DIPENDENTI  
COINVOLTI**  
**74% ITALIA**  
**91% FRANCIA**  
**90% SPAGNA**

Nell’ambito del welfare, l’azienda ha formulato e promosso una piattaforma online di **Flexible Benefits**, dedicata alla personalizzazione della gestione di specifici segmenti della retribuzione (ad esempio il premio di rendimento) convertibili in servizi di welfare o di previdenza complementare. Per quanto riguarda il personale di bordo Costa è intervenuta sul miglioramento dell’accesso a tutta una serie di servizi quali ad esempio le palestre e le piscine di tutte le aree ospiti utilizzabili nel tempo libero. Nell’ottica di aiutare il personale a connettersi più facilmente con i propri familiari, l’azienda ha dato il via alla sperimentazione del progetto pilota per l’utilizzo gratuito del wi-fi a bordo su Costa Diadema. Sempre nell’ottica di soddisfare le esigenze di carattere familiare dell’equipaggio, Costa ha all’attivo il **Proximity Program** grazie al quale è possibile pianificare i periodi di permanenza a bordo e massimizzare i periodi di permanenza a casa; parte integrante del programma l’agevolazione sull’imbarco delle coppie a bordo della stessa nave. Oltre ai canali di ascolto già disponibili, dal 2018 è disponibile **Crew Zone**, una App in grado di mettere direttamente in contatto il personale di bordo con i diversi referenti dell’azienda. Questo strumento, pensato per eliminare barriere alla fonte, velocizzare la comunicazione e rendere totalmente trasparenti tutti i processi di gestione, permette di avere accesso diretto a informazioni riguardanti la propria storia professionale e personale (valutazioni di performance, pagamenti, pianificazione di imbarchi/sbarchi e dettagli di viaggio). La App rappresenta non solo l’evoluzione digitale, ma anche culturale dell’azienda, attraverso la quale rafforzare ulteriormente il legame con il crew anche nei periodi in cui non è operativo a bordo.





## Volontariato d'impresa

Il progetto legato al **volontariato d'impresa** rappresenta un ulteriore esempio di employee engagement che vede coinvolti i dipendenti nelle attività promosse sul territorio destinate al supporto delle fasce più deboli e a iniziative di sviluppo di progetti qualificanti per le comunità locali. In particolare nel 2018, rinnovate le partecipazioni alla 22<sup>a</sup> 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. Il supporto consolidato al centro educativo per i bambini del centro storico di Genova il **Ce.sto** ha visto invece impegnati i dipendenti nelle attività di giardinaggio per ripristinare l'area dedicata ai piccoli ospiti. Rinnovata la partecipazione all'iniziativa della ONLUS **Il Porto dei Piccoli** in favore dei bambini ricoverati presso l'**Istituto Gaslini** di Genova.

In continuità con le partnership locali in essere sulle navi Costa sono proseguite inoltre le **attività di visita delle scuole e delle comunità di accoglienza**. La giornata a bordo oltre ad offrire momenti di puro svago e divertimento permette ai giovani ospiti di ampliare i propri orizzonti e di ricevere stimoli sulle opportunità di poter intraprendere percorsi di studio finalizzati all'impiego a bordo. Dalla partnership tra Costa e Kinder+Sport Joy of moving è nata la volontà di estendere il programma **Joy of moving** di bordo a vari paesi del Sud America in cui fanno scalo le navi Costa, facendone beneficiare anche ragazzi delle comunità locali, con particolare riguardo per il Brasile, dove l'alto livello di disoccupazione, la diffusa violenza e l'estrema povertà, rischiano di compromettere il futuro delle giovani generazioni.

Nelle città di **Santos, Rio de Janeiro, Buenos Aires** e poi **Montevideo**, in collaborazione con ONG locali che supportano bambini e adolescenti in situazioni di disagio e deprivazione, circa 800 ragazzi avranno l'opportunità di salire a bordo, visitare la nave e partecipare con il Team di Animatori alle attività di Joy of moving, per stimolare le loro facoltà cognitive, la creatività, la capacità di comunicare e agire, offrendo loro un giorno diverso che aiuti a pensare ad un futuro migliore. Il progetto di volontariato quest'anno ha mosso i primi passi anche nelle sedi estere: i colleghi di quella in Svizzera hanno organizzato una cena di beneficenza la **X-MAS Pasta Evening**. Con la collaborazione del nostro partner Barilla, il team ha cucinato per circa 40 persone bisognose dell'**Open Heart of the Salvation Army** di **Zurigo**, creando un'atmosfera di casa che ha permesso uno scambio vivace tra i beneficiari e il team Costa.

Fare volontariato d'impresa per un'azienda come Costa, caratterizzata da una altissima diversità di professioni, significa anche trasferire le proprie competenze e il proprio know how, come avviene infatti per il terzo anno consecutivo 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; ospitati alla Cooking Academy di Villa Figoli i ragazzi hanno elaborato insieme all'Executive Chef di Costa un menu della tradizione ligure e hanno potuto sperimentare le tecniche di preparazione e le specificità legate alla preparazione del cibo per gli ospiti di bordo che richiede particolare disciplina e rigore.





# INTERAZIONE CON I TERRITORI E LE COMUNITÀ

## La centralità dei porti

Il rapporto di stretta collaborazione con i porti di scalo rappresenta un asset fondamentale del business di Costa. La presenza dell'azienda si espande e consolida nei porti strategici del Mediterraneo e del mondo.

I processi di dialogo e di coinvolgimento vengono strutturati in modo da contribuire allo sviluppo delle infrastrutture portuali, del turismo e delle economie locali connesse, attraverso specifici programmi di lungo periodo, in un'ottica di sviluppo sostenibile. La presenza dei terminal, delle navi in transito, del flusso di viaggiatori e degli equipaggi, costituisce un aspetto rilevante sul piano degli impatti generati.

Tra gli obiettivi esplicitati nel piano strategico di Costa vi è proprio quello di essere catalizzatore di stimoli per lo sviluppo e il ripensamento dei porti e delle infrastrutture, determinando sinergie nell'ecosistema in cui opera e innescando flussi di creazione di valore con un forte potenziale trasformativo. In particolare, **Savona**, home-port di Costa, a cui l'azienda è legata da vent'anni, assiste al processo di progressiva integrazione con la città nel creare un polo crocieristico d'avanguardia. Il dialogo strutturato con Costa ha influito sulla progettazione dello sviluppo dell'area portuale nel quale si innestano i due terminal realizzati per l'accoglienza dei passeggeri. Il rinnovo della concessione fino al 2044, annunciato nel 2018, pone le basi per un ulteriore consolidamento del piano strategico dell'azienda. In quest'ottica sono previsti nei prossimi anni importanti interventi di ampliamento del bacino portuale e di adeguamento

della struttura del Palacrociere, con un investimento previsto di 4,5 milioni di euro.

La collaborazione con l'**Autorità di Sistema Portuale del Mar Ligure Occidentale** su questo fronte è finalizzata ad accogliere la nuova ammiraglia a LNG in primis e a disegnare una realtà portuale rispondente all'evoluzione del settore. Parallelamente allo sviluppo del porto, la risposta della città alle sollecitazioni del territorio e dei suoi stakeholder rilevanti trova espressione anche nella volontà di creare un sistema urbano armonico in grado di supportare la crescita futura prevista. L'ottenimento della certificazione internazionale **LEED for Cities** (Leadership in Energy and Environmental Design), conferita alla città di Savona per il livello di prestazioni in chiave sostenibile rientra in questo percorso in cui Costa si configura quale stakeholder strategico. A tale proposito l'azienda ha partecipato al primo workshop del **Sustainable Historic District Project**, inserito nell'ambito del progetto EIT Climate KIC fornendo il proprio contributo sulla rilevanza del dialogo partecipativo per la definizione delle azioni prioritarie e di sviluppo.

Altri porti vedono la partecipazione attiva di Costa nella loro realizzazione e/o trasformazione. Il nuovo **Terminal Amerigo Vespucci** (Roma Cruise Terminal) di Civitavecchia, concepito per poter ospitare le navi da crociera, vede l'azienda tra il pool di finanziatori e consolida la posizione di Civitavecchia quale uno dei principali porti europei per il settore crocieristico, in grado di offrire una gestione del transito dei passeggeri maggiormente organizzato e di garantire un'accoglienza di standard elevato. Oltre 50 aziende, di cui 20 locali, sono state coinvolte nella costruzione del Terminal per un investimento complessivo di circa 20 milioni. La scelta della propulsione a LNG, elemento centrale della strategia di sviluppo di Carnival Corporation e Costa Crociere, implica per i porti adeguamenti infrastrutturali e scelte innovative legate alla capacità di accogliere navi di stazza superiore con specifiche esigenze sul piano dei rifornimenti. Il significativo investimento effettuato da Carnival Corporation conclusosi nel 2018 per la costruzione del **Terminal Helix Cruise Center a Barcellona**, in grado di ospitare e alimentare le nuove navi a LNG rappresenta un esempio di sviluppo sostenibile sinergico, orientato alla creazione di valore nel lungo termine.

Analogamente, a **Marsiglia**, Costa ha lavorato al rafforzamento della partnership per uno sviluppo sostenibile del porto. In seguito alla sottoscrizione del protocollo di implementazione dell'ESI nel 2017, l'azienda ha siglato con il **Grand Port Maritime** di Marsiglia un impegno congiunto per la tutela dell'ambiente (controllo e monitoraggio delle emissioni) e la creazione di un centro logistico d'avanguardia per i rifornimenti navali. Parte integrante del progetto l'avvio di un programma di formazione per gli ufficiali di bordo con specifici corsi professionali marittimi e, in particolare, sulla tutela dell'ambiente marino.





## Cantieristica e dry dock

Negli ultimi anni il settore della cantieristica navale, guidato da una forte attenzione allo sviluppo e ricerca, ha senza dubbio contribuito all'innovazione dell'intero comparto marittimo favorendo la creazione di poli di eccellenza caratterizzati da una forte concentrazione di competenze specialistiche e dalla realizzazione di infrastrutture d'avanguardia destinate ad accogliere navi tecnologicamente avanzate. Il processo di capacity building interessa l'intero settore cantieristico e guida la scelta di Costa e di Carnival nell'affidarsi a partner di grande livello. La storica collaborazione tra Costa e l'italiana **Fincantieri**, uno dei più importanti player mondiali nel settore della cantieristica e leader nell'innovazione, prosegue ininterrotta da circa 30 anni, un percorso congiunto che ha visto raggiungere traguardi rilevanti nello sviluppo di navi sempre più performanti. **Costa Venezia**, la nuova nave realizzata da Fincantieri a **Monfalcone**, è la sintesi di questo approccio e della stessa partnership. Pensata e progettata espressamente per operare sul mercato cinese la nave, oltre a presentare contenuti estremamente innovativi dal punto di vista dell'hardware, si configura come prima piattaforma in assoluto costruita su misura per gli ospiti asiatici. Una seconda nave, progettata esclusivamente per il mercato cinese e gemella di Costa Venezia, è attualmente in costruzione presso gli stabilimenti di Fincantieri a **Marghera** e verrà consegnata nel 2020. Queste due nuove unità dedicate al mercato asiatico porteranno a 14 il numero totale di navi costruite da Fincantieri in Italia per Costa. I progetti per la costruzione delle nuove navi, oltre ad interessare migliaia di lavoratori direttamente impiegati nei cantieri, coinvolgono altrettante migliaia di dipendenti dell'indotto. I benefici per l'occupazione riguardano quindi non solo i cantieri ma anche imprese fornitrici impegnate nell'allestimento degli interni, la maggior parte delle quali sono italiane. L'impatto rilevante sul sistema economico del territorio si configura inoltre nel coinvolgimento diretto di un ampio e diversificato network di imprese, principalmente PMI altamente specializzate per le quali la realizzazione di una nave rappresenta un'opportunità unica per lo sviluppo di soluzioni innovative e per l'accesso a nuovi mercati, diversamente irraggiungibili per realtà imprenditoriali di piccole e medie dimensioni.

Le proiezioni di lungo termine indicano una crescita significativa del mercato crocieristico nel continente asiatico e, in particolar modo, in Cina. Sulla base di questi presupposti Carnival Corporation e Fincantieri hanno siglato la joint venture con **China State Shipbuilding Corporation (CSSC)** per la costituzione di una nuova compagnia crocieristica la **CSSC Carnival Cruise Shipping Limited**. Quest'ultima potrà contare sia su navi già in esercizio del Gruppo Costa, sia su nuove unità appositamente costruite per il mercato in oggetto. Il progetto, che ha un valore complessivo di circa 1,5 miliardi di dollari, sarà realizzato dalla **Shanghai Waigaoqiao Shipbuilding Co. Ltd (SWS)** con sede a Shanghai e prevede, nel prossimo quinquennio, la costruzione di due navi da crociera, le prime unità di questo genere mai realizzate in Cina per il mercato regionale. La consegna della prima nave è prevista per il 2023, Fincantieri fornirà in licenza a SWS la piattaforma tecnologica e una serie di servizi di consulenza tecnica, tra i quali attività di project management, gestione della catena di fornitura e vendita di sistemi e componenti fondamentali della nave. L'obiettivo è quello di costruire una filiera completa, dalla progettazione alla costruzione delle navi. Altrettanto strategica è da considerarsi la gestione della supply chain e l'impegno congiunto per la promozione di politiche ambientali e la creazione di un ecosistema volto a supportare la crescita sostenibile del settore crocieristico.

L'importante piano di sviluppo previsto per il Gruppo Costa nel prossimo quinquennio prevede anche il coinvolgimento dei cantieri **Meyer Werft**. Affidata al polo d'avanguardia tedesco, infatti, la costruzione delle navi alimentate a gas naturale liquefatto (LNG), simbolo dell'innovazione responsabile. **Costa Smeralda**, in costruzione nel cantiere di Turku (Finlandia) sarà la prima a ridurre le emissioni in maniera significativa contribuendo al raggiungimento degli obiettivi di sostenibilità perseguiti da Costa. L'impegno dell'azienda nella creazione di valore si esprime anche attraverso investimenti di carattere infrastrutturale nei cantieri dei principali porti di scalo. Destinati 10 milioni di euro ai cantieri navali di **Marsiglia**,





per il potenziamento delle banchine e dei bacini per il dry dock. Grazie a questo intervento, il porto francese è diventato il punto di riferimento per Costa nel Mediterraneo occidentale per quanto riguarda le attività di rimessaggio che generano un indotto, seppur minore, altrettanto importante anche sul piano delle competenze tecniche e specialistiche oltre che su quello puramente economico.

DRY DOCK  
2018



- COSTA ATLANTICA**  
SHANGHAI
- COSTA VICTORIA**  
MARSIGLIA
- COSTA MEDITERRANEA**  
MARSIGLIA
- COSTA FORTUNA**  
SINGAPORE
- COSTA DIADEMA**  
PALERMO



**3.937**  
TECNICI  
COINVOLTI



**152**  
PROGETTI  
REALIZZATI

COSTA VENEZIA: TRA SICUREZZA E INNOVAZIONE

Prima azienda a proporre crociere per il mercato cinese a partire dal 2006, Costa ha scelto di rafforzare i propri investimenti in un mercato in forte crescita ed espansione, con la volontà di intercettare il grande potenziale di sviluppo e di prendervi attivamente parte. Oltre ad essere la prima nave pensata e costruita sulla base delle esigenze e preferenze del mercato cinese, Costa Venezia rappresenta la ricerca di proporre un luogo iconico, come la città di Venezia, ad un pubblico particolarmente attratto dalla sua bellezza. Sul piano della realizzazione la nuova ammiraglia rappresenta un esempio di innovazione in termini di stabilità, sistemi di sicurezza, gestione dei consumi e degli impatti

interamente progettati per superare gli standard di riferimento. Costa Venezia è la prima nave della flotta Costa costruita nel rispetto della nuova normativa SOLAS del **Safe Return to Port**: uno dei sistemi di sicurezza più avanzati che prevede, in caso di difficoltà, il rientro autonomo in porto dell'unità navale da una distanza massima di 1.000 miglia nautiche (1.852 km). Relativamente alla minimizzazione degli impatti sono state adottate da Fincantieri, sin dalla fase progettuale, una serie di accorgimenti finalizzati a limitare al massimo la resistenza dello scafo all'acqua in fase di navigazione, permettendo di ridurre la potenza dei motori installati a bordo.

**135.000**  
TONNELLATE  
LORDE DI STAZZA

**323**  
METRI  
DI LUNGHEZZA

**6.478**  
PASSEGGERI  
CAPACITÀ COMPLESSIVA  
(DI CUI 5.200 OSPITI,  
1.278 EQUIPAGGIO)





## Itinerari e sviluppo del sistema turistico dei territori

Il settore crocieristico rappresenta senza dubbio un'opportunità per lo sviluppo di un sistema turistico integrato che permetta di creare e consolidare la creazione di valore nei porti di scalo e nei territori circostanti. Saper intercettare i flussi e capitalizzare la presenza di turisti attraverso la creazione di modalità di accoglienza dedicata è uno dei temi centrali dell'approccio multi-stakeholder di Costa. L'azienda è di fatto un catalizzatore di interesse e partner attivo per lo sviluppo del territorio, capace di fare sistema attraverso il dialogo con gli enti locali e di contribuire a dare nuovi stimoli per l'attivazione di progetti congiunti e il raggiungimento di obiettivi comuni.

La Liguria è sempre stata baricentrica per Costa, il piano di sviluppo previsto per il prossimo triennio vedrà un rafforzamento della presenza dell'azienda a livello regionale. A far data da marzo 2019 Costa Fortuna farà regolarmente scalo a **Genova** segnando il ritorno nella città in cui è presente con la propria sede. Parallelamente Costa Smeralda, attualmente in costruzione, offrirà un itinerario con due porti di scalo liguri, **La Spezia** e **Savona**. Oltre ai benefici diretti generati dall'incremento degli scali il contributo di Costa Crociere continua e si intensifica con importanti riflessi occupazionali: le sue attività infatti garantiscono sul piano occupazionale oltre 700 posti di lavoro a livello territoriale e creano un impatto economico di quasi 40 milioni di euro sulla città di Savona. I circa 200 scali annui nell'home port hanno determinato un transito complessivo di circa 1 milione di passeggeri favorendo la valorizzazione turistica del territorio limitrofo, come nel caso di Albenga visitata da oltre 3.000 crocieristi. In tale ottica a **La Spezia**, in occasione dello scalo della nave Costa Victoria a partire dal 2018, l'azienda ha ufficialmente avviato la gestione diretta del servizio crociere del porto, aggiudicandosi inoltre la concessione delle aree e dei servizi crociere di riferimento. Con un totale di 20 scali, Costa ha movimentato circa 60.000 passeggeri e prevede un incremento per il 2019. L'obiettivo è quello di costruire un rapporto di continuità con la città, contribuendo a farla diventare uno scalo di riferimento attrattivo e una destinazione turistica sempre più frequentata. Esperienza analoga, quella sviluppata con la città di **Tarragona**, dove la partecipazione ad un tavolo di lavoro con istituzioni pubbliche e private ha visto Costa impegnata nella co-progettazione delle aree di intervento per garantire uno sviluppo sostenibile della città, capitalizzando l'impatto generato dalla presenza delle navi (45 scali nel 2018).

### INSIEME PER GENOVA

A valle del crollo del Ponte Morandi del 14 agosto 2018, Costa ha deciso di agire fin da subito, attraverso una serie di iniziative per portare un contributo alla città in difficoltà. A bordo è stata effettuata una raccolta fondi: per ogni piatto di trofie al pesto ordinato nei ristoranti è stato donato un euro, oltre alla possibilità per gli ospiti di fare donazioni spontanee. Analoga raccolta è stata realizzata presso gli uffici di terra. L'intero importo raccolto è stato devoluto per la realizzazione di progetti individuati con Comune e Regione. A supporto del rilancio dell'immagine del territorio, Costa ha realizzato in collaborazione

con la Regione Liguria uno spot dedicato alla promozione del territorio e delle sue bellezze. Nel corso degli anni Costa ha sempre supportato e co-progettato iniziative sociali, culturali e di solidarietà; nel 2018 ad esempio, il supporto alla **Partita del Cuore** organizzata grazie alla collaborazione con Regione Liguria e Comune di Genova, ha visto la **Nazionale Cantanti** e i **Campioni del Sorriso** giocare per raccogliere fondi a favore dell'**Istituto Giannina Gaslini** di Genova, e di **AIRC Associazione Italiana per la Ricerca sul Cancro**.

Per agevolare la mobilità degli ospiti italiani verso le destinazioni di lungo raggio nel 2018 è stato rinnovato l'accordo di collaborazione triennale con **Alitalia**, integrando due nuove destinazioni: Maldive e Mauritius. Inoltre, grazie alla partnership con **Abruzzo Airport**, nuovi voli charter diretti da Pescara permettono di raggiungere India, Dubai e Nord Europa.

La diversificazione degli itinerari passa attraverso un duplice obiettivo: offrire agli ospiti nuove opportunità ed estendere a diverse aree di uno stesso territorio il beneficio degli impatti positivi generati dai flussi turistici costanti e programmati. Si colloca in questo ambito il premio **Cruise Baltic Crown Award 2018** assegnato all'Itinerary Department di Costa Crociere per l'inserimento di nuovi porti negli itinerari del **Mar Baltico** (in particolare Kotka in Finlandia) che ha permesso di diversificare l'impatto economico nell'area e di far conoscere ai turisti luoghi meno noti.

Nell'area del **Medio Oriente**, la collaborazione strategica per lo sviluppo siglata tra il Gruppo Costa Crociere e **Qatar Tourism Authority** (QTA) porterà a partire dalla stagione 2019 le navi nel porto di Doha, concorrendo al piano di sviluppo turistico regionale, il cui obiettivo è diversificare l'offerta e incrementare l'impatto economico. L'intesa vuole capitalizzare il potenziale del turismo crocieristico, parte del piano strategico del Progetto di Sviluppo del Porto di **Doha**, il quale prevede l'adeguamento delle strutture esistenti e la costruzione di un nuovo terminal per il 2020. Nella stessa prospettiva si inquadra l'accordo siglato tra **Meraas**, importante holding di **Dubai** attiva in molti settori tra i quali turismo e ospitalità, e Carnival Corporation, finalizzato alla trasformazione del porto di Dubai in un vero e proprio hub di riferimento per il turismo crocieristico regionale; parte integrante dell'accordo la partecipazione ai lavori per la realizzazione del nuovo **Dubai Cruise Terminal**. L'apertura a questo segmento del settore turistico contribuirà a creare significative opportunità di occupazione per i cittadini e residenti degli EAU negli ambiti della costruzione e della gestione delle infrastrutture e, in parallelo, dell'accoglienza, della ristorazione e dei servizi dedicati al settore marittimo.

Per quanto riguarda l'**Estremo Oriente**, nel 2018 è stato firmato il nuovo accordo triennale tra Costa, **Singapore Tourism Board** e **Changi Airport Group** per espandere il progetto **Fly&Cruise** in Asia. La partnership può contare sulla presenza a livello globale di Costa, sull'identificazione di Singapore come homeport crocieristico e sulla connettività dell'aeroporto di Changi, per rafforzare ulteriormente l'attrattività del sud-est asiatico come destinazione crocieristica. Per l'area del Sol Levante sono stati sviluppati numerosi nuovi itinerari che comprendono luoghi moderni e d'avanguardia come Tokyo, passando da città con una tradizione antichissima come Kobe, fino all'archeologia industriale di Nagasaki e al percorso di pellegrinaggio di Shingu, alla scoperta della cultura giapponese in tutte le sue sfaccettature.

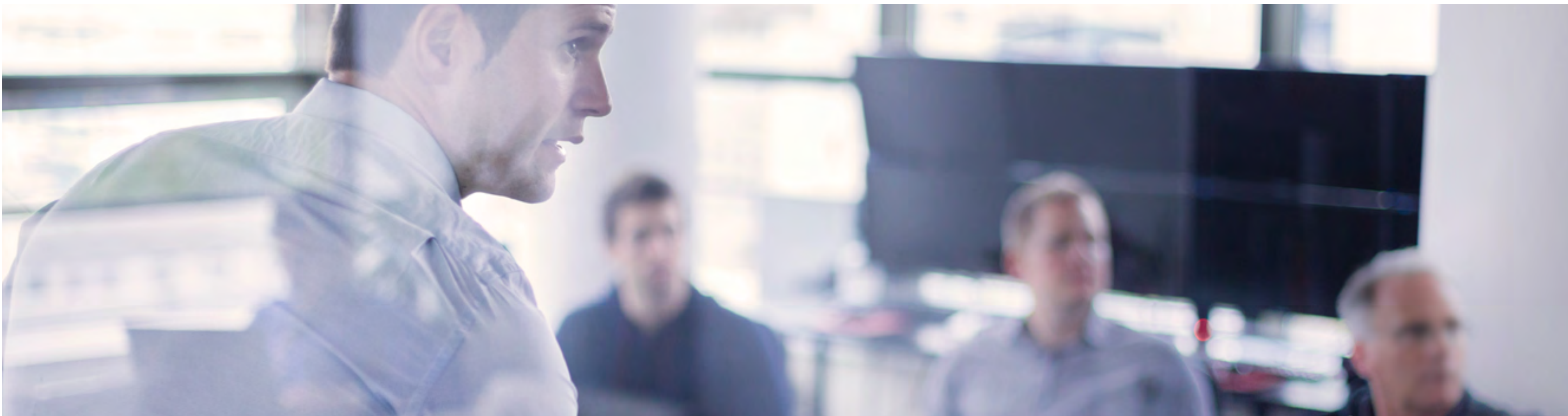




# L'ATTENZIONE VERSO I BUSINESS PARTNER

Costa Crociere considera determinante la relazione con la propria catena di fornitura. La particolarità del business, le dinamiche legate alla gestione della logistica e dell'approvvigionamento nei porti di scalo a livello globale rappresentano gli elementi chiave sui quali costruire relazioni solide, basate sulla trasparenza. Nuove forme di collaborazione e di sinergie basate sulla ricerca di soluzioni atte a mitigare gli impatti ambientali, a massimizzare la creazione di valore e a favorire un approccio orientato all'innovazione responsabile, sono parte integrante del dialogo costante con i partner. In quest'ottica l'azienda si impegna a lavorare in modo sempre più stretto con i propri fornitori chiave alla creazione di valore condiviso per i clienti e gli altri stakeholder di riferimento. Negli anni l'azienda ha lavorato nella 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, rispondente a requisiti di trasparenza, tutela dei lavoratori e rispetto dell'ambiente. Le opportunità di partenariato si strutturano infatti anche sul piano della sostenibilità, il Procurement, parte attiva in questo processo, lavora nell'ottica di definire criteri sempre più stringenti per la selezione dei fornitori rispetto ai temi rilevanti e di maggiore impatto per Costa. Nello scenario evolutivo attuale, caratterizzato da una sempre maggiore attenzione alla performance non finanziaria, l'integrazione dei temi della sostenibilità nella gestione della supply chain diventa doppiamente strategica.





Identificare e presidiare rischi non coperti nel modello di rischio aziendale (ERM) e identificare opportunità di valorizzazione o aree di miglioramento legate a tali temi, con riferimento alla catena del valore rappresentano aspetti fondamentali sui quali impostare la relazione con i fornitori. In tale quadro, Costa ha deciso di intraprendere un lavoro di mappatura del livello di consapevolezza e di rilevanza dei temi chiave di sostenibilità dei principali fornitori. A tale proposito nel corso del 2018 è stato sottoposto un ampio questionario, finalizzato a valutare i livelli di performance e ad individuare le potenziali aree di miglioramento. Disporre di informazioni strutturate è inoltre considerato fondamentale per valutare le corrette modalità di azione per rafforzare la relazione e individuare nuove potenziali sinergie. Parallelamente il monitoraggio costante permette di gestire preventivamente gli eventuali rischi, capitalizzare al meglio le opportunità e avere una chiara visione comparata dei fornitori «best in class»; sulla base di questo approccio è possibile inoltre gestire efficacemente la rivisitazione dei criteri di qualifica e/o la valutazione di specifici fornitori a fronte di eventuali rischi significativi. L'identificazione di aziende in cui la sostenibilità risulti essere parte integrante del modello di business e degli obiettivi di impresa ha portato al rafforzamento di collaborazioni chiave e all'individuazione di progetti trasversali con impatti diretti sugli stakeholder (come quelli portati avanti con Barilla, Knorr e Ferrero). Molte best practice, derivanti da fornitori di altissimo livello, risultano già all'attivo, come quella relativa alla fornitura di stoviglie e prodotti in **Mater-Bi** (introdotti nel 2003) per bar e ristoranti di bordo, rappresentativi di un approccio a favore della riduzione dei volumi di plastica monouso a bordo, anticipando la Direttiva Europea, in recepimento in Italia, che vieta il monouso a partire dal 2021. Anche per quanto riguarda igiene e manutenzione delle aree interne

alla nave, Costa utilizza prodotti **Ecolab**, leader nella formulazione che garantisce ambienti sicuri, attenuando gli impatti ambientali attraverso il risparmio di acqua ed energia. I prodotti impiegati nelle SPA e centri benessere di bordo sono principalmente di **Elemis**, il cui impegno si declina nella creazione di prodotti non testati su animali, derivati da ingredienti naturali, nel rispetto dei territori dai quali provengono, in ottica di un uso responsabile delle risorse e di benessere degli ecosistemi. Per quanto riguarda l'area Food&Beverage, una delle più rilevanti della catena di fornitura di Costa, l'azienda predilige, ove possibile, l'acquisto di prodotti stagionali, sfruttando le reti logistiche costruite nei porti di scalo, nell'ottica di minimizzare gli impatti della logistica e di restituzione alle comunità locali. In seguito alla mappatura di tutti gli ambiti, avvenuta tra il 2017 e il 2018, sono in fase di elaborazione una serie di provvedimenti ulteriori, ad esempio la linea guida introdotta da Carnival per la fornitura di uova acquisite solo da allevamenti a terra (Barn Eggs). Sempre nell'ottica di rendere sempre più sostenibile la propria supply chain, l'azienda, avvalendosi delle sue partnership strategiche (UNISG), sta portando avanti la revisione delle specie ittiche dell'offerta culinaria a bordo, per progressivamente sostituire ed eliminare i prodotti più critici a livello di sostenibilità ambientale e alimentare. Anche dal punto di vista dei fornitori per la pianificazione di attività sul territorio (escursioni), nel 2018 Costa ha confermato di voler aderire insieme a Carnival Corporation alla **WTTC Illegal Wildlife Trade “Buenos Aires” Declaration** a favore della tutela degli animali; questa prevede l'interazione solo con fornitori che offrono servizi dove gli animali godono di trattamenti adeguati e la cui buona condizione di vita sia previamente accertata, pena l'interruzione della collaborazione con l'azienda o l'esclusione in sede di scelta.





# LA RISPOSTA DI COSTA AI TREND EVOLUTIVI

Le preferenze dei viaggiatori e, conseguentemente, le loro scelte sono interessate da importanti cambiamenti: l'inclusione di nuove variabili nel concetto di vacanza, oltre alla crescita del segmento della classe media a livello globale e al peso sempre maggiore dei Millennials e della Generazione Z sul turismo internazionale, rappresentano elementi determinanti nel processo di trasformazione dei trend. L'innovazione tecnologica, che rende il mondo sempre più interconnesso e permette una continua condivisione di esperienze, guida l'evoluzione delle aspettative nei confronti dell'esperienza ricercata e attesa. I trend del 2018 indicano un'inclinazione, specialmente nelle giovani generazioni, verso esperienze diversificate e autentiche, orientate in maniera crescente a immergersi nella cultura locale privilegiandone il rispetto. Nel viaggio si ricercano conoscenza e consapevolezza: l'interesse globale per questioni come i diritti umani e la conservazione dell'ambiente, sostenute dalle

Nazioni Unite attraverso l'Agenda 2030, sono sempre più determinanti nelle scelte delle destinazioni e hanno una ripercussione sull'intero settore turistico.

Il settore crocieristico è chiamato ad integrare questi aspetti e a declinarli con una attenzione particolare negli aspetti sociali, politici e ambientali dei possibili itinerari da proporre. Infatti, soprattutto Millennials e Generazione Z, destinati a diventare il maggiore segmento di turisti entro il 2020, appaiono interessati a fare esperienze sostenibili una volta raggiunta la propria destinazione di viaggio, quando non proprio guidati da questo aspetto fin dalla pianificazione. La sostenibilità è ormai considerata da molti quale fattore di attrazione, trend in crescita trasversale rispetto a tutti i segmenti demografici e non solo quindi legato alle giovani generazioni. Rispetto allo scenario evolutivo Costa si pone nell'ottica di interpretare queste tendenze. Partendo dalla necessità di rendere dinamiche e dirette le relazioni con gli ospiti, la crescente propensione all'uso della tecnologia e dei social media prima e durante il viaggio diventano fattori determinanti di interazione e condivisione di esperienze meno tradizionali. L'azienda vuole sintetizzare le nuove esigenze dei viaggiatori offrendo l'opportunità di fare esperienze uniche, immersive e responsabili. Per questo Costa mette al centro della propria strategia la gestione dei flussi di ospiti attraverso la promozione di itinerari alternativi e tematici, disegnando percorsi innovativi in grado di far diminuire la pressione turistica sulle mete maggiormente congestionate. La promozione del rispetto dei luoghi è fondamentale per l'azienda, la proposta di itinerari alternativi e il rafforzamento di offerte di tour eco-sostenibili a basso impatto sono direttamente correlati all'impegno di tutelare i luoghi visitati e contribuire a preservarli intatti nel tempo non solo a livello ambientale. La creazione di un'offerta basata sull'esperienza diretta che permetta ai visitatori di conoscere le popolazioni locali, la loro cultura e, in particolare, le loro tradizioni sono in linea con i temi del turismo sostenibile internazionalmente rilevanti.





# WARM HOSPITALITY

Nella concezione della *customer experience* di Costa, la centralità dell'ospite è prioritaria: la lunga permanenza a bordo permette all'azienda di concepire la nave come luogo in cui la costruzione delle relazioni è parte integrante dell'esperienza di vacanza. Uno dei principali valori di Costa è infatti la **Warm Hospitality**, declinato in un sistema di accoglienza inclusivo e personalizzato, fondamentale nell'esperienza degli ospiti. Trasferire i valori e condividere gli impegni fanno parte di una visione allargata della vacanza, orientata a riflettersi nelle scelte e nei comportamenti della vita a bordo. Per facilitare ulteriormente i livelli di interazione e personalizzazione, rendendoli il più possibile fluidi ed efficaci, l'azienda investe nella digitalizzazione dei sistemi di comunicazione; in questo senso l'innovativa **Costa App** per smartphone è stata disegnata per accompagnare gli ospiti prima e durante la crociera, trasferendo una serie di informazioni in tempo reale (es.: prenotazione dei servizi dei ristoranti e delle escursioni). Testata su Costa Diadema nel corso del 2018, la App sarà utilizzabile su tutta la flotta a partire dal 2019, con un ulteriore

## I NUMERI DEL CARE TEAM

**140**  
**VOLONTARI**  
MEMBRI OPERATIVI A BORDO

**180**  
**VOLONTARI**  
MEMBRI OPERATIVI A TERRA

**865**  
MEMBRI DELL'EQUIPAGGIO  
ASSISTITI DAL CREW CARE TEAM

**1.400**  
OSPITI ASSISTITI DAL CARE TEAM:  
(sbarchi medici 78%,  
decessi per cause naturali 6%,  
casi sensibili 3%, altre casistiche 13%)

ampliamento delle funzionalità. Se la digitalizzazione è importante e innovativa, il rapporto umano resta alla base dell'esperienza di bordo. In quest'ottica è stato realizzato, nel corso del 2018, il primo progetto pilota il quale prevede la presenza a bordo del **Personal Cruise Consultant** a disposizione degli ospiti per offrire una consulenza personalizzata durante la crociera e supportare l'ospite nella progettazione della vacanza maggiormente adatta alle sue esigenze.

In linea con il valore centrale del rispetto della diversità e dell'inclusione Costa ha avviato il progetto **Adagio Tour**. Per la prima volta nel settore crocieristico gli ospiti disabili possono partecipare, senza costi aggiuntivi, ad escursioni a terra di gruppo. Questi tour, disponibili per ogni tappa a bordo di Costa Diadema a partire da gennaio 2019, nati dalla collaborazione tra **Costa Crociere Foundation** e **Associazione Italiana Sclerosi Multipla (AISM)** sono pensati per rispondere alle esigenze degli ospiti che abbiano la necessità di visitare le destinazioni scelte con ritmi meno intensi e senza impedimenti legati alle barriere architettoniche.

La gestione delle situazioni d'emergenza a bordo o a terra viene gestita dal **Care Team**, formato da personale dell'azienda appositamente individuato ed addestrato per supportare i passeggeri (ospiti ed equipaggio) in caso di necessità e chiamato a fornire assistenza dal punto di vista pratico e psicologico.

## COSTA VENEZIA: L'ESPERIENZA ITALIANA IN CINA

Costa Venezia rappresenta la trasposizione del sogno veneziano, così iconografico per il mondo cinese ed asiatico, su una piattaforma mobile. Interamente costruita in Italia, la nave destinata ad essere operativa in Cina è unica nel suo genere in quanto interamente progettata per offrire l'opportunità di vivere una delle mete più conosciute al mondo, simbolo del bello dell'Italia, in un altro continente. L'esperienza immersiva offerta è il frutto di una progettazione attenta e mirata a rispondere alle esigenze di un pubblico nuovo all'esperienza della crociera e particolarmente attratto dal Made in Italy. Se la concezione degli spazi interni a bordo rispetta i canoni di bellezza veneziani, l'adattamento alla cultura di un pubblico asiatico rappresenta il vero aspetto innovativo. Ed è proprio questo esercizio finalizzato a far convivere in maniera armonica questi due aspetti a fare della nave un esempio unico di una visione integrata dell'esperienza a bordo. Il teatro ispirato a **La Fenice**, l'atrio a **Piazza San Marco** e i ristoranti caratterizzati dalla tipica architettura delle calli e dei campi veneziani sono solo alcuni esempi di un lavoro esteso a tutte le aree della nave, nelle quali sono contemplati

elementi iconici quali, ad esempio, le gondole originali realizzate dagli artigiani dello **Squero di San Trovaso**.

A livello di prodotto il tema dell'italianità resta forte e caratterizzante, la presenza di importanti marchi della moda negli shop di bordo sono, insieme all'offerta gastronomica, tratti distintivi fondamentali. La possibilità di incontrare in un unico contesto il meglio della cucina italiana, della tradizione cinese e asiatica e di sperimentare le proposte tipiche delle località toccate nel corso dell'itinerario sono rappresentativi dell'approccio seguito da Costa, destinato a trovare nuove declinazioni nelle prossime navi della flotta. Caratterizzano la nave anche una serie di innovazioni pensate proprio per la clientela cinese come la grande area casinò, i karaoke-bar e le boutique di brand internazionali. A bordo non è stato inoltre tralasciato l'aspetto digitale, molto rilevante per gli ospiti asiatici: le tecnologie all'avanguardia impiegate vanno a personalizzare l'esperienza, dando l'opportunità agli ospiti di utilizzare servizi come **WeChat** e pagamenti **Alipay**, oltre ad App dedicate all'ottimizzazione della permanenza e dell'intera vacanza.





# CITTADINI DI BORDO

**SODDISFAZIONE  
DEL CLIENTE**  
**55% NPS<sup>9</sup>**  
(+8,16% RISPETTO AL 2017)

## IL CONSUMO RESPONSABILE



**-4,67%**  
**CONSUMO DI ACQUA**



**-27%**  
**SPRECHI ALIMENTARI**  
PROVENIENTI DAL PIATTO  
DEGLI OSPITI



**47**  
**TONNELLATE**  
DI ALLUMINIO RACCOLTE  
PARI A  
**3,7**  
**MILIONI DI LATTINE**

Nell'esperienza a bordo, nella quale vi è un'interazione continua e intensa tra l'azienda e i suoi ospiti, Costa intercetta un'occasione unica per integrare nei diversi ambiti della customer experience le tematiche di sostenibilità e responsabilità. L'obiettivo di Costa è creare una situazione di vacanza in cui l'ospite sia posto al centro e possa contestualmente cogliere ogni opportunità per essere un cittadino responsabile e per condividere esperienze nel multiculturale ed eterogeneo contesto della nave. Attraverso la veicolazione di messaggi positivi, Costa vuole arricchire il bagaglio esperienziale dei crocieristi, coinvolgendoli quotidianamente in particolare sulle tematiche relative a: categorizzazione dei rifiuti, consumo responsabile delle risorse, rispetto dell'ambiente e dei territori, principali ambiti di ingaggio sui quali l'azienda pone un focus rilevante. Per quanto riguarda il consumo responsabile del cibo, Costa ha attivato **Taste don't Waste** un programma di sensibilizzazione che ha permesso una riduzione pari al 27%<sup>7</sup> degli sprechi alimentari nei ristoranti e buffet di bordo, mostrando la reattività degli ospiti ai messaggi diffusi a bordo (si veda pag. 90). Anche il consumo attento dell'acqua è stato oggetto di coinvolgimento attraverso la campagna **Stop the Drop** effettuata su tutte le navi, tramite un video di sensibilizzazione e progettata per trasferire il senso di urgenza legato al tema del rispetto e del corretto utilizzo di questa risorsa preziosa, non solo a bordo, ma anche nel quotidiano, la riduzione complessiva dei consumi del 4,67%<sup>8</sup> è da attribuirsi anche alla maggiore attenzione dimostrata. Per quanto riguarda la categorizzazione dei rifiuti, grazie alla collaborazione decennale con il **CiAL**, Costa si è impegnata nella raccolta delle lattine di alluminio. Il coinvolgimento diretto nel processo di differenziazione, parte integrante del progetto **Message in a Can**, ha permesso di raccogliere nel corso del 2018 oltre 47 tonnellate di alluminio (pari a 3,7 milioni di lattine) immesse poi nel circuito virtuoso del riciclo.

<sup>7</sup>Percentuale riferita al periodo Gennaio/Dicembre.

<sup>8</sup>Consumo calcolato per persona al giorno.

Anche la scoperta dei territori toccati viene regolata in modo disciplinato, dando la possibilità agli ospiti di scoprire l'essenza dei luoghi nel loro rispetto. Per questo sono stati sviluppati nell'ottica di responsabilità e sostenibilità nel lungo periodo nuovi itinerari ed escursioni. La visione strategica di Costa implica il diretto coinvolgimento delle realtà locali per l'attivazione di sistemi di accoglienza e per la definizione di percorsi esperienziali e conoscitivi orientati a rendere i siti pienamente rispondenti ai flussi turistici e garantire allo stesso tempo la conservazione delle risorse naturali, del paesaggio e il rispetto per la popolazione locale. Seppure le destinazioni a forte attrazione turistica, restino per Costa centrali nella strategia di definizione degli itinerari, nell'ottica di minimizzare l'impatto generato dai flussi, l'azienda è costantemente impegnata a disegnare percorsi alternativi e innovativi che includano l'inserimento di mete e realtà d'interesse, meno richieste, verso le quali orientare la scelta anche attraverso azioni promozionali dedicate. Nel 2018 l'azienda ha lavorato per realizzare escursioni orientate ad offrire opportunità diversificate per scoprire i luoghi e le culture locali, dai tour più classici a vere e proprie esperienze di sport e avventura. Gli **Active Tour** privilegiano quindi il contatto con la natura e contestualmente l'impatto positivo sull'ambiente del territorio. La promozione di tour a piedi o effettuati grazie all'utilizzo di mezzi a basso impatto quali ad esempio segway, Mini Moke, e biciclette elettriche permette di conoscere il territorio attraverso circuiti dedicati disegnati per favorire la scoperta dinamica.

La valorizzazione della tradizione culinaria locale è al centro della proposta di nuovi percorsi esperienziali, i **Food Tour** (specialmente in Italia) offrono la possibilità non solo di valorizzare e far conoscere i prodotti tipici del territorio ma anche di entrare in contatto diretto con le aziende, contribuendo a caratterizzare da un lato l'esperienza del viaggiatore e, dall'altro, a promuovere a livello internazionale realtà che diversamente non possono avere questa vetrina. Inoltre, attraverso i **Tour Discover like a "local"** l'azienda si impegna a coinvolgere il crocierista in esperienze immersive nei siti più significativi delle città, favorendo il contatto diretto con le comunità locali finalizzato a rafforzare lo *human touch* e a mettere in luce le abitudini culturali più distintive, fondamentali per vivere un'esperienza maggiormente autentica.

Tutte queste iniziative, favorite dalla possibilità di un coinvolgimento diretto, garantito dalla lunga permanenza a bordo, costituiscono un elemento aggiuntivo, non prescrittivo, della vacanza. Il rafforzamento della dimensione responsabile del viaggio si configura nel raggiungimento di un vero e proprio cambio di paradigma in cui l'ospite diventa vero e proprio cittadino di bordo.

<sup>9</sup>Il Net Promoter Score (indice utilizzato per valutare il livello di fedeltà nella relazione impresa – cliente) è utile a misurare la soddisfazione, evidenziare le aree di miglioramento e per stabilire il livello di fedeltà.





# TOMORROW





# IL NOSTRO IMPEGNO



## THE GLOBAL GOALS

For Sustainable Development



# CAMBIARE PARADIGMA

Disegnare il futuro per un'azienda come la nostra significa prima di tutto interpretarlo, la nave oltre ad essere un sistema chiuso è un vero e proprio mondo la cui organizzazione si basa sulla capacità di saper integrare in maniera armonica le esigenze e le aspettative dei viaggiatori e, allo stesso tempo, di interagire con i territori e gli ecosistemi di riferimento. Per questo motivo abbiamo messo al centro della nostra strategia la progressiva trasformazione di alcuni ambiti rilevanti del nostro business, scegliendo di fissare traguardi ambiziosi in linea con le sfide globali definite dall'Agenda 2030. Parte integrante di questa scelta, la ricerca del coinvolgimento diretto di coloro che vivono l'esperienza a bordo, siano essi ospiti o membri dell'equipaggio. Realizzare la trasformazione di un modello di business complesso come il nostro, permettendole di evolversi in un'ottica di sviluppo sostenibile, è praticabile solo se tutti gli stakeholder sono parte attiva del percorso stesso. Nella nostra visione di innovazione responsabile la centralità del fattore umano resta quindi imprescindibile e prevede un vero e proprio cambio di paradigma: che parte dal reinterpretare il ruolo del passeggero quale vero e proprio cittadino di bordo. In quest'ottica abbiamo lavorato su

temi particolarmente rilevanti quali la lotta agli sprechi alimentari e la riduzione dell'utilizzo della plastica che riconducono la maggior parte del successo alla consapevolezza non solo di trovare soluzioni in grado di mitigare gli impatti ma, prima di tutto, alla capacità di accettare una trasformazione o, meglio, un'evoluzione dei comportamenti e degli stili di vita in un contesto come quello della vacanza. Andare in questa direzione implica una nuova modalità di relazione improntata a coinvolgere direttamente il viaggiatore su temi che apparentemente possono sembrare distanti dal contesto della spensieratezza e del tempo libero, se non addirittura in controtendenza.

Noi di Costa crediamo sia questa la giusta rotta da seguire, essere cittadini responsabili fa parte del nostro modo di fare impresa, portare a bordo i nostri passeggeri in questo viaggio è la nuova tappa sulla quale vogliamo concentrarci perché, per cambiare davvero paradigma c'è bisogno dell'impegno e dell'energia positiva di tutti.

**Stefania Lallai**  
*Sustainability and External Relations Director*





# LA LOTTA AGLI SPRECHI ALIMENTARI

Il cibo è la più vitale connessione dell'uomo con il pianeta, è al centro delle tradizioni culturali. La nostra stessa sopravvivenza dipende dall'assunzione di alimenti sani e nutrienti. Eppure, nonostante il tempo, il denaro e il lavoro investiti affinché le risorse naturali crescano, vengano elaborate, trasportate e distribuite, il valore attribuito al cibo si è progressivamente ridotto. La produzione e il consumo alimentare costituiscono infatti una delle principali questioni ambientali alle quali la collettività è chiamata a rispondere in maniera concreta. Il **Goal 12.3 dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite** pone il focus sul dimezzare lo spreco alimentare globale pro-capite a livello di vendita al dettaglio e dei consumatori e sul ridurre le perdite di cibo durante la catena di produzione e di fornitura, comprese le perdite del post-raccolto. La drastica riduzione della produzione di scarti alimentari e il cambiamento dei modelli di consumo rappresentano una delle più grandi sfide e, al tempo stesso, una delle opportunità più significative per contribuire ad una sempre maggiore sostenibilità dei sistemi alimentari rigenerativi. Allo spreco del cibo corrisponde quello relativo a tutto ciò che è stato investito nella



**VALORE E RISPETTO DEL CIBO**



**RIDUZIONE DEGLI SPRECHI**



**RESTITUZIONE ALLA COMUNITÀ**



**RECUPERO DELLE ECCELENZE**

produzione, compresi i disboscamenti e la bonifica dei terreni, fenomeni che rappresentano la prima causa della perdita di biodiversità. È stato stimato come il 40% degli sprechi alimentari avvenga nel settore cosiddetto customer-facing, specialmente nell'ambito della ristorazione, del settore alberghiero e della distribuzione. Sulla base di questo scenario, Costa ha scelto di affrontare con un approccio strategico la sistematica eliminazione degli sprechi alimentari a bordo e di contribuire parallelamente a rimodellare l'industria integrando questo obiettivo nella propria roadmap e definendo un piano di investimenti dedicato. Focalizzandosi sul **Goal 12** (Garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo) e sul **Goal 2** (Porre fine alla fame, raggiungere la sicurezza alimentare, migliorare la nutrizione e promuovere un'agricoltura sostenibile) l'azienda ha creato un percorso chiaro e condiviso con gli stakeholder di riferimento, nell'ottica del miglioramento continuo. Al centro di questo percorso, la ricerca di collaborazioni strutturate con partner di livello, coinvolti nella ricerca di soluzioni scalabili, al fine di stabilire strategie congiunte ed individuare strumenti innovativi applicabili al sistema nave. Il cibo è da sempre al centro dell'esperienza della vacanza a bordo e include il tema della convivialità e del piacere di scoprire tradizioni e sapori. Andare a toccare uno degli asset più strategici, affrontando il tema della lotta agli sprechi alimentari e integrandolo nel contesto della vacanza, ha richiesto all'azienda uno sforzo significativo, sia nella ricerca di soluzioni impattanti a livello di business, sia nella volontà di rendere l'esperienza gastronomica maggiormente ricca di contenuti e coerente con i trend evolutivi della sana alimentazione. In linea con questa visione Costa ha elaborato il programma **4GOODFOOD**, un progetto unico nel settore crocieristico e della ristorazione, che pone al centro il consumo responsabile e la volontà di coinvolgere in modo partecipativo tutti i principali attori. L'unicità dell'intero programma nell'ambito dell'industria crocieristica e i risultati conseguiti finora fanno di Costa un trend setter. Incoraggiare altri player ad impegnarsi concretamente su un tema di rilevanza globale rappresenta per l'azienda un obiettivo a cui tendere. Favorire la creazione di un ecosistema in cui le migliori pratiche possano essere diffuse e riprodotte da altri attori con un approccio evolutivo, rientra nella volontà di superare la competizione e di agire in un contesto più ampio per il bene comune.



**940 MLD**

**DI DOLLARI**  
LA PERDITA  
SU BASE ANNUA  
GENERATA  
A LIVELLO GLOBALE  
**DAGLI SPRECHI**  
**ALIMENTARI.**



**40%**

**DELLA SUPERFICIE**  
**TERRESTRE**  
DEDICATO ALLA  
**COLTIVAZIONE**  
DI **MATERIE PRIME**  
ALIMENTARI.



CIRCA **70%**

**DI ACQUA POTABILE**  
È UTILIZZATA  
PER ALLEVAMENTI  
E COLTIVAZIONI.



**1/3**

**DELLE EMISSIONI**  
**DI CO2** DERIVA  
DA PROCESSI  
CONNESSI  
ALL'**ALIMENTAZIONE.**



**35/40%**

**DELLE EMISSIONI**  
**DI METANO**  
DERIVANO  
DALLA **PRODUZIONE**  
**ZOOTECNICA.**



**30%**

**DELLA PERDITA**  
**DELLA BIODIVERSITÀ**  
PUÒ ESSERE  
ATTRIBUITO  
ALLA PRODUZIONE  
ALIMENTARE.



## Il valore del cibo al centro



Annunciato a febbraio del 2018 il programma **4GOODFOOD** definisce la linea strategica di Costa e stabilisce l'ambizioso obiettivo di ridurre gli sprechi alimentari del 50% entro il 2020, dieci anni in anticipo rispetto all'Agenda 2030. L'approccio sistemico disegnato dall'azienda prevede la trasformazione della progettazione dell'esperienza gastronomica e l'applicazione di una visione evolutiva del proprio business, in linea con i nuovi stili di vita e con le sfide globali. La riduzione degli sprechi alimentari in un sistema complesso e chiuso come quello della nave ha implicato l'intervento nei processi di approvvigionamento, preparazione e distribuzione del cibo e, allo stesso tempo, il coinvolgimento diretto del personale di bordo e dei passeggeri, finalizzato a favorire la creazione di una cultura di sostenibilità e il cambio radicale dei paradigmi di consumo, con ricadute positive sul piano ambientale, sociale ed economico.

Partnership chiave del programma è senza dubbio quella con l'**Università di Scienze Gastronomiche di Pollenzo**, quale soggetto ispiratore e influenzatore nel processo di ripensamento dell'esperienza gastronomica e della valorizzazione del cibo a bordo, con una visione di lungo periodo. Insieme a UNISG, Costa ha messo in atto un processo di rivisitazione di oltre 500 ricette allo scopo di percorrere un itinerario gastronomico espressione dei territori a bordo delle navi, scegliendo le migliori e più equilibrate combinazioni di



**744 ore**  
**DI FORMAZIONE**  
**DEDICATA**



**DI CUI 96 ore**  
**A 6 EXECUTIVE CHEF**  
**IN SEDE UNISG**

alimenti nutrienti e, al tempo stesso gustosi, tipici della Dieta Mediterranea privilegiando al contempo la scoperta delle tradizioni locali. Il lavoro congiunto si pone quale obiettivo principale la sensibilizzazione dei passeggeri verso un'alimentazione sempre più sana e consapevole.

La collaborazione con UNISG si prefigge inoltre di individuare le aree critiche e strategiche legate alla produzione e alla somministrazione degli alimenti, con l'obiettivo di testare e implementare nuovi modelli orientati alla valorizzazione e alla qualità del cibo. La grande attenzione ai processi rappresenta solo uno degli aspetti nodali; per consolidare un approccio innovativo è fondamentale infatti orientare, coinvolgere e ispirare tutti gli operatori impegnati nelle cucine. La creazione di una nuova cultura passa attraverso programmi specifici di formazione gestiti in collaborazione con l'università e dedicati ai ruoli chiave. Nel corso del 2018, in collaborazione con UNISG, sono stati realizzati corsi di formazione che hanno visto impegnati gli Executive Chef di bordo sui temi di salute, nutrizione e analisi sensoriale, alternando momenti didattici a momenti più pratici di laboratorio e cucina. Questo percorso concorre significativamente al consolidamento della cultura aziendale, arricchendola di spunti innovativi e nuovi stimoli sui temi rilevanti nel mondo dell'alimentazione.





Innovazione in cucina

Dare valore al cibo implica una riflessione diretta sulla riduzione degli sprechi a partire dalla fase di realizzazione dei piatti. La gestione efficace della riduzione prevede innanzitutto il monitoraggio attraverso sistemi di misurazione e verifica. Non essendovi precedenti nel settore crocieristico, Costa riferendosi a uno studio del **World Resources Institute** (WRI), ha scelto il modello di ristorazione anglosassone come benchmark a cui fare riferimento per le preliminari operazioni di mappatura e di posizionamento. Se nel contesto anglosassone la media di spreco è di 284 gr a persona a pasto, quella a bordo delle navi Costa era pari a 216 gr (-24%). Nonostante la buona base di partenza, è stato individuato un partner competente per accompagnare l’azienda verso un obiettivo ancora più ambizioso. In questo contesto si inserisce la collaborazione con **Winnow**. La co-progettazione di un sistema di digitalizzazione ad hoc per l’ambiente nave ha permesso di integrare tecnologie innovative, in grado di supportare gli chef nell’identificazione delle criticità. L’installazione in tutte le cucine di bordo di un sistema di bilance digitali realizzato da Winnow, consente all’azienda di avere una visione completa e integrata della tipologia di sprechi divisi per categoria (deterioramento dei prodotti per acquisti superiori al fabbisogno, scarti nella preparazione del cibo, quali le bucce, gli errori di cucina, i piatti preparati ma non serviti, gli avanzi nei piatti degli ospiti) e permette agli chef di definire piani di riduzione specifici per i menu di ogni singola nave. Le variabili del numero di passeggeri, della loro nazionalità e dell’itinerario rappresentano inoltre un fattore determinante a livello di consumi e di eccedenze. Per questo motivo le azioni di miglioramento sono in capo ad ogni singola nave e gestite in collaborazione diretta con la sede centrale, incaricata di interfacciarsi per la gestione del processo degli acquisti.



Per maggiori info: [www.winnowsolutions.com](http://www.winnowsolutions.com)

PERFORMANCE 2018\*

- 34% RIDUZIONE DI SPRECO ALIMENTARE COMPLESSIVO
- 27% SPRECO PROVENIENTE DAL PIATTO DEGLI OSPITI
- 35% SPRECO PROVENIENTE DAL PIATTO DEI MEMBRI EQUIPAGGIO
- 34% (1.227 TONNELLATE) STIMA RIDUZIONE CO<sub>2</sub>

\*Dati gennaio 2018- dicembre 2018.

L’implementazione sulla flotta degli strumenti di verifica forniti da Winnow ha rappresentato una sfida anche di carattere logistico, considerati gli spazi limitati a bordo. L’introduzione delle bilance digitali ha comportato significativi investimenti in termini di risorse impattando sulla trasformazione di alcuni processi produttivi con coinvolgimento diretto degli chef. Grazie a questo sistema, tutti i rifiuti alimentari vengono mappati e inseriti su sistemi di Cloud forniti da Winnow su base giornaliera. La mappatura consente agli chef di agire e apportare modifiche correttive laddove necessario. In una logica di cambiamento altamente sfidante, anche sul piano dei comportamenti e delle abitudini, l’acquisizione di una nuova sensibilità dello staff di cucina è cruciale per lo sviluppo di un ambiente reattivo, capace di migliorare costantemente le performance. Per mantenere tale il sistema, specialmente in un contesto caratterizzato da elevata rotazione del personale, la sensibilizzazione e la formazione sono fondamentali.

“L’implementazione di Winnow nelle cucine ha avuto un impatto positivo a livello economico, ambientale e sociale. I crew sono sempre stati motivati e ingaggiati e con il supporto dei sistemi di Winnow continueremo sempre a migliorare i processi. Per noi chef di bordo è essenziale avvicinarci alle tematiche di sostenibilità e mitigare gli impatti del nostro lavoro.”

Gennaro Chiatto, Executive Chef

Creare un’unità operativa per la gestione degli sprechi alimentari significa attivare specifici programmi di training e re-training degli addetti. Nel 2018, a seguito dell’implementazione a livello flotta, Costa insieme a Winnow ha definito un imponente piano di formazione dedicato a 3.576 persone. Al centro del piano formativo non solo l’addestramento al corretto utilizzo delle bilance e alla categorizzazione degli alimenti, ma soprattutto uno schema di responsabilizzazione orientato a motivare lo staff e ad incoraggiarne la proattività, rendendolo partecipe dell’impegno preso dall’azienda e favorendo un cambiamento della cultura. Il successo del progetto di riduzione degli sprechi dipende largamente infatti dal livello di consapevolezza del proprio specifico ruolo e del contributo apportato alla prevenzione.

“La prevenzione dello spreco alimentare è un’opportunità che ha un senso sia ambientale che economico per l’industria delle crociere. Siamo orgogliosi di essere parte dell’ambizioso obiettivo di Costa Crociere di dimezzare gli sprechi alimentari entro il 2020. Stanno definendo lo standard nella sostenibilità alimentare per l’intera industria crocieristica.”

Marc Zornes, Winnow Founder & CEO





Cultura e sensibilizzazione

Lo sviluppo del programma 4GOODFOOD è correlato alla volontà di sensibilizzare milioni di ospiti sul rispetto del cibo e stimolare il settore a fare proprio tale obiettivo. L’azienda mira a creare una nuova cultura in cui gli ospiti siano considerati come dei veri e propri cittadini, da poter ispirare durante la permanenza a bordo. Il consumo responsabile del cibo, pienamente integrato nel programma 4GOODFOOD, è una delle priorità strategiche della sostenibilità per Costa. Su questi presupposti nasce la campagna di sensibilizzazione **Taste don’t Waste**, progettata per coinvolgere direttamente gli ospiti al consumo responsabile e all’impegno proattivo in particolare nell’area buffet. Parte rilevante del programma, mira a far partecipare gli ospiti ad un viaggio più ampio, migliorando contestualmente la percezione del valore del cibo. La scelta di adottare un approccio non prescrittivo per l’ospite, nasce allo scopo di farlo sentire parte di un sistema virtuoso. Centrale in questo approccio il superamento della visione di ospite tout court e la nuova connotazione di cittadino, conservando il rispetto per la dimensione della vacanza. Rendere gli elementi di responsabilità parte integrante di un’esperienza, in un ambiente altamente multiculturale, implica il coinvolgimento diretto sull’importanza di un’alimentazione sana, del valore del cibo e dei meccanismi di circolarità potenzialmente innescabili. Condividere la nuova filosofia di Costa è essenziale infatti per garantire il successo a lungo termine. Ad oltre un anno dal lancio della campagna è stata registrata una riduzione del 27% di plate waste da parte dei crocieristi, dato esplicativo di come effettivamente ci sia sensibilità verso questa tematica, intercettata e indirizzata da Costa attraverso la campagna. La finalità ultima è che le persone scendano dalle navi contaminate dall’ambiente, ancora più consapevoli rispetto alle tematiche sulle quali Costa concentra il proprio impegno, motivandole ad adottare comportamenti responsabili e ad iterarli nella loro quotidianità.

**TASTE  
DON'T WASTE**



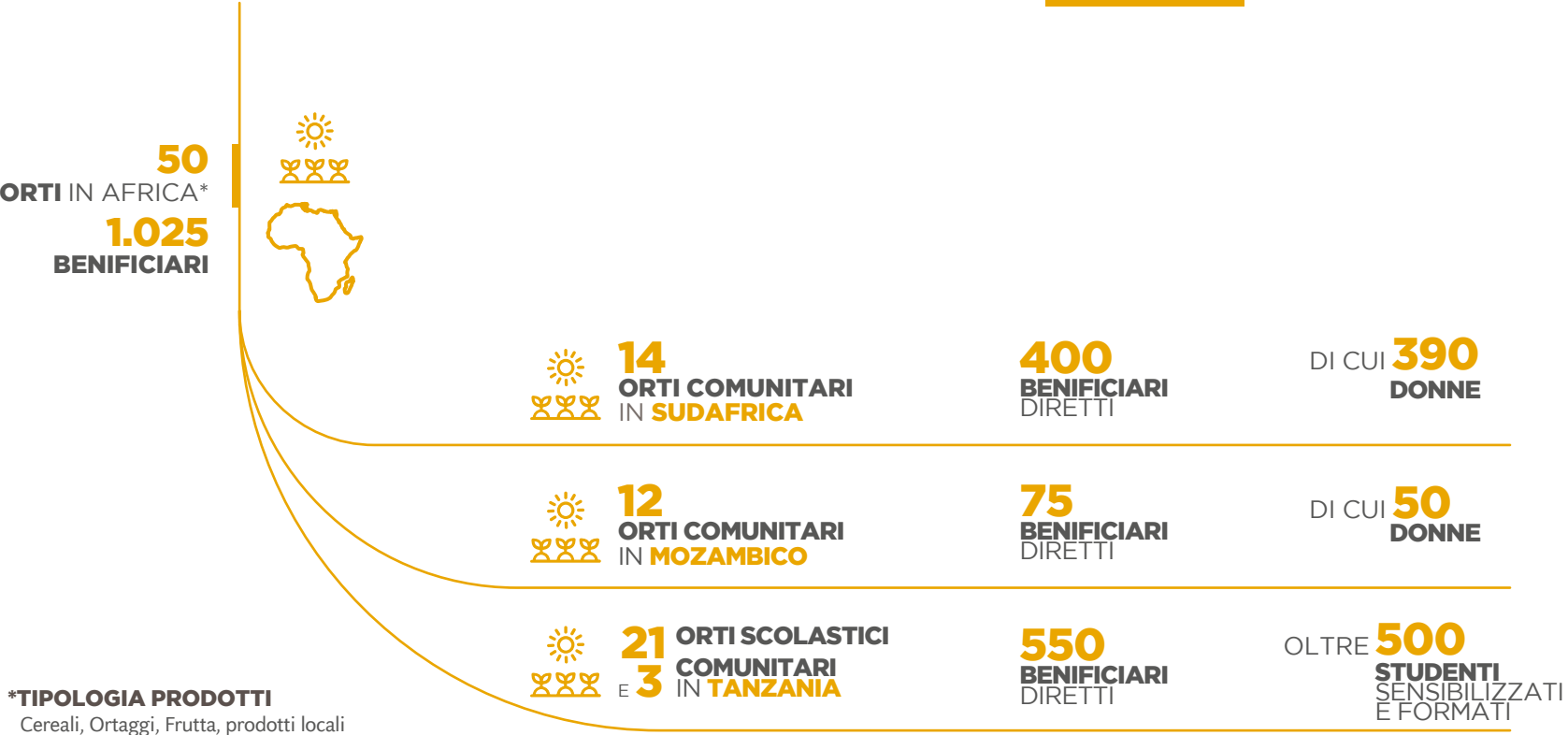
**9.096**  
PERSONALE DI BORDO  
FORMAZIONE SPECIALISTICA

**100%**  
OSPITI E MEMBRI  
DELL'EQUIPAGGIO  
SENSIBILIZZATI



*“La nostra comunità, essendo composta da persone anziane, giovani e bambini, vede tutti molto coinvolti nell’agricoltura e, quando si presentano nuove attività e opportunità di apprendimento, tutti partecipano con grande entusiasmo. Il progetto “Orti in Africa” di Fondazione Slow Food e il sostegno di Costa Crociere, ci ha dato l’opportunità per continuare a coltivare i prodotti della nostra terra e allo stesso tempo di rispettare le nostre tradizioni alimentari.”*

**Lorenço Romao Machava e Elsa Novela,**  
comunità di Humelela e Bobole, Mozambico



I PRIMI 50 ORTI SOSTENUTI DA COSTA CROCIERE

La digitalizzazione delle cucine permette una visione dell’incidenza della riduzione degli sprechi a livello di costo, consentendo all’azienda di reinvestire parimenti sia nella qualità del cibo sia nel sostenere il progetto **Orti in Africa** di **Fondazione Slow Food**. A distanza di un anno dall’inizio della campagna **Taste don’t Waste**, è stato possibile investire nella creazione di 50 orti in **Mozambico** (12), **Sud Africa** (14) e **Tanzania** (24) finalizzati allo sviluppo di una rete di agricoltori responsabili che salvaguardano la biodiversità del territorio. Di questi 50 orti, 29 sono ‘orti comunitari’, designati per le intere comunità e 21 sono invece ‘orti scolastici’, affidati e gestiti dalle scuole proprio per insegnare ai potenziali

agricoltori di domani le principali tecniche di coltivazione. Fondati su un modello sostenibile, con tecniche di compostaggio ed efficienza nell’impiego di risorse più avanzate, gli orti si sviluppano progressivamente grazie al processo di educazione di giovani e agricoltori da parte di coordinatori locali. Il progetto ha l’ambizione non solo di dare un contributo nel breve periodo, ma di offrire una forma di sostentamento economico per il futuro, favorendo il rispetto dei principi sui quali si basa l’intero programma e, soprattutto di creare una vera e propria rete di agricoltori consapevoli che si prenderanno cura della propria terra.





## Restituzione e interconnessione con le comunità



In un contesto come quello della nave, per una questione legata all'alto numero di pasti erogati su base giornaliera, non tutta l'eccedenza può essere evitata. Come per tutti i settori che producono cibo su larga scala, l'obiettivo zero-waste non è quindi strutturalmente raggiungibile. Costa ha concretizzato una soluzione per trasformare le eccedenze, ossia i pasti preparati ready-to-eat e non consumati dagli ospiti, da rifiuto a risorsa. Capitalizzando l'opportunità offerta dalla Legge 166/2016, che regola e facilita le donazioni degli alimenti a scopo sociale in Italia, è stata elaborata una strategia per mettere in atto i principi di solidarietà e sussidiarietà. Questa operazione ha richiesto un dialogo strutturato con Agenzia delle Dogane, Sanità Marittima e con i porti, enti di riferimento per la validazione dello sbarco degli alimenti nel pieno rispetto della normativa prevista, e ha dato vita ad un programma di donazione delle eccedenze alimentari, diventato un vero e proprio *blueprint* in quanto unico a livello globale nel sistema marittimo. Per attuare le donazioni Costa ha attivato una collaborazione con la **Fondazione Banco Alimentare Onlus**, partner scelto per il forte radicamento sul territorio e il network internazionale. Grazie a questa collaborazione strategica le eccedenze vengono sbarcate direttamente dalle cucine delle navi a strutture caritative individuate presso i porti di sbarco. La più grande potenzialità di questa parte del programma consiste nella sua riproducibilità. A Savona e Civitavecchia (aderenti al programma dal 2017) nel corso del 2018 si sono aggiunti i porti di Bari, Palermo, Marsiglia e Barcellona, mentre Savona ha

9 PORTI

12 ASSOCIAZIONI  
BENEFICIARIE

OLTRE  
100  
MILA  
PORZIONI  
DONATE

282 SCALI

\*Dati da luglio 2017 al 31 marzo 2019.

raddoppiato i suoi sbarchi. A partire da dicembre ai porti italiani si sono aggiunti quelli di Fort de France in Martinica e Pointe-à-Pitre in Guadalupa.

L'espansione nazionale e internazionale di questo progetto di economia circolare ne accresce il valore. Attraverso la capacità di dialogo e la flessibilità con istituzioni, porti e autorità locali, il *blueprint* elaborato è infatti risultato applicabile con successo a destinazioni con leggi e regolamentazioni diverse.

Con la collaborazione del Banco Alimentare, ad oggi\* oltre 100.000 porzioni di buon cibo sono state donate a dodici associazioni, un progetto che non si pone confini o limiti. Oltre all'importanza rappresentata dal recupero di alimenti preziosi, che andrebbero altrimenti sprecati, il tema del valore del cibo può avere un'ulteriore declinazione. Il fatto di poter offrire regolarmente alle strutture pasti controllati e ad alto valore nutrizionale ha un impatto concreto sulla vita di persone e famiglie beneficiarie, provvedendo al loro fabbisogno. I piatti concepiti per gli ospiti arrivano direttamente sulle tavole delle comunità e danno la possibilità ai beneficiari di consumare alimenti diversificati e di altissima qualità, di provare sapori lontani dalla propria cultura e fuori dall'ordinario. Tutto ciò ha effetto riqualificante per l'individuo a livello di benessere e favorisce la convivialità fondamentale a migliorarne la qualità della vita. In questo modo si va a creare un significativo network internazionale tra il territorio, le comunità e le navi, rafforzando la loro interconnessione attraverso il principio della solidarietà.

*“Ricevere le eccedenze alimentari da Costa Crociere ci permette di offrire un pasto caldo di qualità superiore a coloro che si rivolgono alla nostra associazione. Condividere un pasto all'Armée du Salut significa permettere alle persone di ripartire e ricostruire il proprio ruolo sociale attraverso la dignità di un pasto, che è diritto fondamentale di tutti.”*

Jocelyn Bresson, Directrice Armée du salut (Marseille)

*“Siamo davvero felici di questa collaborazione con Costa Crociere che ci permette di ricevere cibo doppiamente buono: sia per valore nutrizionale, sia per gusto. Il pasto tanto atteso dai nostri ragazzi diventa così un momento di condivisione ancora più gioioso.”*

Don Attilio Molteni, Direttore pro tempore  
Casa dell'Angelo Custode Opera Don Guanella





Dalla tavola di Costa alla tavola dei beneficiari

Il progetto di Costa Crociere e Fondazione Banco Alimentare di conferimento delle eccedenze alimentari si inserisce nel contesto di sostegno alla povertà ed esclusione sociale, in linea con SDG 1 (povertà zero), SDG 2 (fame zero) e SDG 10 (ridurre le disuguaglianze) dell'Agenda 2030. L'interazione con le strutture caritative beneficiarie permette un accesso privilegiato a nuove realtà e a un nuovo punto di vista sul mondo, lontano dai comuni stereotipi. Al centro è il diritto all'alimentazione considerato non come un punto di arrivo, ma come punto di partenza per la riqualificazione dell'individuo e del suo benessere. Andare sul territorio, conoscere i numerosi volontari e chi gestisce queste associazioni, ascoltare i loro bisogni, è parte integrante del progetto e permette all'azienda di consolidare il rapporto con le comunità e di guadagnare una nuova prospettiva di relazione con i territori.

2018 POINTE A PITRE  
GUADALUPA  
ASSOCIAZIONE  
SAINT VINCENT DE PAUL

2018 FORTE DE FRANCE  
MARTINICA  
ACISE  
(ASSOCIATION CITOYENNE  
POUR L'INSERTION  
SOLIDAIRE ET ÉCONOMIQUE)  
LE SECOURS ADVENTISTE

UNICITÀ E RICONOSCIMENTO INTERNAZIONALE

Nel corso del 2018, 4GOODFOOD ha suscitato grande interesse e ha ricevuto importanti riconoscimenti internazionali, legati alla sua unicità e al carattere innovativo non solo nel panorama marittimo a livello globale. Gli impatti positivi già rilevati e misurabili, sono stati al centro dell'attenzione, così come la potenziale scalabilità del programma. In questo contesto

Costa è stata chiamata a partecipare alla **Giornata internazionale per l'eliminazione della povertà** al **Parlamento Europeo**, per illustrare il suo programma. Nel 2018 4GOODFOOD ha ricevuto inoltre il **CSR Seatrade Award** e il **Best Italian Client Award**, e contribuito a far vincere il **WTM World Travel Leaders Award**.

2017 SAVONA  
FONDAZIONE L'ANCORA ONLUS  
DI VARAZZE  
2018 SAVONA  
CARITAS

2017 CIVITAVECCHIA  
REPUBBLICA DEI RAGAZZI

2018 MARSIGLIA  
CONGRÉGATION ET FONDATION  
DE L'ARMÉE DU SALUT  
OPERAZIONI DI AIUTO ALIMENTARE  
A CENTINAIA DI PERSONE IN SITUAZIONI  
SOCIO-ECONOMICHE CRITICHE, TRAMITE  
DISTRIBUZIONE DI PASTI

2018 BARCELLONA  
HOGAR NUESTRA SEÑORA  
DE LOURDES  
RESIDENZA PER ANZIANI  
FUNDACIÓ ACOLLIDA  
I ESPERANÇA  
PERSONE CON FRAGILITÀ  
E A RISCHIO DI ESCLUSIONE  
SOCIALE

2018 BARI  
FONDAZIONE OPERA  
SANTI MEDICI COSMA  
E DAMIANO DI BITONTO  
CIRCA 200 PASTI PER ADULTI  
E MINORI INDIGENTI, DONNE  
IN DIFFICOLTÀ

2018 PALERMO  
MISSIONE SAN FRANCESCO  
DEI FRATI CAPPUCCINI  
OLTRE 100 PASTI AL GIORNO

2019 GENOVA  
CASA DELL'ANGELO CUSTODE  
CIRCA 70 RAGAZZI IN DISAGIO SOCIALE



# L'IMPEGNO NELLA RIDUZIONE DELLA PLASTICA

## Uno scenario globale d'emergenza

La plastica è un materiale versatile ed economico, per questo ricopre un ruolo così rilevante nell'economia globale. Tuttavia, il ritmo con cui le materie plastiche sono prodotte ed utilizzate è insostenibile per il pianeta. L'aumento della produzione della plastica, specie negli ultimi 15 anni, ha superato la capacità di gestione dei rifiuti, esponendo gli ecosistemi alle conseguenze del cosiddetto *plastic smog*. La plastica rappresenta fino al 95% dei rifiuti che si trovano in mare, e circa l'80% di questi rifiuti plastici arriva dai continenti, specie attraverso i grandi fiumi. La plastica monouso costituisce quasi il 40% dei 407 milioni di tonnellate di quella prodotta ogni anno ed è costituita in gran parte da imballaggi, il cui impiego medio varia da pochi mesi o addirittura a pochi giorni. Gli imballaggi rappresentano il principale segmento di mercato per le materie plastiche e costituiscono quasi la metà dei rifiuti plastici a livello globale, con bassissime percentuali di riciclo o incenerimento. Il maggiore contributo all'inquinamento globale da plastica è dovuto al grande sviluppo economico e all'aumento, nei paesi in via di sviluppo (soprattutto del Sud Est Asiatico), dell'uso massivo di plastiche monouso, non

PIÙ DI **8,3**  
**MILIARDI DI TONNELLATE**  
DI PLASTICA PRODOTTE  
DAL 1950 AL 2018

IL **60%**  
È FINITO IN DISCARICA  
O DISPERSO NELL'AMBIENTE

**300**  
**MILIONI DI TONNELLATE**  
DI RIFIUTI PLASTICI ALL'ANNO

IL **9%**  
DI TUTTI I RIFIUTI PLASTICI MAI  
PRODOTTI È STATO RICICLATO

IL **12%**  
INCENERITO

IL **79%**  
ACCUMULATO IN DISCARICA  
O DISPERSO NELL'AMBIENTE

<sup>1</sup>Fonte: [www.unenvironment.org](http://www.unenvironment.org)

accompagnato da un consolidamento degli schemi formali di raccolta dei rifiuti urbani. Sarebbero infatti circa 8 milioni le tonnellate di plastica ad arrivare in mare ogni anno. Le stesse proprietà che rendono la plastica così utile - la sua durata e resistenza - ne rendono anche quasi impossibile la degradazione in natura. Circa 700 specie animali subiscono già gli effetti per ingerimento o intrappolamento e, in alcuni casi, i danni subiti da specie a rischio ne accelerano il pericolo di estinzione. La disgregazione di materiali plastici in microplastiche e nano-plastiche, minuscole e talvolta invisibili, è uno dei fenomeni più preoccupanti in quanto determina le potenzialità per un accumulo su vasta scala nei mari. Reperite ovunque, dai sedimenti dei fondali oceanici fino ai ghiacci artici<sup>1</sup>, confermano la dimensione del problema. Parallelamente, micro-particelle di plastica (chiamate microgranuli) sono inserite di proposito dall'uomo in molti prodotti cosmetici e detergenti attualmente in commercio, complicando ulteriormente lo scenario. Le microplastiche, se ingerite dai pesci, possono danneggiare i loro apparati intestinali e riproduttivi (fino persino a causarne la morte) ed entrare nella catena alimentare. Gli effetti delle microplastiche sulla salute dell'uomo non sono ancora stati determinati. Risulta evidente come la loro dispersione nell'ambiente, soprattutto nei mari e negli oceani, rappresenti una sfida globale da affrontare con senso di urgenza e impegno concreto. Tra le molte iniziative degli ultimi anni, in occasione della Conferenza di Nairobi, l'accordo **United Nations Clean Seas**, nato nel febbraio 2017 e sottoscritto da 193 nazioni, con l'obiettivo di coinvolgere i governi e il settore privato nella lotta contro l'inquinamento plastico, con un focus sulla produzione e il consumo di plastica non riciclabile e monouso. Sebbene non preveda vincoli e sia privo di potere coercitivo, è sicuramente indicativo della linea assunta a livello globale. Per quanto riguarda il settore marittimo, l'**IMO (International Maritime Organization)** ha sviluppato un Action Plan per regolare i rifiuti plastici a bordo delle navi, da completare entro il 2025, a questo gruppo di lavoro parteciperà **CLIA (Cruise Lines International Association)**. Lo scopo del progetto è il rafforzamento delle pratiche di gestione dei rifiuti a bordo e la sensibilizzazione sulle questioni ambientali accelerando un cambio culturale, considerato necessario per ridurre la presenza di plastiche nell'ambiente marittimo.





## La risposta internazionale

La dimensione e la rilevanza dell'inquinamento da materiali plastici, hanno contribuito a creare le condizioni internazionali per strutturare un piano d'azione concertato per il cambiamento e la trasformazione, passando a un'economia circolare della plastica. Il **Goal 12 (Garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo)** dell'**Agenda 2030 delle Nazioni Unite**, indica la direzione per separare la crescita economica dall'uso intensivo delle risorse naturali o in questo caso dal loro potenziale danneggiamento; una delle sfide più critiche e complesse per la società. Fare questo richiederà decisioni per la creazione di un ambiente favorevole per tali cambiamenti, infrastrutture, mercati con nuove consapevolezze e una profonda trasformazione delle pratiche commerciali lungo le catene globali del valore. Se il primo passo nella preservazione di mari e oceani è impedire alla plastica di finire in mare, in secondo luogo c'è la revisione dell'atteggiamento dei governi, dell'industria e dei singoli, soprattutto rispetto alla fine del ciclo di vita dei prodotti. Le grandi aziende, ove possibile, possono contribuire alla risoluzione del problema sul lungo termine, collaborando allo sviluppo di materie alternative, biodegradabili o più riciclabili, incrementando le pratiche di riciclaggio ed evitando l'uso non necessario della plastica. Nel 2018, in questo contesto, 108 paesi hanno deciso di istituire nuove regole e promuovere iniziative nazionali relative al consumo e alla produzione sostenibili. Nell'anno in oggetto è cresciuto il numero di paesi che hanno bandito l'uso dei sacchetti di plastica e parallelamente numerose realtà a favore della riduzione dell'impiego della plastica si sono costituite o ampliate. Tra queste, l'**Alliance to end plastic waste (Aepw)**<sup>2</sup>, formata in gran parte dalle aziende più evolute e innovative fra i produttori di plastica, coinvolti attraverso un investimento di 1,5 miliardi di dollari alla lotta contro i rifiuti di plastica dispersi nell'ambiente e la **Zero Waste International Alliance**<sup>3</sup>, istituita per promuovere alternative positive

<sup>2</sup>Per maggiori informazioni:  
[www.endplasticwaste.org](http://www.endplasticwaste.org)

<sup>3</sup>Per maggiori informazioni: [www.zwia.org](http://www.zwia.org)

alla discarica e all'incenerimento e per sensibilizzare la comunità sui benefici sociali ed economici ottenibili quando i rifiuti sono considerati una base di risorse su cui è possibile costruire opportunità occupazionali e di business.

Nel 2018 è stata approvata la prima **Strategia europea per la Plastica in un'economia circolare**. Il testo, che ha avuto il parere favorevole di Parlamento e Consiglio europeo, prevede il divieto di utilizzo dal 2021 di prodotti usa e getta come posate, piatti, bastoncini cotonati, mescolatori per bevande e aste dei palloncini. La Direttiva introduce inoltre un contenuto minimo di materiale riciclato nelle bottiglie di plastica, almeno il 35% entro il 2025: una norma questa a favore della raccolta differenziata. Il provvedimento estende il divieto anche ai prodotti di plastica oxodegradabile, ai contenitori per cibo da asporto in polistirene espanso e ai sacchetti di plastica in materiale ultraleggero, ad eccezione di quelli che svolgono una funzione igienica. Nel documento sono proposti obiettivi nazionali per la riduzione del contenuto di plastica dei filtri delle sigarette (rifiuto più comune e abbondante sulle spiagge europee) del 50% entro il 2025 e dell'80% entro il 2030. Inoltre entro il 2030 propone di conseguire una raccolta di almeno il 50% degli attrezzi da pesca abbandonati in mare e di riciclarne almeno il 15% entro il 2025. In Italia da gennaio 2018 è stato introdotto l'obbligo dei sacchetti biodegradabili nei supermercati e vi è uno dei più consolidati sistemi di riciclo europei tramite consorzi come Conai e Corepla. Sono primi passi, il vero cambiamento arriverà con la riduzione dei consumi complessivi degli imballaggi e con il superamento della cultura dell'usa e getta. La vera sfida si gioca sul rendere la plastica più biodegradabile e riciclabile. L'obiettivo prioritario resta riciclarne quantità molto maggiori contestualmente ad un uso molto minore.





Il percorso di Costa per ridurre la plastica

LE BUONE AZIONI CONTRO L'INQUINAMENTO DELLA PLASTICA



SUPERMERCATO

COMPRA ALIMENTI SFUSI E NON CONTENUTI IN PACKAGING PLASTICI

PORTA CON TE LA TUA SHOPPING-BAG



LAVORO

PORTA CON TE UNA BOTTIGLIA D'ACQUA RICARICABILE E LA TUA TAZZA PER IL CAFFÈ



TEMPO LIBERO

NON UTILIZZARE POSATE IN PLASTICA

RACCOGLI E BUTTA NEL CESTINO LA PLASTICA TROVATA PER STRADA



BAR

NON CHIEDERE CANNUCCE IN PLASTICA PER I TUOI DRINK

Le grandi aziende stanno prendendo iniziative e comunicando il loro impegno per ridurre l'uso di plastica, incoraggiare un consumo responsabile e migliorare il riciclaggio. La mobilitazione della comunità internazionale sta crescendo di pari passo con l'interesse e l'impegno individuale. Il settore delle crociere, strutturalmente legato alla salute di mari e oceani, è dunque direttamente impattato nella questione della plastica, e così il suo modello di business. Costa agisce in linea con il **Piano d'azione dell'Unione Europea per l'economia circolare**, comprendente la **Strategia sulla Plastica** e, più specificamente, la **Direttiva Europea sulla Plastica Monouso**, nonché con gli obiettivi di Carnival Corporation. Lo scopo delle misure consiste nel sostituire la maggior parte dei comuni articoli in plastica monouso (di cui la Commissione ha stilato un elenco di 10 voci principali) con alternative innovative e spinge il business verso modelli di riutilizzo entro il 2020. Costa punta a consolidare il proprio impegno e a comportarsi responsabilmente a fronte della crescente preoccupazione per gli effetti della plastica sull'ambiente e in particolare sugli oceani, attraverso azioni coerenti e concrete. Il piano strategico è strutturato per rafforzare l'incorporamento della sostenibilità nel modello di business e implica il coinvolgimento del sistema acquisti alla sensibilizzazione del singolo passeggero a bordo. Il programma di Costa si articolerà intorno al ridimensionamento dell'uso della plastica sia a bordo che a terra, rafforzando al contempo le pratiche di riciclo e l'approccio alla circolarità, anche in modo da creare valore dai prodotti in plastica attraverso partnership strutturate. Uno degli obiettivi, analogamente al 4GOODFOOD, sarà quello di ispirare e sensibilizzare oltre 1 milione di ospiti sull'importanza del contributo di ognuno nel proteggere gli oceani e assumere comportamenti virtuosi ove possibile.

COSA FACCIAMO

Nello strutturare il suo impegno nella riduzione della plastica Costa da sempre progetta azioni che possono essere ampliate e rafforzate, inerenti soprattutto al contesto di bordo. Per quanto concerne l'area food&beverage e ristorazione, gli articoli monouso di plastica utilizzati sulle navi e a terra, sono stati sostituiti con prodotti di più facile smaltimento in **Mater-Bi**, bioplastica interamente compostabile e biodegradabile, o in legno. Ove possibile Costa tende al riutilizzo di imballaggi, contenitori di cibo e i packaging vari e ha inoltre scelto di tagliare la distribuzione di yogurt in vasetto ai buffet, sostituendoli quasi completamente con dispenser. Lo stesso principio è stato applicato ai prodotti usa e getta per la cura personale forniti agli ospiti, rimpiazzati da dispenser ricaricabili. L'azienda ha voluto anche agire sulla questione microplastiche, scegliendo di acquistare solo cosmetici e prodotti per le SPA che non ne contengono. Per quanto riguarda la manutenzione e la pulizia a bordo, il principale fornitore di Costa è **Ecolab**, un'azienda che fornisce tecnologie e prodotti a minimo impatto ambientale. Del totale della plastica utilizzata a bordo, salvo quella recuperata direttamente per il riuso, il 22,48% viene sbarcato nei porti e destinato al riciclo.

UTILIZZO DEL MATER-BI

Il MATER-BI è una famiglia di bioplastiche completamente compostabili e biodegradabili, utilizza risorse rinnovabili per fornire una soluzione a ridotto impatto ambientale e risolvere specifiche problematiche in diversi settori, come il foodservice, gli imballaggi e la raccolta differenziata dell'organico. Attraverso prove di laboratorio, campioni di MATER-BI sono stati

esposti a sedimenti marini prelevati dalla zona litoranea, habitat in cui finiscono molti rifiuti plastici. Alti livelli di biodegradazione sono stati raggiunti in tempi relativamente brevi (meno di 1 anno), suggerendo che questi materiali possano essere adatti alla realizzazione di oggetti in plastica con alto rischio di dispersione accidentale.

I PRODOTTI ECOLAB E LA SOSTENIBILITÀ

La collaborazione ormai consolidata con Ecolab, uno dei leader mondiali nel settore delle tecnologie e dei servizi per l'igiene, costituisce uno degli ambiti di eccellenza nel percorso di partnership di Costa Crociere. Tutti i prodotti utilizzati per la manutenzione di cabine, aree comuni e cucine di bordo sono infatti formulati per ridurre lo spreco e minimizzare gli impatti, risparmiando al tempo stesso acqua ed energia. Ad esempio, all'interno delle cucine di bordo, grazie all'utilizzo di capsule per lavastoviglie da 28 grammi in pacchi da 4,5kg, che sostituiscono 80kg dei tradizionali prodotti

in forma liquida, è stato possibile ridurre il 75% della plastica utilizzata. Inoltre, nell'ambito della pulizia degli spazi comuni, l'uso di prodotti OASIS super concentrati che vengono poi diluiti, insieme all'iniziativa del riuso del flacone, permette di risparmiare non solo su plastica ma anche nei costi di trasporto e energia. Nelle lavanderie invece, grazie all'implementazione del sistema di ciclo continuo, si sono ridotti considerevolmente i consumi di energia, acqua e detersivi. Anche gli imballaggi hanno visto una riduzione nell'uso della quantità di materiale plastico attraverso una diminuzione del packaging destinati al pallet.



IL **22,48%** SUL **TOTALE** DELLA PLASTICA USATA A BORDO VIENE SBARCATO NEI PORTI E **RICICLATO**



**CAMPIONI MONOUSO A BORDO** (DAL 2003)  
• CANNUCCE, BICCHIERI E PIATTI IN **BIOPLASTICA** (MATER-BI)  
• POSATE E STUZZICADENTI IN **LEGNO**  
• RIDUZIONE DEI VASETTI SINGOLI DI YOGURT AL BUFFET: **83%** SERVITO **SFUSO**



**CURA PERSONALE**  
INTRODUZIONE DEI DISPENSER IN CABINA (DAL 2000) IN SOSTITUZIONE DEI CAMPIONI MONOUSO  
  
IMPIEGO DI PRODOTTI COSMETICI E SPA SENZA MICROPLASTICHE



**PACKAGING**  
CONTENTITORI E PACCHETTI PER IL CIBO DESTINATI AL **RIUTILIZZO**, OVE POSSIBILE



**PRODOTTI PER LA PULIZIA**  
USO AL **100%** DI PRODOTTI SENZA MICROPLASTICHE



# NOTA METODOLOGICA

Il Bilancio di Sostenibilità 2018 di Costa Crociere S.p.A. (di seguito Bilancio o documento), arrivato alla sua tredicesima edizione, fornisce un quadro quanto più completo delle performance e degli impatti di natura economica, ambientale e sociale delle attività della società.

La presente edizione del Bilancio di Sostenibilità è stata predisposta secondo gli standard di rendicontazione del Global Reporting Initiative del 2016 (GRI standards), con l'opzione "in accordance-core".

Le tematiche rendicontate nel documento sono messe in relazione con gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (Sustainable Development Goals – SDGs) dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite, framework concettuale che guida le scelte di innovazione responsabile dell'azienda. Alla luce di ciò, nel presente documento, Costa intende rappresentare la propria capacità di generare valore sostenibile all'interno del complesso ecosistema in cui opera mediante meccanismi di partnership, ponendo un focus sui sistemi virtuosi abilitati tramite le collaborazioni multistakeholder e i vantaggi derivanti da queste ultime per le comunità, l'economia e l'impatto ambientale.

## Perimetro e processo di reporting

Il Bilancio è redatto annualmente dal Sustainability Department di Costa Crociere S.p.A. che coinvolge le funzioni aziendali interessate nella raccolta dei dati. Le informazioni riportate sono raccolte dai sistemi informativi aziendali e dai database utilizzati dai referenti interni e poi validati dai data owner. Il perimetro di rendicontazione include le attività del 2018 nel contesto di Costa Crociere. Il Valore Aggiunto e i dati finanziari fanno riferimento alla società capogruppo Gruppo Costa Crociere S.p.A. che comprende Costa Crociere e AIDA, e si riferiscono al bilancio civilistico come approvato dall'Assemblea dei soci. Le informazioni che afferiscono ad un perimetro differente sono espressamente evidenziate nel documento. Per ragioni di completezza e organicità del trattamento delle informazioni la dimensione organizzativa riporta i dati attualizzati al periodo contestuale di emissione del report (marzo 2019).

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

## Contesto di sostenibilità, materialità

Le tematiche descritte all'interno del documento sono state individuate attraverso l'aggiornamento dell'analisi di materialità, che definisce la rilevanza di ciascun aspetto sovrapponendo la prospettiva interna all'azienda a quella esterna.

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 include nel suo sustainability framework anche i temi rilevanti di Carnival Corporation & plc. Su questa base l'azienda ha sviluppato e aggiornato il proprio piano e strategia di sostenibilità.

## Chiarezza

La struttura e il linguaggio del bilancio sono allineati con la comunicazione istituzionale dell'azienda per facilitarne la fruizione e l'identificazione dei contenuti. 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 2016-2018. Gli indicatori rappresentativi dei risultati riflettono la misurazione della performance, indipendentemente dal miglioramento o peggioramento rispetto ai periodi precedenti. I casi di dati privi di comparazione sono ascrivibili a:

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

## Precisione, accuratezza, affidabilità

Il Bilancio è il prodotto di un processo di redazione condiviso con le funzioni interessate e il top management del Gruppo ed è inoltre approvato dai legali rappresentanti di Costa Crociere S.p.A.

Il documento è sottoposto ad attività di verifica esterna e indipendente da parte di PricewaterhouseCoopers.

## Tempestività

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

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



# Sintesi degli indicatori report 2018

I sistemi informativi sottesi alle informazioni e ai dati afferenti ai nuovi indicatori GRI, adottati per la prima volta nel 2018, non consentono di reperire in modo attendibile e completo i dati relativi agli anni 2016 e 2017. Pertanto, in alcuni casi, è qui riportato solo il dato relativo all'anno 2018, sulla base delle migliori informazioni disponibili.

ASPETTO AMBIENTALE				
GRI 302-1 CONSUMI DI ENERGIA	U.d.M.	2016	2017	2018
La somma degli indicatori differisce dal relativo totale riportato per effetto di arrotondamenti.				
Consumi totali	GJ	18.568.248,21	18.128.426,04	17.002.540,55
- di cui flotta	GJ	18.555.896,37	18.115.517,4	16.989.631,91
- di cui sedi di terra	GJ	13.609	12.351,84	12.908,6364
Consumi Totali Flotta	U.d.M.	2016	2017	2018
Consumi energetici in GJ				
Combustibile totale	GJ	18.555.896,37	18.115.517,4	16.989.631,91
Fattori di conversione applicati: carburante (HFO – LSFO) 1 TM=40,19 GJ; gasolio (MGO) 1 TM= 43,33 GJ				
- di cui HFO e LSFO	GJ	15.602.028,96	16.116.687,6	15.360.761,88
- di cui MGO	GJ	2.953.867,4	1.998.829,8	1.628.870,03
Consumi Totali Sedi di Terra	U.d.M.	2016	2017	2018
Consumo diretto di energia				
Consumi Termici	Tep (tonnellate equivalenti di petrolio)	120,05	120,05	120,05
Consumi Elettrici	Tep (tonnellate equivalenti di petrolio)	854,09	892,76	937,22
Consumi energetici in GJ				
Fattori di conversione applicati: Da consumi termici in TEP a GJ: 42;da consumi elettrici in TEP a GJ: 41,86.				
Consumi Termici	GJ	52,89	52,86	52,86
Consumi Elettrici	GJ	12.298,98	12.855,78	12.855,78
GRI 302-3 INTENSITÀ ENERGETICA	U.d.M.	2016	2017	2018
Andamento dei consumi di combustibile della flotta				
Combustibili Flotta				
Combustibile consumato	g/ALB-Nm(*)	138,85	138,5	139,61
Combustibile consumato	MT/kALBD(**)	35,06	34,7	33,36
(*)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 espressa 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.	2016	2017	2018
Emissioni derivanti dal consumo di energia di bordo				
CO <sub>2</sub> derivante dall'utilizzo di combustibile	t	1.429.633,94	1.402.015,2	1.316.312,07
- CO <sub>2</sub> da MGO	t	218.557,56	147.894	120.520,59
- CO <sub>2</sub> da HFO e LFSO	t	1.211.076,38	1.254.121,2	1.195.791,47
CO <sub>2</sub> da perdite refrigerante	t	43.603,47	34.041,96	33.627,74
TOTALE	t	1.473.237,41	1.436.057,2	1.350.057
GRI 305-4 INTENSITÀ DELLE EMISSIONI DI GAS AD EFFETTO SERRA (GHG)	U.d.M.	2016	2017	2018
Intensità delle emissioni di gas ad effetto serra relativi alla Flotta				
CO <sub>2</sub> Prodotta				
Per ALB-Km si intende "Available Lower Berth kilometers": si tratta di un parametro di uso nel settore crocieristico che misura i chilometri percorsi per un fattore che tiene conto dei letti bassi disponibili a livello flotta e dei giorni di operatività delle navi; la capacità standard della nave è espressa come numero di ospiti che possono occupare i primi due letti per ogni cabina. I dati comprendono tutte le navi della flotta in servizio ad esclusione di quelle cedute o trasferite ad altro marchio.	kg/ALB-km	0,2349	0,2344	0,236
Variazione percentuale CO <sub>2</sub>	kg/ALB-km	0,25	0,25	0,25
Calcolati rispetto al 2005				

GRI 305-6 EMISSIONI DI SOSTANZE NOCIVE PER L'OZONO (ODS)	U.d.M.	2016	2017	2018
Emissioni di sostanze nocive per l'ozono CFC- 11 equivalenti	kg	0,112	0	0
Il potere lesivo per lo strato di ozono è determinato applicando il fattore ODP (Ozone Depletion Potential) come previsto dal Protocollo di Montreal				
GRI 305-7 OSSIDO D'AZOTO (NOX), OSSIDI DI ZOLFO (SOX) E ALTRE EMISSIONI SIGNIFICATIVE	U.d.M.	2016	2017	2018
NOx, SOx, e altre emissioni significative nell'aria per tipologia e per peso				
NOx	t	29.664,58	34.969,4	32.819,26
SOx	t	17.334,10	16.248,4	14.166,82
Particolati (PMs)	t	547,65	325,8	308,62
Fattore di conversione				
Emissione specifiche di NOx	g/ALB Nm	9,03	10,89	10,98
Emissione specifiche di SOx	g/ALB Nm	5,27	4,91	4,71
Emissione specifiche di Particolati (PMs)	g/ALB Nm	0,167	0,08	0,08
Note: Il calcolo del volume di SOx e di NOx e PMs viene effettuato facendo riferimento ai fattori di conversione stabiliti da Carnival Corporation per la valutazione delle emissioni delle navi. Attualmente, a livello di settore, non esiste una metodologia standard di calcolo per tali emissioni. Per garantire un sistema di gestione e controllo del livello di impatto generato dalle navi (ships diesel-electric and diesel power plants) la casa madre ha implementato un metodo di misurazione basato sulla regolamentazione prevista dall'IMO (International Maritime Organization) per l'utilizzo volontario dello Ship Energy Efficiency Operational Indicator (EEOI) applicabile alle navi passeggeri. 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 SOx 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.	2016	2017	2018
FUEL OIL	%	85,06	89,68	91,05
MGO/MDO	%	14,94	10,32	8,95
GRI 303-1 PRELIEVI DI ACQUA PER FONTE	U.d.M.	2016	2017	2018
Consumi e prelievi idrici				
Prelievo totale di acqua – a bordo	m <sup>3</sup>	4.099.526,65	3.910.834,9	3.764.958,96
- di cui acqua approvvigionata	m <sup>3</sup>	1.394.345,50	1.178.171,0	1.125.117
- di cui acqua prodotta a bordo	m <sup>3</sup>	2.729.211,20	2.794.050,1	2.752.693,68
- di cui acqua approvvigionata	%	34,01	29,7	29,01
- di cui acqua prodotta a bordo	%	66,57	70,3	70,99
Consumo per persona al giorno* - a bordo	l	226	221,6	211,27
*Il calcolo delle persone a bordo include i passeggeri effettivamente rilevati a bordo e l'equipaggio (in misura fissa per ogni nave), moltiplicato per il numero di giorni dell'anno.				
Prelievo totale di acqua per fonte (acque da acquedotti ) - per utilizzi a terra	m <sup>3</sup>	1.394.345,5	1.178.171	1.178.930
Consumo di acqua - sedi di terra	m <sup>3</sup>	11.600	11.600	11.600
Il dato include il terminal di Savona.				
GRI 306-1 SCARICHI DI ACQUA PER TIPOLOGIA E DESTINAZIONE	U.d.M.	2016	2017	2018
Acque reflue				
Totale acque grigie	m <sup>3</sup>	3.060.446,6	2.944.302,9	2.973.788,02
- di cui scaricate a mare	m <sup>3</sup>	3.017.444,1	2.897.197,1	2.919.489,72
- di cui smaltite a terra	m <sup>3</sup>	43.002,5	47.105,8	54.298,3
Totale acque nere	m <sup>3</sup>	630.944,63	518.252,5	534.810,66
- di cui scaricate a mare	m <sup>3</sup>	623.731,83	515.015,5	525.445,16
- di cui smaltite a terra	m <sup>3</sup>	7.212,80	3.237,0	9.365,5
Totale acque di sentina	m <sup>3</sup>	34.902,53	32.095,3	33.756,93
- di cui scaricate a mare	m <sup>3</sup>	31.834,27	26.893,8	27.356,4
- di cui smaltite a terra	m <sup>3</sup>	3.068,26	5.201,5	6.400,53



GRI 306-1 SCARICHI DI ACQUA PER TIPOLOGIA E DESTINAZIONE	U.d.M.	2016	2017	2018
Acque reflue				
Acque reflue per persona al giorno	l	203,33	196,2	196,88
- di cui acque grigie	l	168,57	166,8	166,870
- di cui acque nere	l	34,75	29,4	30,01
GRI 306-2 RIFIUTI PER TIPOLOGIA E METODO DI SMALTIMENTO	U.d.M.	2016	2017	2018
Produzione totale di rifiuti a bordo e tipologia di smaltimento				
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 m³ è stata calcolata partendo dalla quantità di rifiuti operational consegnata a terra (in kg).	m³	121.994,84	113.666,4	114.730,02
Di cui per persona al giorno	l	6,72	6,4	6,4
Di cui pericolosi per persona	Kg/p	0,039	0,039	0,05
Di cui pericolosi totali	Kg	701.734,94	689.960,8	785.985,75
- Riciclati	Kg	N/A	N/A	88.938,42
- Smaltiti in discarica	Kg	701.734,94	689.960,8	697.047,33
Tipologia di smaltimento	U.d.M.	2016	2017	2018
Smaltiti in mare	%	12,98	13,17	12,98
Consegnati a terra	%	83,19	83,96	84,93
Inceneriti	%	3,83	2,87	2,10
Riciclati	%	N/A	N/A	20,52
Rifiuti riciclati per tipologia	U.d.M.	2016	2017	2018
cat. A (plastica) e cat. C (rifiuti domestici)	%	18,53	25,3	26,20
cat. D (olio alimentare)	%	62,94	47,8	42,23
cat. F (rifiuti operational)	%	4,94	9,3	12,60
Comprende tipologie di rifiuti solidi, compresi quelli pericolosi, tra cui materiale utilizzato per la manutenzione, le fanghiglie, lo stivaggio e la gestione del carico, prodotti per la pulizia e relativi additivi.				

CLASSIFICAZIONE DEI RIFIUTI PRODOTTI A BORDO (MARPOL)

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

ASPETTO SOCIALE - PERSONALE DI BORDO				
GRI 102-8 INFORMAZIONI SUI COLLABORATORI	U.d.M.	2016	2017	2018
Totale personale medio				
Si intende media dei dipendenti effettivamente imbarcati				
Donne	n.	1.761	1.770	1.805
Uomini	n.	10.552	10.308	9.988
Numero medio dipendenti non imbarcati in attesa di avvicinare i colleghi (riserve)				
	n.	6.467	7.108	7.116
Numero di dipendenti suddivisi per tipologia di impiego*, genere ed area geografica	U.d.M.	2016	2017	2018
*Per il personale di bordo non è prevista tale suddivisione in quanto vengono considerati tutti a tempo indeterminato.				
TOTALE	n.	12.312	12.078	11.793
Donne	n.	1.761	1.770	1.805
Uomini	n.	10.552	10.308	9.988
- di cui in Italia	n.	1.476	1.406	1.370
Donne	n.	337	328	341
Uomini	n.	1.139	1.078	1.029
- di cui Resto di Europa	n.	427	431	438
Donne	n.	139	134	145
Uomini	n.	288	297	293
- di cui Sud e Centro America	n.	1.467	1.170	1.045
Donne	n.	458	333	285
Uomini	n.	1.009	838	760
- di cui Asia	n.	8.930	9.031	8.888
Donne	n.	824	966	1.018
Uomini	n.	8.106	8.065	7.870
- di cui Altri Paesi	n.	12	41	52
Donne	n.	3	9	16
Uomini	n.	9	31	36
STANDARD 401-1 NUMERO TOTALE DI NUOVE ASSUNZIONI SUDDIVISO PER GRUPPI DI ETÀ, GENERE ED AREA GEOGRAFICA	U.d.M.	2016	2017	2018
Nuovi Assunti				
TOTALE IN N°	n.	-	-	3.859
Donne	n.			959
Uomini	n.			2.900
TOTALE IN %	%	-	-	32,7
Donne	%			8,1
Uomini	%			24,59
Numero di nuovi assunti per età				
- di cui <30 anni	n.	-	-	3.284
Donne	n.			838
Uomini	n.			2.446
- di cui 30-50 anni	n.	-	-	559
Donne	n.			118
Uomini	n.			441
- di cui >50 anni	n.	-	-	16
Donne	n.			3
Uomini	n.			13



STANDARD 401-1 NUMERO TOTALE DI NUOVE ASSUNZIONI SUDDIVISO PER GRUPPI DI ETÀ, GENERE ED AREA GEOGRAFICA	U.d.M.	2016	2017	2018
Nuovi Assunti				
Numero di nuovi assunti per area geografica				
- di cui in ITALIA	n.	-	-	462
Donne	n.			183
Uomini	n.			279
- di cui resto di Europa	n.	-	-	183
Donne	n.			77
Uomini	n.			106
- di cui Sud e Centro America	n.	-	-	330
Donne	n.			117
Uomini	n.			213
- di cui Asia	n.	-	-	2.831
Donne	n.			565
Uomini	n.			2.266
- di cui Altri Paesi	n.	-	-	53
Donne	n.			17
Uomini	n.			36
Totale Cessazioni	U.d.M.	2016	2017	2018
TOTALE IN N°	n.	-	-	4.971
Donne	n.			1.169
Uomini	n.			3.802
TOTALE IN %	%	-	-	42,14
Donne	%			9,91
Uomini	%			32,23
Numero di nuovi assunti per età				
- di cui <30 anni	n.	-	-	2.453
Donne	n.			659
Uomini	n.			1.794
- di cui 30-50 anni	n.	-	-	2.322
Donne	n.			499
Uomini	n.			1.823
- di cui >50 anni	n.	-	-	196
Donne	n.			11
Uomini	n.			185
Numero di nuovi assunti per area geografica				
- di cui in Italia	n.	-	-	568
Donne	n.			189
Uomini	n.			379
- di cui resto di Europa	n.	-	-	215
Donne	n.			93
Uomini	n.			122
- di cui Sud e Centro America	n.	-	-	822
Donne	n.			301
Uomini	n.			521
- di cui Asia	n.	-	-	3.315
Donne	n.			574
Uomini	n.			2.741
- di cui Altri Paesi	n.	-	-	51
Donne	n.			12
Uomini	n.			39

STANDARD 401-1 NUMERO TOTALE DI NUOVE ASSUNZIONI SUDDIVISO PER GRUPPI DI ETÀ, GENERE ED AREA GEOGRAFICA	U.d.M.	2016	2017	2018
Turnover	%	20,15	22,70	26
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.				
STANDARD 401-3 CONGEDO PARENTALE	U.d.M.	2016	2017	2018
Tasso di rientro a lavoro per congedo parentale				
Numero di dipendenti che hanno diritto al congedo parentale	n.	-	-	1.808
Donne	n.			486
Uomini	n.			1.323
Numero di dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale	n.	-	-	9
Donne	n.			9
Uomini	n.			0
Numero di dipendenti che sono tornati a lavoro dopo il congedo parentale	n.	-	-	2
Donne	n.			2
Uomini	n.			0
Numero di dipendenti che sono tornati a lavoro dopo la fine del congedo parentale e vi sono rimasti per 12 mesi	n.	-	-	0
Numero di dipendenti che sarebbero dovuti rientrare a lavoro dopo il congedo parentale	n.	-	-	7
Tasso di rientro a lavoro dopo il congedo parentale	%	-	-	0,29
Donne	%			0,29
Uomini	%			0

PERSONALE DI BORDO - SANITÀ 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.	2016	2017	2018
Ore di esposizione	h.	-	-	198.840.762
Numero totale di ore lavorate nel corso dell'anno oggetto di rendicontazione	h.	-	-	45.237.628
Donne	h.	-	-	6.599.427
Uomini	h.	-	-	38.638.201
Numero totale di giorni di assenza nel corso dell'anno oggetto di rendicontazione	n.	6.429	2.081	3.129
Donne	n.	-	-	669
Uomini	n.	-	-	2.459
Numero di infortuni	n.	1.006	1.139	2.436
- di cui riportati	n.	618	715	1.458
Donne	n.	-	-	334
Uomini	n.	-	-	1.124



PERSONALE DI BORDO - SANITÀ 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.	2016	2017	2018
- di cui altri	n.	388	424	978
<i>Donne</i>	n.	-	-	261
<i>Uomini</i>	n.	-	-	717
Sul lavoro	n.	-	-	1.157
<i>Donne</i>	n.			237
<i>Uomini</i>	n.			920
- di cui in Italia	n.	-	-	79
<i>Donne</i>	n.			16
<i>Uomini</i>	n.			63
- di cui resto di Europa	n.	-	-	116
<i>Donne</i>	n.			46
<i>Uomini</i>	n.			70
- di cui Sud e Centro America	n.	-	-	90
<i>Donne</i>	n.			33
<i>Uomini</i>	n.			57
- di cui Asia	n.	-	-	807
<i>Donne</i>	n.			108
<i>Uomini</i>	n.			699
- di cui Altri Paesi	n.	-	-	65
<i>Donne</i>	n.			34
<i>Uomini</i>	n.			31
Mortali	n.	0	0	0
Numero totale di giornate perse per infortuni	n.	-	-	75.103
<i>Donne</i>	n.			16.067
<i>Uomini</i>	n.			59.036
Sul lavoro	n.	-	-	59.213
<i>Donne</i>	n.			11.462
<i>Uomini</i>	n.			47.751
- di cui in ITALIA	n.	-	-	6.132
<i>Donne</i>	n.			1.990
<i>Uomini</i>	n.			4.142
- di cui resto di Europa	n.	-	-	5.079
<i>Donne</i>	n.			1.634
<i>Uomini</i>	n.			3.445
- di cui Sud e Centro America	n.	-	-	4.795
<i>Donne</i>	n.			1.968
<i>Uomini</i>	n.			2.827
- di cui Asia	n.	-	-	39.112
<i>Donne</i>	n.			3.852
<i>Uomini</i>	n.			35.260
- di cui Altri Paesi	n.	-	-	4.095
<i>Donne</i>	n.			2.018
<i>Uomini</i>	n.			2.077
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.	2016	2017	2018
Indice di gravità	%	26,16	8,46	7,55
Indice di frequenza	%	2,51	2,91	5,88

PERSONALE DI BORDO - FORMAZIONE				
STANDARD 404-1 ORE MEDIE DI FORMAZIONE PER ANNO PER CATEGORIA	U.d.M.	2016	2017	2018
Ore di formazione totali	h.	801.795	1.055.087	935.917
<i>Donne</i>	h.	-	-	235.486
<i>Uomini</i>	h.	-	-	700.431
Ore medie di formazione pro capite	h.	-	-	49,5
Ore di formazione totali erogate per tipologia <small>La ripartizione della tipologia è stata rivista pertanto non confrontabile con gli anni precedenti. Costituirà baseline per gli anni futuri.</small>	U.d.M.	2016	2017	2018
Compliance <small>Ivi incluse ore di formazione sugli aspetti dei diritti umani</small>	h.	-	-	31.288
Behavioural	h.	-	-	40.290
Induction	h.	-	-	460.190
Language	h.	-	-	3.360
Leadership	h.	-	-	0
Managerial	h.	-	-	11.612
Professional	h.	-	-	389.177



PERSONALE DI TERRA - ASPETTO SOCIALE				
GRI 102-8 INFORMAZIONI SUI COLLABORATORI	U.d.M.	2016	2017	2018
Totale personale di terra				
Si precisa che, data la natura del business e la tipologia di pianificazione adottata per il personale di bordo, il dato relativo alle posizioni medie di bordo presente all'interno della tabella è calcolato secondo il metodo del Full Time Equivalent (FTE). Per coerenza nella modalità di calcolo e di rendicontazione, anche i dati relativi al personale di terra sono stati calcolati secondo tale metodologia.	n.	1.414	1.457	1.481
Donne	n.	859	890	896
Uomini	n.	556	567	585
Numero di dipendenti suddivisi per tipologia di contratto	U.d.M.	2016	2017	2018
Full-time	n.	1.293	1.315	1.334
Donne	n.	752	764	765
Uomini	n.	541	551	569
Part-time	n.	122	142	147
Donne	n.	107	126	131
Uomini	n.	15	16	17
Numero di dipendenti suddivisi per tipologia di impiego	U.d.M.	2016	2017	2018
Tempo determinato				
TOTALE	n.	226	255	263
Donne	n.	141	162	163
Uomini	n.	85	93	99
- di cui in Italia	n.	-	-	37
Donne	n.			13
Uomini	n.			24
- di cui Resto di Europa	n.	-	-	20
Donne	n.			13
Uomini	n.			7
- di cui Sud e Centro America	n.	-	-	1
Donne	n.			1
Uomini	n.			0
- di cui Asia	n.	-	-	198
Donne	n.			133
Uomini	n.			65
- di cui Altri Paesi	n.	-	-	6
Donne	n.			3
Uomini	n.			3
Tempo indeterminato				
TOTALE	n.	1.188	1.202	1.218
Donne	n.	717	728	732
Uomini	n.	471	473	486
- di cui in ITALIA	n.	-	-	810
Donne	n.			459
Uomini	n.			351
- di cui Resto di Europa	n.	-	-	255
Donne	n.			180
Uomini	n.			75
- di cui Sud e Centro America	n.	-	-	88
Donne	n.			54
Uomini	n.			34

GRI 102-8 INFORMAZIONI SUI COLLABORATORI	U.d.M.	2016	2017	2018
- di cui Asia	n.	-	-	34
Donne	n.			20
Uomini	n.			14
- di cui Altri Paesi	n.	-	-	31
Donne	n.			19
Uomini	n.			12
STANDARD 401-1 NUMERO TOTALE DI NUOVE ASSUNZIONI SUDDIVISO PER GRUPPI DI ETÀ, GENERE ED AREA GEOGRAFICA	U.d.M.	2016	2017	2018
Nuovi Assunti				
TOTALE IN N°	n.	-	-	125
Donne	n.			70
Uomini	n.			55
TOTALE IN %	%	-	-	8
Donne	%			55,72
Uomini	%			44,28
Numero di nuovi assunti per età				
- di cui <30 anni	n.	-	-	59
Donne	n.			35
Uomini	n.			24
- di cui 30-50 anni	n.	-	-	59
Donne	n.			32
Uomini	n.			27
- di cui >50 anni	n.	-	-	7
Donne	n.			2
Uomini	n.			5
Numero di nuovi assunti per area geografica				
- di cui in Italia	n.	-	-	39
Donne	n.			17
Uomini	n.			22
- di cui resto di Europa	n.	-	-	30
Donne	n.			17
Uomini	n.			14
- di cui Sud e Centro America	n.	-	-	6
Donne	n.			5
Uomini	n.			1
- di cui Asia	n.	-	-	44
Donne	n.			27
Uomini	n.			17
- di cui Altri Paesi	n.	-	-	6
Donne	n.			5
Uomini	n.			1
Totale cessazioni	U.d.M.	2016	2017	2018
TOTALE IN N°	n.	106	98	88
Donne	n.	65	69	53
Uomini	n.	41	29	35
TOTALE IN %	%	7,51	6,75	6
Donne	%	7,61	7,74	61
Uomini	%	7,33	5,19	39



PERSONALE DI TERRA - ASPETTO SOCIALE				
STANDARD 401-1 NUMERO TOTALE DI NUOVE ASSUNZIONI SUDDIVISO PER GRUPPI DI ETÀ, GENERE ED AREA GEOGRAFICA	U.d.M.	2016	2017	2018
Numero cessazioni per età				
- di cui <30 anni	n.	-	-	32
Donne	n.			22
Uomini	n.			10
di cui 30-50 anni	n.	-	-	44
Donne	n.			27
Uomini	n.			17
- di cui >50 anni	n.	-	-	12
Donne	n.			5
Uomini	n.			7
Numero cessazioni per area geografica				
- di cui in Italia	n.	-	-	23
Donne	n.			6
Uomini	n.			16
- di cui resto di Europa	n.	-	-	31
Donne	n.			25
Uomini	n.			6
- di cui Sud e Centro America	n.	-	-	3
Donne	n.			3
Uomini	n.			0
- di cui Asia	n.	-	-	27
Donne	n.			16
Uomini	n.			11
- di cui Altri Paesi	n.	-	-	4
Donne	n.			3
Uomini	n.			1
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.	2016	2017	2018
Tasso di turnover	%	7,50	6,70	6
Donne	%	8	8	8
Uomini	%	7	5	9
GRI 405-1 DIVERSITÀ NEGLI ORGANI DI GOVERNANCE E NEL PERSONALE	U.d.M.	2016	2017	2018
Numero totale di dipendenti per tipologia contrattuale e suddivisi per genere				
Dirigenti				
Totali in n.	n.	71	70	76
Donne	n.	9	10	12
Uomini	n.	61	60	64
Totali in %	%	5	4,78	5,14
Donne	%	13	14	16
Uomini	%	87	86	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.	2016	2017	2018
- di cui 30-50 anni	%	3	2,35	2,47
Donne	%	57	50	40
Uomini	%	53	49	50
- di cui > 50 anni	%	2	2,43	2,67
Donne	%	43	50	60
Uomini	%	47	51	50
Quadri				
Totali in n.	n.	248	265	270
Donne	n.	91	101	102
Uomini	n.	157	164	168
Totali in %	%	18	18	18
Donne	%	37	38	38
Uomini	%	63	62	62
- di cui <30 anni	%	0,25	0	0,08
Donne	%	4	4	1
Uomini	%	0,03	0	0
- di cui 30-50 anni	%	13	13	12
Donne	%	72	71	74
Uomini	%	72	68	65
- di cui > 50 anni	%	5	5	6
Donne	%	24	25	25
Uomini	%	28	32	35
Impiegati	U.d.M.	2016	2017	2018
Totali in n.	n.	1.094	1.121	1.134
Donne	n.	758	779	781
Uomini	n.	336	341	353
Totali in %	%	77	77	77
Donne	%	69	70	69
Uomini	%	31	30	31
- di cui <30 anni	%	19	17	15
Donne	%	25	24	20
Uomini	%	21	18	18
- di cui 30-50 anni	%	54	53	54
Donne	%	69	68	71
Uomini	%	71	71	70
- di cui > 50 anni	%	5	7	8
Donne	%	6	7	9
Uomini	%	8	11	12
Operai	U.d.M.	2016	2017	2018
Totali in n.	n.	2	2	1
Donne	n.	0	0	0
Uomini	n.	2	2	1
Totali in %	%	0,14	0,14	0,07
Donne	%	0	0	0
Uomini	%	100	100	100



GRI 405-1 DIVERSITÀ NEGLI ORGANI DI GOVERNANCE E NEL PERSONALE	U.d.M.	2016	2017	2018
- di cui <30 anni	%	0	0	0
<i>Donne</i>	%	0	0	0
<i>Uomini</i>	%	0	0	0
- di cui 30-50 anni	%	0,14	0,14	0,07
<i>Donne</i>	%	0	0	0
<i>Uomini</i>	%	100	100	100
- di cui > 50 anni	%	0	0	0
<i>Donne</i>	%	0	0	0
<i>Uomini</i>	%	0	0	0

STANDARD 401-3 CONGEDO PARENTALE	U.d.M.	2016	2017	2018
Tasso di rientro a lavoro per congedo parentale				
Numero di dipendenti che hanno diritto al congedo parentale	n.	-	-	1.481
<i>Donne</i>	n.			896
<i>Uomini</i>	n.			585
Numero di dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale	n.	-	-	36
<i>Donne</i>	n.			36
<i>Uomini</i>	n.			0
Numero di dipendenti che sono tornati a lavoro dopo il congedo parentale	n.	-	-	22
<i>Donne</i>	n.			22
<i>Uomini</i>	n.			0
Numero di dipendenti che sono tornati a lavoro dopo la fine del congedo parentale e vi sono rimasti per 12 mesi	n.	-	-	22
<i>Donne</i>	n.			22
<i>Uomini</i>	n.			0
Numero di dipendenti che sarebbero dovuti rientrare a lavoro dopo il congedo parentale	n.	-	-	23
<i>Donne</i>	n.			23
<i>Uomini</i>	n.			0
Tasso di rientro a lavoro dopo il congedo parentale	%	88,90	94,74	95,65
<i>Donne</i>	%			95,65
<i>Uomini</i>	%			-

PERSONALE DI TERRA - SANITÀ 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.	2016	2017	2018
Si precisa che tutti gli indicatori di questa sezione rientrano nell'area geografica italiana.				
Numero totale di ore lavorate nel corso dell'anno oggetto di rendicontazione	h.	-	-	2.157.137
<i>Donne</i>	h.			1.261.689
<i>Uomini</i>	h.			895.448
Numero totale di giorni di assenza nel corso dell'anno oggetto di rendicontazione	n.	13	11	22
<i>Donne</i>	n.	11	10	15
<i>Uomini</i>	n.	2	1	7

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.	2016	2017	2018
Si precisa che tutti gli indicatori di questa sezione rientrano nell'area geografica italiana.				
Numero di infortuni	n.	13	7	14
<i>Donne</i>	n.	11	6	8
<i>Uomini</i>	n.	2	1	6
Sul lavoro	n.	6	3	6
<i>Donne</i>	n.	5	2	1
<i>Uomini</i>	n.	1	1	5
In Itinere	n.	7	4	8
<i>Donne</i>	n.	6	4	7
<i>Uomini</i>	n.	1	0	1
Mortali	n.	0	0	0
Numero totale di giornate perse per infortuni	n.	533	95	379
<i>Donne</i>	n.	409	84	218
<i>Uomini</i>	n.	124	11	161
Sul lavoro	n.	217	55	165
<i>Donne</i>	n.	210	44	6
<i>Uomini</i>	n.	7	11	159
In Itinere	n.	316	40	214
<i>Donne</i>	n.	199	40	212
<i>Uomini</i>	n.	117	0	2
Mortali	n.	0	0	0
Indice di gravità	%	-	-	0,01
<i>Donne</i>	%			0,01
<i>Uomini</i>	%			0,01
Sul lavoro	%	0,12	0,03	0
<i>Donne</i>	%			0
<i>Uomini</i>	%			0,18
In itinere	%	0,17	0,02	0
<i>Donne</i>	%			0,17
<i>Uomini</i>	%			0
Mortali	%	-	-	0
Indice di frequenza	%	-	-	6,49
<i>Donne</i>	%			6,34
<i>Uomini</i>	%			6,70
Sul lavoro	%	3,27	1,63	2,78
<i>Donne</i>	%			0,79
<i>Uomini</i>	%			5,58
In itinere	%	3,82	2,18	3,71
<i>Donne</i>	%			5,55
<i>Uomini</i>	%			1,12
Mortali	%	0	0	0



PERSONALE DI TERRA - FORMAZIONE				
STANDARD 404-1 ORE MEDIE DI FORMAZIONE PER ANNO PER CATEGORIA	U.d.M.	2016	2017	2018
Ore di formazione totali (Aree UE e Asia)	h.	23.688	33.068	41.077
Donne	h.	-	-	24.422
Uomini	h.	-	-	16.655
Ore medie di formazione pro capite (Area UE e Asia)	h.	-	-	27,73
Donne	h.			27,6
Uomini	h.			29,27
Ore totali di formazione per categoria di personale Area UE	U.d.M.	2016	2017	2018
Executives	h.	-	-	1.641
Donne	h.			321
Uomini	h.			1.320
Managers	h.	-	-	8.500
Donne	h.			3.398
Uomini	h.			5.102
Operai	h.	-	-	1
Donne	h.			0
Uomini	h.			1
Impiegati	h.	-	-	24.862
Donne	h.			16.846
Uomini	h.			8.016
Ore medie di formazione pro capite per categoria di personale Area UE	U.d.M.	2016	2017	2018
Executives	h.	-	-	22,8
Donne	h.			29,4
Uomini	h.			21,6
Managers	h.	-	-	34
Donne	h.			37,3
Uomini	h.			32,1
Operai	h.	-	-	1
Donne	h.			0
Uomini	h.			1
Impiegati	h.	-	-	27,2
Donne	h.			26,2
Uomini	h.			29,4
Ore totali di formazione per tipologia Aree UE e Asia	U.d.M.	2016	2017	2018
Compliance	h.	-	-	6.385
Ivi incluse ore di formazione sugli aspetti dei diritti umani				
Induction	h.	-	-	3.058
Language	h.	-	-	8.207
Leadership	h.	-	-	1.140
Managerial	h.	-	-	3.417
Professional	h.	-	-	18.870

PERSONALE DI BORDO E DI TERRA - ETICA E DIRITTI UMANI		
GRI 102-17 MECCANISMI DI SEGNALAZIONE DI PROBLEMATICHE ETICHE	U.d.M.	2018
Numero di segnalazioni a bordo	n.	62
Numero di segnalazioni a terra	n.	5

GRI 406-1 INCIDENTI DI DISCRIMINAZIONI E AZIONI CORRETTIVE INTRAPRESE	
Numero di episodi di discriminazione	RISERVATEZZA

CATENA DI FORNITURA				
GRI 102-9 SUPPLY CHAIN	U.d.M.	2016	2017	2018
Fornitori	n.			
Fornitori attivi	n.	8.744	11.251	12.912
Comprende le categorie food & beverage, hotel, tecnico (servizi e materiali) e carburante				
Fornitori qualificati nell’anno	n.	2.166	2.239	1.745
Suddivisione acquisti per tipologia (in valore)	U.d.M.	2016	2017	2018
Food & beverage	%	39	35	29
Hotel	%	8	5	7
Technical	%	28	29	29
Carburante	%	25	31	35
Suddivisione acquisti per area di approvvigionamento (in valore)	U.d.M.	2016	2017	2018
Asia	%	13,3	16,5	20,9
Europa	%	75,9	74,2	69,6
Medio Oriente	%	0,8	0,4	0,8
Nord America e Caraibi	%	5	5,3	4,7
Sud America	%	1,7	2,7	2,6
Resto del Mondo	%	3,3	0,9	1,4





**RELAZIONE INDIPENDENTE SULLA REVISIONE LIMITATA  
DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ AL 30 NOVEMBRE 2018**

**COSTA CROCIERE SPA**





Le procedure svolte hanno riguardato il rispetto dei principi per la definizione del contenuto e della qualità del Bilancio, nei quali si articolano i GRI Standards, e sono riepilogate di seguito:

- comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel capitolo “La ripartizione del Valore Aggiunto” del Bilancio e i dati e le informazioni inclusi nel bilancio d'esercizio della Società al 30 novembre 2018, sul quale abbiamo emesso la relazione ai sensi dell' articolo 14 del D.Lgs. 27 gennaio 2010, n° 39, in data 20 marzo 2019;
- analisi, tramite interviste, del sistema di governo e del processo di gestione dei temi connessi allo sviluppo sostenibile inerenti la strategia e l'operatività della Società;
- analisi del processo di definizione degli aspetti significativi rendicontati nel Bilancio, con riferimento alle modalità di identificazione, in termini di loro priorità, per le diverse categorie di *stakeholder* e alla validazione interna delle risultanze del processo;
- analisi delle modalità di funzionamento dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione dei dati quantitativi inclusi nel Bilancio. In particolare, abbiamo svolto:
  - ✓ interviste e discussioni con il personale della Direzione di Costa Crociere SpA, al fine di raccogliere informazioni circa il sistema informativo, contabile e di reporting in essere per la predisposizione del Bilancio, nonché circa i processi che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni alla funzione responsabile della predisposizione del Bilancio;
  - ✓ analisi a campione della documentazione di supporto alla predisposizione del Bilancio, al fine di ottenere evidenza dei processi in atto, della loro adeguatezza per il corretto trattamento dei dati e delle informazioni in relazione agli obiettivi descritti nel Bilancio;
  - ✓ verifica a bordo della nave Costa Fortuna, al fine di ottenere evidenza dei processi in atto entro il perimetro della stessa nave, della loro adeguatezza per il corretto trattamento dei dati e delle informazioni, nonché di effettuare una verifica a campione, sulla base della documentazione di supporto, dei dati relativi agli stessi processi;
- analisi della conformità e della coerenza interna delle informazioni qualitative riportate nel Bilancio rispetto alle linee guida identificate nel paragrafo “Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità” della presente relazione;
- ottenimento della lettera di attestazione, sottoscritta dal legale rappresentante di Costa Crociere SpA, sulla conformità del Bilancio ai GRI Standards indicati nel paragrafo “Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità”, nonché sull'attendibilità e completezza delle informazioni e dei dati in esso contenuti.

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

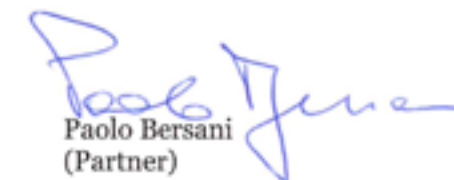


### Conclusione

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Bilancio di Sostenibilità di Costa Crociere SpA al 30 novembre 2018 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità ai GRI Standards, come descritto nel paragrafo “Nota Metodologica” del Bilancio.

Genova, 3 giugno 2019

PricewaterhouseCoopers Advisory SpA

  
Paolo Bersani  
(Partner)



Indice dei contenuti GRI Standard

La seguente tabella ha 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 2018 o ad altre fonti pubblicamente disponibili.

INDICATORI GRI	Pubblicazione	Riferimenti (pagine)	Rendicontazione	Omissione e motivazione
Profilo dell'organizzazione				
GRI 102-1 Nome dell'organizzazione	BdS	6	✓	
GRI 102 -2 Principali marchi, prodotti e/o servizi	BdS	6	✓	
GRI 102-3 Sede principale	BdS	6,8	✓	
GRI 102-4 Struttura operativa dell'organizzazione e paesi di operatività	BdS	6,8	✓	
GRI 102-5 Assetto proprietario e forma legale	BdS	6	✓	
GRI 102-6 Mercati serviti	BdS	8	✓	
GRI 102-7 Dimensione dell'organizzazione	BdS	6	✓	
GRI 102-8 Informazioni sui dipendenti e collaboratori	BdS	46/104	✓	La natura del business non permette una quantificazione 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	68 -71	✓	
GRI 102-10 Cambiamenti significativi nell'organizzazione e nella sua catena di fornitura	BdS	6, 68-71	✓	Struttura societaria invariata rispetto al 2017
GRI 102-11 Modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale	BdS	18	✓	
GRI 102-12 Iniziative esterne	BdS www.costacrociere.it	46 - 67 Sostenibilità/ Governance	✓	
GRI- 102-13 Partecipazioni ad associazioni di categoria	BdS	16,17	✓	
Strategia				
GRI 102-14 Dichiarazione del CEO	BdS	2,3	✓	
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	www.costacrociere.it	Sostenibilità/ Governance	✓	

INDICATORI GRI	Pubblicazione	Riferimenti (pagine)	Rendicontazione	Omissione e motivazione
GOVERNANCE				
GRI 102-18 Struttura di governo dell'organizzazione	BdS www.costacrociere.it	12,13 Sostenibilità/ Governance	✓	
GRI 102-19 Processo di delega	www.costacrociere.it	12,13 Sostenibilità/ Governance	✓	
GRI 102-20 Responsabilità dei vertici aziendali sui temi economici, ambientali e sociali	www.costacrociere.it	12,13 Sostenibilità/ Governance	✓	
GRI 102-25 Processi volti a impedire conflitti di interesse	www.costacrociere.it	12,13 Sostenibilità/ Governance	✓	
Coinvolgimento degli stakeholder				
GRI 102-40 Elenco degli stakeholder coinvolti	BdS www.costacrociere.it	17 Sostenibilità/ Governance	✓	
GRI 102-41 Accordi di contrattazione collettiva di lavoro	BdS	46	✓	
GRI 102-42 Principi per identificare gli stakeholder da coinvolgere	BdS www.costacrociere.it	17 Sostenibilità/ Governance	✓	
GRI 102-43 Attività di coinvolgimento degli stakeholder	BdS	17, 52, 53, 58, 59, 60, 61, 66, 67, 76, 77, 90-93	✓	
GRI 102-44 Aspetti chiave e criticità emerse	BdS	12-17		
PROCESSI DI REPORTING				
GRI 102-45 Perimetro del bilancio	BdS	102	✓	
GRI 102-46 Processo per la definizione dei contenuti	BdS	102	✓	
GRI 102 -47 Aspetti materiali identificati	BdS	14, 102	✓	
GRI 102 -48 Modifiche di metodo rispetto al precedente bilancio	BdS	102	✓	
GRI 102-49 Variazioni di modalità di rendicontazione	BdS	102	✓	
GRI 102-50 Periodo di rendicontazione	BdS	102	✓	
GRI 102-51 Data di pubblicazione del precedente bilancio	BdS	102	✓	L'ultimo Bilancio di Sostenibilità è stato pubblicato sul sito www.costacrociere.it della società nel mese di giugno 2018
GRI 102-52 Periodicità di rendicontazione	BdS	102	✓	
GRI 105-53 Contatti e indirizzi per informazioni sul bilancio	BdS	102	✓	
GRI 102 -54 Dichiarazione di conformità della rendicontazione agli Standard GRI	BdS	102	✓	
GRI 102-55 Tabella di riferimento GRI	BdS	124	✓	
GRI 102-56 Attestazione esterna	BdS	120	✓	



INDICATORI GRI	Pubblicazione	Riferimenti (pagine)	Rendicontazione	Omissione e motivazione
PERFORMANCE ECONOMICA				
103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	BdS	18, 19	✓	
103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti	BdS	18, 19	✓	
103-3 Valutazione dell'approccio gestionale	BdS	18, 19	✓	
GRI 201-1 Valore Economico direttamente generato e distribuito	BdS	18, 19	✓	
GRI 201-2 Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità connesse con i cambiamenti climatici	/	/	Non applicabile	
GRI 201-4 Finanziamenti significativi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione	/	/	Non applicabile	
Presenza sul mercato				
GRI 202-1 Rapporto tra lo stipendio base dei neoassunti per genere e lo stipendio minimo locale	/	/	Non applicabile	Data la diversa provenienza della workforce la tipologia di contratto applicata per nazione di appartenenza risulta essere non applicabile
GRI 202-2 Proporzione del senior management assunto all'interno delle comunità locali	/	/	Non applicabile	
Impatti Economici indiretti				
GRI 203-1 Sviluppo e impatto di investimenti in infrastrutture e servizi di pubblica utilità	BdS	66, 67	✓	
GRI 204-1 Percentuale di spesa concentrata sui fornitori locali	BdS	104	✓	
PERFORMANCE AMBIENTALE				
103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	BdS	26-39	✓	
103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti	BdS	26-39	✓	
103-3 Valutazione dell'approccio gestionale	BdS	26-39	✓	
GRI 301-1 Materie prime utilizzate per peso e volume	/	/	Non applicabile	La natura del business di riferimento non permette la quantificazione di alcune materie prime utilizzate secondo metriche di volume/massa
Energia				
GRI 302-1 Consumo diretto di energia all'interno dell'organizzazione	BdS	104	✓	
GRI 302-2 Consumo indiretto di energia all'esterno dell'organizzazione	BdS	/	Non applicabile	
GRI 302-3 Intensità energetica	BdS	104	✓	
GRI 302-4 Riduzione consumi energetici	BdS	29, 104	✓	
GRI 302-5 Prodotti e servizi per l'efficienza energetica o basati sull'energia rinnovabile	/	/	Non applicabile	
Acqua				
GRI 303-1 Prelievo totale di acqua per fonte	BdS	35, 104	✓	
GRI 303-2 Fonti idriche significativamente interessate dal prelievo di acqua	BdS	35, 104	✓	
GRI 303-3 Percentuale e volume dell'acqua riciclata e riutilizzata	BdS	35, 104	✓	

INDICATORI GRI	Pubblicazione	Riferimenti (pagine)	Rendicontazione	Omissione e motivazione
Biodiversità				
GRI 304-1 Localizzazione di siti ubicati in aree protette e/o al di fuori ma di significativo valore per la biodiversità	/	/	Non applicabile	
GRI 304-2 Descrizione dei maggiori impatti sulla biodiversità	BdS	32	✓	
GRI 304-3 Habitat protetti o ripristinati	BdS	33	✓	
GRI 304-4 Numero delle specie elencate nella lista rossa IUCN e nelle liste nazionali il cui habitat si trova in aree interessate dall'operatività	BdS	/	Non applicabile	
Emissioni				
GRI 305-1 Emissioni dirette di gas a effetto serra per peso (scope 1)	BdS	104	✓	
GRI 305-2 Emissioni indirette di gas a effetto serra per peso (scope 2)	/	/	Non applicabile	
GRI 305-3 Altre emissioni indirette di gas a effetto serra per peso (scope 3)	/	/	Non applicabile	
GRI 305-4 Intensità delle emissioni di gas ad effetto serra	BdS	104	✓	Relativamente all'attività caratteristica del comparto crocieristico
GRI 305-5 Iniziative per ridurre le emissioni di gas ad effetto serra	BdS	28, 29	✓	
GRI 305-6 Emissioni di sostanze nocive per l'ozono	BdS	104	✓	
GRI 305-7 NOx, SOx e altre emissioni significative nell'aria per tipologia e peso	BdS	104	✓	
Scarichi e rifiuti				
GRI 306-1 Acqua totale scaricata per qualità e destinazione	BdS	104	✓	
GRI 306-2 Peso totale dei rifiuti per tipologia e metodi di smaltimento	BdS	36, 37, 104	✓	
GRI 306-3 Numero totale e volume di sversamenti significativi	BdS	35	✓	
GRI 306-4 Rifiuti pericolosi in base alla convenzione di Basilea	BdS	104	✓	
GRI 306-5 Biodiversità e habitat colpiti dalle dispersioni dell'organizzazione	BdS	32, 33	✓	
Prodotti e servizi				
GRI 301-3 Percentuale dei prodotti venduti e relativo materiale di imballaggio riciclato o riutilizzato per categoria	/	/	Non applicabile	
Compliance ambientale				
GRI 307-1 Valore delle multe e numero delle sanzioni non monetarie per mancato rispetto di regolamenti e leggi in materia ambientale	BdS	/	✓	Nessuna



INDICATORI GRI	Pubblicazione	Riferimenti (pagine)	Rendicontazione	Omissione e motivazione
PERFORMANCE AMBIENTALE				
Valutazione ambientale dei fornitori				
GRI 308-1 Percentuale di nuovi fornitori selezionati in base a criteri ambientali	BdS	104	✓	
GRI 308-2 Significativi e potenziali impatti ambientali negativi sulla catena di fornitura e azioni intraprese	/	/	Non applicabile	
Lamentele ambientali				
GRI 103-2 Lamentele e modalità gestione e componenti	BdS	35	✓	
PERFORMANCE SOCIALE				
103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	BdS	48-78	✓	
103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti	BdS	48-78	✓	
103-3 Valutazione dell'approccio gestionale	BdS	48-78	✓	
Occupazione				
GRI 401-1 Assunzioni e turnover del personale dipendente	BdS	109	✓	La natura del business non permette una quantificazione e completa di tutti gli aspetti indicati dall'indice, che è stato pertanto riportato sulla base delle migliori informazioni disponibili
GRI 401-2 Benefit previsti per i lavoratori a tempo pieno ma non per i lavoratori part-time e/o a termine	BdS	/	Non applicabile	Dal punto di vista contrattuale non sono previste differenziazioni specifiche. Eventuali benefit sono riproporzionati in base all'orario di lavoro pattuito, alle norme di riferimento delle diverse aree geografiche e per questo comprendono o escludono alcune tipologie di prestazioni e/o coperture previdenziali e assicurative
GRI 401-3 Congedo parentale	BdS	104	✓	
GRI 402-1 Periodo minimo di preavviso per modifiche operative	BdS	/	Riservatezza	Relativamente al periodo minimo di preavviso correlato a modifiche di carattere operativo, Costa Crociere informa e consulta i rappresentanti dei lavoratori, nel rispetto della normativa prevista
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	104	✓	
GRI 403-3 Programmi formativi relativi alla prevenzione e al controllo dei rischi a supporto del personale in relazione a disturbi o a malattie gravi	/	/	Non applicabile	
GRI 403-4 Accordi con sindacati su salute e sicurezza	www.costacrociere.it	Sostenibilità/ Governance	✓	
Formazione e istruzione				
GRI 404-1 Ore medie di formazione annue per dipendente	BdS	104	✓	
GRI 404-2 Programmi per lo sviluppo delle competenze e avanzamenti di carriera	BdS	50-53	✓	
GRI 404-3 Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle performance e dello sviluppo della propria carriera	BdS	50	✓	

INDICATORI GRI	Pubblicazione	Riferimenti (pagine)	Rendicontazione	Omissione e motivazione
Diversità e pari opportunità				
GRI 405-1 Diversità negli organi di governance e nel personale	BdS	48,49		
GRI 405-2 Rapporto tra lo stipendio base delle donne e quello degli uomini per categoria e sedi operative significative	BdS	/	Riservatezza	
Valutazione dei fornitori in base alle performance di natura sociale				
GRI 414-1 Percentuale di nuovi fornitori selezionati in base a criteri inerenti le condizioni lavorative del personale	BdS	104	✓	
GRI 414-2 Significativi e potenziali impatti negativi, in materia di pratiche di lavoro, all'interno della catena di fornitura e azioni intraprese	/	/	Non applicabile	
Lamentele sulle pratiche di lavoro				
GRI 103-2 Lamentele modalità gestione e componenti	BdS	104	✓	
DIRITTI UMANI				
103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	BdS	14, 48-50, 70	✓	
103-2 L'approccio gestionale e le sue componenti	BdS	14, 48-50, 70	✓	
103-3 Valutazione dell'approccio gestionale	BdS	14, 48-50, 70	✓	
Valutazione sui diritti umani				
GRI 412-2 Formazione dei dipendenti sugli aspetti dei diritti umani	BdS	104	✓	
Non discriminazione				
GRI 406-1 Numero totale di casi di discriminazione e azioni correttive intraprese	BdS	104	✓	
Lavoro forzato o minorile				
GRI 408-1 Attività e fornitori a rischio significativo per episodi di lavoro minorile	BdS www.costacrociere.it	Sostenibilità/ Governance	✓	
GRI 409-1 Attività e fornitori con elevato rischio di ricorso al lavoro forzato e misure intraprese per contribuire alla loro abolizione	BdS www.costacrociere.it	Sostenibilità/ Governance	✓	
Politica di sicurezza				
GRI 410-1 Personale addetto alla sicurezza che ha ricevuto formazione sui diritti umani	BdS www.costacrociere.it	104 Sostenibilità/ Governance	✓	
Diritti delle popolazioni indigene				
GRI 414 -1 Percentuale di nuovi fornitori selezionati in base a criteri inerenti i diritti umani	BdS	104	✓	
GRI 414 -2 Significativi e potenziali impatti negativi, in tema di diritti umani, all'interno della catena di fornitura e azioni intraprese	/	/	Non applicabile	
GRI 411-1 Violazione dei diritti della comunità locale e azioni intraprese	/	/	Non applicabile	
Lamentele legate ai diritti umani				
GRI 103-2 Lamentele modalità gestione e componenti	BdS	104	✓	



INDICATORI GRI	Pubblicazione	Riferimenti (pagine)	Rendicontazione	Omissione e motivazione
SOCIETÀ				
103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	BdS	46-78	✓	
103-2 L’approccio gestionale e le sue componenti	BdS	46-78	✓	
103-3 Valutazione dell’approccio gestionale	BdS	46-78	✓	
Comunità locali				
GRI 413-2 Attività con significativi impatti negativi, potenziali o effettivi, sulle comunità locali	BdS	60 -67	✓	
Corruzione				
GRI 205-1 Monitoraggio del rischio di corruzione	www.costacrociere.it	Sostenibilità/ Governance	✓	
GRI 205-2 Personale formato sulla prevenzione dei reati di corruzione	BdS	104	✓	
GRI 205-3 Azioni intraprese a seguito di casi di corruzione	/	/	Non applicabile	
Contributi politici (approccio nei confronti di politica/istituzioni)				
GRI 415-1 Contributi a partiti politici e relative istituzioni per paese	Codice Etico e di Condotta Professionale	/	Non applicabile	
Comportamenti anti collusivi				
GRI 206-1 Azioni legali riferite a concorrenza sleale, antitrust e pratiche monopolistiche	/	/	Non applicabile	
Conformità socio economica				
GRI 419-1 Multe e sanzioni monetarie e non per non conformità a leggi o regolamenti	/	/	Non applicabile	
Valutazione dei fornitori per l’impatto sulla società				
GRI 414-1 Percentuale di nuovi fornitori selezionati in base a criteri inerenti gli impatti sulla società	BdS	104	✓	
GRI 414-2 Significativi e potenziali impatti negativi, in materia di impatti sulla società, all’interno della catena di fornitura e azioni intraprese	/	/	Non applicabile	
Lamentele legate all’impatto sulla società				
GRI 103-2 Lamentele modalità gestione e componenti	/	/	Non applicabile	

INDICATORI GRI	Pubblicazione	Riferimenti (pagine)	Rendicontazione	Omissione e motivazione
RESPONSABILITÀ DI PRODOTTO				
103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	BdS	62-78	✓	
103-2 L’approccio gestionale e le sue componenti	BdS	62-78	✓	
103-3 Valutazione dell’approccio gestionale	BdS	62-78	✓	
Salute e sicurezza dei consumatori				
GRI 416-1 Impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi	BdS www.costacrociere.it	75	✓	
GRI 416-2 Casi di non conformità in materia di salute e sicurezza dei prodotti e servizi	www.costacrociere.it	Sostenibilità/ Governance	✓	
Etichettatura di prodotti e servizi		/		
GRI 417-1 Informazioni su prodotti e servizi	/	/	Non applicabile	
GRI 417-2 Casi di non conformità a regolamenti e codici volontari su informativa di prodotti e servizi	/	/	Non applicabile	
GRI 102-43/102-44 Risultati delle indagini che misurano la soddisfazione del cliente	BdS	75	✓	
Marketing Communication				
103-1 Spiegazione della materialità del tema e del suo perimetro	BdS	62-78	✓	
103-2 L’approccio gestionale e le sue componenti	BdS	62-78	✓	
103-3 Valutazione dell’approccio gestionale	BdS	62-78	✓	
GRI 417-3 Non conformità a regolamenti e codici volontari riferiti all’attività di marketing, comunicazione, pubblicità ecc	/	/	Non applicabile	
Rispetto della privacy				
GRI 418-1 Reclami documentati su violazioni della privacy	/	/	Non applicabile	
Conformità				
GRI 419-1 Sanzioni per non conformità a leggi o regolamenti riguardanti l’uso di prodotti e servizi	/	/	Non applicabile	