



SEA YOU TOMORROW

Rotta verso il futuro



BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2015
RISULTATI E PROSPETTIVE

SEA YOU TOMORROW

Rotta verso il futuro



BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2015
RISULTATI E PROSPETTIVE



Lettera agli stakeholder

In Costa Crociere guardiamo avanti. Avanti verso un futuro che sia sempre più sostenibile e ponga costantemente l'essere responsabili al centro del nostro modo di fare business. Siamo consapevoli del livello di impegno necessario per conseguire risultati tangibili e significativi e riconosciamo quanto sia determinante, in un contesto come il nostro, affrontare le questioni ambientali e sociali che ci coinvolgono in maniera univoca e coerente.

Gli eventi del 2015 hanno sottolineato la rilevanza dello sviluppo sostenibile nell'agenda mondiale. Questioni fondamentali per il futuro del pianeta quali l'urgenza di agire in modo concreto nella lotta al cambiamento climatico, rimarcata in occasione della COP 21 di Parigi; la sfida della nutrizione dei popoli e sostenibilità delle filiere alimentari lanciata da EXPO e i Sustainable Development Goals promossi dalle Nazioni Unite ci indicano la strada da percorrere per ricostruire nuovi equilibri e affrontare le sfide del futuro. Costa Crociere è impegnata a dare il proprio contributo concreto.

Ci guidano la convinzione che, in un mercato globale come quello crocieristico, visione d'insieme, efficienza e capacità di investire per rinnovare continuamente la flotta e il prodotto siano le componenti fondamentali per coniugare business e sostenibilità in modo vincente. Dar vita ad un modello di sviluppo che possa far leva su importanti risorse finanziarie, know-how unico e un capitale umano di eccellenza, finalizzato a consolidare valori importanti e duraturi sul mercato, ci permette di affrontare in maniera concreta e prospettica un piano di sviluppo sostenibile.

Questa nuova edizione del Bilancio di Sostenibilità racconta la rotta che abbiamo intrapreso, con i tanti risultati raggiunti e i progetti per il futuro, a partire dalle nuove navi a LNG, in fase di realizzazione, concepite per garantire un'esperienza di viaggio unica e ridurre sensibilmente l'impatto ambientale.

Oggi Costa Crociere è sempre più cittadina del mondo, allarga i propri confini con nuovi itinerari e destinazioni, fa incontrare le persone, genera ovunque opportunità di occupazione e sviluppo. Questo ci rende orgogliosi e ancora più determinati nella nostra azione, per poter garantire le stesse emozioni ai viaggiatori di oggi come a quelli di domani.

Neil Palomba
Direttore Generale
Costa Crociere



INDICE

Lettera agli stakeholder

SEA

ORIZZONTI SENZA CONFINI

La nostra identità	12
Struttura del Gruppo	12
Highlight 2015	14
L'evoluzione del settore	16
La struttura organizzativa	18

RISULTATI ECONOMICI E INVESTIMENTI

Valore Aggiunto (ripartizione)	20
Espansione della flotta	21

RESPONSABILITÀ E CREAZIONE DI VALORE SOSTENIBILE

I nostri principi e valori	24
Il sistema di governance	25
La compliance nella conduzione del business	26
La gestione dei rischi e il controllo interno	27

L'INTEGRAZIONE DELLA SOSTENIBILITÀ NEL BUSINESS

Il dialogo con gli stakeholder	31
I temi materiali e le azioni per la sostenibilità	32

LA NOSTRA ROTTA VERSO LO SVILUPPO SOSTENIBILE

VIAGGIARE E OPERARE IN SICUREZZA

La safety a bordo della nave	36
La security a terra	37
La prevenzione degli infortuni	39

ATTENTI ALL'AMBIENTE PER NATURA

L'approccio alla mitigazione degli impatti ambientali	42
Efficienza energetica e carbon footprint	46
Tutela delle risorse idriche	51
Gestione integrata dei rifiuti	54
Biodiversità e rispetto degli ecosistemi	56
Isola del Giglio: bonifica e ripristino ambientale	60

YOU

CITTADINI DEL MONDO 64

Il valore condiviso con i territori	66
Il sostegno alle comunità locali	68
I progetti di Costa Crociere Foundation per il sociale	71

CAPITALE UMANO, IL VERO VALORE 73

Un capitale prezioso che cresce nel mondo	74
Investire sulle persone	78

IL CLIENTE AL CENTRO 84

Integrare la sostenibilità nella customer experience	86
I progetti	86
Mantenere la promessa al cliente	88
Condividere l'emozione della vacanza	92

CRESCERE INSIEME AI NOSTRI PARTNER 94

Una supply chain globale e locale	96
Una relazione chiara e trasparente	98
Le iniziative di sustainable procurement	98

TOMORROW

INTERPRETARE IL FUTURO 104

LNG una spinta per l'innovazione e lo sviluppo sostenibile	106
Le nostre nuove navi	111

LA SFIDA DELLA SOSTENIBILITÀ ALIMENTARE 112

Il nostro percorso per una nutrizione buona, sana e sostenibile	115
La rivisitazione della food experience	116
UNISG: i primi risultati della partnership	118

COSTA E I SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS 120

Nota metodologica	122
Tabelle indicatori	124
Lettera di attestazione	130
Indice dei contenuti GRI	132





SEA YOU TOMORROW

Il mare accoglie ogni giorno le nostre navi ispirando le emozioni e i sentimenti del viaggio. I territori che visitiamo si rivelano con le loro bellezze naturali e artistiche. Progettare una crescita sostenibile significa proteggere l'ambiente, fonte di vita, per permettere alle future generazioni di ereditare un pianeta che conservi tutta la sua naturale bellezza e le sue preziose risorse.



ORIZZONTI SENZA CONFINI

*Il **Gruppo Costa Crociere** è il più grande operatore turistico italiano. Appartenente al **Gruppo Carnival Corporation & plc**, quotato alle borse di Londra e di New York e leader mondiale nel settore con una flotta di 100 navi e oltre 10,8 milioni di ospiti trasportati, ha il suo headquarter a Genova.*

*Il Gruppo Costa Crociere, al quale fanno capo i marchi **Costa Crociere** e **AIDA Cruises** dispone di un totale di **26 navi in servizio** battenti bandiera italiana e altre **7 nuove unità in consegna** entro il 2020.*

Il Gruppo si caratterizza per una forte identità europea e una presenza globale. L'operatività riguarda principalmente le rotte del Mediterraneo, Nord Europa, Mar Baltico, Caraibi, Centro America, Sud America, Emirati Arabi, Oceano Indiano, Estremo Oriente e Africa.

La nostra identità

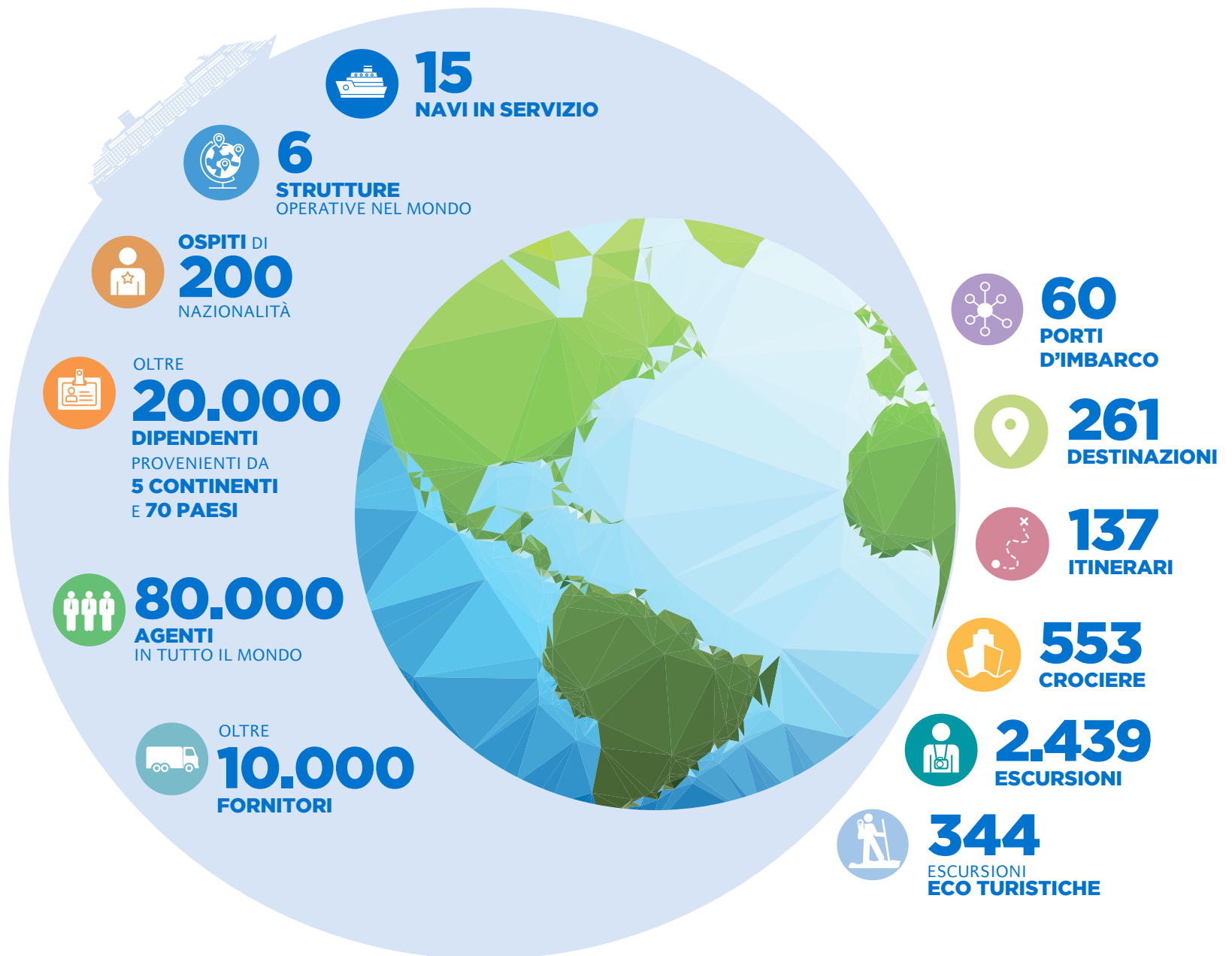
Costa Crociere, da 68 anni rappresenta allo stesso tempo l'ospitalità e lo stile italiano. Operiamo con l'ambizione di far scoprire ai nostri ospiti le più belle ed importanti destinazioni del mondo offrendo la possibilità, attraverso l'unicità dell'esperienza crocieristica, di esplorare i territori e di conoscere le diverse culture presenti nei cinque continenti, nel massimo rispetto della loro identità. Sentiamo inoltre la responsabilità e

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

Struttura del Gruppo



Costa Crociere: un mondo che si muove nel mondo



Highlight 2015

MARZO

GIRO DEL MONDO

Costa Crociere festeggia la prima crociera "Giro del Mondo" di 86 giorni dedicata al mercato cinese, in partenza da Shanghai a bordo di Costa Atlantica.

TUNISI

Attacco terroristico al Museo del Bardo e coinvolgimento dei turisti in escursione.

APRILE

COSTA SERENA A SHANGHAI

Costa Serena posizionata regolarmente in Cina (Shanghai come home port) si aggiunge a Costa Atlantica e Costa Victoria.

COSTA CROCIERE FOUNDATION

Lancio dei progetti ambientali e sociali.

MAGGIO

PROTOCOLLO DI MILANO

Costa Crociere, prima azienda nel settore del turismo, aderisce al protocollo di Milano e si impegna formalmente alla riduzione degli sprechi alimentari, alla lotta alla fame e alla diffusione di stili di vita sani.

GIUGNO

ARTISTI DEL GUSTO

Costa Diadema ospita un episodio del programma in onda su National Geographic: Artisti del Gusto promosso da illy.

LUGLIO

PROGETTO AGORÀ

Attivato progetto internazionale per il coinvolgimento degli Agenti di Viaggio nella realizzazione della guest experience.

PARTNERSHIP ALITALIA

Siglato accordo (100.000 posti aerei) triennale con la Compagnia di bandiera italiana.

WHALESAFE LIFE +

Costa Crociere aderisce al progetto per la salvaguardia dei cetacei.

SETTEMBRE

MEDICI SENZA FRONTIERE

Contributo al supporto del Centro di Primo Soccorso e Accoglienza di Pozzallo per i rifugiati.



LUGLIO

NAVI A PROPULSIONE LNG

Costa Crociere annuncia l'ordine per la costruzione di due navi da crociera di nuova generazione affidate al cantiere navale Meyer Werft.

AGOSTO**CROCIERA COSTACLUB**

Parte da Amsterdam su Costa Fortuna la crociera dedicata ai soci CostaClub e all'anteprima di prodotto.

SETTEMBRE**NUOVO COSTACLUB**

Costa Crociere festeggia i 15 anni del CostaClub e anticipa il lancio del nuovo sistema di membership per il 2016.

GIRO DEL MONDO

Costa Luminosa parte per il "Giro del Mondo": 98 giorni, 5 continenti, 39 affascinanti destinazioni in 24 Paesi diversi.

PRIMA CROCIERA TREKKING

Annunciata la prima crociera del trekking realizzata in collaborazione con la Federazione Italiana Escursionismo.

COFFEE4CHANGE

Costa Crociere aderisce alla campagna promossa da Oxfam a supporto delle comunità nel Sud del mondo attive nella produzione del caffè.

OTTOBRE**MASSIMO PUNTEGGIO DEL CDC**

Costa Luminosa riconferma il punteggio pieno (100) da parte dei Centers for Disease Control and Prevention (CDC) degli Stati Uniti.

LINKEDIN TOP 100

Costa Crociere è tra le 100 migliori aziende reclutatrici nel mondo e unica del settore crocieristico.

NOVEMBRE**PARTNERSHIP CON UNISG**

Avviata la collaborazione strategica con l'Università di Scienze Gastronomiche per la realizzazione di una food experience sostenibile.

10 MILIONI DI PASSEGGERI

Premiata la decimilionesima crocierista in transito a Savona dal 1996.

**NOVEMBRE****PROTOCOLLO DI INTESA**

Reso operativo il Protocollo di Intesa tra Comune, Autorità Portuale e Costa Crociere (durata di 3 anni) per lo sviluppo sostenibile delle attività crocieristiche a Savona.

**DICEMBRE****VOLONTARIATO D'IMPRESA**

Avviato il volontariato d'impresa per il coinvolgimento dei dipendenti in attività a favore della comunità.

L'evoluzione del settore

Settore crocieristico globale



23,2
MILIONI
CROCIERISTI
NEL 2015

10,8
MILIONI
SU NAVI
DEL GRUPPO
CARNIVAL

2,6
MILIONI
SU NAVI
DEL GRUPPO
COSTA CROCIERE

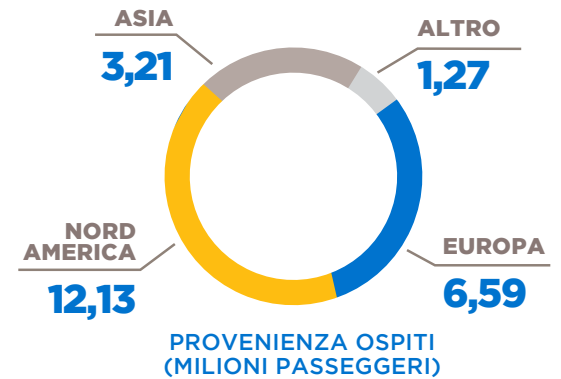
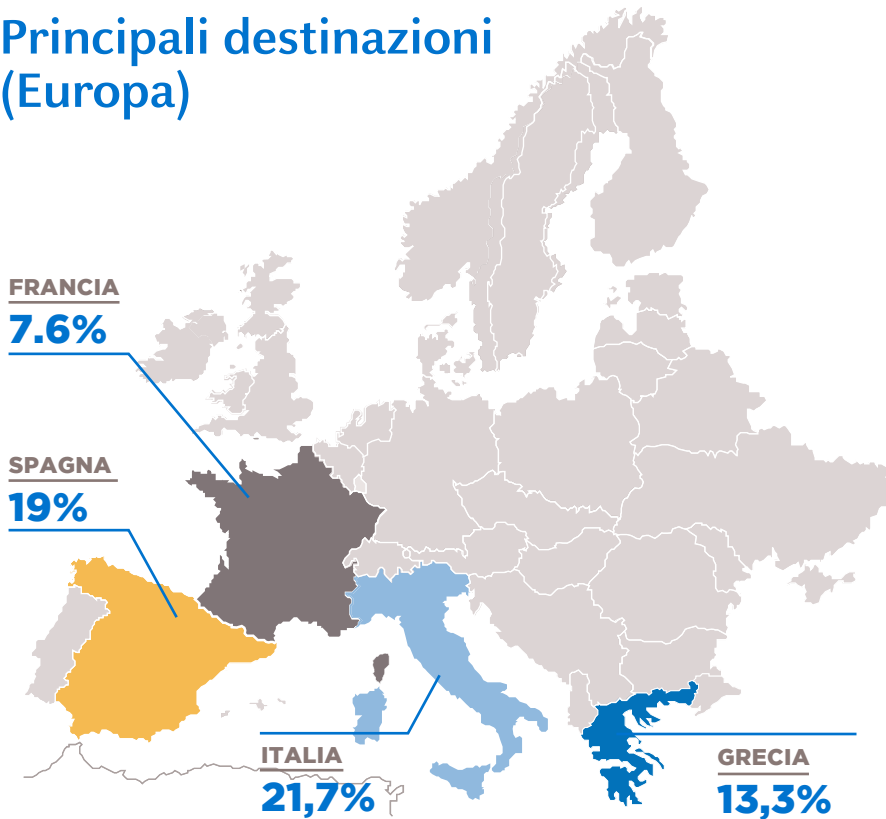


2%
IL SETTORE
CROCIERISTICO
MERCATO TURISTICO
GLOBALE



+4%
A LIVELLO
MONDIALE
CRESCITA DEL SETTORE
CROCIERISTICO

Principali destinazioni (Europa)



Impatto economico generato in Italia

4,5
MILIARDI
DI EURO SU SPESA
DIRETTA

103.010
POSTI
DI LAVORO

Il settore crocieristico attraversa un periodo di crescita strutturale e continuerà a generare con le sue attività significativi benefici economici e sociali, a partire dai cantieri che gestiscono la realizzazione delle navi, alla strutturazione del servizio a bordo e fino alla definizione delle escursioni in loco, contribuendo in maniera determinante alla crescita e allo sviluppo in diverse aree del mondo.

La crociera si conferma quindi una delle modalità più apprezzate per viaggiare, ed è destinata ad evolvere continuamente per rispondere in maniera innovativa alle diverse aspettative dei crocieristi e alle specifiche richieste del mercato su scala mondiale.

L'ambizione di Costa è rafforzare la propria leadership proponendo prodotti e soluzioni che sappiano interpretare al meglio i trend del settore e, allo stesso tempo, gestire in maniera equilibrata l'interazione con le comunità e gli impatti economici, sociali e ambientali generati dalle diverse attività.

TREND DI RIFERIMENTO

CLIENTI

- Crescente sensibilità rispetto al valore del servizio offerto (trasparenza a livello di servizio, prezzo e politiche aziendali).
- Nave intesa come destinazione (non solo più come mezzo di trasporto) ed esperienza stessa di viaggio.
- Crociera come momento di riunione

famigliare con diversi target generazionali (in senso esteso: nonni e nipoti).

- Incremento dell'interesse per le impact cruise: crociere con escursioni dedicate ad attività di volontariato in ambito sociale o ambientale.
- Interesse emergente sulle azioni poste in essere per mitigare gli impatti ambientali e ridurre gli sprechi alimentari.
- Attenzione crescente rispetto alla salute, ai principi nutrizionali e alle caratteristiche di sostenibilità degli alimenti inseriti nei menù proposti a bordo.

COMUNITÀ LOCALI

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

ENTI E AUTORITÀ DI RIFERIMENTO

- Ulteriore evoluzione delle normative di riferimento in senso restrittivo sulle tematiche di sicurezza a bordo e tutela dell'ambiente (ad esempio: conferma dei valori limite negli effluenti per il Mar Baltico, adozione del Polar Code per la disciplinazione degli impatti nelle aree polari).

La struttura organizzativa

Per rafforzare il business e rispondere in modo più efficace ai trend del mercato, il Gruppo Costa Crociere nel corso del 2015 ha modificato la propria struttura organizzativa accorpando e integrando¹ la funzione di Marine Operations nella società controllata di nuova costituzione Carnival Maritime GmbH con sede ad Amburgo. Tale decisione concentra in un unico polo di eccellenza l'operatività dell'intera flot-

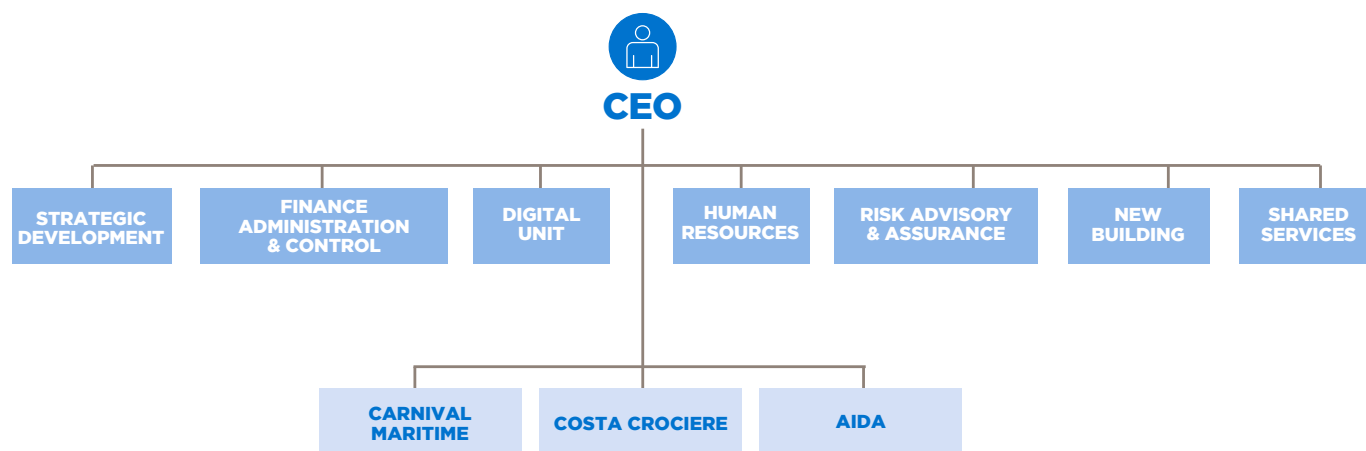
ta di Costa Crociere e AIDA Cruises, e permetterà maggiori sinergie in termini di competenze e a livello di infrastruttura tecnologica.

Con la stessa logica deve essere considerata la nomina del Direttore Generale di Costa Asia, che avrà il compito di presidiare direttamente lo sviluppo del mercato cinese, in rapida crescita. In sintesi gli obiettivi strategici che hanno guidato la riorganizzazione:

- Riduzione della complessità
- Creazione di maggiori sinergie tra i diversi brand
- Miglioramento dell'efficienza nei costi operativi e negli investimenti
- Facilitazione della condivisione e dell'applicazione delle best practice
- Maggiore focalizzazione sui mercati di riferimento e in particolare in Cina

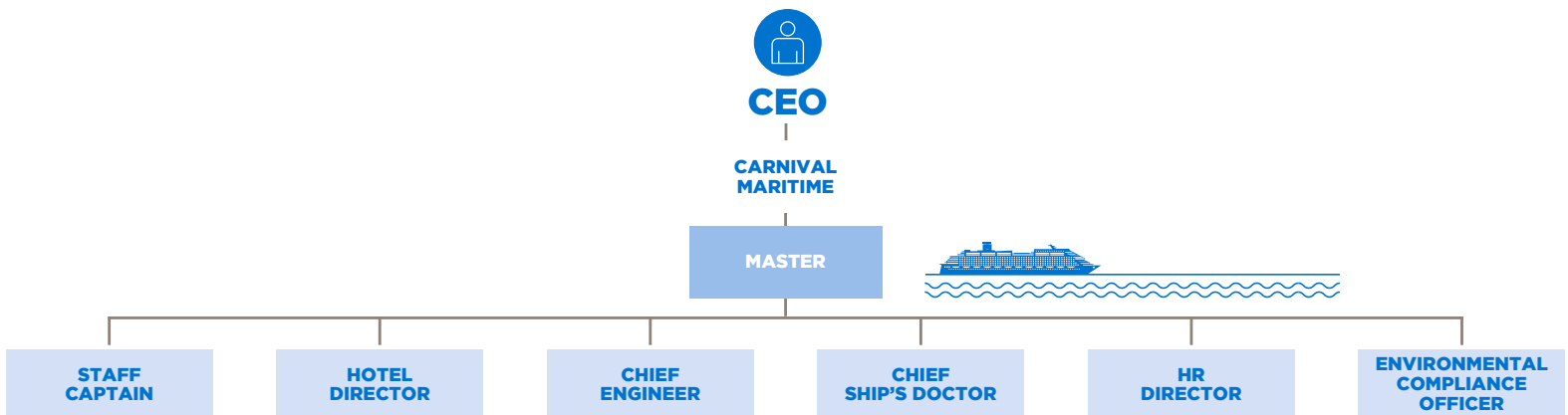
¹ Operazione che ha coinvolto complessivamente 161 persone.

Gruppo Costa Crociere





Struttura di bordo



RISULTATI ECONOMICI E INVESTIMENTI

L'esercizio 2015 ha rappresentato per il Gruppo Costa Crociere un anno positivo con segnali di consolidamento della ripresa economica. Il Gruppo ha trasportato 2,6 milioni di ospiti, un risultato in linea con quello realizzato nell'esercizio 2014, ottenuto malgrado la domanda del settore turistico a livello internazionale, e in particolare l'area del Mediterraneo, sia stata negativamente influenzata dalle conseguenze degli attentati terroristici in Tunisia e a Parigi.

L'utile operativo si è attestato a 482 milioni di euro, in lieve aumento rispetto al dato registrato nell'esercizio precedente (477 milioni di euro)². L'incremento sale tuttavia a 32 milioni di euro in valore assoluto (+6,3% rispetto al 2014) se non si considera l'effetto delle poste di natura non ricorrente. Si tratta di un risultato soddisfacente, riconducibile da un lato alla crescita dei ricavi (+86 milioni di euro), sostenuta dall'aumento della capacità offerta conseguente al primo anno di piena operatività di Costa Diadema, entrata in servizio alla fine del 2014 e, allo stesso tempo, al perseguimento delle iniziative e delle azioni volte al monitoraggio e alla riduzione dei consumi. In tale contesto deve essere tenuta in considerazione una delle voci di costo più importanti: il carburante. Nel 2015 il costo medio per tonnellata è diminuito del 25,6%, consentendo risparmi a conto economico.

² Il dato 2014 includeva svalutazioni per 26 milioni di euro, conseguenti alla cessazione dei contratti di noleggio delle navi relative al marchio Iberocruceros, mentre quello del 2015 comprende svalutazioni per 53 milioni di euro relative alla nave Costa neoRiviera, a seguito del test di impairment effettuato alla fine dell'esercizio.

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

Valore Aggiunto (ripartizione)

Il Valore Aggiunto³ netto distribuito nel 2015 è pari a 1.377 milioni di euro, in aumento rispetto al periodo precedente, per effetto sia dell'incremento dei ricavi derivanti dalla vendita di crociere, sia della riduzione dei costi intermedi della produzione, e risulta così ripartito:

- 40,1%** ai dipendenti remunerati attraverso salari, stipendi e oneri sociali
- 1,1%** allo Stato e Pubbliche Amministrazioni attraverso le imposte sul reddito delle società del Gruppo
- 28,5%** agli azionisti sotto forma di dividendi
- 29,3%** al sistema impresa, remunerato attraverso la quota di utile netto reinvestito in azienda (di cui il 2,3% destinato a riserva e il 27% per ammortamenti delle immobilizzazioni tecniche e immateriali utilizzate nel processo produttivo)
- 0,9%** ai finanziatori remunerati attraverso gli oneri finanziari
- 0,1%** alla comunità attraverso iniziative a supporto di enti e associazioni



VALORE AGGIUNTO GLOBALE	30/11/2015	30/11/2014	30/11/2013
A - Valore della produzione	3.397.757.751,05	3.325.730.760,88	3.193.892.570,00
1. Ricavi delle vendite e delle prestazioni	3.348.790.624,99	3.262.399.781,86	3.155.540.034,00
4. Altri ricavi e proventi	48.967.126,06	63.330.979,62	38.352.536,00
Ricavi della produzione tipica	3.397.757.751,05	3.325.730.761,48	3.193.892.570,00
B - Costi intermedi della produzione	1.991.055.787,28	2.024.042.246,91	2.101.547.111,70
6. Consumi di materiali	575.022.416,78	641.308.781,01	710.394.611,00
7. Costi per servizi	1.366.545.867,73	1.290.165.102,01	1.330.272.551,00
8. Costi per godimento di beni di terzi	13.750.518,38	51.090.129,92	29.214.234,00
10. Altri accantonamenti	8.130.327,34	7.444.607,06	4.868.849,00
11. Oneri diversi di gestione	27.606.657,05	34.033.626,91	26.796.866,70
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO	1.406.701.963,77	1.301.688.514,57	1.092.345.458,30
C - Componenti accessori e straordinari			
12. +/- Saldo gestione accessoria	-11.385.892,27	46.992,63	-16.674.304,00
Ricavi/(Costi accessori)	-11.385.892,27	46.992,63	-16.674.304,00
13. +/- Saldo componenti straordinari	-18.308.671,74	3.342.644,64	-1.355.768,00
VALORE AGGIUNTO	1.377.007.399,76	1.305.078.151,84	1.074.315.386,30

Espansione della flotta

Dopo l'arrivo dell'ammiraglia Costa Diadema, la più grande nave da crociera mai costruita in Italia, e in attesa del completamento delle unità già in costruzione, nel corso del 2015 il Gruppo Costa Crociere ha compiuto altri importanti progressi nella strategia di espansione e ammodernamento della propria flotta.

A seguito degli investimenti pianificati da Carnival Corporation & plc, nel corso del 2015 è stato progressivamente annunciato l'inserimento di 6 nuove unità, la cui consegna è prevista a partire dal 2019. Questi investimenti porteranno complessivamente ad un aumento dell'attuale capacità offerta pari al 52%. Le nuove navi rappresentano una vera innovazione per il mercato e fisseranno nuovi standard per l'intero settore, dando il via a una nuova era

nell'uso dei combustibili sostenibili.

Quattro delle sei navi assegnate rientrano nell'accordo di Carnival Corporation con i cantieri navali Meyer Werft di Papenburg (Germania) e Turku (Finlandia) che ha per oggetto la realizzazione di navi da crociera di nuova generazione, prime nel settore crocieristico ad essere alimentate con gas naturale liquefatto (LNG). Le altre due unità navali fanno parte dell'accordo finalizzato con Fincantieri per un valore complessivo di circa 3 miliardi di euro e vedranno impegnati nella costruzione i cantieri di Monfalcone e Marghera.

Nel corso del mese di marzo 2015, infine, il Gruppo ha acquisito la proprietà anche di Costa neoRiviera, precedentemente noleggiata dalla Società Grand Cruise Shipping Unipessoal Lda.

RESPONSABILITÀ E CREAZIONE DI VALORE SOSTENIBILE

Costa Crociere è consapevole della rilevanza che ricopre all'interno della catena del valore e soprattutto del contributo positivo in termini economici e sociali che può portare nei paesi in cui opera, attraverso la sostenibilità del proprio modello di sviluppo.

Questa convinzione si declina nell'impegno a gestire in modo etico e responsabile le diverse forme di capitale di cui dispone (finanziario, umano, sociale e relazionale, intellettuale e ambientale), e rappresenta uno stimolo ulteriore a consolidare un approccio distintivo al business che sia attento non solo alla creazione di valore ma anche alla sua condivisione con le comunità locali di riferimento, in particolare in quei luoghi in cui le navi fanno scalo.

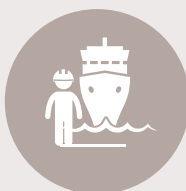


CANTIERI

- COSTRUZIONE NUOVE NAVI
- MANUTENZIONE IN DRY DOCK
- DECOMMISSIONING E DEMOLIZIONI

2 NAVI
IN DRY DOCK

4 NAVI
IN ORDINE



PRENOTAZIONE

- SERVIZI DI CONSULENZA PER LA DEFINIZIONE DELLA VACANZA
- ACCESSIBILITÀ E NETWORK

80.000
AGENTI
DI VIAGGIO



IMBARCO

- INFRASTRUTTURE
- TRASFERIMENTI
- ACCOGLIENZA OSPITI
- RIFORNIMENTI
- TURISMO LOCALE (TRANSITO)



60
PORTI
D'IMBARCO



**COSTA
CROCIERE**

A BORDO

- OSPITALITÀ
- BENESSERE
- INTRATTENIMENTO
- ESPERIENZA GOURMET

553
CROCIERE



DESTINAZIONE

- ACCOGLIENZA OSPITI
- RIFORNIMENTO DERRATE FRESCHE
- PICCOLE MANUTENZIONI
- SERVIZI LOGISTICI

261
PORTI DI SCALO

TERRITORI

- TRASPORTI LOCALI
- ESCURSIONI
- MUSEI, SITI CULTURALI, PARCHI
- RELAZIONI CON ENTI DEL TURISMO E AUTORITÀ LOCALI
- SCUOLE DI FORMAZIONE

2.439
ESCURSIONI

I nostri principi e valori

L'integrità, il rispetto dei diritti umani e l'applicazione dei principi etici nella conduzione del business sono parte integrante della nostra cultura aziendale e della volontà di agire in maniera responsabile. I principi fondamentali dell'impegno di Costa Crociere e la modalità di gestione dell'interazione con gli stakeholder, sono formalizzati nel **Codice Etico e di Condotta Professionale** di Carnival Corporation & plc, integralmente recepito e applicato dall'azienda, consultabile sul sito web.

Il Codice Etico rappresenta l'insieme dei valori riconosciuti, condivisi e promossi dalla Corporation ed è impostato per favorire trasparenza, rispetto e dialogo nelle relazioni tra i diversi soggetti.

Tutte le Policy e le procedure aziendali sono definite e strutturate secondo i parametri e le prescrizioni contenute nel Codice e forniscono maggiori riferimenti operativi sulle tematiche specifiche trattate, tra le quali:

- Rispetto dei diritti umani (Regulation)

- Promozione delle diversità e dell'inclusione
- Integrità nella gestione del business
- Conflitto di interesse, contrasto alla corruzione
- Tutela dell'ambiente e promozione della sostenibilità.

Tali principi generali vengono declinati inoltre in criteri di condotta da adottare nelle relazioni con i diversi interlocutori. Nella gestione di questi aspetti, come previsto dal sistema normativo, l'azienda si basa inoltre sulle **Convenzioni Fondamentali dell'ILO** e sulle **Linee Guida dell'OCSE** destinate alle imprese multinazionali.

Data la forte multiculturalità che caratterizza il capitale umano dell'azienda e tutto il network ad essa correlato, Costa Crociere è impegnata in modo particolare a promuovere la conoscenza e il rispetto dei diritti umani, non solo nell'ambito delle attività che ricadono sotto la propria gestione diretta ma anche per quanto riguarda quelle affidate o condotte con i propri partner.

Il sistema di Governance

La governance di Costa Crociere riveste un ruolo centrale per lo sviluppo responsabile del business ed è articolata per assicurare la gestione etica e trasparente delle attività aziendali, a garanzia del rispetto delle prerogative di tutti gli stakeholder.

Il sistema di governo societario di Costa Crociere è ispirato alle migliori pratiche internazionali ed allineato con le indicazioni di Carnival Corporation & plc. La società si è inoltre dotata di un

Modello di Organizzazione Gestione e Controllo conforme ai requisiti previsti dal D.Lgs.231/2001, che contribuisce a disciplinare la trasparenza, il rigore e il senso di responsabilità nella gestione delle relazioni con i soggetti interni ed esterni all'azienda. Nel corso del 2015 sono stati effettuati 4 incontri di revisione con il management e di condivisione delle tematiche e delle criticità emerse, gestite secondo le procedure previste.

Carnival Corporation: la visione di insieme

In un mercato globale come quello crocieristico visione d'insieme, efficienza e capacità di investire per rinnovare la flotta e il prodotto sono componenti fondamentali della strategia di sostenibilità. Per Costa Crociere far parte di **Carnival Corporation** si traduce proprio nell'aver accesso alle risorse finanziarie, tecniche e alle competenze che solo un grande gruppo può garantire. La disponibilità di questi capitali, messi a sistema in un modello di sviluppo che può fare leva anche sullo stile e contenuti unici propri dell'ospitalità italiana, permettono a Costa Crociere di poter attuare le scelte più efficaci nell'ottica di coniugare business e sostenibilità. Tale contesto garantisce la **continuità a livello di creazione del valore** (mercato e comparto crocieristico) e allo stesso tempo permette di lavorare con un approccio prospettico allo sviluppo sostenibile dell'azienda.



La compliance nella conduzione del business

Nel modello di business di Costa Crociere, i fornitori, i consulenti e gli agenti di viaggio hanno un ruolo centrale perché rappresentano l'azienda in particolare nei confronti di altri soggetti e della clientela. Per questo motivo i contratti con essi stipulati prevedono specifiche clausole sul riconoscimento e adesione ai principi contenuti nel **Codice Etico e di Condotta per i Partner Commerciali di Costa Crociere**, che è stato ulteriormente implementato nel 2015.

Un approccio analogo viene adottato per quanto riguarda il rispetto degli standard previsti dalle procedure **Policy Anticorruption&Guidelines** e **Policy Antitrust&Guidelines** definite da Carnival Corporation & plc. L'adozione di tali linee guida e l'implementazione delle attività ad essa correlate, sono ritenute obbligatorie per i dipendenti e tutti i soggetti terzi con i quali l'azienda si interfaccia.

Nel corso del 2015 l'azienda ha continuato a promuovere la conoscenza delle misure preventive e nella divulgazione

delle procedure interne, con il preciso obiettivo di aumentare la consapevolezza dei dipendenti a tutti i livelli dell'organizzazione e di rafforzare il presidio delle aree maggiormente rilevanti in tema di antitrust e di anticorruzione, nonché di garantire il pieno rispetto delle normative nazionali ed internazionali applicabili.

Costa Crociere chiede a tutti i dipendenti e alle proprie controparti di vigilare sul rispetto del sistema normativo interno, incoraggiando la segnalazione delle presunte violazioni attraverso la linea telefonica dedicata di Carnival Corporation o il sito www.carnivalcompliance.com, e garantendo in tal senso la massima riservatezza⁴. Le azioni correttive vengono implementate sulla base della valutazione della fondatezza delle segnalazioni ricevute. Per quanto riguarda il 2015 sono pervenute 41 segnalazioni di cui 8 totalmente o parzialmente confermate e regolarmente gestite dall'azienda.

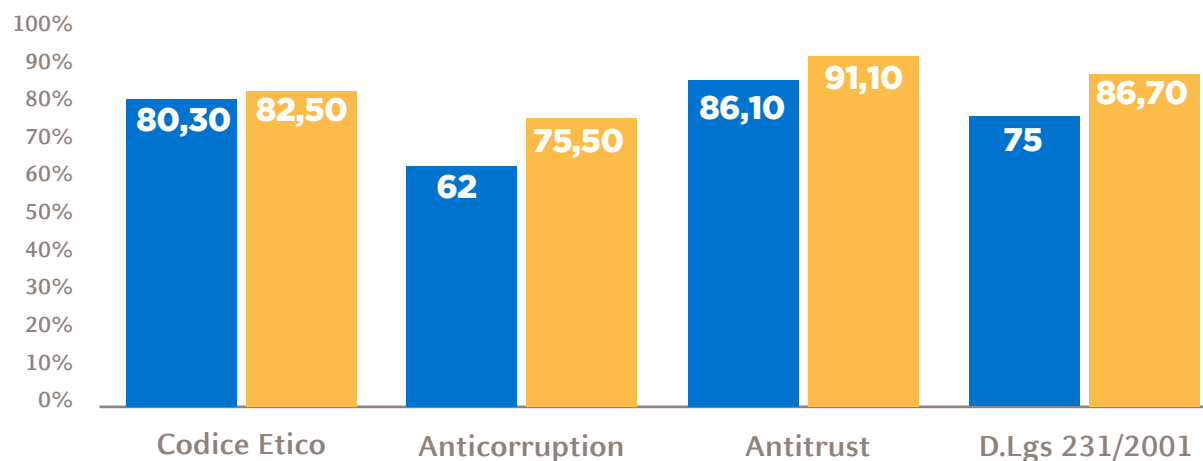
Gli atteggiamenti discriminatori verificati e confermati a bordo sono 6, di cui 4 gestiti direttamente a bordo e due gestiti dall'ufficio di terra competente.

⁴ Procedura di Presentazione dei Rapporti sulle Irregolarità (disponibile in 8 lingue)

22.775

ORE TOTALI

DI FORMAZIONE
IN MATERIA
DI "ETHICS
& COMPLIANCE"



E-learning bordo
E-learning terra

La gestione dei rischi e il controllo interno

In Costa Crociere il presidio per la prevenzione e gestione dei rischi a cui l'azienda è esposta si basa su un modello sviluppato su scala globale da Carnival Corporation e ispirato ai principali standard internazionali dell'**Enterprise Risk Management** (ERM). Rischi e opportunità vengono identificati a livello di management attraverso l'utilizzo di un framework di tipo "olistico" e un modello di gestione in linea sia con le priorità individuate dal Board/Management sia con la strategia aziendale. Il framework è parte del programma di ERM (Enterprise Risk Management), la cui gestione è affidata al **Risk Advisory and Assurance Services Department** (RAAS).

L'indice di priorità di rischio viene definito con il pieno coinvolgimento del management e del Board al fine di individuare, all'interno del framework di ERM, quali siano i rischi che necessitano una valuta-

zione maggiormente approfondita. Allo stesso tempo il programma di ERM rappresenta uno strumento di supporto al business sia per l'individuazione e la gestione delle variabili che possono avere impatto sul raggiungimento degli obiettivi, sia per l'identificazione di investimenti necessari a tale gestione al fine di incrementare la percentuale di successo dell'obiettivo stabilito. È infatti attraverso questo processo che vengono identificate le opportunità per la gestione efficace dei rischi.

Sulla base di questo approccio il RAAS lavora a stretto contatto con il management per realizzare assessment annuali, identificare rischi e assicurare attraverso adeguati controlli la compliance alle policy e alle procedure aziendali e alle normative di riferimento. Il management è inoltre incaricato di rivedere i piani di verifica e gli aggiornamenti con l'**Audit Committee**.

SISTEMI DI GESTIONE: APPROCCIO E PRINCIPI

PREVENZIONE

Pianificazione e definizione degli obiettivi e dei processi necessari per il conseguimento dei risultati stabiliti

IMPLEMENTAZIONE

Definizione del piano e dei processi e conseguente implementazione

INDIVIDUAZIONE

Analisi dei risultati conseguiti a seguito dell'implementazione e comparazione rispetto ai risultati attesi

FEEDBACK E MIGLIORAMENTO

Realizzazione delle azioni relative ai gap individuati a livello di quanto pianificato e sulla base dell'attuato. Analisi dei gap e individuazione delle principali cause. Definizione delle aree di intervento atte a determinare il miglioramento dei processi o dei risultati

15

NAVI
OGGETTO
DI HESS AUDIT

Anche nel 2015 l'intera flotta di Costa Crociere è stata oggetto di audit (nr. 15 HESS Audit, uno per nave e n.11 Verification Visit per verificare lo stato di avanzamento e chiusura delle azioni correttive).

In ottemperanza all'**ISM Code** (il quale prevede la verifica entro tre mesi) un ulteriore processo di verifica interno (ISM/

ISPS Additional Internal Audit) è stato effettuato su 10 navi a seguito della riorganizzazione interna e del passaggio di responsabilità della flotta a Carnival Maritime GmbH nel corso del 2015. Per le restanti 5 navi, nell'ottica di evitare duplicazioni, l'audit è stato condotto in parallelo con le attività pianificate dell'ISM/ISPS - HESS Internal Audit.

PRINCIPALI IMPATTI (RISCHI E OPPORTUNITÀ) E ASPETTI DI SOSTENIBILITÀ

- **Salvaguardia** della salute e sicurezza degli ospiti e del personale di bordo
- **Sicurezza** della nave e, conseguentemente, delle persone a bordo (ospiti/personale)
- **Protezione** e salvaguardia dell'ambiente
- **Trasparenza** nella rendicontazione delle performance di sostenibilità
- **Gestione** e capacità di trattenere le migliori risorse
- **Minimizzazione** dei consumi di combustibile
- **Riduzione** delle emissioni di CO₂
- **Miglioramento** della gestione delle risorse naturali
- **Capacità** di operare in un contesto normativo in evoluzione su scala globale
- **Sinergia** con le comunità di riferimento e con i porti di scalo

La prevenzione e la gestione dei rischi legati all'ambito di salute, ambiente e sicurezza viene attuata a tutti i livelli dell'organizzazione nel rispetto dell'approccio top-down stabilito dalla casa madre. A livello di **Board di Carnival Corporation** l'**HESS Committee** ha il compito di supportare e supervisionare i Board delle Operating Line nell'adempimento delle policy e dei programmi intrapresi a livello di bordo e di terra. A livello di singola Operating Line il processo di pianificazione e verifica a bordo e nelle sedi di terra viene gestito dal **Risk Advisory and Assurance Services Department (RAAS)** il quale è incaricato di restituire il report di verifica, sia centralmente, sia all'unità navale interessata. A livello di senior management il processo di revisione della HESS Policy viene effettuato su base annuale, eventuali aggiornamenti vengono regolarmente comunicati e condivisi all'interno dell'organizzazione.

L'INTEGRAZIONE DELLA SOSTENIBILITÀ NEL BUSINESS

Costa è consapevole di quanto la sostenibilità sia strategica per il business e possa contribuire nel lungo termine alla creazione di valore per l'azienda e per i suoi stakeholder. L'integrazione della sostenibilità nella cultura e nell'operatività aziendale sta crescendo in modo correlato alla convinzione che l'operatore croceristico non trasporti semplicemente turisti ma abbia un ruolo ben più ampio e di grande impatto sui territori e nelle comunità, facilitando con le proprie attività la connessione di persone, economie e culture.

Nell'anno in oggetto le riflessioni sul percorso intrapreso si sono ancor più concentrate sulla ricerca di una costante armonizzazione tra la crescita dell'azienda e la salvaguardia dell'ambiente, la condivisione del valore e lo sviluppo delle località in cui le navi fanno scalo. In quest'ottica, l'integrazione dei fattori di sostenibilità nei processi aziendali, parte dall'identificazione degli strumenti operativi e delle attività, nelle quali vengono declinate le opportunità di generazione di valore condiviso, secondo una logica anticipatoria e proattiva.

Per questo motivo è stato strutturato un percorso caratterizzato dal costante processo di ascolto e dalla divulgazione periodica delle informazioni rilevanti sullo stato dei progetti intrapresi. A tale proposito, nel corso del 2015, è stata realizzata **la piattaforma web*** dedicata alla sostenibilità grazie alla quale è possibile conoscere i contenuti e lo stato dell'arte dei programmi e delle iniziative in corso.

Il timone della sostenibilità

La responsabilità dell'implementazione delle strategie e delle politiche di sostenibilità è in carico al CEO di Costa Crociere e ai Direttori Generali dei rispettivi brand. Il **Sustainability Steering Committee** è inoltre composto dai rappresentanti delle funzioni aziendali maggiormente coinvolte nell'implementazione del **Piano di Sostenibilità**. Il Comitato è l'organo responsabile del raggiungimento degli obiettivi stabiliti. Il **Sustainability Department** coordina invece le attività del Piano sia rispetto alle funzioni aziendali di riferimento, sia rispetto agli stakeholder esterni. Il dipartimento interagisce con i responsabili delle funzioni aziendali a cui è affidata la gestione operativa delle principali aree correlate alla sostenibilità e ha il compito di supportarle nell'analisi degli impatti, nell'individuazione di potenziali aree di intervento e svolge inoltre un ruolo centrale nella promozione della cultura improntata all'agire responsabile.



* www.costacrociere.it/sostenibilita

Il dialogo con gli stakeholder

⁵ International Maritime Organization.

⁶ The Cruise Line International Association.

⁷ ECSA European Community Shipowners' Associations: associazione di categoria che rappresenta gli armatori nazionali dell'UE e della Norvegia.

⁸ IMEC International Maritime Employers' Council: unica organizzazione internazionale dei datori di lavoro per le relazioni industriali marittime.

⁹ ICS - International Chamber of Shipping: principale associazione commerciale internazionale di categoria rappresentante gli armatori e gli operatori del settore.

¹⁰ Confitarma (Confederazione Italiana Armatori) associazione che raggruppa imprese di navigazione e gruppi armatoriali.

Integrare la sostenibilità nel modello di business significa prima di tutto mettersi in posizione di ascolto per riuscire a cogliere le aspettative e le prerogative degli stakeholder. Costa Crociere si muove in uno scenario dinamico, caratterizzato dalla multiculturalità: attribuire la giusta dimensione ai diversi stakeholder diventa quindi rilevante per assicurare un dialogo costruttivo e finalizzare azioni congiunte sulle tematiche ritenute prioritarie. In questa logica la consultazione dei differenti gruppi di stakeholder permette all'azienda di individuare i cambiamenti in atto nel proprio contesto di riferimento, in tutti gli ambiti.

Costa Crociere cura in modo particolare il dialogo costruttivo e le occasioni di dibattito con i soggetti pubblici e le numerose organizzazioni di settore a livello nazionale e internazionale, confrontandosi sugli aspetti tecnici e

normativi, sui temi legati all'impatto economico e sociale e sulle questioni di carattere ambientale. In particolare Costa Crociere intrattiene relazioni costanti con i principali enti di riferimento quali: **IMO**⁵, **CLIA**⁶, **ECSA**⁷, **IMEC**⁸, **ICS**⁹ e **Confitarma**¹⁰ e partecipa attivamente ai gruppi di lavoro per la definizione delle aree di miglioramento, nell'ottica di strutturare un approccio univoco finalizzato alla risoluzione delle problematiche emergenti.

Intenso e strutturato è anche il dialogo e la collaborazione con i soggetti che rappresentano il territorio nei diversi porti di scalo, a partire dagli enti di governo locale (**Autorità Portuale, Comune**), che sono finalizzati a definire le attività di accoglienza dei crocieristi e individuare iniziative comuni legate alla valorizzazione del territorio e del patrimonio culturale locale.

Modalità di interazione con gli stakeholder



COLLABORATORI

- SVILUPPO E CAPITALIZZAZIONE DELLE COMPETENZE
- CRESCITA E MOBILITÀ INTERNA
- RISPETTO DELLA DIVERSITÀ
- CONDIVISIONE DEI PRINCIPI ETICI
- RAFFORZAMENTO DELLA CULTURA SULLA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO
- COMUNICAZIONE A DUE VIE (SHIP AND SHORE)



AGENTI DI VIAGGIO

- CONDIVISIONE DELLE STRATEGIE
- CONSOLIDAMENTO DELLE PARTNERSHIP
- FORMAZIONE ON-LINE E INFORMAZIONE SUL PRODOTTO



FORNITORI

- CONDIVISIONE DEGLI OBIETTIVI
- COINVOLGIMENTO IN AZIONI PER RIDURRE L'IMPATTO AMBIENTALE
- MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DELLE PERFORMANCE



CLIENTI

- MONITORAGGIO DELLA CUSTOMER SATISFACTION
- COMUNICAZIONE MULTICANALE (SITO WEB E PIATTAFORME SOCIAL)



ISTITUZIONI E PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

- CONFRONTO SULLE TEMATICHE DI RIFERIMENTO DEL SETTORE



AMBIENTE

- RIDUZIONE DELL'IMPATTO
- EFFICIENZA ENERGETICA
- TUTELA DELLE RISORSE IDRICHE
- GESTIONE DEI RIFIUTI
- PROTEZIONE DELLA BIODIVERSITÀ



MEDIA

- TRASPARENZA DELLE INFORMAZIONI



ONG

- IMPEGNO SOCIALE



COMUNITÀ LOCALI

- COOPERAZIONE CON AUTORITÀ ED ENTI LOCALI PER LA VALORIZZAZIONE DEL TERRITORIO



Cresce la partnership con la città di Savona

La storia di Costa a Savona è iniziata nel novembre 1996. Da allora il legame che unisce l'azienda alla città si è rafforzato, grazie alla grande collaborazione e sostegno dell'Autorità Portuale, delle istituzioni locali e di tutta la cittadinanza. Dal 2003 anno in cui Savona è diventata home port a oggi, l'azienda ha attuato un piano di investimenti significativi (12,6 milioni di euro complessivi) impiegati soprattutto nella realizzazione del terminal del **Palacrociere** di nuova generazione.

I **230 scali effettuati nel 2015** hanno movimentato oltre 1 milione di passeggeri, con un incremento del 3% rispetto al 2014, e una ricaduta occupazionale di circa 150 persone impegnate nelle operazioni portuali, attività di security e accoglienza.

Un legame che è stato ulteriormente rafforzato dal nuovo **Protocollo di Intesa** siglato con il **Comune di Savona** e l'**Autorità Portuale** a novembre 2015, sul lungo termine, che testimonia una forte unità di intenti per uno sviluppo turistico della città realmente sostenibile. Tre le aree di intervento principali: tutela ambientale, creazione di valore economico e sociale sul territorio e comunicazione dei risultati raggiunti, sulle quali Costa e le controparti locali lavoreranno con strumenti e azioni condivise.

Sul piano ambientale Costa è già impegnata in una serie di iniziative mirate all'efficienza energetica e al contenimento

delle emissioni di gas di scarico, oltre che al monitoraggio dell'impatto acustico delle navi durante le operazioni di scalo. Gli interventi previsti nell'accordo riguarderanno anche la regolamentazione degli accessi dei veicoli in transito dal Palacrociere e l'ulteriore miglioramento dell'attuale processo di riciclo e smaltimento dei rifiuti provenienti dalle navi.

Sul piano sociale ed economico l'obiettivo del protocollo è **creare nuove opportunità di impiego** a livello locale e consolidare le relazioni con le comunità locali. Parte integrante del programma, la **formazione dei giovani** savonesi, tramite l'organizzazione di stage professionali al Palacrociere dedicati e del personale già operativo per migliorare ulteriormente l'accoglienza turistica. Sono previsti inoltre programmi educativi per gli studenti delle scuole locali e cooperazioni con università e istituti di secondo grado per progetti di ricerca legati alle crociere e al turismo. Il terminal crocieristico aprirà le sue porte alla città per visite di studenti, "open day", eventi culturali e conferenze.

La gestione congiunta, già formalizzata, da parte di Comune di Savona, Autorità Portuale, Camera di Commercio di Savona e Costa Crociere dell'**Info Point** situato nella Darsena adiacente al terminal, consentirà infine di **migliorare i servizi di accoglienza** ed informazione turistici rivolti agli ospiti.

I temi materiali e le azioni per la sostenibilità

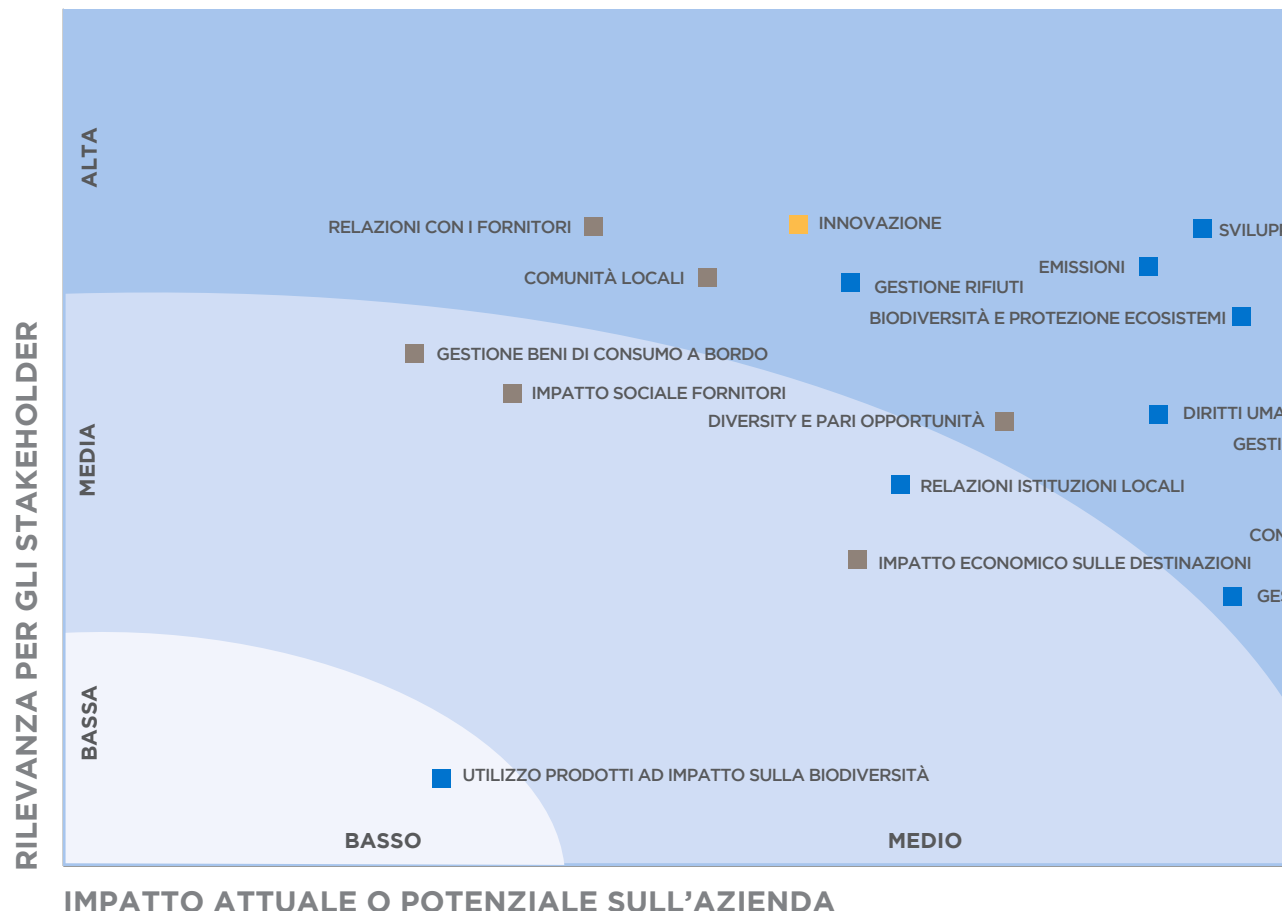
I temi emersi dal confronto con gli stakeholder nell'ambito dell'analisi di materialità svolta nel 2014 hanno contribuito a disegnare la strategia di sviluppo dell'azienda sul lungo periodo e rappresentano le priorità sulle quali Costa Crociere ha elaborato il proprio **Piano di Sostenibilità**.

La valutazione dei temi materiali è

continuata anche nel 2015. L'azienda ha infatti proseguito con l'implementazione delle attività di confronto con gli stakeholder, dalle quali è emerso un quadro di insieme sostanzialmente stabile, sulla base del quale saranno rafforzati sia la strategia di sostenibilità, sia i processi di rendicontazione.

L'azienda continuerà a focalizzarsi su:

- Salute e sicurezza degli ospiti e dell'equipaggio
- Integrazione della sostenibilità nello sviluppo del prodotto e dei servizi
- Tutela della biodiversità e protezione degli ecosistemi
- Controllo e riduzione delle emissioni
- Valorizzazione del patrimonio artistico e culturale delle destinazioni locali
- Rispetto della diversità e creazione di un ambiente inclusivo



A conferma della rilevanza e della centralità di queste tematiche si rileva il sostanziale allineamento con quelle identificate nell'analisi di materialità effettuata da Carnival Corporation.

A livello di piani e programmi, Costa Crociere, seguendo le indicazioni emerse dall'analisi di materialità, e in pieno allineamento con i **2020 Sustainability Goals** di Carnival Corporation che prevedono specifici obiettivi a livello ambientale, sociale e di governance (ESG), ha continuato a lavorare alla realizzazione dei progetti legati a:

- Rivisitazione dell'esperienza gastronomica in un'ottica di rispetto degli

equilibri alimentari e nutrizionali

- Integrazione dei principi di sostenibilità nelle attività di gestione degli acquisti con particolare focus sul segmento food & beverage
- Valorizzazione e sviluppo delle politiche sulla diversità e l'inclusione
- Rafforzamento del dialogo strutturato con i porti di scalo e in particolare modo con la città di Savona (sede dell'home port) e definizione di un piano programmatico di sviluppo per il medio-lungo termine



LA NOSTRA ROTTA VERSO LO SVILUPPO SOSTENIBILE

Per noi di Costa Crociere la sostenibilità è parte integrante del modo di operare e dell'approccio con il quale disegniamo il futuro. Far scoprire le più belle mete del mondo con una nave significa aver chiara la rotta non solo di dove vogliamo portare i nostri ospiti ma di dove vogliamo andare.

Il nostro contributo allo sviluppo sostenibile si fonda sulla capacità di armonizzare la connessione diretta tra le comunità visitate dalle navi e tutti i soggetti con i quali lavoriamo, condividendo i valori e la piena consapevolezza che, per offrire una vacanza indimenticabile ai viaggiatori di domani, occorre un impegno costante e un chiaro orientamento ad effettuare scelte responsabili per le persone e per il pianeta.

SEA



TUTELARE LA BIODIVERSITÀ E RISPETTARE I DIVERSI ECOSISTEMI

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



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

- Incrementare l'efficienza energetica e **ridurre le emissioni** di CO₂ derivanti dall'uso di combustibile del 25%
- **Ottimizzare** le **rotte** e gli **itinerary plan**
- Contribuire a **tutelare le risorse idriche** nelle aree geografiche a limitata disponibilità
- Razionalizzare i **consumi di acqua** a bordo
- Favorire lo sviluppo di progetti finalizzati al **riciclo e riutilizzo dei rifiuti**



GARANTIRE LA SICUREZZA

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

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**



FAVORIRE L'INNOVAZIONE

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



CAPITALIZZARE LA DIVERSITÀ

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

YOU



CONTRIBUIRE A CREARE VALORE

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



INTEGRARE LA SOSTENIBILITÀ NELLA GESTIONE DELLA CATENA DI FORNITURA

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



COINVOLGERE I CLIENTI NEL PERCORSO DI SOSTENIBILITÀ

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

VIAGGIARE E OPERARE IN SICUREZZA

Garantire la sicurezza a bordo e in tutte le attività legate ai diversi momenti del viaggio, compresi l'imbarco e lo sbarco degli ospiti dalla nave, rappresenta la priorità assoluta per Costa Crociere.

Ci impegniamo a mantenere il massimo livello di attenzione in tutti gli ambiti operativi, con l'obiettivo di prevenire ogni potenziale rischio e di contribuire a rafforzare la cultura della sicurezza nell'intero settore, anche andando oltre la semplice compliance rispetto agli standard e normative emanate dall'**IMO** (International Maritime Organization) e dalla Convenzione **SOLAS**¹¹.

Le procedure, finalizzate a garantire la tutela delle persone (ospiti e crew member) e degli asset aziendali (navi, terminal portuali e sistemi informatici), sono gestite con un approccio integrato e sono allineate con la **Corporate HESS Policy (Health, Environment, Safety & Security)** e le linee guida stabilite da Carnival Corporation, le più aggiornate ed efficienti del settore.

L'integrazione degli aspetti specifici di sicurezza del lavoro in tutti i processi di gestione di attività a bordo e a terra è invece garantita dal **Safety Management System (SMS)** il quale assicura inoltre l'armonizzazione tra quanto stabilito dalla Corporation, gli aspetti normativi e lo **standard di riferimento OSHAS 18001**.

La safety a bordo della nave

Costa Crociere lavora sin dalla fase di progettazione della nave alla definizione di tutti gli elementi necessari per garantire la rispondenza agli standard di sicurezza internazionali; stesso approccio viene adottato per la manutenzione e i controlli periodici previsti. Durante la fase di navigazione il monitoraggio della situazione meteorologica e la comunicazione di bordo, elementi estremamente importanti nelle dinamiche di sicurezza, vengono effettuati grazie ad una strumentazione di ultima generazione che permette al Comandante e al suo team di avere aggiornamenti in tempo reale ed essere costantemente collegati (via satellite) con gli enti di riferimento a terra. L'intera flotta è

dotata infatti di un sistema di comunicazione satellitare che garantisce una copertura costante su scala globale.

Nel 2015 i sistemi votati alla sicurezza sono stati integrati da un sistema elettronico per la gestione delle presenze a bordo e per l'effettuazione delle esercitazioni di emergenza, basato sulle card in dotazione agli ospiti, e da un server che ha la funzione di backup del sistema principale.

Il fattore umano, nel prevenire le situazioni di pericolo, è essenziale quanto le tecnologie. Per questo ciascun dipendente di Costa Crociere è formato per agire nel pieno rispetto delle procedure e a lavorare nell'ottica di prevenire qualsiasi possibile incidente. Principale

¹¹ SOLAS è una convenzione internazionale dell'Organizzazione Marittima Internazionale (IMO), volta a tutelare la sicurezza della navigazione mercantile, con esplicito riferimento alla salvaguardia della vita umana in mare.

obiettivo è quello di assicurare la perfetta comprensione delle procedure e l'acquisizione delle competenze necessarie per svolgere al meglio le proprie attività anche in situazioni di emergenza.

L'azienda ha continuato a lavorare nel corso del 2015 al rafforzamento della cultura della sicurezza a bordo attraverso un programma di sensibilizzazione e di esercitazione pratica che ha visto coinvolti i crew member (per un totale

di 241.328 ore) e i dipendenti operativi a terra (per un totale di 2.265 ore).

Le attività di sensibilizzazione sono dirette anche agli ospiti, i quali vengono regolarmente coinvolti nei boat drill obbligatori effettuati prima della partenza nave dal porto di imbarco, e informati sulle regole generali per la sicurezza a bordo attraverso un video didattico proiettato nel circuito TV della nave, fruibile in ciascuna cabina.

241.328
ORE DI FORMAZIONE
PER I CREW MEMBER
SULLA SAFETY

La security a terra

Tutte le attività legate alla permanenza in porto della nave, che comprendono l'imbarco e lo sbarco degli ospiti, dell'equipaggio e delle merci, vengono gestite nel rispetto di specifiche procedure di sicurezza che regolamentano i controlli necessari facilitando allo stesso tempo i flussi di imbarco e di sbarco di persone e merci regolarmente autorizzate.

Il monitoraggio degli accessi viene gestito, grazie al supporto di partner esterni e delle autorità locali, con la stessa logica applicata negli aeroporti ed è supportato da un'infrastruttura tecnologica per il riconoscimento dei passeggeri accreditati.

La scelta degli itinerari di viaggio e delle aree da visitare viene definita tenendo conto anche dei fattori di rischio paese che possono avere ricadute sulla sicurezza dei passeggeri. A questo proposito Costa Crociere ana-

lizza puntualmente le informazioni di intelligence ricevute dagli enti preposti e si interfaccia direttamente, ove necessario, con le autorità portuali e le Ambasciate o i Consolati di riferimento o con il Ministero degli Esteri. La valutazione del cambio di rotta di una nave a seguito di un'emergenza legata ad una specifica destinazione, viene gestita dall'ente di competenza di Carnival Maritime e precisamente dal **Company Security Officer** il quale deve fornire gli elementi necessari per consentire agli enti interni preposti di valutare l'autorizzazione allo scalo e pianificare le misure di sicurezza.

Questo tipo di attività viene gestita in tempo reale nel caso in cui si verifichi una crisi in qualsiasi paese inserito nell'itinerary plan che possa in qualche modo interessare l'incolumità dei passeggeri.



Il Care Team Costa in prima linea

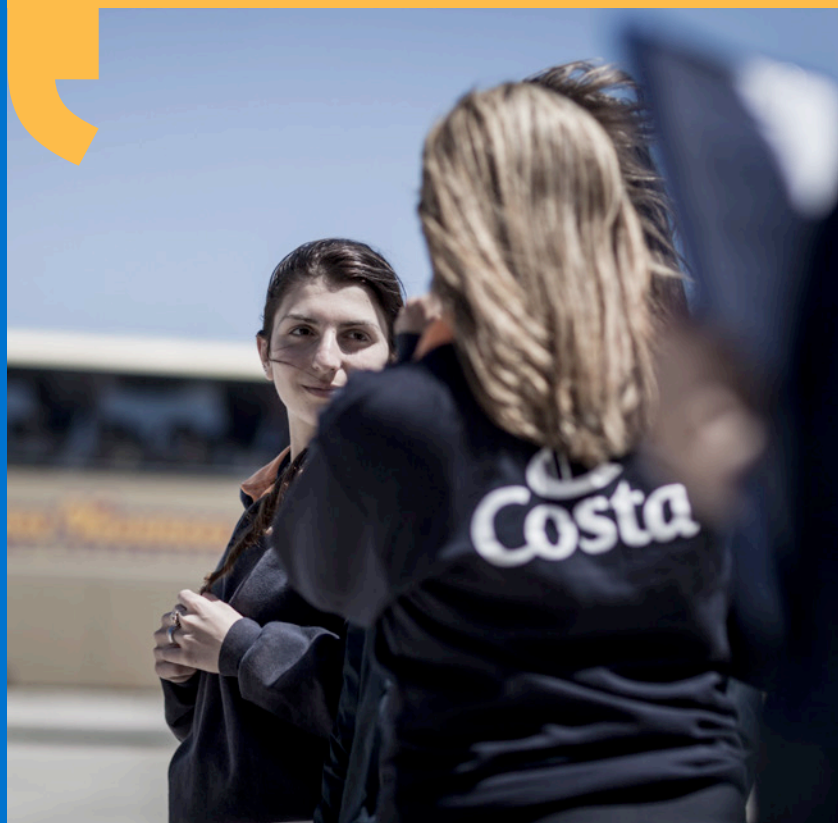
Il **Care Team** è l'unità di Costa specializzata nella gestione delle emergenze. Può contare in totale su 180 membri a terra e 850 persone imbarcate. Nel corso dell'anno ha gestito 1.700 casi individuali tra trasporto medico, decessi per cause naturali, e altre casistiche. Da agosto 2015 è affiancato dal **Crew Care Team**, dedicato in modo specifico agli equipaggi, che ha assistito in totale 287 persone¹². La capacità di intervento del Care Team Costa è stata essenziale nel garantire un'assistenza adeguata ai 160 ospiti di **Costa Fascinosa** rimasti coinvolti nell'attacco terroristico al **Museo del Bardo di Tunisi**, avvenuto il 18 marzo 2015, dove sfortunatamente cinque ospiti hanno perso la vita e altri 8 sono rimasti feriti.

Il team, formato da personale di bordo e di terra, è arrivato sul sito nelle prime ore successive all'accaduto insieme al management Costa, agli psicologi e ai medici, ed è rimasto costantemente con le famiglie delle persone coinvolte fino al rimpatrio in Italia. Gli ospiti che hanno deciso di proseguire la crociera hanno potuto beneficiare di assistenza psicologica di gruppo e individuale a bordo della nave. Coloro che invece hanno preferito sbarcare prima del termine del viaggio sono stati accompagnati nel proprio paese di origine. Costa Crociere ha infine offerto a tutti gli ospiti coinvolti la possibilità di continuare a ricevere supporto psicologico attraverso un network di medici accreditati anche nel periodo successivo allo sbarco.

¹² Nel 93% dei casi si è trattato di trasporto medico.

Escursioni in tutta sicurezza

La sicurezza degli ospiti è fondamentale soprattutto quando si progetta un'escursione a terra. Per Costa Crociere ciò significa non solo garantire la loro incolumità, ma anche offrire gli stessi standard di attenzione e cura dei dettagli che contraddistinguono il servizio a bordo delle navi. Le oltre 2.400 escursioni proposte inserite a catalogo nascono di concerto con i tour operator locali, e devono rispettare sia le norme vigenti nei singoli Paesi sia le severe regole stabilite dall'azienda. Standard che vengono verificati dalla funzione **Destination Management** e dallo staff di bordo che fa capo ai **Tour Manager**, composto da 6 a 11 persone a seconda della dimensione della nave. Le criticità rilevate vengono affrontate con il tour operator e risolte grazie alle azioni correttive condivise in sede di progettazione. Tra i controlli specifici, ad esempio, è prevista la visita ai ristoranti da parte del personale di bordo con competenze alberghiere e il controllo dei mezzi di trasporto. Grande attenzione viene posta inoltre alla gestione dei tempi, una procedura utile per non rischiare di perdere la nave, e al servizio di assistenza a terra per coordinare le attività di rientro e imbarco di tutti gli ospiti. Questo è possibile grazie all'utilizzo di sistemi che verificano costantemente la posizione di autobus e gruppi e permettono di monitorare il rispetto del programma concordato.



La prevenzione degli infortuni

La salute e la sicurezza dei collaboratori sul luogo di lavoro sono condizioni fondamentali e costituiscono una priorità imprescindibile per Costa Crociere. L'azienda gestisce con estrema attenzione tutte le tematiche rilevanti relative alle attività svolte a bordo nell'ottica della prevenzione degli eventi infortunistici e si impegna a garantire i più elevati standard di sicurezza dei crew member.

La formazione, il monitoraggio costante dei potenziali rischi, il continuo allineamento alle nuove tecnologie e ai dispositivi di protezione individuale costituiscono parte integrante del **Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro**, il quale garantisce l'ottemperanza a tutti i requisiti di legge applicabili, generali e di settore, in conformità con lo **standard OHSAS 18001/2008**. Le procedure del sistema sono definite a livello centrale e implementate su tutte le navi, i requisiti di sicurezza sono stabiliti al fine di garantire il perfetto allineamento con gli obiettivi aziendali di prevenzione e riduzione del rischio. Audit periodici vengono effettuati sia da personale interno qualificato, sia da enti di certificazione esterni e indipendenti.

Nel corso del 2015 sono stati effettuati 15 audit interni e 1 audit annuale esterno (navi e uffici di terra).

Particolare attenzione, a tutti i livelli dell'organizzazione, viene data allo sviluppo della cultura della prevenzione, della sicurezza sul luogo di lavoro e alla diretta correlazione con la sicurezza dei passeggeri. Per questo motivo il piano di formazione prevede una significativa parte del percorso *on the job*, al fine di privilegiare l'apprendimento attraverso la fase esperienziale, soprattutto per quanto riguarda gli addetti operativi nelle aree di manutenzione e della sala macchine. Nel corso del 2015 il numero di ore di formazione dedicate alle tematiche di salute e sicurezza è stato di 294.649 (personale di bordo e di terra).

Per quanto riguarda gli indici infortunistici relativi al personale di bordo (la categoria nelle quale si registra la quasi totalità degli infortuni), essi mostrano un sensibile miglioramento rispetto al 2014, sia come frequenza che come gravità. La maggior parte di tale risultato è conseguenza diretta del minor numero di infortuni registrati, 617 contro i 779 dell'anno precedente, con una diminuzione pari al -20,8%.

294.649
ORE DI FORMAZIONE
SU SALUTE
E SICUREZZA

-20,8%
INFORTUNI
REGISTRATI



ATTENTI ALL'AMBIENTE PER NATURA

*Permettere a chiunque lo desideri di visitare **le più belle mete del mondo** viaggiando in nave nel **pieno rispetto del mare** e delle destinazioni raggiunte: è questo il lavoro quotidiano di Costa Crociere. Lo facciamo con passione, affrontando la complessità di un sistema estremamente articolato curando ogni singolo aspetto, con il preciso obiettivo di minimizzare l'impatto delle nostre attività. Contrastare i cambiamenti climatici, tutelare le risorse naturali e proteggere la salute pubblica impegnano tutta l'azienda in una rigorosa gestione ambientale in cui sono coinvolti anche gli ospiti della nave, la catena logistica e gli enti locali dei territori raggiunti dalle crociere. Questo prevede standard di gestione che, in molti campi, vanno anche oltre le normative di settore. Per mantenere questa leadership, che rappresenta un vantaggio competitivo, attiviamo significativi **piani di investimento per trovare soluzioni sicure, eco-compatibili ed economicamente percorribili**, frutto della combinazione delle migliori tecnologie convenzionali e alternative, sviluppate a partire dalla fase di progettazione delle nuove navi e con il coinvolgimento diretto di tutti i soggetti che concorrono alla sua realizzazione, con la piena consapevolezza che questa sia la strada da percorrere per dare all'industria crocieristica un futuro sostenibile.*

L'approccio alla mitigazione degli impatti ambientali

L'impatto che il trend di crescita del business può avere nel lungo termine sulla biodiversità marina e, più in generale sull'ecosistema rende necessaria una gestione ambientale basata su standard e procedure rigorose e sulla ricerca di un equilibrio sostenibile tra la crescita del numero di ospiti che viaggiano con le navi e le diverse tipologie di impatto che si generano. Nel settore crocieristico, la conduzione delle attività operative caratteristiche è infatti strettamente correlata all'utilizzo di combustibile e di elettricità, al controllo e riduzione delle emissioni e del consumo di risorse idriche, allo smaltimento delle acque reflue, alla minimizzazione e smaltimento dei

rifiuti. Altri impatti ambientali indiretti sono legati alla catena di fornitura e allo spostamento dei passeggeri da e verso i porti d'imbarco.

In Costa Crociere gestiamo le attività correlate alla tutela dell'ambiente attraverso la definizione e implementazione di specifici piani di azione per ogni singola area di intervento, integrati dalla costante sensibilizzazione e formazione degli equipaggi, in piena sintonia con le linee guida definite da Carnival Corporation (parte integrante della Policy HESS) che prevedono il preciso impegno a superare i requisiti richiesti sul piano della pura regolamentazione e della normativa vigente.



* Incremento dovuto all'inserimento di Costa Diadema nella flotta.

Impatti Potenziali



TERRA IMPATTI POTENZIALI

- **ESAURIMENTO DELLE RISORSE NATURALI**
CIBO
MERCÌ / PRODOTTI
ACQUA
CARBURANTE / ENERGIA
- **INQUINAMENTO SUOLO E FALDE ACQUIFERE**
RIFIUTI SOLIDI
RIFIUTI RICICLABILI
RIFIUTI PERICOLOSI



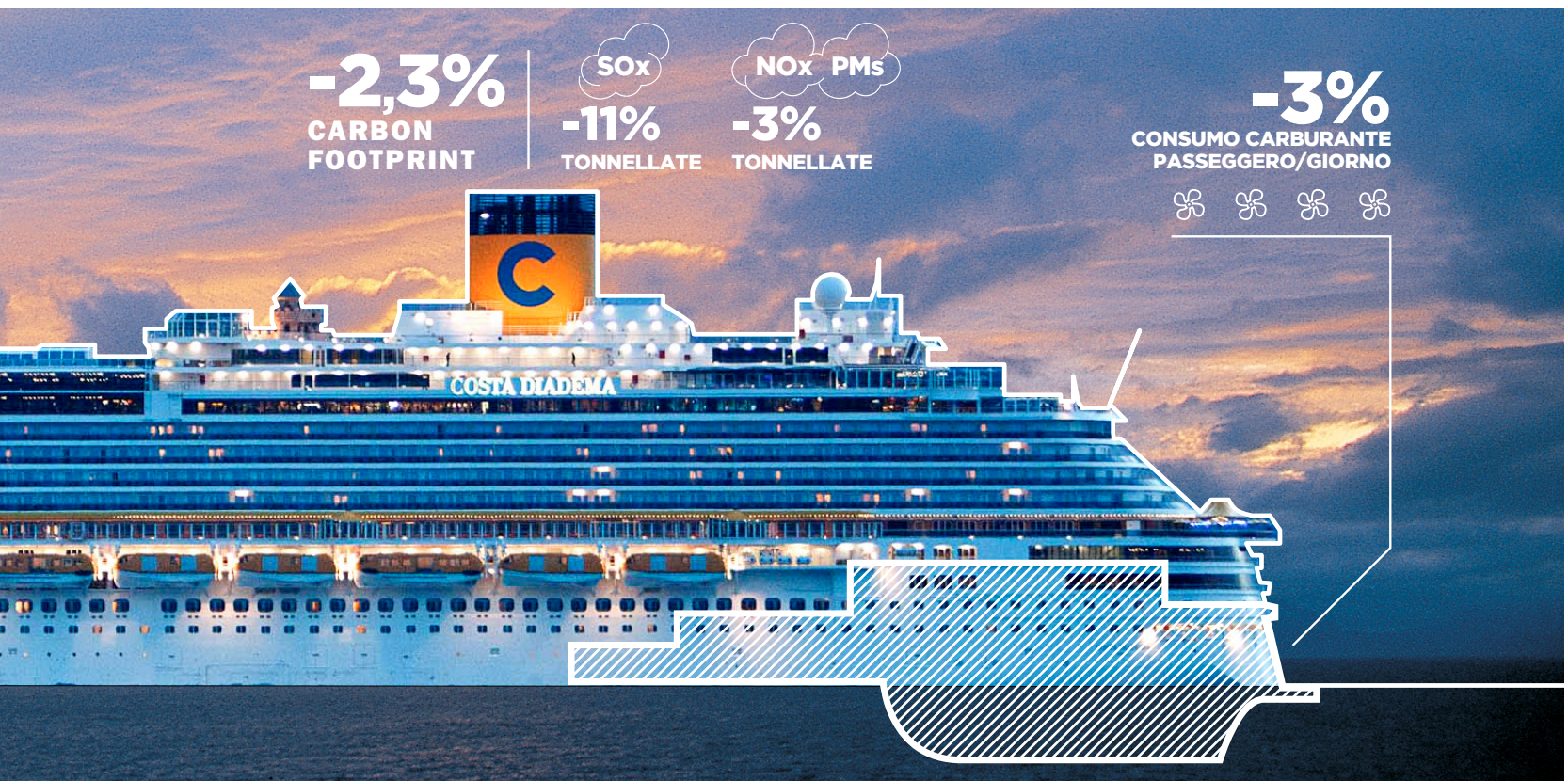
ARIA IMPATTI POTENZIALI

EMISSIONI:
INQUINAMENTO DELL'ARIA,
CAMBIAMENTO CLIMATICO,
ASSOTTIGLIAMENTO STRATO
DELL'OZONO



ACQUA IMPATTI POTENZIALI

SCARICHI:
FUORIUSCITE OLIO,
INQUINAMENTO ACQUA,
ALTERAZIONE EQUILIBRIO BIODIVERSITÀ



Responsabilità e strumenti di gestione ambientale

 PIANO AMBIENTALE	Definisce gli obiettivi di breve e di lungo termine e costituisce un pilastro importante dell'approccio alla sostenibilità di Costa Crociere.
 ENVIRONMENTAL MANAGEMENT SYSTEM ISO14001	Recepisce le indicazioni del piano ambientale e viene applicato a bordo e negli uffici di terra. La responsabilità della sua attuazione e dell'implementazione è in capo al Marine Operations Department ¹ che è incaricato di garantire il rispetto delle normative di riferimento, definire gli obiettivi di miglioramento e il piano di investimenti (flotta e attività shoreside), effettuare il monitoraggio degli indicatori di performance e gestire i progetti legati alla riduzione del footprint. Il coordinamento a bordo è affidato all' Environmental Officer il quale è responsabile dell'applicazione delle procedure e della verifica dei risultati sull'unità navale.
 SHIP ENERGY EFFICIENCY MANAGEMENT PLAN	Previsto dalla normativa IMO, fornisce le indicazioni per ridurre i consumi energetici di ciascuna singola nave, attraverso interventi legati alla razionalizzazione dei processi, l'attivazione di specifici accorgimenti di natura tecnica e la regolarità della manutenzione.
 WASTE MANAGEMENT PLAN	Fornisce le indicazioni per la gestione dei rifiuti nel rispetto della normativa MARPOL.
 PIATTAFORMA INFORMATICA	Costituisce il principale strumento per monitorare le prestazioni di ciascuna nave, predisporre nuovi piani d'azione, riallineare i programmi e fissare nuovi obiettivi. Sempre attraverso la piattaforma è possibile accedere ai materiali di formazione e alla documentazione di riferimento (ad esempio: procedure operative, manuali ecc.).
 SENSIBILIZZAZIONE E FORMAZIONE DEL PERSONALE	Tutto il personale di bordo viene regolarmente addestrato attraverso specifici corsi dedicati a seconda del ruolo. Nel 2015 sono state erogate complessivamente 112.240 ore di training a crew member e ufficiali, con un incremento del 5,9% rispetto al 2014.

¹ Da settembre 2015 in capo alla controllata Carnival Maritime.



Gli investimenti per la sostenibilità: la propulsione a LNG

Per Costa Crociere affrontare il cambiamento climatico significa lavorare con un orientamento chiaro all'innovazione, al rinnovamento e all'impegno sul piano finanziario. La scelta di investire nella realizzazione di navi da crociera alimentate da **Gas Naturale Liquefatto (LNG)** rientra nella strategia di Costa di puntare con decisione verso una mobilità più sostenibile, capace di coniugare gli aspetti di efficienza energetica con l'utilizzo di combustibili a minor impatto ambientale. L'LNG, uno dei combustibili fossili più eco-sostenibili, presenta infatti caratteristiche estremamente importanti che ne fanno la soluzione più efficace da adottare in campo marittimo, sia in termini economici, sia sul piano della riduzione dell'impatto ambientale. Questo tipo di combustibile, infatti, non genera emissioni di **ossidi di zolfo (SOx)** e garantisce una riduzione sia delle emissioni di **ossidi di azoto (NOx)** fino all'85%, sia dei **particolati (PM)** la cui

riduzione risulta essere prossima allo zero (tra il 95-100%).

In termini di sicurezza il gas naturale, composto principalmente da metano convertito in forma liquida per esigenze di stoccaggio o trasporto, offre le stesse garanzie rispetto alle altre tipologie di combustibili più diffuse. Disciplinato dal **Codice IGF²**, che stabilisce la regolamentazione del suo impiego come combustibile per uso marittimo, l'utilizzo di LNG è sottoposto a disposizioni vincolanti per collocazione, installazione, controllo e monitoraggio dei macchinari, delle attrezzature e dei sistemi utilizzati a bordo.

Le nuove navi Costa saranno equipaggiate con motori ibridi a doppia alimentazione, predisposti per l'utilizzo di gasolio marino in caso di indisponibilità di LNG, e sistemi di propulsione e di produzione di energia completamente ridondanti, nel rispetto degli standard previsti dal regolamento *Safe return to port*.

² International Code of Safety for Ships using Gases or other Low flashpoint Fuels (Codice internazionale di sicurezza per le navi che utilizzano gas o altri combustibili a basso punto di infiammabilità): regola la minimizzazione dei rischi per la nave, l'equipaggio e l'ambiente con riferimento alla natura dei combustibili utilizzati.

Efficienza energetica e carbon footprint

³ Il combustibile utilizzato a bordo può essere di due tipologie: 1)HFO (Heavy Fuel Oil) carburante per uso marino usato per la propulsione e la produzione di energia elettrica 2)MGO/MDO (Marine Gas Oil/Marine Diesel Oil) carburante più raffinato usato per le attività ausiliarie. Per quanto riguarda l'HFO, sulla base di una regolamentazione interna stabilita a livello di Corporation, viene effettuata un'ulteriore segmentazione: HSFO (High Sulfur Fuel Oil) e il LSFO (Low Sulfur Fuel Oil) dove il secondo rappresenta la tipologia con minor contenuto di zolfo in percentuale. Costa Crociere, dove richiesto, si avvale del LSFO.

L'ottimizzazione dell'uso del carburante e il contenimento delle emissioni costituiscono obiettivi strategici di sostenibilità per Costa Crociere. In attesa dell'avvio del rinnovamento della flotta con le prime unità alimentate a LNG, questi aspetti fondamentali vengono affrontati considerando tutte le possibili aree di intervento e le soluzioni realmente applicabili alle 15 navi attualmente in servizio, senza mai contravvenire alla possibilità di compromettere la sicurezza, che rimane la priorità assoluta.

CONSUMI DI ENERGIA ED EMISSIONI DIRETTE

La propulsione della nave e l'operatività di bordo sono le attività che generano la quasi totalità dei consumi di energia e delle emissioni dirette di CO₂.

A questo proposito già la normativa IMO prevede che ciascuna unità sia dotata di un piano di contenimento dei consumi, **Ship Energy Efficiency Management Plan** (SEEMP).

Per contenere il consumo di carburante³ relativo alla propulsione della nave si opera prevalentemente attra-



verso l'ottimizzazione della **velocità di crociera e delle rotte**, l'implementazione di soluzioni tecniche per la riduzione dei consumi e la **gestione delle performance di navigazione**. In merito a quest'ultimo punto il monitoraggio viene effettuato attraverso il supporto di una piattaforma di business intelligence che permette di ottenere un'analisi dettagliata e comparativa dei dati sui consumi di energia, rispetto della velocità ottimale per singola tratta, degli orari di partenza e arrivo nei porti; ottimizzazione dell'utilizzo dei generatori e degli impianti ausiliari. Il sistema adottato consente inoltre di minimizzare gli scostamenti da un profilo energetico ottimale e di identificare ulteriori potenziali attività di riduzione dei consumi⁴.

Costa ha inoltre inserito nel proprio **Piano Ambientale** una serie di altri progetti e iniziative correlati all'incremento dell'efficienza energetica relativi alle attività svolte a bordo e a terra, i quali contribuiscono in modo specifico al raggiungimento dell'obiettivo di riduzione del 25% delle emissioni derivanti dall'uso di combustibile, come definito da Carnival Corporation⁵. In particolare, nel corso del 2015, si è operato su progetti pilota, a livello di Corporation, che hanno visto coinvolte principalmente 4 navi sulle quali sono stati effettuati interventi (compressori ad alta efficienza e upgrade dei programmi di automazione) mirati all'ottimizzazione dei sistemi di condizionamento,

che hanno portato ad una drastica riduzione del carico elettrico del 40% (carichi non legati alla propulsione), mantenendo sempre il massimo comfort degli ospiti.

Nel 2015 è proseguito il progetto di installazione sulle navi del sistema **ECO Exhaust Gas Cleaning (ECO-EGCTM)**, che rappresenta un'innovazione destinata a fissare nuovi standard nell'ambito della tutela ambientale. Il sistema si basa infatti su una tecnologia in grado di garantire contestualmente il trattamento e l'abbattimento in misura superiore al 90% delle emissioni di inquinanti sia in navigazione, sia durante le manovre e in porto, utilizzando l'acqua di mare.



L'insieme di queste azioni ha consentito di abbattere i consumi specifici nel 2015 del 4,8% rispetto all'anno precedente e del 18,8% nel corso degli ultimi quattro anni, superando il target fissato su base annuale di riduzione previsto.

⁴ Questo tipo di approccio è in linea con un sistema di misurazione interno implementato da Carnival Corporation per la comparazione omogenea dei risultati delle diverse unità delle Operating Line basato sui tre seguenti indicatori:

- 1) Efficiency: g/ALBNM,
- 2) Itinerary Distance: NM/Op Days
- 3) Consumption (derivante dalla somma dei primi due): MT/kALBD.

⁵ Il target è stabilito al 2020 rispetto ai dati di base 2005.

-4,8%
CONSUMI DI ENERGIA

Efficienza energetica: i progetti

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

- Revisione degli itinerari. ■ 100%
- Ottimizzazione delle rotte. ■ 100%
- Aplicazione sistemi di valutazione dell'assetto ottimale della nave. ■ +13% ■ 33%
- Ottimizzazione dell'utilizzo dei generatori di bordo diesel in navigazione e in porto. ■ 100%
- Installazione di soluzioni tecniche per facilitare il recupero di calore dell'acqua di raffreddamento dei motori. ■ +4% ■ 97%

Applicazione dei convertitori di frequenza per i motori elettrici dei ventilatori e per gli estrattori di macchina e per le pompe utilizzate per i servizi ausiliari di macchina. ■ 100%

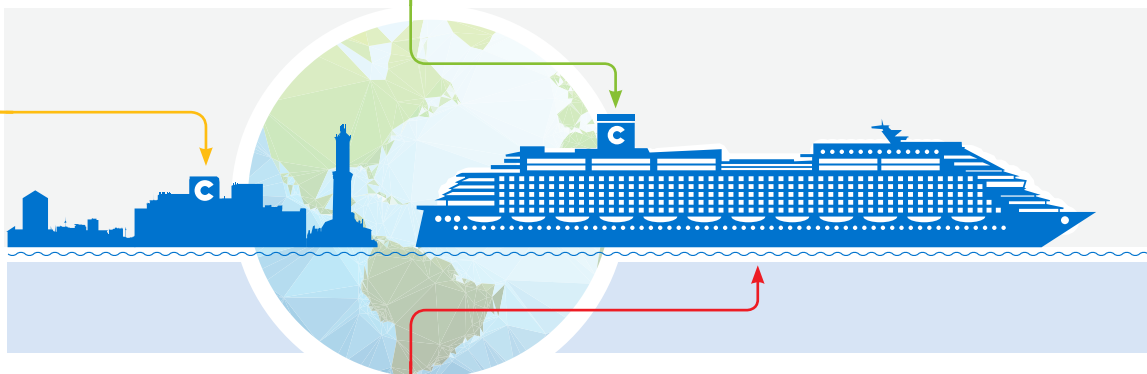
Gestione della razionalizzazione dell'utilizzo dell'inceneritore di bordo. ■ 100%

Installazione del sistema di regolamentazione automatica dell'intensità delle luci esterne della nave. ■ 100%

Installazione delle key-card holder dispositivi per l'attivazione della luce in cabina. ■ +13% ■ 33%

Formazione e sensibilizzazione di tutto il personale addetto al servizio cabine sul corretto utilizzo energetico. ■ 100%

Sostituzione corpi illuminanti con LED nell'headquarter di Genova. ■ Completato ■ 100%



MANUTENZIONE NAVE E OTTIMIZZAZIONE SISTEMI DI NAVIGAZIONE

- Utilizzo di pitture ecologiche di nuova tecnologia. ■ 100%
- Regolare manutenzione dello scafo e piano di pulizia periodica delle eliche. ■ 100%
- Ottimizzazione del sistema di regolamentazione degli impianti di condizionamento. ■ +15% ■ 70/75%

Ottimizzazione del sistema di regolazione degli impianti di condizionamento nelle aree pubbliche (Demand Flow Phase One where applicable). ■ 100%

Progressiva sostituzione delle lampade presenti con equivalenti a LED a basso consumo energetico. ■ Completato ■ 100%



La presenza delle navi Costa a Savona non incide significativamente sulla qualità dell'aria

Nei cinque mesi tra marzo e luglio 2015 le navi Costa sono attraccate nell'home port di Savona in 89 occasioni. L'elevata concentrazione di scali coincide sia con il picco dell'attività crocieristica nel Mediterraneo, sia con l'assenza degli impatti determinati dagli impianti di riscaldamento degli edifici presenti nell'area urbana. Condizioni ottimali per la realizzazione di uno **studio specifico sulla qualità dell'aria** commissionato da Costa Crociere a **SIGE**, società leader nel settore ambientale, che collabora abitualmente con diversi enti pubblici. L'iniziativa rientra nel protocollo di intesa per lo sviluppo sostenibile nel settore crocieristico

a Savona, sottoscritto da Costa Crociere, Comune di Savona ed Autorità Portuale di Savona. I risultati finali dello studio, ottenuti nel rispetto dei più rigorosi criteri scientifici sia per le modalità di rilevamento dei dati, sia per la loro successiva elaborazione e validazione, confermano che la presenza di navi Costa in porto a Savona non incide significativamente sulla qualità dell'aria dell'area urbana confinante con il Palacrociere. I valori di inquinanti⁶ rilevati nel corso del monitoraggio sono infatti risultati **sempre ampiamente inferiori ai valori limite della normativa di riferimento** per la qualità dell'aria negli insediamenti urbani⁷.

⁶ biossido di zolfo (SO₂), biossido di azoto (NO₂) e benzene, polveri (particolato totale sospeso) e metalli (nichel e vanadio).

⁷ D. lgs. 155/2010.

⁸ Si precisa che la base dati per i calcoli delle emissioni di gas serra relativi allo "Scope 3" è stata definita, in mancanza delle fonti primarie, utilizzando diverse fonti di natura secondaria. Queste ultime non sono da ritenersi omnicomprensive in quanto la Corporation sta valutando eventuali altre potenziali emissioni, nel calcolo non sono contemplate le emissioni di CO₂ relative ai beni strumentali.

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

EMISSIONI INDIRETTE

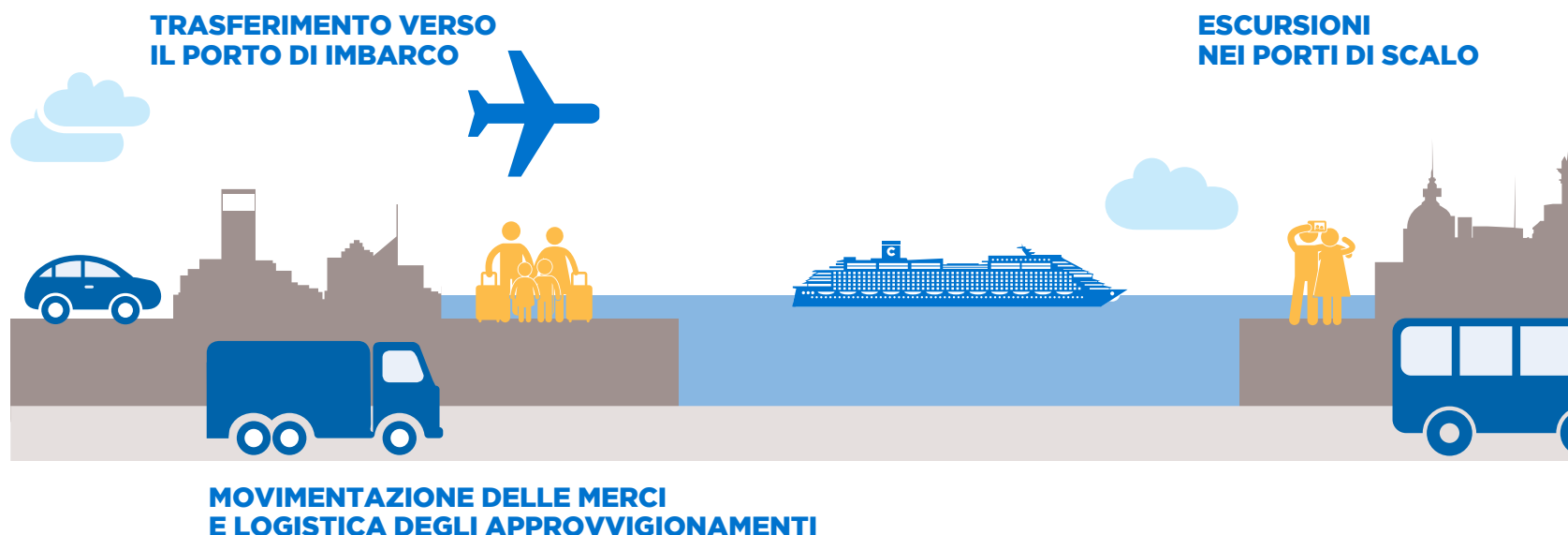
Per le attività a valle e a monte della navigazione, ovvero lo spostamento degli ospiti da e verso il porto di imbarco, i viaggi di lavoro, le attività logistiche legate al trasporto dei materiali destinati ad essere caricati a bordo, i dati sulle emissioni sono stimati da Carnival Corporation e attribuiti alle varie società⁸.

Sulla base della stima totale il valore attribuito a Costa Crociere per il 2015 è pari a 6.870 tonnellate metriche di CO₂*. In questi ambiti Costa è impegnata a valutare e promuovere soluzioni alternative al trasporto su strada e, laddove possibile, a quello via aerea. L'iniziativa più significativa è la colla-

borazione con Trenitalia, avviata nel 2014, grazie alla quale è stato possibile proporre ai crocieristi il trasferimento con il treno in ambito nazionale. L'inserimento di questa opzione ha contribuito a contrastare il traffico stradale e il relativo impatto a livello di emissioni nelle aree limitrofe ai porti di scalo, oltre che a ridurre, in generale, l'impatto generato dallo spostamento.



Informazioni di dettaglio riguardanti le emissioni indirette di gas serra dichiarate nello "Scope 3" da Carnival Corporation sono disponibili sul sito www.carnivalcorp.com



Tutela delle risorse idriche

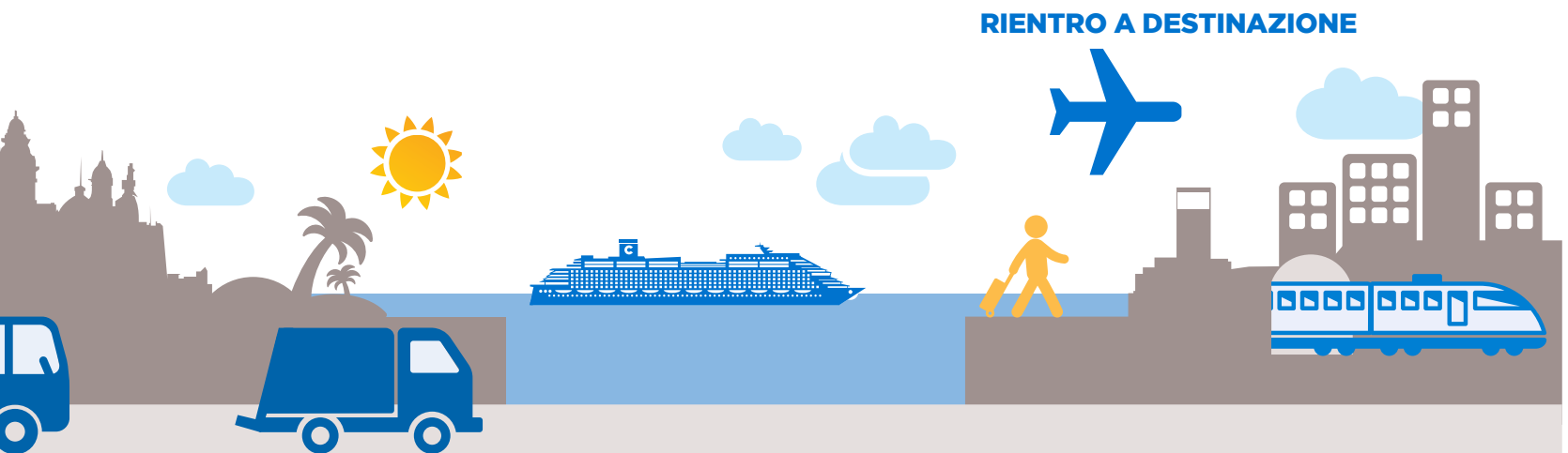
L'acqua è una risorsa naturale preziosa, sempre più minacciata dai cambiamenti climatici e ambientali e sottoposta alle pressioni che derivano dallo sviluppo industriale e civile. Il buon governo dell'acqua è quindi uno dei pilastri dello sviluppo sostenibile, oltre a essere un fattore di equità per la crescita economica e il benessere sociale, considerando la diversa disponibilità di acqua nelle varie aree del mondo. Utilizzare l'acqua in maniera responsabile è un impegno che Costa Crociere sente in modo particolare e affronta da sempre in maniera concreta.

CRITERI DI APPROVVIGIONAMENTO E GESTIONE DEI CONSUMI

La maggior parte del fabbisogno di ac-

qua per uso umano utilizzata su ogni singola unità navale viene prodotta direttamente a bordo grazie all'uso di speciali dissalatori, con una percentuale di produzione che può variare sensibilmente in funzione degli itinerari di viaggio e della velocità di crociera, delle condizioni meteo marine e della tipologia di dotazione presente a bordo della nave. Nel 2015 essa è risultata pari al 69% del fabbisogno complessivo, contro il 62% dell'anno precedente, facendo registrare un incremento del 7%.

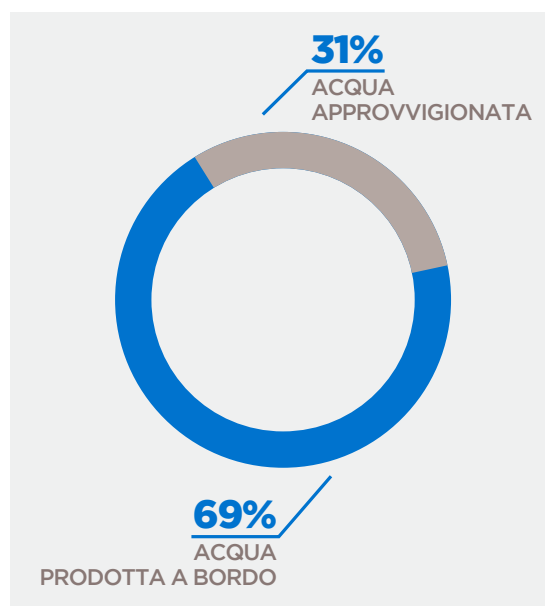
La restante parte viene approvvigionata nei porti di scalo, selezionati in base ad una **mappatura costante della disponibilità idrica** nelle diverse aree



RIENTRO A DESTINAZIONE

LOGISTICA
DELLO SMALTIMENTO DEI RIFIUTI

geografiche, dove l'acqua stessa è più facilmente reperibile ed è caratterizzata da un grado elevato di qualità e di sicurezza, definita sulla base dei parametri internazionali di riferimento. Prima del suo utilizzo, l'acqua approvvigionata a terra viene in ogni caso sottoposta a specifici trattamenti di disinfezione e potabilizzazione.



L'utilizzo dell'acqua per tutte le attività di bordo tra cui, ad esempio, l'igienizzazione delle cabine e delle aree comuni, la gestione delle piscine, la preparazione dei pasti è disciplinato da processi di gestione strutturati. La razionalizzazione dei consumi rappresenta un aspetto fondamentale di responsabilità ambientale che viene affrontato anche nell'ottica di minimizzare l'approvvigionamento presso i porti di riferimento.

Il trend del consumo totale di acqua, legato all'incremento della flotta e al numero dei passeggeri trasportati, ha registrato nel 2015 un incremento complessivo del 9% rispetto all'anno precedente, contro un consumo medio giornaliero che è invece rimasto pressoché stabile a 221 litri.

GESTIONE DELLE ACQUE REFLUE

Le navi producono acque reflue categorizzate in acque di sentina, acque grigie, acque di zavorra e sewage⁹. Il trattamento delle acque reflue costituisce un aspetto particolarmente sensibile sul piano gestionale, sia in quanto direttamente correlato all'impatto generato sul mare e sul suo ecosistema, sia in quanto legato alla salute e sicurezza delle persone operative di bordo. Per questo motivo Costa Crociere adotta una serie di misure altamente restrittive, stabilite con il preciso obiettivo di superare le prescrizioni previste dalla regolamentazione internazionale. Nella tabella a pagina 53 viene illustrato nel dettaglio il **sistema di gestione delle acque reflue** relative a tutte le attività svolte su ogni singola unità navale. Per quanto venga posta la massima attenzione in tal senso, è sempre possibile che si verifichino casi di sversamenti fuoribordo, in mare o in porto, o situazioni di scarico forzato dovute ad un'emergenza, al di fuori

⁹ Per sewage si intende acque di scarico.



ACQUE DI SENTINA

PRODOTTE DAGLI IMPIANTI E DALLE ATTREZZATURE DEI LOCALI DI MACCHINA, PRESENTANO RESIDUI DI OLI INDUSTRIALI.

Trattamento preventivo di separazione (effettuato da speciali apparecchiature) per la riduzione della concentrazione di olio e il raggiungimento dei livelli previsti dalla normativa (MARPOL Annesso I) fissati ad un livello inferiore a 15 parti per milione (ppm).

Dotazione su base volontaria (intera flotta) di un doppio sistema di controllo dell'acqua di sentina trattata in grado di garantire l'adempimento e il superamento degli standard previsti dalla legge. Un sofisticato impianto di monitoraggio permette di: 1) effettuare le operazioni di scarico in sicurezza 2) registrare costantemente i parametri relativi all'acqua trattata. Un doppio sistema di allarme prevede il blocco automatico della scarica fuoribordo nel caso in cui il contenuto di olio della miscela sia superiore a 15 ppm. Smaltimento: effettuato esclusivamente in fase di navigazione e a una velocità di crociera non inferiore ai 6 nodi.

Fanghi residuali (morchia): convogliati nella cassa di decantazione e scaricati nelle apposite strutture portuali. Nel caso in cui le infrastrutture portuali lo permettano viene destinata a riciclo.



SEWAGE

DERIVANTE DAGLI SCARICHI DELLE TOILETTE E DELLE UNITÀ MEDICHE/AMBULATORIALI.

Trattamento attraverso Marine Sanitation Device (MSD) specifico impianto di depurazione (in dotazione su intera flotta) certificato secondo le regole IMO. Permette la bonifica e il conseguente scarico fuori bordo. Scarico: previsto esclusivamente in fase di navigazione, ad una velocità di crociera non inferiore ai 6 nodi e ad una distanza dalla costa superiore alle 12 miglia nautiche.



ACQUE DI ZAVORRA

ACQUA DI MARE CARICATA E SCARICATA A BORDO DELLA NAVE PER GARANTIRNE STABILITÀ E ASSETTO.

Non soggetta a particolari trattamenti. Attualmente in fase di test l'installazione di sistemi di trattamento dedicati, predisposti per garantire i livelli di performance previsti dalla normativa BWM2004 (International Convention for the Control and Management of Ships' Ballast Water and Sediments) non ancora entrata in vigore.

Scambio sequenziale in mare aperto (200 miglia nautiche e 50 metri di profondità) nel corso dei trasferimenti verso le diverse aree marine. Scarico in mare aperto per minimizzare l'impatto prima di arrivare nella nuova area di destinazione. Accorgimento, obbligatorio solo in alcuni paesi, effettuato regolarmente anticipando un requisito normativo non ancora in vigore.



ACQUE GRIGIE

DERIVANTI DAGLI SCARICHI DI: CUCINE, BAGNI, LAVANDERIA, DALLA RACCOLTA DELLE ACQUE METEORICHE E DALLE ACQUE UTILIZZATE PER LA PULIZIA DELLE PARTI ESTERNE DELLA NAVE.

Scarico fuoribordo effettuato esclusivamente in fase di navigazione ad una velocità di crociera non inferiore ai 6 nodi e ad una distanza superiore alle 12 miglia nautiche e non effettuato in prossimità dell'area portuale.

Distanza minima prevista non inferiore alle 4 miglia nautiche. Regolamentazione adottata dall'industria crocieristica su base volontaria (le acque grigie non sono regolamentate a livello internazionale) può essere infranta solo in caso di emergenza, previa comunicazione alle autorità portuali locali.

della normativa prevista. Nell'anno in oggetto sono stati 3 gli episodi relativi allo sversamento di carburante o di olio lubrificante, tutti di minima entità e gestiti dal personale operativo a bordo, regolarmente addestrato sulle azioni di mitigazione e contenimento previste dalle procedure. Gli eventi vengono comunicati

in tempo reale alle autorità competenti del porto di riferimento e/o alle autorità responsabili delle acque territoriali.

Non sono state rilevate sanzioni amministrative correlate a non conformità. Nell'anno in oggetto, non si riscontrano inoltre notifiche da parte di stakeholder relativi a possibili impatti ambientali.

Gestione integrata dei rifiuti

L'impatto generato dall'ospitalità per migliaia di passeggeri, di fatto paragonabile a un grande hotel, ma con in più i vincoli legati agli spostamenti della nave, rende necessario minimizzare la produzione delle diverse tipologie di rifiuto, oltre a gestirne correttamente lo smaltimento.

Costa Crociere adotta in tal senso un approccio improntato su **riduzione, riutilizzo, recupero** di materie prime e prodotti, ed eventuale riciclo del materiale da smaltire, che viene declinato operativamente nel **Waste Management Plan**. Il piano rispetta le indicazioni contenute nella convenzione internazionale MARPOL¹⁰, che di fatto proibisce lo smaltimento dei rifiuti in mare, con l'eccezione di residui di cibo tritato, acque reflue e alcune altre specifiche categorie.

RIDUZIONE, RACCOLTA E GESTIONE DIFFERENZIATA

Le azioni di riduzione del quantitativo di rifiuti prodotti, a partire da quelli generati dalla catena di fornitura, come nel caso degli imballaggi, sono alla base dell'efficacia ed efficienza del sistema di gestione. Grande importanza riveste inoltre la sensibilizzazione del personale di bordo e degli ospiti sul tema della promozione del consumo responsabile e riduzione degli sprechi di materiale. Grazie a questo approccio nel 2015 la produzione media di rifiuti pro capite¹¹ ha proseguito nel trend di riduzione degli ultimi

anni, attestandosi su un valore di 7,4 l/giorno, contro i 7,9 dell'anno precedente (-5,1%).

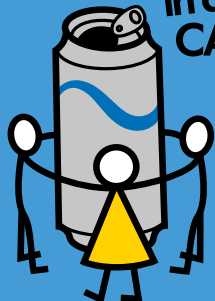
Su tutte le navi viene promossa ed effettuata la raccolta differenziata. I rifiuti prodotti vengono già trattati a bordo, a seconda delle diverse tipologie, attraverso processi di triturazione, compattazione ed eventuale incenerimento. La filiera si conclude con le operazioni di smaltimento nei porti di scalo, gestite in cooperazione con gli enti presenti nelle strutture portuali, dove operatori locali autorizzati sono incaricati di scaricare i rifiuti, effettuare l'eventuale immagazzinamento temporaneo e gestirne il trasporto presso le sedi individuate. A questo proposito, si privilegia, laddove possibile, lo scarico nei porti in grado di garantire un approccio orientato al riciclo dei materiali da smaltire. Deve essere precisato che, per motivi di capacità di stivaggio non è sempre possibile avvalersi esclusivamente del supporto di infrastrutture che finalizzino la raccolta differenziata.

Una particolare attenzione è dedicata alla gestione dei prodotti pericolosi e tossici. Costa ha operato una significativa riduzione dell'uso di prodotti pericolosi, specialmente per quanto riguarda la categoria merceologica di prodotti chimici, e sostituito progressivamente l'attrezzatura più obsoleta con nuova attrezzatura realizzata con materiali atossici.

¹⁰ Nello specifico: Annesso V - aggiornato al 2013.

¹¹ Misurata sulla media delle persone presenti a bordo, includendo passeggeri e membri dell'equipaggio.

MESSAGE in a CAN



Una lattina é un'incredibile banca di energia.

dal 2007 abbiamo raccolto e avviato al riciclo

334
tonnellate di alluminio

che equivalgono a

27 milioni di lattine



Posizionate in fila una accanto all'altra sarebbero sufficienti a coprire una distanza pari a

3.915 Km



Ovvero il percorso di due crociere di 7 giorni di Costa Diadema nel Mediterraneo



con

334
tonnellate di alluminio è possibile realizzare...



33.400
biciclette



722.000
moka per il caffè



37
carrozze per treni ad alta velocità.

La raccolta e il riciclo dell'alluminio accelera con "Message in a Can"

Costa Crociere, CIAL (Consorzio Imballaggi Alluminio) e Autorità Portuale di Savona hanno presentato, a bordo di Costa Diadema, "Message in a can", un progetto di promozione e sviluppo per la raccolta differenziata ed il riciclo delle lattine per bevande in alluminio, realizzato con il patrocinio del **Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare**. Il progetto è articolato su tre attività principali: il riciclo dell'alluminio proveniente dalle navi Costa che fanno scalo a Savona; una campagna di sensibilizzazione diretta ai cittadini di Savona, realizzata in collaborazione con il Comune, per la differenziazione dell'alluminio che prevede l'incremento del 25% della raccolta di questo materiale a fronte del quale CIAL e Costa si impegnano a donare alla città arredi urbani realizzati in alluminio riciclato; una campagna di sensibilizzazione su Instagram attraverso la condivisione di uno scatto fotografico sul tema del riciclo dell'alluminio. La raccolta e il riciclo dell'alluminio proveniente dalle navi

Costa a Savona sono iniziate nel 2007, e rappresentano un **modello di eccellenza nel settore marittimo**. Dal 2007 al 2015 sono state riciclate un totale di circa 334 tonnellate di alluminio. Dall'inizio del progetto, la quantità di alluminio recuperata dalle navi Costa è più che raddoppiata: si è passati da 23,2 tonnellate nel 2007 a 48,6 nel 2015. Utilizzando come unità di misura una lattina per bevande da 33 cl, 334 tonnellate equivalgono a 27 milioni di lattine. Sempre usando lo stesso parametro, grazie alle 334 tonnellate di alluminio è possibile realizzare ad esempio 33.400 biciclette, 722.000 moka per il caffè, 221.000 lampade da scrivania, oppure 37 carrozze per treni ad alta velocità. Oltre agli importanti benefici ambientali, "Message in a can" garantisce benefici di carattere sociale: il corrispettivo economico riconosciuto da CIAL per il materiale raccolto viene redistribuito al personale Costa che, a bordo delle navi, si adopera per le operazioni di raccolta e compattazione dell'alluminio.

L'ATTENZIONE AL RIUTILIZZO

Particolarmente sensibile alla tematica del riutilizzo, Costa Crociere favorisce il recupero di materiali e di prodotti utilizzati a bordo dismessi per usura o sostituzione periodica programmata. Il canale principale per favorire questo tipo di attività e garantire la valorizzazione dei beni è il **Progetto di Assistenza Materiale**, gestito da **Costa Crociere Foundation**.

Attraverso un vero e proprio shop-online consultabile sul sito web*, le Organizzazioni non-profit possono selezionare direttamente il materiale di interesse da ritirare. In questo modo, si allunga il ciclo

di vita utile degli oggetti, creando un processo virtuoso la cui ricaduta è a beneficio delle comunità bisognose. In alcuni casi specifici, determinati da contingenze di natura logistica, le navi concordano direttamente con i porti di scalo l'eventuale ricondizionamento del materiale e la donazione ad associazioni o enti presenti sul territorio di riferimento.

Parimenti si cerca di riutilizzare anche il materiale tecnico di contenimento, come ad esempio i fusti metallici, i contenitori omologati per il trasporto di merci pericolose, i sacchi di iuta per il vetro, che vengono sbarcati e riportati a bordo.

*www.costa-crociere-foundation.com

Biodiversità e rispetto degli ecosistemi

Le navi Costa attraversano tutti i mari del pianeta ed entrano in contatto con aree geografiche caratterizzate da particolari ecosistemi sensibili sul piano ambientale e dell'equilibrio bio-marino. Questa particolarità fa della minimizzazione degli impatti sulla biodiversità e dei diversi ecosistemi, in special modo di quelli interessati dalle rotte percorse dalle navi, uno dei pilastri della strategia di responsabilità ambientale dell'azienda.

A tal proposito Costa Crociere oltre a operare per ridurre le emissioni in atmosfera, il consumo di acqua e per smaltire correttamente le acque reflue e i rifiuti prodotti a bordo, si impegna per il rispetto delle aree marine protette e la salvaguardia

delle specie animali, e in particolar modo dei mammiferi marini, adottando una serie di specifiche iniziative di carattere cautelativo e preventivo che vanno anche oltre gli standard normativi previsti.

Costa si relaziona inoltre con le comunità locali nell'ottica di assicurare che la presenza delle navi e degli ospiti non risulti intrusiva ma, al contrario, generi un beneficio positivo. Per questo motivo vengono regolarmente condotte attività di verifica costante sul livello di impatto e sull'effettiva capacità dei siti di accogliere un numero significativo di persone, in collaborazione con gli enti di riferimento in loco o con il coinvolgimento di esperti quando necessario.

PROTEGGERE GLI EQUILIBRI DEL MARE

Oltre agli scarichi a mare ammessi dalla normativa, tra le altre attività potenzialmente più impattanti sull'equilibrio bio-marino vi è lo **smaltimento effettuato in fase di navigazione**, che può comportare il trasferimento involontario di specie marine in zone geografiche diverse da quelle di origine, trasportate all'interno delle cisterne utilizzate per le acque di zavorra o presenti nelle incrostazioni dello scafo.

Ciò può causare problemi significativi non solo nelle aree circoscritte in cui questo si verifica, ma anche all'intero ecosistema minacciando le specie indigene con conseguenze dirette di carattere economico.

Per ridurre e prevenire il rischio di trasferimento involontario di specie aliene, Costa disciplina lo scarico delle acque di zavorra secondo procedure di stabilizzazione della nave che prevedono uno scambio sequenziale¹². Anticipando un requisito normativo, non ancora in vigore e obbligatorio solo in alcuni paesi, tutte le navi della flotta smaltiscono questa tipologia di acque in mare aperto (oltre le 200 miglia) prima di arrivare nella nuova area di destinazione. Particolare attenzione viene fatta inoltre sul fronte della **pulizia degli scafi**; regolarmente pianificata per ogni singola unità navale nel corso delle attività di dry dock, questa permette di eliminare le sedimentazioni presenti nelle zone maggiormente esposte (bulbo di prua e prese a mare) all'interno delle quali si insediano forme di vita marina.



Il progetto Whalesafe sale a bordo delle navi Costa Crociere

Con l'adesione a **Whalesafe**, progetto co-finanziato dall'Unione Europea attraverso il **programma Life+**, che vede inoltre il coinvolgimento di partner quali Università degli Studi di Genova, Costa Edutainment, Direzione Marittima di Genova, Capitaneria di Porto di Savona e Softeco, Costa rilancia ulteriormente il proprio impegno per la tutela dei cetacei. Obiettivo principale di Whalesafe è l'implementazione di strumenti di monitoraggio e protocolli di condotta in grado di identificare i rischi che minacciano i capodogli e prevenire gli eventuali incidenti in mare.

La collaborazione di Costa Crociere prevede l'attivazione di numerose iniziative di **sensibilizzazione degli ospiti a bordo**, tra cui la trasmissione del video dedicato al progetto e le attività di entertainment dedicate ai piccoli passeggeri. All'interno del programma degli **Squok Club**, i bambini possono imparare, giocando, a riconoscere le diverse specie di cetacei che vivono nel **Santuario Pelagos**, l'area marina protetta di circa 90.000 Km² creata nel 2001 nel Mediterraneo. Durante la navigazione in prossimità di queste acque è infatti possibile avvistare dalla nave i grandi mammiferi marini e riconoscerne le caratteristiche distintive. Il coinvolgimento rispetto alla conservazione di questi preziosi esemplari continua anche a terra, presso il **Palacrociera di Savona**, con la **mostra dedicata ai cetacei** del Santuario Pelagos. Un altro interessante strumento con cui Costa Crociere contribuisce attivamente a diffondere e approfondire l'importante esperienza di Whalesafe.

¹² Non tutte le specie animali e vegetali trasportate involontariamente riescono comunque a sopravvivere all'interno delle cisterne; la lunghezza delle tratte percorse, la temperatura e la qualità delle acque stesse ne determinano spesso l'estinzione prima dello scarico in prossimità della costa.

L'ATTENZIONE PER I CETACEI

Favorire la coesistenza della navigazione con la vita dei cetacei nel loro ambiente naturale è una delle priorità di Costa Crociere nell'ambito della propria responsabilità ambientale. La strategia di mitigazione di questo tipo di impatto parte dalla pianificazione stagionale delle rotte gestita al fine di evitare interferenze con i flussi migratori dei cetacei. Lo stesso approccio viene seguito per quanto riguarda l'accesso e la navigazione alle aree marine protette. Durante la naviga-

zione, gli ufficiali di bordo, specificamente addestrati attraverso il **Whale Protection Training** Program, effettuano azioni di monitoraggio per l'avvistamento preventivo degli animali e, se necessario, sono in grado di gestire le dovute manovre e allertare le autorità portuali. Nel caso di avvistamenti si opera per non disturbare la traversata di questi mammiferi, applicando procedure che prevedono la riduzione della velocità di navigazione, l'inserimento di vedette supplementari sul ponte di comando e l'eventuale variazione della rotta.



Consiglio Nazionale
delle Ricerche

Insieme al CNR per i delfini del Mediterraneo

Nel Mediterraneo, il grande numero d'imbarcazioni che solcano le acque ogni giorno costituisce una minaccia continua per la sopravvivenza dei delfini. Costa Crociere è intervenuta su questo problema in partnership con il **CNR - Ismar** (Consiglio Nazionale delle Ricerche Istituto di Scienze Marine), sostenendo l'iniziativa mirata a evitare l'intrappolamento di questi mammiferi marini nelle reti dei pescatori attraverso l'utilizzo del "pinger". Si tratta infatti di uno strumento, collegato alle reti, che emette suoni percepiti dal sofisticato apparato uditivo dei delfini, che in tal modo vengono allontanati dalle reti stesse. Costa Crociere ha contribuito all'acquisto di pinger per i 22 pescherecci della **Cooperativa di Pescatori del Porto di Ancona**. Il CNR segue poi le successive fasi di studio, con l'obiettivo più ampio di approfondire e affinare le tecniche di salvaguardia degli abitanti del mare.

IL RISPETTO E LA SALVAGUARDIA DEI TERRITORI

La selezione delle destinazioni raggiunte dalle crociere, a cui si aggiungono le oltre duemila escursioni offerte a catalogo per visitare i luoghi più significativi sul piano artistico, culturale e paesaggistico, sono attività che creano e contribuiscono a consolidare forti legami tra Costa e le comunità e gli enti locali di riferimento, da sempre improntati alla salvaguardia del territorio e valorizzazione delle sue ricchezze.

Forte di questo rilevante capitale relazionale, Costa si spinge oltre fino ad offrire ai propri ospiti la possibilità di scoprire angoli del mondo particolarmente interessanti sul piano naturalistico, quali ad esempio oasi, parchi e riserve naturali protette e non contemplati nei classici itinerari turistici, nel pieno rispetto delle caratteristiche del territorio e dell'ambiente.

Le **escursioni a basso impatto ambientale** (eco-escursioni, oltre 340) nascono da un preciso studio che viene effettuato per la ricerca di soluzioni adeguate per il trasferimento degli ospiti e per il percorso in loco. Relativamente a quest'ultimo, vengono considerate soluzioni di visita che permettano all'ospite in escursione di vivere l'esclusività del territorio e di assaporare le emozioni offerte dalla natura spostandosi con biciclette, mountain bike, tricicli elettrici, canoe e kayak. Per alcune specifiche tipologie di escursione viene inoltre previsto l'utilizzo di animali presenti sul territorio ad esempio cavalli e cammelli. In quest'ultimo caso sono applicati controlli specifici a garanzia del pieno rispetto delle regole per il corretto trattamento degli stessi. Logica analoga viene utilizzata per la valutazione dei parchi naturali, anche marini, e delle riserve protette da inserire nell'offerta di escursioni. A tale proposito l'azienda effettua una serie di verifiche volte a valutare le pratiche messe in atto dalle strutture per garantire il pieno rispetto della flora e della fauna presenti nel sito e il trattamento degli animali in cattività. Inoltre, al fine di evitare comportamenti non propriamente consoni alle caratteristiche dei luoghi visitati, Costa Crociere promuove l'educazione dei propri ospiti che partecipano alle escursioni, prevedendo apposite informazioni già all'interno del catalogo, e poi con momenti di sensibilizzazione gestiti dai tour leader e realizzati in collaborazione con gli enti preposti a livello locale.

L'impegno di Costa Crociere Foundation

La tutela dell'ambiente marino è parte fondante degli impegni di **Costa Crociere Foundation**. I progetti ambientali sostenuti dalla Fondazione perseguono la tutela del mare, sia attraverso azioni di sensibilizzazione ed educazione delle giovani generazioni nelle scuole, sia attraverso il coinvolgimento degli operatori del settore e Autorità Locali in azioni congiunte volte a conseguire risultati tangibili come la riduzione dei rifiuti di plastica e, più in generale, una gestione più sostenibile delle attività economiche legate al mare. La Fondazione ha scelto nel 2015 di supportare le attività di **OLPA (Osservatorio Ligure Pesca e Ambiente)** e **CIRSPE (Centro Italiano Ricerche e Studi per la Pesca)** che lavorano in maniera sinergica per ridurre l'inquinamento marino da plastiche in acque aperte, nei fondali e sulle spiagge. Nel corso del primo anno sono stati **ripuliti 59.000 m² di aree costiere**, e **raccolti 800 kg di rifiuti** grazie al coinvolgimento di mille studenti, dalla Liguria fino alle coste del Lazio. Parte attiva del progetto, le Autorità Locali coinvolte sia nella raccolta, nella gestione e nello smaltimento dei rifiuti marini sia nello sviluppo di proposte normative e politiche di gestione incentrate su una maggiore attenzione al problema.



Isola del Giglio: bonifica e ripristino ambientale

Nel corso del 2015 sono entrate nel vivo le operazioni di ripristino del sito interessato dal recupero del relitto della Concordia, avviate a novembre 2014 dal **Consorzio Micoperi** con il monitoraggio **dell'Osservatorio Ambientale**¹³. Una prima fase dei lavori, completata a febbraio, è consistita nella rimozione dei mitili da un'area di circa 4.000 m², mediante un sistema automatico di sorbonatura subacquea (SASS). A questa è seguita l'avvio della rimozione dei detriti caduti dal relitto, che avevano occupato un'area di circa 90.000 m². Questa attività è stata effettuata manualmente dai subacquei fino ad una profondità di circa 50 metri, e con l'impiego di benne del tipo a grappolo e grigliata, quest'ultima appositamente studiata per lo scopo. Sempre durante l'anno sono state smantellate e smaltite le strutture sottomarine (piattaforme e anchor block) e i bags contenenti malta cementizia che hanno

fatto da "cuscino" del falso fondale creato per il raddrizzamento e la stabilizzazione dello scafo, con il recupero di oltre 25.263 tonnellate di cemento. Durante questa operazione alcuni sacchi si sono rotti disperdendo sul fondo marino piccoli detriti. Gli stessi verranno recuperati in occasione della fase di rimozione dei sedimenti fini, che interesserà un'area di ca. 34.000 m² e che sarà avviata a valle dell'approvazione della relativa procedura operativa. Le operazioni di ripristino ambientale, come confermato dall'Osservatorio stesso, si stanno svolgendo secondo il calendario previsto, e sono condotte in modo tale da garantire il livello più basso possibile di disagi alla popolazione; curando soprattutto l'abbattimento del rumore di cantiere e la garanzia delle acque, grazie all'ampio uso di barriere antitorbidità. Il risultato, certificato da **Arpat**, è una trasparenza delle acque ai più alti livelli del mare toscano.

PRIMA FASE

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

SECONDA FASE

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

TERZA FASE

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

QUARTA FASE

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

QUINTA FASE

5 Rimozione e smaltimento dei sedimenti depositati sul fondale in seguito alle attività precedenti attraverso tecniche di avanguardia in base alla profondità dei sedimenti.

SESTA FASE

6 Prelevamento dei detriti attraverso diverse metodologie di estrazione in base alla profondità di collocamento, alla tipologia e alla volumetria.

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



Attività di analisi e monitoraggio all'Isola del Giglio¹⁴

ENTI COINVOLTI

Università
La Sapienza - Roma/CIBM
Livorno

TIPOLOGIA DI ANALISI EFFETTUATE

- 714 analisi (circa 14 campionamenti su 82 parametri) delle acque interne ed esterne all'area
- 2.172 analisi per la ecotossicologia nelle acque, sedimenti e organismi marini

Oceanomare - Delphis

RUMORE

- 125 rilevamenti acustici, 1.840 minuti di registrazione analizzati (fase 'site remediation')

RILEVAMENTI ACUSTICI MAMMIFERI MARINI

- 220 rilievi acustici (PAM, Passive Acoustic Monitoring) della presenza di cetacei
- 2.830 minuti di registrazione analizzati
- 2 rilevazioni acustiche di suoni riconducibili alla presenza di cetacei nell'area

AVVISTAMENTI MAMMIFERI MARINI

- 202 survey di avvistamento
- 4.192 km percorsi in 528 ore di monitoraggio visivo in mare
- 8 avvistamenti di cetacei

UniGenova/CIBM

- Circa 3.800 campionamenti (su 6 parametri chimico-fisici) sulle acque esterne al relitto, acquisiti con sonda multiparametrica.
- Circa 48 campioni analizzati per flussi di sedimento (4 campioni al mese)
- 255 giorni di rilievo in diretta 24H/24H di 7 parametri fisico-chimici delle acque, più intensità e direzione correnti.
- 41 analisi mineralogiche sui campioni delle trappole per un totale di 428 minerali determinati (12 minerali per ogni analisi).

¹⁴ Dato aggiornato al 15/03/2016





SEA YOU TOMORROW

Muovere un mondo nel mondo significa creare opportunità per tutti. Lavoriamo con passione e impegno affinché questo si realizzi per tutti i nostri stakeholder. Per i nostri ospiti, ai quali vogliamo far vivere una vacanza memorabile, e per le nostre persone, nel farle sentire parte integrante di un contesto inclusivo e stimolante. Insieme a noi, ovunque andiamo, viaggia la voglia di avvicinare i popoli e le culture della terra.



CITTADINI DEL MONDO

Raggiungere le più belle destinazioni di interesse culturale e naturale in tutto il mondo vuol dire non solo offrire ai nostri ospiti un'esperienza di vacanza unica, ma anche assumersi la responsabilità di incidere in modo positivo sulla vita e **il benessere delle comunità locali**. In molte delle destinazioni inserite nel nostro catalogo, infatti, sono proprio le nostre navi a portare la percentuale più significativa di turisti. Sappiamo bene, allo stesso tempo, che il livello di soddisfazione degli ospiti dipende in particolar modo dall'accoglienza che riceveranno e dalla qualità dell'esperienza che potranno vivere non solo a bordo, ma anche a terra. In questa relazione c'è una **reciprocità essenziale per la sostenibilità del nostro modo di operare**, che non può quindi prescindere dallo sviluppo di solidi rapporti con gli enti di riferimento e il network di partner locali, finalizzati a creare e consolidare opportunità di business e realizzare progetti e iniziative che garantiscano un impatto rilevante su un orizzonte di lungo periodo.

Il valore condiviso con i territori

L'inserimento di nuovi itinerari e lo scalo in porti non ancora contemplati nel catalogo, determinano un forte stimolo alla crescita e allo sviluppo delle comunità locali in quanto generano un impulso economico significativo, con importanti risvolti anche sul piano sociale. Un primo tipo di impatto è legato agli investimenti che spesso si rendono necessari per attrezzare le aree dei terminal e renderle maggiormente idonee al transito dei crocieristi, facilitando in tal modo il raggiungimento dei siti di maggiore interesse. Alle opportunità di impiego correlate alla gestione di queste stesse infrastrutture si aggiunge lo sviluppo delle attività commerciali e imprenditoriali legate alla catena di fornitura, con particolare riferimento all'approvvigionamento delle derrate alimentari e dei beni di primo consumo, e tutti i servizi di trasporto e accompagnamento correlati alle escursioni.

La collaborazione e la presenza costante di Costa Crociere sul territorio costituiscono inoltre un'opportunità di fare capacity building in campo turistico, attraverso lo sviluppo di attività di tipo ricettivo e la gestione della sicurezza dei turisti in transito. Ciò avviene attraverso la formazione di nuove professionalità in loco e la cessione di know-how

specifico, in particolare laddove non esistono strutture deputate alla preparazione di personale idoneo a svolgerle. L'attenzione continua alle tematiche di sicurezza nelle aree limitrofe ai terminal crocieristici e ai porti di sbarco contribuisce inoltre direttamente a migliorare la sicurezza in generale dell'area di riferimento.

La condivisione del know-how rappresenta un vero e proprio valore trasferito alle comunità, in quanto crea una maggiore consapevolezza del patrimonio espresso dal territorio e soprattutto diffonde la cultura di una corretta gestione dello stesso nel lungo periodo. La cooperazione con le comunità locali assume quindi un aspetto rilevante perché contribuisce ad armonizzare le aspettative dei crocieristi e far apprezzare maggiormente non solo la bellezza ma anche le usanze del luogo. Per facilitare ulteriormente questo processo Costa Crociere prevede speciali sessioni di training al personale di bordo e prepara per i propri ospiti il piano dettagliato delle attività a terra, fornendo preventivamente indicazioni su come comportarsi al fine di evitare possibili incomprensioni e situazioni che possano pregiudicare il rispetto delle tradizioni e delle culture locali.

Progetto accoglienza crocieristi in città

All'interno del Protocollo d'Intesa siglato con il **Comune di Savona** e nell'ottica di promuoverne il territorio, Costa Crociere ha avviato la gestione congiunta, già formalizzata, con il Comune, **Autorità Portuale**, **Camera di Commercio** dell'Info Point situato nella Darsena adiacente al Terminal. L'obiettivo è di migliorare i servizi di accoglienza ed informazione turistici rivolti agli ospiti, per i quali sono in programma anche progetti di sviluppo insieme alle associazioni locali dei commercianti, come **Savona 2.0**

Accoglienza turistica diffusa.

35 punti vendita della città, saranno identificati da uno speciale logo, per evidenziare le realtà commerciali in cui i responsabili hanno seguito un corso di formazione il cui obiettivo è volto a trasferire agli operatori una maggior conoscenza del settore e della tipologia di turisti che scelgono come modalità di vacanza la crociera e, in particolar modo, delle loro aspettative.



Il sostegno alle comunità locali

100

**ORE
DI VOLONTARIATO
(NEL PRIMO MESE
DI LANCIO)**

Costa Crociere supporta da sempre iniziative e interventi di carattere sociale, culturale ed educativo, in Italia e all'estero, attraverso contributi di carattere economico, donazioni di beni e servizi e, più recentemente, anche attraverso l'avvio di un progetto strutturato per diffondere e favorire il **volontariato d'impresa**. Tutto ciò è finalizzato al supporto di enti e organizzazioni impegnati nella tutela e sviluppo delle fasce deboli (con focus sulle donne e i giovani) e al miglioramento delle condizioni di vita, e alla salvaguardia ambientale, realizzando in tal modo un pieno allineamento con gli ambiti prioritari di interesse di **Costa Crociere Foundation**.

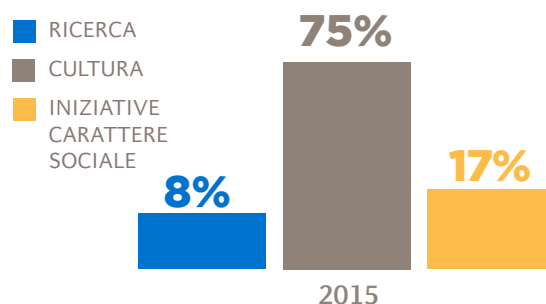
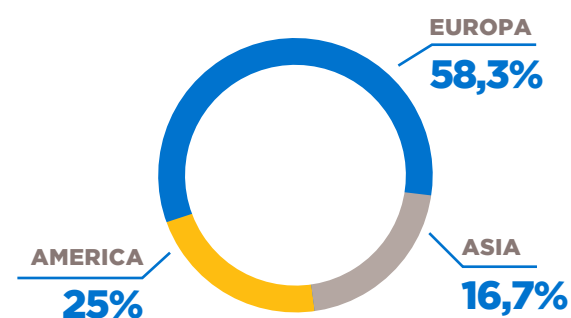
LE INIZIATIVE PER IL SOCIALE

In particolare, nel corso del 2015 Costa

Crociere è stata nuovamente tra i sostenitori dell'**Invitational Shipping Pro Am**, appuntamento golfistico nato dall'idea di un gruppo di armatori aderenti a Confitarma (Confederazione Italiana Armatori) e giunto all'undicesima edizione, i cui proventi sono devoluti al Fondo Malattie renali dell'Ospedale Gaslini di Genova. L'azienda ha inoltre devoluto un contributo economico a **OXFAM-Women's Circle**, nell'ambito di una serata di beneficenza a sostegno dell'empowerment delle donne che combattono la fame e la povertà. Altra iniziativa, la partecipazione attiva alla promozione della campagna **Coffee4Change** per la raccolta di fondi destinati alle comunità nel sud del mondo attive nella produzione del caffè e maggiormente disagiate; la



Contributi alla comunità



Costa Victoria

ha ospitato a bordo 100 bambini dell'orfanotrofo di **Burma, Thailandia**, durante lo scalo di Pucket il giorno di Natale, grazie al contatto con il Rotary Club locale; i bambini hanno assistito a uno spettacolo natalizio organizzato solo per loro con la visita di Babbo Natale e pranzato al buffet con giochi e animazione.

Costa neoClassica

ha incontrato i piccoli ospiti di un orfanotrofo, il **Foyer Sainte Famille** di Diego Suarez in Madagascar, accogliendoli sulla nave per farli assistere a uno spettacolo realizzato dagli artisti dello staff e fare merenda insieme.



campagna si ispira alla tradizione del “caffè sospeso”, l'usanza tipicamente napoletana di lasciare un caffè pagato per uno sconosciuto in difficoltà.

Costa ha infine messo in palio una serie di crociere premio a supporto di **iniziative di raccolta fondi** intraprese da Onlus attive nell'ambito del supporto ai disabili e alla lotta alle malattie genetiche. All'impegno di Costa per il sociale contribuiscono direttamente anche le navi e i loro equipaggi, ambasciatrici dell'azienda nei porti di scalo di tutto il mondo. Nel 2015 le iniziative hanno coinvolto i piccoli ospiti di alcuni orfanotrofi, invitati a bordo per assistere a spettacoli a loro dedicati.

IL CONTRIBUTO

ALLA DIFFUSIONE DELLA CULTURA

Sul piano delle iniziative a carattere culturale, oltre all'ormai consolidata partnership con il Comune di Genova per promuovere i **Palazzi dei Rolli**, patrimonio UNESCO della città di Genova, Costa Crociere ha contribuito a sponsorizzare la mostra al Palazzo Ducale **Dagli Impressionisti a Picasso** (settembre 2015/aprile 2016) offrendo la partecipazione gratuita ai propri dipendenti. Col Comune di Savona è stata invece rinnovata la sponsorizzazione della rassegna **Giovedì Musicali**, iniziativa estiva dedicata ai concerti musicali e attività di intrattenimento per la città e i turisti.



Al via il progetto di volontariato d'impresa

Nell'ambito delle iniziative di welfare e conciliazione tra vita e lavoro intraprese dall'azienda, per la prima volta è stata prevista la possibilità per le persone di Costa Crociere di essere coinvolte direttamente nei diversi progetti sul territorio destinati al supporto delle fasce più deboli della popolazione. Nasce così il volontariato d'impresa attraverso il quale i dipendenti Costa, usufruendo di una giornata al mese di lavoro retribuita, possono svolgere attività di volontariato e dare così il loro personale contributo a livello sociale. Al progetto di lancio hanno aderito circa 40 persone che si sono confrontate con la realtà di **S. Egidio**, impegnandosi nella preparazione e nella distribuzione dei pasti, e con le strutture di accoglienza per minori della **Consulta Diocesana di Genova**, partecipando ad attività di animazione. Il volontariato d'impresa che si basa sul principio di rafforzare il legame dell'organizzazione con il territorio in cui essa opera e con le comunità di riferimento, sarà esteso anche al personale di bordo, proprio per rafforzare ulteriormente il ruolo della nave quale ambasciatrice nel mondo dell'impegno sociale che l'azienda esprime.

L'impegno di Costa Crociere per i rifugiati

Nell'immaginario collettivo, il mare e i suoi orizzonti si identificano da sempre con il senso di libertà e la voglia di viaggiare. Un contrasto stridente con le cronache quotidiane che raccontano di un mare nostrum sempre più spesso teatro delle tragedie dell'emigrazione che accompagnano la fuga verso l'Europa delle popolazioni perseguitate dalla guerra, sospinte dalla speranza di andare incontro a un futuro migliore e più sicuro. Di fronte alla grande emergenza dei rifugiati, che rappresenta una sfida eccezionale per tutti, Costa Crociere ha voluto sostenere l'impegno umanitario di **Medici Senza Frontiere (MSF)** con una donazione di 100 mila euro. Dal 2002 MSF fornisce assistenza medica all'arrivo e all'interno del **Centro di Primo Soccorso e Accoglienza di Pozzallo**, in collaborazione con il Ministero della Salute, e fornisce assistenza psicologica nei porti, nonché assistenza sanitaria allo sbarco e nei centri di accoglienza del Ragusano. Nel centro di Primo Soccorso e Accoglienza di Pozzallo, da maggio 2015, MSF ha avviato per la prima volta attività di ricerca e soccorso nel mar Mediterraneo attraverso l'impiego di tre navi.



I progetti di Costa Crociere Foundation per il sociale

Ad un anno dalla sua costituzione, il programma di Costa Crociere Foundation si arricchisce di nuovi tasselli, tutti funzionali ad un unico obiettivo: contribuire a generare e consolidare un cambiamento attraverso il miglioramento delle condizioni sociali ed ambientali della comunità. Grazie alle risorse messe a disposizione da Costa Crociere e dai suoi partner, oltre ai progetti ambientali (vedi pag. 59), nel 2015 quattro nuovi progetti pluriennali nell'ambito del sociale, incentrati in particolare sulla formazione professionale

dei giovani si sono aggiunti ai cinque già in corso, rendendo ancor più articolata e completa l'azione di contrasto alla povertà e al degrado sociale attraverso il sostegno e l'inclusione delle fasce più deboli della popolazione¹.

I progetti che accedono alle risorse della Fondazione sono selezionati attraverso un processo di valutazione trasparente ed imparziale che premia i progetti più efficaci e maggiormente allineati alle priorità tematiche scelte ogni anno da un Board di esperti.

¹ I progetti e le iniziative intraprese da Costa Crociere Foundation sono consultabili sul sito www.costa-crociere-foundation.com.



COMUNITÀ DI SANT'EGIDIO

Attraverso la Comunità, in un anno sono stati distribuiti oltre **87 mila pasti** caldi e freddi nella **mensa di Genova**, che ospita chiunque ne abbia necessità in un ambiente familiare ed accogliente; vivendo in mezzo a una strada, infatti, non mancano solo il cibo o una casa, ma anche un tessuto sociale di riferimento e la possibilità di interagire con gli altri.



TODAY, TOMORROW E TO NINO DI FOCUS LA CASA DEI DIRITTI SOCIALI E COLLABORIAMO DE IL LABORATORIO

Questi progetti si rivolgono a ragazzi inseriti in un contesto socio-culturale disagiato con gravi problemi familiari. Ad oggi circa **400 giovani** provenienti da tutta Italia e da moltissime altre parti del mondo sono stati coinvolti nel progetto educativo che mira ad evitare l'abbandono scolastico attraverso un totale di oltre **2 mila ore di formazione** specifica per l'orientamento al futuro lavoro.



MATECHEF REALIZZATO DA CIES (CENTRO INFORMAZIONE EDUCAZIONE ALLO SVILUPPO)

Il progetto ha sviluppato un corso di formazione culinaria altamente professionalizzante, ripensando la **cucina come uno strumento di integrazione sociale** che condurrà, nel 2016, alla realizzazione di un social bistrot nel quartiere Garbatella a Roma, nel quale saranno impiegati gli stessi giovani formati. Il progetto è un esempio concreto di integrazione sinergica tra Costa Crociere Foundation e l'azienda: i Corporate Chef di Costa Crociere hanno infatti messo la loro esperienza a servizio del social bistrot per renderlo competitivo e auto-sufficiente nel tempo.



FACOLTÀ DI INGEGNERIA DI GENOVA

La Fondazione ha erogato **10 borse di studio** per la copertura dell'intero ciclo di studi di altrettanti giovani meritevoli ma privi dei mezzi economici adeguati ad affrontarlo e ad assicurarne il completamento del percorso scolastico. Il percorso prevede inoltre il coinvolgimento diretto del management di Costa Crociere in attività di mentoring.



CAPITALE UMANO, IL VERO VALORE

*Per noi di Costa Crociere il capitale umano è il fattore determinante ed essenziale per garantire il successo dell'azienda nel tempo. Lo testimoniano i risultati ottenuti nel corso degli anni, che non sarebbe stato possibile raggiungere senza l'impegno, l'entusiasmo e il contributo di tutti coloro che lavorano con noi. Che operino a **bordo delle navi** o presso le **strutture di terra**, coloro che lavorano con noi sono portatori di competenze e capacità peculiari, ma soprattutto sono interpreti, ciascuno nel proprio ruolo, di quello stile unico che caratterizza l'**ospitalità di Costa nel mondo**. Per questo siamo profondamente convinti che uno sviluppo sostenibile e responsabile del business non possa prescindere dal garantire un ambiente di lavoro inclusivo, motivante e che sappia capitalizzare la forte connotazione multiculturale, nostro elemento distintivo, trasformandola in valore per gli ospiti, per l'azienda e per le persone stesse, attraverso un'organizzazione di eccellenza e al passo con le dinamiche di un settore in continua evoluzione.*

Un capitale prezioso che cresce nel mondo

Anche nel 2015 Costa è riuscita a generare nuova occupazione, traducendo la propria crescita sui mercati internazionali in opportunità di lavoro, in particolare per i crew member, ovvero il personale marittimo e quello impegnato nelle attività di intrattenimento e ospitalità, che costituisce il 90% dell'organico aziendale.

Il numero medio di persone impiegate durante l'anno a bordo delle navi è infatti aumentato in tutte le aree geografiche, in particolare in Asia

e nel Centro e Sud America, con un incremento complessivo del 9,5% rispetto allo scorso anno, ed ha riguardato tutte le fasce di età. Proprio la ripartizione geografica dei dipendenti è indicativa della dimensione globale dell'azienda e della sua capacità di integrare nel proprio organico risorse provenienti da diverse aree del mondo in cui è presente. La totalità (100%) dei dipendenti in forza presso Costa Crociere è coperta da contratti collettivi del settore crocieristico.

Suddivisione per genere

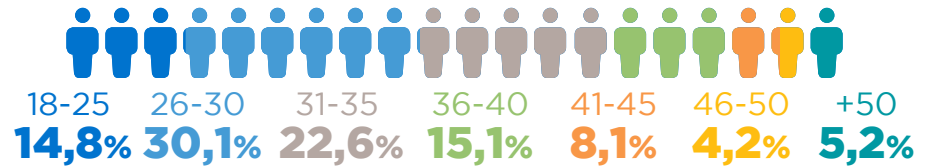


Costa Crociere si conferma tra i TOP EMPLOYERS nazionali

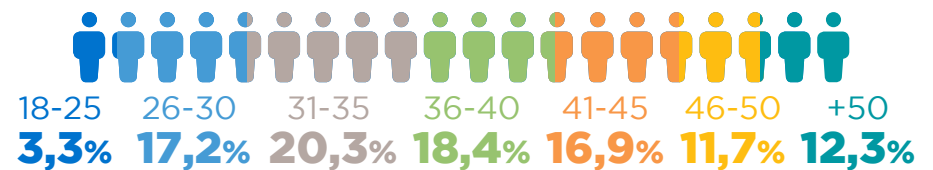
Dopo il primo riconoscimento ottenuto nel 2014 Costa Crociere è risultata tra le 63 aziende che hanno conquistato la certificazione Top Employers Italia anche per il 2015. Si tratta delle migliori aziende del Paese nella gestione delle risorse umane secondo la metodologia del Top Employers Institute, che comprende nove ambiti di analisi e valutazione: sviluppo del talento, programmazione delle risorse, inserimento, formazione&sviluppo, performance management, sviluppo della leadership, piani di carriera, compensation & benefits, cultura.

Suddivisione per fasce d'età

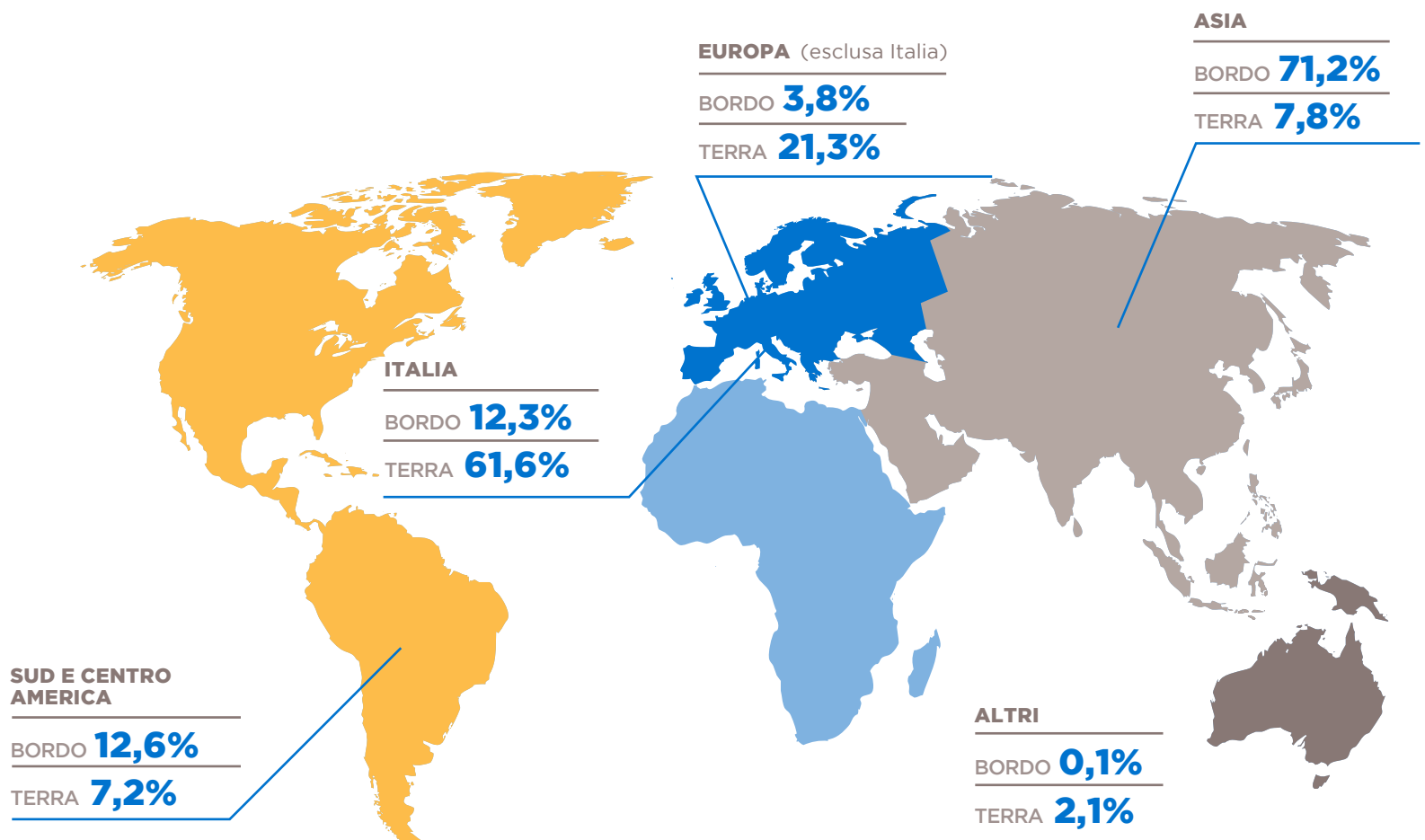
BORDO



TERRA



Suddivisione per area geografica



ENTRARE A FAR PARTE DEL MONDO COSTA

Le attività di recruiting e di employer branding sono alla base dello sviluppo del capitale umano di Costa Crociere; esse vengono condotte con modalità che contribuiscono a generare un impatto positivo anche su una parte significativa del capitale relazionale. L'eterogeneità dei profili e i grandi numeri che riguardano in modo particolare il personale di bordo, alle quali si aggiunge l'ampiezza della dimensione geografica, hanno infatti portato l'azienda verso una strategia di ricerca basata sull'utilizzo di piattaforme web based e social (in particolare LinkedIn e Monster) e del sito web* le quali forniscono importanti riscontri in termini di contatti.

Nella selezione per queste tipologie di professioni sono inoltre coinvolte le scuole alberghiere e le scuole superiori a indirizzo turistico in Italia e all'estero, anche al fine di costruire percorsi di preparazione finalizzati all'imbarco. Molti giovani di ogni parte del mondo dimostrano interesse nell'entrare a far parte di un contesto come quello delle navi da crociera, ma non tutti riescono a immaginare cosa comporti effettivamente questo tipo di lavoro, in termini di attitudini personali, conoscenza dei diversi mestieri e soprattutto capacità di adattamento alla vita di bordo. Le **8 scuole** che **Costa Crociere** ha costruito in Italia, Brasile, Cina, Filippine, Indonesia, India, Vietnam, Perù preparano i neo assunti attraverso veri e propri laboratori che riproducono i diversi ambienti di lavoro presenti sulla nave (cabine, ristoranti, cucine e bar) e permet-

tono di simulare le attività core svolte nei rispettivi ambiti. L'inserimento a bordo si completa inoltre con un periodo di affiancamento a un collega più senior.

Nella gestione dei piani di imbarco del personale e, in previsione dell'entrata in servizio di nuove navi, si attivano programmi specifici di reclutamento, gestiti in collaborazione con il Fondo Sociale Europeo ed enti regionali e provinciali, destinati ai giovani in attesa di primo impiego. La partnership con l'**Accademia della Marina Mercantile di Genova** è invece fondamentale per selezionare i nuovi cadetti da integrare nei ranghi marittimi, al termine di un percorso formativo di base della durata di quattro moduli in aula alternati a tre imbarchi per un totale di 12 mesi di navigazione effettiva. Si tratta di un partenariato che ha ricadute non solo per Costa Crociere ma per l'intero comparto della marina perché, oltre a formare nuove risorse sulla base degli elevati standard previsti dall'azienda, è mirato all'aggiornamento delle professionalità richieste dall'evoluzione tecnologica delle nuove unità navali destinate ad entrare in servizio.

Costa Crociere crede fortemente anche nel rapporto con le università, sia per individuare giovani talenti sia per dare un supporto all'orientamento professionale degli studenti. L'azienda collabora quindi attivamente con diversi atenei e business school a livello internazionale (in particolare l'Università Bocconi e l'ESCP Europe), partecipa a giornate di orientamento al lavoro rivolte ai giovani laureati, offre supporto agli studenti nell'elaborazione delle tesi e accoglie i laureati in stage.

*www.career.costacrociere.it



Un partenariato di qualità per dare una prospettiva ai giovani

All'interno delle iniziative previste dal Piano Giovani della Regione Liguria volto a generare occupazione stabile e di qualità nella fascia di età compresa tra i 16 e 34 anni, il **Progetto Maestrale**, con capofila la Fondazione dell'Accademia Italiana della Marina Mercantile, e Costa Crociere partner insieme ad altri operatori, si inserisce in una strategia avviata da tempo per la formazione di alcune particolari figure professionali in ottica di cluster.

Otto i percorsi formativi tra posizioni di staff hotel e deck&engine, con un impegno che va da un minimo di 258 a un massimo di 616 ore.

Il progetto, avviato nell'autunno 2014 con il corso per pizzaioli, si è concluso nel mese di agosto nel 2015 con la terza edizione del corso Cruise Staff. Il progetto ha coinvolto complessivamente 141 partecipanti portando all'inserimento lavorativo di 128 allievi.

Costa Recruitment



VISITATORI SITO

614.159

DI 200 NAZIONALITÀ

339.817 NUOVE VISITE



ACCADEMIA MERCANTILE
NUOVI UFFICIALI DI BORDO

36 ALLIEVI UFFICIALI
DI COPERTA

36 ALLIEVI
DI MACCHINA



ISTITUTI TECNICI EUROPEI

500 STUDENTI
COINVOLTI NELLA TERZA EDIZIONE
DEL PROGETTO: SAILOR
LA NAVE DELL'ORIENTAMENTO



FORMAZIONE NEL MONDO

8 SCUOLE DI
FORMAZIONE

2.890

NUMERO
DI PERSONE
FORMATE

Investire sulle persone

In un settore che continua a evolvere a livello globale, saper interpretare e rispondere alle sfide di mercato e all'evoluzione in atto con efficacia e adeguata flessibilità richiede persone fortemente motivate, orientate al cambiamento e in grado di interpretare il proprio ruolo all'interno dell'organizzazione.

La nuova **People Strategy** di Costa Crociere è mirata proprio a integrare nel modello di business gli elementi fondamentali di gestione e sviluppo del capitale umano che consentiranno di mantenere

il vantaggio competitivo acquisito nel tempo. Alla base della nuova strategia vi sono la creazione di strumenti e modalità di coinvolgimento innovativi e orientati alla valorizzazione dell'impegno e della passione, che sono le attitudini chiave per chi opera nel settore e, allo stesso tempo, la garanzia di un'applicazione coerente degli strumenti e delle modalità previste per la gestione dello sviluppo delle persone e il rafforzamento della consapevolezza del valore del loro ruolo all'interno dell'organizzazione.



**INTEGRAZIONE
DEL NUOVO MODELLO
DI LEADERSHIP**

ALLINEAMENTO DEL SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE E DEGLI STRUMENTI DI FORMAZIONE E DELLE POLITICHE DI SVILUPPO.

RICONOSCIMENTO E SVILUPPO DEL TALENTO

Il coinvolgimento che genera interazione

Motivazione, impegno e soprattutto senso di responsabilità sono aspetti essenziali per creare la giusta tensione rispetto al raggiungimento dei risultati attesi. Da questa consapevolezza è nato un piano di informazione e coinvolgimento delle persone che operano in azienda, a bordo e a terra, mirato a illustrare la strategia aziendale e facilitare la piena comprensione del ruolo di ciascuno nell'ambito delle diverse iniziative in cui la stessa è articolata. Il piano si basa su un ampio utilizzo della intranet aziendale *CostaPlanet* e della TV di bordo, integrati da momenti di incontro con il senior management direttamente coinvolto nel divulgare i dettagli degli elementi cardine della strategia di Costa Crociere. La comunicazione e l'interazione con le persone su base quotidiana è fondamentale anche per la condivisione dei valori e dei risultati aziendali e ricopre un ruolo centrale nel veicolare l'informazione sul prodotto. Il dialogo con i dipendenti, a livello di terra e di bordo, tiene in considerazione gli aspetti di multiculturalità e di diversità della popolazione aziendale e favorisce l'interscambio di esperienze e di suggerimenti, fondamentali come leva per il cambiamento e la promozione dell'innovazione.

COSTA
NEWSLETTER

Costa

Novembre 2015

Costa Crociere
**MANAGEMENT
DAYS 2015**

LEADERSHIP 3.0
Leading across the world

"Sfiamo i nostri limiti"

Il 19 e 20 novembre si sono svolti nella nostra sede di Genova e a bordo della Regina del Mediterraneo i Costa Crociere Management Days 2015

In apertura di questa edizione, Neil Palomba ci aveva promesso una convention nuova, con un significativo cambio di passo, improntata su un modo diverso e perché no, più allegro di interagire tra noi: e ora vi raccontiamo come è andata. Come di consueto, anche quest'anno tutti i Directors di Costa Crociere worldwide si sono incontrati per la convention di fine anno,



ribattezzata "Costa Crociere Management Days", che si è tenuta in una innovativa formula shipshore: il primo giorno nella nostra sede di Genova ed il secondo a bordo della nostra ammiraglia Costa Duemila. Questo tradizionale meeting è sempre un'importante occasione di scambio tra i colleghi che lavorano nelle sedi Costa Crociere nel mondo, che naturalmente non hanno molte occasioni di incontrarsi durante l'anno. Si valuta insieme come abbiamo lavorato, si condividono strategie per gli anni a venire e ci si confronta a 360°, terra e bordo, sugli obiettivi sempre più ambiziosi che l'Azienda ci invita a cogliere. L'apertura dei lavori è stata fatta in questa edizione dal CEO del Costa Group Michael Thamm che, insieme al nostro Direttore Generale Neil Palomba, ha dato un overview economico e strategico dell'Azienda, che nel 2015 ha avuto un andamento positivo nonostante le molte difficoltà e la situazione geopolitica non favorevole. Nel 2015 si conferma la nostra posizione di leadership nel settore, e rimaniamo più che mai players di grande successo. Michael Thamm si è anche complimentato per l'efficienza della nostra organizzazione a bordo e a terra, confermando importanti investimenti sul brand Costa, insieme ad un piano di forte digital-

CREARE LE OPPORTUNITÀ E GESTIRE LO SVILUPPO ORGANIZZATIVO

Per Costa Crociere la valorizzazione dell'expertise e del talento dei singoli rappresentano le leve più importanti per lo sviluppo del proprio capitale umano e dell'organizzazione aziendale. Tutti i processi di gestione che seguono la fase di selezione, a partire dalla formazione, sviluppo delle competenze, definizione degli obiettivi e valutazione delle performance, sono applicati nell'ottica di offrire opportunità di crescita professionale in un ambiente caratterizzato dall'integrazione tra diverse culture e ambiti di operatività.

Nel corso del 2015 l'azienda si è concentrata in particolare nella rivisitazione dei ruoli e delle relative responsabilità di tutto l'ambito Hotel Operation. La revisione dei percorsi di carriera e il conseguente aggiornamento delle Job Description ha interessato circa 140 profili.

La dimensione globale dell'azienda e la tipologia di business offrono a ciascuna persona la possibilità di intraprendere percorsi professionali diversi e ampliare significativamente le proprie competenze. In coerenza con l'approccio strategico, la copertura delle posizioni aperte avviene principalmente attraverso percorsi strutturati di mobilità interna, rafforzati dall'utilizzo dell'apposita sezione Job Posting Opportunities della intranet aziendale, nella quale sono evidenziate le opportunità di lavoro worldwide per le quali candidarsi. Per quanto riguarda il personale italiano l'accesso diretto a tali posizioni

Capitalizzare le competenze in un polo di eccellenza

La sintesi tra opportunità di capitalizzare le competenze e necessità di far evolvere l'organizzazione seguendo i trend di evoluzione del settore è rappresentata dalla creazione di Carnival Maritime, il nuovo centro d'eccellenza per le Marine Operations di Amburgo che gestirà tutti gli aspetti tecnici delle navi Costa Crociere, Costa Asia e Aida.

Questa unità sarà il centro di eccellenza per il Gruppo Costa Crociere del futuro, in cui le attività Marine, Technical e HESS saranno portate a un livello molto avanzato e in linea con le esigenze dell'industria delle crociere contemporanea.

La nuova struttura riunisce infatti competenze internazionali provenienti dalle unità operative italiane (Genova) e tedesche (Rostock) inclusi Marine HR e le funzioni di monitoraggio, che rappresentano un fattore determinante per una cooperazione vincente tra le navi e l'unità di terra Carnival Maritime.

L'unità Carnival Maritime contribuirà inoltre a promuovere un'ulteriore crescita dell'azienda, concentrandosi sullo studio e sviluppo delle navi di nuova generazione, che saranno più ecologiche, tecnologicamente avanzate e dotate dei più moderni servizi per un'esperienza di viaggio unica*.

viene incoraggiato anche nell'ottica di favorire esperienze in un contesto internazionale.

Nel corso dell'anno in oggetto sono state gestite e coperte 64 posizioni (di cui 6 tramite canale interno). In coerenza con i principi di responsabilità d'impresa e di riconoscimento delle prerogative degli stakeholder, Costa Crociere promuove il dialogo partecipativo con le organizzazioni sindacali e le associazioni di categoria a tutti i livelli, nell'ottica di affrontare le tematiche e le possibili criticità legate allo sviluppo organizzativo aziendale secondo una logica costruttiva, favorendo la ricerca di soluzioni condivise con l'obiettivo ultimo di conciliare le esigenze delle persone con quelle di business.

*www.carnival-maritime.com

RICONOSCERE IL TALENTO E VALORIZZARE LE COMPETENZE

Costa Crociere supporta ciascun collaboratore nello sviluppo delle proprie competenze professionali rendendolo partecipe degli obiettivi di business e pianificando le azioni formative individuali coerenti con il percorso stabilito, il ruolo e la categoria professionale di appartenenza.

In questa direzione deve essere considerata l'implementazione, avviata nel corso dell'anno, di diversi importanti elementi che abilitano tale approccio: il nuovo modello di leadership e il set di competenze correlate e suddivise per le diverse categorie professionali e il nuovo sistema di **Performance Management**, maggiormente incentrato sulla condivisione

della responsabilità (per area di competenza e ruolo) e sul dialogo partecipativo in fase di valutazione dei risultati conseguiti.

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

La formazione professionale, l'altra componente fondamentale per lo sviluppo, è strutturata per rispondere sia alle esigenze di sviluppo delle compe-

La nave diventa “Scuola dei Mestieri”

E' questo l'obiettivo del nuovo progetto mirato a valorizzare le partnership con i grandi brand italiani di alto livello attraverso percorsi altamente formativi basati sulla condivisione del know how.

Una prima esperienza ha visto nel 2015 le figure di Food&Beverage Director, Food&Beverage Assistant partecipare a una giornata di formazione presso l'**Università del Caffè illy**, mirata alla preparazione della caffetteria, con una ricaduta fortemente positiva sul personale in termini di consapevolezza dell'importanza del loro ruolo e dei contenuti del prodotto di cui sono ambasciatori.

Il modulo ha previsto una formazione pratica (28 partecipanti), esame finale e rilascio di un certificato. Una volta tornati a bordo, erogano la formazione a cascata sui colleghi grazie anche all'uso di video riassumono la giornata.

L'esperienza particolarmente positiva ha consolidato la convinzione che le attività svolte in collaborazione rafforzano le competenze del personale addetto alle specifiche attività di preparazione e allo stesso tempo la volontà di Costa di elevare gli standard di eccellenza del servizio che accompagnano le qualità del prodotto. Le altre scuole in programmazione per il 2016 sono quelle con Ferrari, Barilla e Cast.

tenze e delle attitudini professionali relative al considerevole numero di profili presenti a bordo nelle macroaree hospitality e maritime, sia a quelle riguardanti le funzioni dell'organizzazione operative a terra.

Il piano implementato nel corso del 2015 ha assicurato in particolare la continuità dello sviluppo delle conoscenze di base richieste in alcuni ambiti rilevanti, quali ad esempio la safety a bordo, e si è poi concentrato in modo consistente sulla formazione di supporto alla rivisitazione del prodotto e del servizio.

Tra le aree maggiormente interessate: la realizzazione della food experience e il tema dell'accoglienza degli ospiti a bordo, quest'ultimo oggetto specifico

di **Here for you**, programma interattivo che ha coinvolto tutto il personale di bordo, oltre 15.000 persone, e la relativa capacità di trasferimento ai team presenti sulla nave, garantito dall'attività strutturata di Train the Trainer.

Per quanto riguarda la formazione in ambito marittimo, gli ufficiali che operano a bordo delle navi frequentano costantemente i corsi di addestramento e aggiornamento tecnico e nautico del **C-Smart di Almere** (Paesi Bassi), il modernissimo training centre di Carnival Corporation dotato dei più avanzati sistemi per simulare le manovre della nave, tra cui anche l'approdo ad alcuni tra i maggiori porti crocieristici del mondo, il funzionamento della sala macchine e quello dei sistemi di emergenza.

+15%
**ORE EROGATE
 DI FORMAZIONE
 RISPETTO
 AL 2014**

+5%
**SU BASE
 PROCAPITE**

iani per creare professionalità

Assistant, Bar Manager e Bar
 perfezionamento della
 ingaggio e maggior consape-

rtificato; i partecipanti, una
 pillole formative che

laborazione con i partner
 esso tempo dimostrano la
 intrinseche dei prodotti.



IL VALORE DELLA DIVERSITÀ E DELL'INCLUSIONE





Avere nel proprio organico persone di 70 nazionalità diverse significa per Costa Crociere poter disporre di una ricchezza unica e di un'importante leva di crescita che si riflette su clienti, prodotto e servizio. La diversità etnica e culturale incrementa la capacità di accogliere e comprendere le esigenze di ospiti provenienti da tutte le parti del mondo e, sul piano della generazione delle idee, essa può avere un impatto diretto sulla capacità di innovare l'offerta crocieristica.

Inclusione, tutela e valorizzazione delle diversità sono quindi temi che coniugano interessi e business, ma rimangono prima di tutto l'espressione dei principi etici della moderna società civile ai quali gli stakeholder sono sempre più attenti. Attraverso il Diversity & Inclusion Program

avviato nel corso del 2015, Costa Crociere ha rilanciato l'azione per capitalizzare al meglio questo patrimonio, impegnandosi a favore di una cultura organizzativa e politiche di gestione rispettose delle differenze, volte a creare un ambiente di lavoro inclusivo in grado di offrire pari opportunità sul piano del trattamento e dello sviluppo, e di garantire la tutela dei collaboratori rispetto a qualsiasi tipo di atteggiamento discriminatorio.

In questo contesto l'HR Director e il Learning Officer rappresentano i leader del processo di sensibilizzazione in tema di accoglienza e integrazione e ricoprono un ruolo fondamentale sia nel facilitare le attività volte all'inserimento dei nuovi imbarcati, sia nel gestire il loro adattamento all'ambiente multiculturale che caratterizza l'esperienza crocieristica.

Uno staff unico, tante diversità da armonizzare ed equilibrare

 GENERE	Favorire l'occupazione femminile, tradizionalmente più presente nelle attività di terra (60%) rispetto a bordo (15%): i lunghi periodi di assenza per svolgere il servizio a bordo rendono meno attrattivo per le donne intraprendere un percorso di carriera difficilmente conciliabile con la vita familiare.
 GENERAZIONE	Ridurre il gap generazionale e mitigare i potenziali conflitti legati alla convivenza personale e professionale tra gruppi di età diversa; conciliare al contempo la spinta dei giovani con la capitalizzazione dell'esperienza dei più senior.
 ABILITÀ DIVERSE	Ampliare le possibilità di impiego, al momento più legate alle attività di terra, nel rispetto della normativa vigente.
 ETNIA	Rispettare le tradizioni e abitudini religiose e culinarie. Facilitare l'integrazione multiculturale attraverso la job rotation. Favorire la presenza di personale non EU in posizioni manageriali.

Costa Crociere partecipa al forum “Diversitalavoro 2015”

Il contesto fortemente multiculturale in cui si muove l'azienda è da sempre elemento distintivo ed essenziale per un business che si fonda sull'accoglienza. Promuovere la diversità e l'inclusione in un ambiente lavorativo come il nostro, significa intraprendere attività che valorizzano le differenze e promuovono i talenti. In quest'ottica Costa Crociere ha scelto di partecipare a “Diversitalavoro” appuntamento annuale realizzato da **Sodalitas** che facilita l'inserimento lavorativo delle persone appartenenti a categorie maggiormente soggette alla discriminazione quali: persone con disabilità, persone di origine straniera, persone transgender. Tra gli strumenti utilizzati da Diversitalavoro, il **Career Forum**, tenutosi a Roma il 24 e 25 novembre scorso, ha messo in contatto le aziende con possibili candidati. In questa occasione Costa Crociere si è direttamente impegnata nelle diverse attività di supporto ai partecipanti, quali la stesura del proprio curriculum vitae, l'affiancamento nella preparazione di un colloquio di lavoro e la gestione del colloquio conoscitivo vero e proprio. A seguito dell'attività svolta è stata inserita in stage a partire dal 2016 una persona nell'ambito del dipartimento Procurement & Supply Chain.



AZIONI AVVIATE NEL 2015



Creazione del **Counselling Center** per la gestione e lo sviluppo delle azioni legate alla diversity.



Inserimento nel sistema di gestione della performance dei comportamenti attesi in materia di rispetto della diversità e di gestione delle pari opportunità.



Utilizzo della TV di bordo per la diffusione di programmi realizzati dai crew member concentrate sulle tematiche di diversity.



Creazione del **Welfare Food Committee** per comprendere le esigenze e tradizioni culinarie di ogni etnia e attivare la corretta declinazione sulla proposta gastronomica per i membri dell'equipaggio.



IL CLIENTE AL CENTRO

*Far vivere un'esperienza unica a bordo delle nostre navi e **accompagnare il cliente nella scoperta di luoghi e culture diverse** è alla base di tutte le nostre attività. Noi di Costa Crociere siamo convinti che prestare un'attenzione particolare alla qualità dell'offerta a bordo e a terra anche sotto il profilo ambientale e della relazione sociale aggiunga un valore importante alla vacanza. Per questo cerchiamo sempre di coinvolgere i diversi soggetti che insieme a noi concorrono alla realizzazione della crociera, mantenendo in tal senso **l'orientamento verso l'innovazione continua del prodotto**. Un impegno costante di cui vogliamo che i nostri ospiti siano pienamente consapevoli affinché possano essere incoraggiati ad essere parte attiva nell'indirizzare le scelte future di sviluppo.*

Integrare la sostenibilità nella customer experience

L'approccio di Costa Crociere verso la ricerca e sviluppo di prodotti, servizi e nuovi itinerari è orientato a mantenere indiscussa la centralità del cliente, il capitale relazionale più importante, verso il quale sono diretti gli sforzi di tutta l'azienda per rendere l'esperienza della vacanza in crociera speciale e indimenticabile.

I clienti, le cui opinioni e aspettative sono costantemente monitorate e analizzate, non possono quindi che essere

ispiratori dell'ambizione di Costa di essere leader anche nel saper coniugare qualità del servizio, proposta gastronomica e offerta di attività a terra con attenzione e rispetto verso le realtà locali nelle mete di destinazione. Obiettivo che viene realizzato con un lavoro costante per rendere sostenibili gli impatti legati all'accoglienza dei turisti, garantire la valorizzazione del patrimonio naturale e artistico e favorire lo sviluppo economico e sociale delle comunità.

I progetti

Nel corso del 2015 l'azienda si è focalizzata nell'integrazione di contenuti di sostenibilità in una serie di ambiti rilevanti nella customer experience:

NUOVE METE E ITINERARI

Sono elementi che rafforzano ogni anno l'offerta di Costa Crociere per incontrare le esigenze dei clienti che cercano la novità. Nel 2015 in particolare l'area del Mediterraneo è stata interessata dall'opportunità di ampliare l'offerta e di valorizzare le destinazioni già inserite nell'itinerario arricchendole di nuove escursioni riviste nei programmi e nei tempi. Un impegno di Costa volto anche a sopperire alla temporanea cancellazione dagli itinerari di alcune località considerate a rischio per la sicurezza degli ospiti.

ECO ESCURSIONI

Sono esperienze in sintonia con lo sviluppo dell'approccio volto alla scoperta del territorio e al godimento delle bellezze naturali con un basso impatto ambientale, privilegiando l'utilizzo della bicicletta e il trekking. Nel corso del 2015 il catalogo è stato ulteriormente incrementato, arrivando a includere complessivamente 344 proposte, contro le 300 del 2014.

MENÙ REGIONALI

Rappresentano un elemento culturale, il cibo, capace di esprimere la storia di un luogo avvicinandolo a chi non lo conosce. Nel corso del 2015, gli ospiti hanno potuto godere, su tutte le navi della flotta, di un'esperienza culinaria mirata ad esaltare i sapori genuini del-

la tradizione gastronomica regionale italiana, con venti menù frutto di uno studio di otto mesi, condotto da un team d'eccellenza formato dai migliori Corporate Chef di Costa Crociere. Attraverso le escursioni nei presidi slow food si mira a creare un vero e proprio

legame tra l'esperienza a bordo e quella a terra, cogliendo anche l'opportunità di includere aree territoriali non completamente valorizzate a livello turistico ma estremamente rappresentative sul piano dell'unicità e della cultura del "saper fare".



In bicicletta è più bello

Le biciclette sono le "compagne di lavoro" dei Bike Escort in forza su Costa Favolosa e Costa Fortuna. Persone appassionate, dotate di carisma e leadership che propongono agli ospiti un assaggio delle più belle mete europee - dalle splendide città d'arte alle gite nella natura incontaminata - "passeggiando" su due ruote. Un modo tutto nuovo, dinamico e divertente di scoprire nuove destinazioni, un servizio dedicato a chi ha voglia di visitare nuovi luoghi all'insegna del benessere facendo un po' di movimento e rispettando l'ambiente. I gruppi che si spostano in bicicletta sono al massimo di venti persone - con un bike escort in testa alla fila, a guidarla, e un altro in coda a chiuderla, e utilizzano preferibilmente piste ciclabili, per una maggiore comodità e sicurezza. I Bike Escort non si occupano solo di proporre le escursioni ma fanno manutenzione ai loro "mezzi di lavoro", definiscono gli itinerari e durante il viaggio forniscono spiegazioni di carattere storico e culturale. Le biciclette utilizzate durante le escursioni, una volta terminato il loro servizio, possono diventare souvenir anche molto ambiti. Se ne è avuta dimostrazione a dicembre, quando negli uffici di Genova sono state battute all'asta **21 biciclette Olmo** caratterizzate da logo e colori Costa. Il ricavato, sommato all'incasso dell'annuale Gran Bazaar natalizio, è stato devoluto al progetto "**Un tetto per chi non ce l'ha**" della neonata Costa Crociere Foundation. Iniziativa che ha permesso di donare una casa a dodici persone in difficoltà della città di Genova.

Mantenere la promessa al cliente

Andare in crociera è una scelta fortemente influenzata dalla sfera emotiva, che fa sorgere nelle persone aspettative di vivere una vacanza diversa e particolare. Rappresentare al cliente tutti i dettagli relativi al prodotto e all'esperienza che andrà a fare a bordo e a terra, in maniera corretta e trasparente, affinché poi possa restituire un giudizio coerente sul valore ricevuto e percepito, rafforza la reputazione dell'azienda sul mercato, un capitale essenziale per la sostenibilità del business.

Per aiutare il cliente nella scelta della soluzione maggiormente vicina alle proprie esigenze, Costa Crociere si avvale del web e di oltre 38.000 agenzie di viaggio presenti in 70 paesi del mondo, che spesso sono chiamate a gestire il

primo contatto con il potenziale cliente. Con esse il rapporto è diretto e mirato in particolare all'aggiornamento costante dell'informazione sul prodotto e sui programmi dell'azienda, off line e on line, rispettivamente attraverso la **Costa Sales Academy on Board** e la piattaforma web **Costa extra¹**, la più grande business community italiana nel settore dei viaggi, attiva per le agenzie presenti in Italia, Francia e Spagna. Attraverso questi strumenti la community si confronta direttamente, scambiandosi informazioni, e apprende dalle reciproche esperienze dei partecipanti. Con l'utilizzo intensivo dei webinar, inoltre, si riducono significativamente le trasferte della forza vendita contribuendo alla riduzione dei costi e delle emissioni.

¹ Piattaforma web interamente dedicata alla gestione della comunicazione da e verso l'azienda.

La community Costa extra








Progetto Agorà: ascolto e collaborazione al centro dello sviluppo di prodotto

Rafforzare ulteriormente il legame con Costa Crociere, favorire lo scambio di opinioni e condividere la conoscenza del mercato sono gli obiettivi alla base del **Progetto Agorà**. Avviato nel corso del 2015, il programma internazionale ha visto coinvolto in questa prima fase un panel di 15 agenti di viaggio (selezionati in ambito nazionale) chiamati a condividere con i rappresentanti del top management aziendale gli orientamenti futuri in ambito di prodotto. Al centro del confronto i temi legati alle iniziative di loyalty management e, in particolare, la revisione del CostaClub; la rivisitazione dell'esperienza gastronomica e la modalità di comunicazione con i clienti, orientata alla valorizzazione della guest experience attraverso i canali social. Di grande rilevanza e valore le indicazioni emerse e pienamente recepite dai responsabili di prodotto presenti alla prima sessione dei lavori. L'esperienza, destinata a continuare su base semestrale, vedrà il coinvolgimento di nuovi partner commerciali che si avvicineranno nel gruppo di lavoro nell'ottica di garantire una rappresentanza significativa delle realtà operative nei diversi contesti internazionali.

Entrare in contatto con il mondo Costa

 SITO INTERNET	Il numero di accessi al sito ha registrato un incremento del 2,5% e dimostra anche come la nuova modalità di illustrare le caratteristiche dell'experience da vivere a bordo sia stata particolarmente apprezzata.
 CONTACT CENTRE	Il Contact Centre rappresenta uno dei canali più importanti per la gestione dell'intero processo di engagement. Disponibile H24 7/7 e raggiungibile attraverso il numero verde grazie al quale sono state processate 1.847.167 telefonate nei principali mercati (Italia, Francia, Spagna). Uno speciale servizio di consulenza dedicata tramite appuntamento telefonico permette al cliente di entrare in contatto con personale esperto in grado di fornire supporto nella scelta della vacanza.
 CATALOGO	Distribuito dalle agenzie e consultabile on-line, è uno strumento che permette di avere una visione completa del prodotto offerto, privilegiando sul piano dei contenuti gli aspetti di trasparenza, correttezza e completezza delle informazioni e realismo nella rappresentazione delle mete illustrate attraverso l'ampio utilizzo di contributi fotografici e testimonianze delle esperienze vissute dagli ospiti, raccolte attraverso le diverse piattaforme social, le sezioni del sito Millions of Memories e Costa Cruise Tips.

Una volta scelta la propria vacanza il cliente può utilizzare le soluzioni sviluppate da Costa per realizzare una migliore customer experience, ulteriormente messe a punto nel corso del 2015. Il **Travel Talk**, reso disponibile ora in formato digitale, fornisce ad esempio tutte le informazioni che servono per la crociera - da come trovare la cabina a quando verrà consegnato il bagaglio - attraverso una serie di video semplici e intuitivi che scorrono sugli schermi collocati nelle aree pubbliche della nave, e fruibili anche a bordo dei voli charter che portano gli ospiti al porto di partenza. Il **Diario di Bordo**, migliorato nel layout, è stato arricchito con ancora più informazioni utili per gli ospiti, quali per esempio gli orari dei servizi di bordo o quelli di arrivo e partenza dai porti, una sezione dedicata agli appuntamenti culinari, e la suddivisione delle attività di intrattenimen-

to in tre fasce orarie: il “buongiorno” il “buon pomeriggio” e la “buona serata”. Al termine della crociera segue l'invio agli ospiti di un questionario on-line per l'identificazione del livello di gradimento dell'esperienza legata alla vacanza. Le risposte vengono elaborate sia per misurare il livello di soddisfazione ed evidenziare le aree di miglioramento, sia per conoscere il grado di loyalty. Relativamente al livello di soddisfazione misurato attraverso il Net Promoter Score², recentemente introdotto si registra un risultato pari al 40%, valore positivo e vicino al benchmark di eccellenza fissato al 50%. L'indice del livello di fidelizzazione è determinato dal gradimento di alcuni elementi specifici e differenzianti dell'esperienza offerta tra le quali: ristorazione, escursioni, spettacolo e intrattenimento, ritenuti determinanti per consigliare la vacanza in crociera.

² Il NPS, introdotto a livello internazionale nel 2003 da Bain&Company e StametrixSystems, è riconosciuto come standard per la misurazione della fedeltà dei clienti.



Costa Crociere offre i “Migliori itinerari nel Mar Mediterraneo”

A confermarlo le migliaia di lettori della prestigiosa rivista specializzata statunitense Porthole Cruise Magazine, che hanno deciso di assegnare l'ambito titolo a Costa Crociere, per il secondo anno di fila, votandola nell'ambito dei **“Porthole Cruise Magazine's 2015 Readers' Choice Awards”**. Un riconoscimento particolarmente gradito perché il Mediterraneo è la casa di Costa, un'area strategica dove nel corso di 67 anni di storia l'azienda ha saputo introdurre una serie di innovazioni uniche. Nel solo 2015 hanno viaggiato ben 12 navi con un'offerta di 27 diversi itinerari, dai 3 ai 13 giorni, che hanno permesso ai clienti di visitare 69 destinazioni in 14 Paesi.

La soddisfazione che diventa fedeltà: le novità del CostaClub

CostaClub rappresenta un capitale prezioso per Costa Crociere. Due milioni di iscritti in tutto il mondo ne fanno un network unico con il quale confrontarsi per migliorare costantemente il prodotto e la customer experience. Nel 2015, in occasione del suo quindicesimo anniversario, Il CostaClub si è rinnovato introducendo due nuovi club di appartenenza, Perla Diamante e Ambra, per aumentare i vantaggi esclusivi e l'unicità dei passeggeri Costa attraverso diverse iniziative ad essi riservate. Tra queste le **CostaClub Cruise**, le crociere a tema realizzate per far conoscere in anteprima le novità di prodotto, all'inizio dell'anno su Costa neoRomantica e poi in agosto su Costa Fortuna tra i fiordi norvegesi, e la visita a Costa neoClassica, fresca di restyling e pronta per il mercato cinese, che alcuni soci hanno potuto fare in anteprima nell'home port di Savona. Ma la grande novità del 2015 è rappresentata dall'apertura al club anche per coloro che ancora non hanno viaggiato con Costa Crociere ma riceveranno benefici alla loro prima crociera.









Condividere l'emozione della vacanza

La condivisione delle esperienze di viaggio tra gli ospiti è una leva importante per incrementare la reputazione e il capitale relazionale fondato sul dialogo e sulla trasparenza. Per questo Costa Crociere continua ad investire in una serie di iniziative gestite attraverso le piattaforme web based strutturate per dare valore al racconto degli ospiti.

La prassi sempre più diffusa di condividere la propria vacanza in diretta attraverso

i social network viene considerata dall'azienda come un'importante opportunità per instaurare un dialogo diretto con gli ospiti e conoscerne i punti di vista e le impressioni sull'esperienza vissuta.

Nel corso del 2015 il rafforzamento della presenza di Costa Crociere sulle piattaforme social ha continuato a focalizzarsi sulla gestione della condivisione dei contenuti e della relativa coerenza nel rispetto delle regole di community management.

 FACEBOOK	La più grande community in Europa nel settore dei viaggi organizzati 2.237.377 fan worldwide ³	Incrementato il servizio di community management (tempo medio risposta 15 minuti).
 TWITTER	67.332 fan worldwide	Allineamento tempi di risposta di Facebook per Customer Care
 YOUTUBE	6.273.119 totale views ⁴	Realizzate le webseries di Bruno Barbieri e Turisti per Caso.
 INSTAGRAM	9.790 follower ⁵	Più di 16.000 contenuti postati dagli utenti a bordo delle nostre navi
 MILLIONS OF MEMORIES	3.012 recensioni e foto ⁶	
 COSTA CRUISE TIPS	7.813 review ⁷	

³ Dato attualizzato al 30/05/2016

⁴ Dato attualizzato al 01/04/2016

⁵ Dato attualizzato al 20/05/2016

⁶ Dato attualizzato al 30/05/2016 dalla data del lancio

⁷ Dato attualizzato a giugno 2016 dalla data del lancio



Tutti in vacanza a bordo delle nostre navi Costa, nessuno escluso.

È un viaggiatore appassionato, Domenico, che con la moglie Francesca ha girato il mondo. E oggi, nonostante una malattia abbia limitato le sue capacità motorie, continua a viaggiare e racconta le sue esperienze online per tutti coloro che, come lui, non hanno intenzione di farsi fermare dai problemi di deambulazione. Tra i suoi viaggi le crociere hanno un posto speciale: sul suo sito* descrive la sua ultima

esperienza su Costa neoRiviera, raccontando come abbia potuto godersi al massimo la sua vacanza. L'attenzione di Costa Crociere verso l'inclusione ha portato nel 2015 a completare un progetto di rilancio delle attività formative per il personale di bordo che ha maggiormente a che fare con ospiti disabili, a partire dal personale Meet&Greet a terra, fino all'imbarco e all'accoglienza in cabina.

* www.viaggiarepertutti.it



CRESCERE INSIEME AI NOSTRI PARTNER

*Nel settore crocieristico la supply chain molto spesso ha una correlazione diretta con il prodotto offerto ai clienti. Per questo ci consideriamo un'azienda "estesa", che guarda ai propri fornitori come a partner con i quali **condividere un percorso di sviluppo** e di ricerca delle migliori soluzioni per affrontare in modo efficace i trend del settore, con un approccio sempre orientato all'**innovazione responsabile** e alla **creazione di valore**.*

Una supply chain globale e locale

Nel 2015 Costa Crociere ha lavorato con 10.032 fornitori in Europa e nel resto del mondo, suddivisi in cinque macro categorie merceologiche.

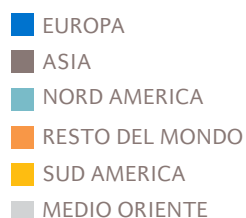
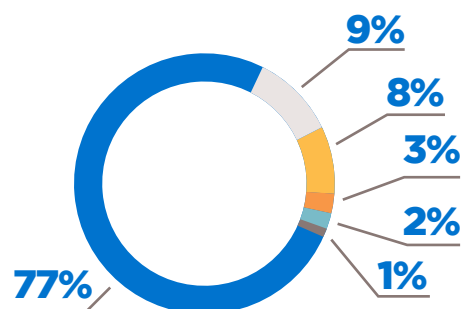
Le strategie di acquisto sono definite a livello globale, con l'obiettivo di garantire lo sviluppo e l'integrazione dei processi operativi, rafforzare le sinergie interne e capitalizzare gli aspetti di innovazione; la combinazione di questi fattori ha permesso nel 2015 di consolidare il trend di efficientamento delle attività di procurement. L'azienda privilegia tuttavia, dove possibile, la localizzazione degli

approvvigionamenti, cercando di dare continuità ad un indotto che, soprattutto in alcuni ambiti locali, rappresenta un importante volano di crescita del tessuto imprenditoriale e di sviluppo economico e sociale. Il tema della localizzazione viene inoltre affrontato sul piano della gestione della prossimità dei poli di acquisto ai principali porti di scalo, con l'obiettivo di ridurre l'impatto generato dalla logistica correlata. Questo aspetto risulta essere particolarmente rilevante per l'area asiatica, in forte crescita nell'ultimo triennio in termini di presenze.

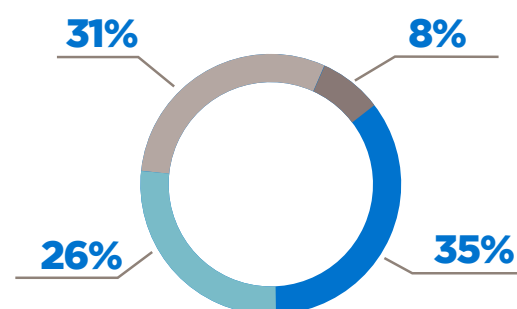
10.032
FORNITORI

LOCALIZZATI IN
5 CONTINENTI

Distribuzione acquisti per area di approvvigionamento



Distribuzione acquisti per tipologia



Nell'ambito del procurement le attività di rimessaggio delle navi, per la rilevanza in termini di investimento che rappresentano, contribuiscono a generare un impatto economico positivo sull'indotto e sulle aree portuali sedi dei cantieri navali ai quali Costa Crociere si appoggia regolarmente. La complessità di tali attività richiede l'attivazione di accordi e contratti di carattere pluriennale, sia nell'ottica della programmazione degli investimenti, sia in quella della garanzia della disponibilità dei bacini di carenaggio e delle infrastrutture portuali adeguate a svolgere tali operazioni. Nel corso del 2015 il 13,3% della flotta è stata oggetto di dry dock. Le operazioni hanno coinvolto Costa Atlantica e Costa Fortuna e si sono svolte nei bacini di Shanghai e Marsiglia. L'investimento sostenuto, comprensivo dei lavori tecnici e del rifacimento degli arredi, è stato pari a circa 31 milioni di euro.

31 MILIONI

**INVESTIMENTO
IN ATTIVITÀ
DI DRY DOCK**



Inserimento di sistemi antincendio a basso impatto

Le attività di maintenance di Costa neoRiviera hanno coinciso con l'introduzione nell'ambito dei sistemi antincendio del **3M™ Novec™ 1230 Fire Protection Fluid**, un estinguente altamente efficiente utilizzato in 10 comparti della nave (apparati motori, locali quadri, inceneritori) caratterizzati dalla concentrazione di apparati tecnici essenziali per la sicurezza di bordo. Oltre ad essere estremamente efficace sul piano delle prestazioni questo liquido estinguente possiede un elevato profilo di eco-sostenibilità, con una vita media in atmosfera di solo 5 giorni e un GWP (global warming potential) pari a 1. Il prodotto non intacca quindi l'ozono e, nel caso di attivazione, permette di estinguere gli incendi in pochi secondi mantenendo attivi e funzionanti gli apparati elettronici senza essere dannoso per l'essere umano.

Una relazione chiara e trasparente

La creazione di solidi rapporti con la catena di fornitura si basa sulla trasparenza e chiarezza dei processi di selezione e di monitoraggio delle performance, considerati come elementi fondamentali di un approccio premiante e orientato alle pari opportunità.

Nella fase di qualifica Costa Crociere applica criteri oggettivi di valutazione degli aspetti tecnici e di solidità economica dei fornitori, ai quali si aggiungono quelli etici, ambientali, di sicurezza e di qualità, differenziati in funzione del livello di criticità della fornitura. L'iter di accreditamento si completa con l'assegnazione di un giudizio di idoneità, che può essere "qualificato" o "qualificato con riserva", se non pienamente rispondente agli standard previsti¹.

Al momento dell'instaurazione del rapporto il fornitore sottoscrive per contratto il **Codice Etico e di Condotta per i Partner Commerciali**, impegnandosi così al rispetto dei principi e requisiti stabiliti dall'azienda.

Data la complessità e l'interconnessione della catena logistica, Costa è estremamente esigente con i propri fornitori

soprattutto in termini di affidabilità, in particolare quando si tratta di assicurare la piena garanzia delle consegne nei diversi porti di scalo. Un dialogo costante, sotto questo profilo, aiuta nella comprensione delle reciproche esigenze ed è uno degli aspetti maggiormente rilevanti per il consolidamento della relazione. In questo senso assumono grande importanza le attività di monitoraggio e la condivisione delle azioni migliorative o di riallineamento che possono rendersi necessarie a seguito delle valutazioni annuali o degli audit di gestione, che riguardano tutti gli aspetti significativi del rapporto di fornitura.

I fornitori strategici, oltre che sui livelli di performance, vengono monitorati anche in relazione alla stabilità economica e finanziaria e altri fattori che possono condizionare la business continuity nei confronti di Costa Crociere. Nel corso del 2015 sono stati oggetto di monitoraggio finanziario 305 fornitori. Le verifiche effettuate hanno dato sostanzialmente riscontro positivo e non vi sono stati casi di sospensione o di revoca del contratto.

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

Le iniziative di sustainable procurement

L'incremento del livello di sostenibilità nella catena di fornitura, correlato all'acquisto di beni e servizi in tutto il mondo, può creare un valore importante, percepibile in primo luogo dai clienti, ma con evidenti ricadute anche sugli stessi fornitori,

spinti in molti casi a innovare la propria offerta. In tal senso nel 2015 Costa Crociere ha proseguito con l'attività volta alla mappatura delle tematiche di sostenibilità di carattere etico, sociale e ambientale connesse alle diverse categorie merceolo-

giche trattate e in particolare nell'ambito del Food&Beverage, con l'obiettivo di integrarle progressivamente nelle politiche di approvvigionamento e nei processi di gestione della logistica, anche in ottica di mitigazione dei rischi. Tale approccio è meno evidente per le forniture più tecniche, come ad esempio nel caso del carburante oppure in quello dei pezzi di ricambio delle parti di rispetto della nave, dove il numero di fornitori è molto ridotto, mentre è più sviluppato per le categorie merceologiche che costituiscono la parte integrante dell'ospitalità a bordo.

Nel 2015, anno di EXPO, che ha messo il tema della nutrizione al centro dell'agenda mondiale della sostenibilità, l'impegno di Costa in tema di sustainable procurement si è infatti concentrato proprio sui prodotti alimentari e sui beni di consumo. Rispetto a questi, a fianco delle pratiche consolidate che privilegiano il rifornimento nei porti di scalo di cibo fresco nel rispetto della stagionalità (principalmente frutta, verdura e pesce), sono stati avviati nuovi rapporti di fornitura con imprese e marchi, molti di questi nazionali, caratterizzati con approccio strutturato alla sostenibilità, e un importante progetto di collaborazione con l'**Università degli Studi di Scienze Gastronomiche di Pollenzo (UNISG)**, mirato alla selezione dei migliori produttori degli ingredienti utilizzati per la realizzazione dell'offerta gastronomica.

Il primo risultato di questa collaborazione è stato l'introduzione della pizza con impasto al 100% di lievito madre, progetto pilota realizzato su Costa Diadema.

Elaborato con un approccio a 360 gradi volto a privilegiare la qualità, la genuinità e la prossimità degli ingredienti utilizzati. Il progetto di rivisitazione della preparazione di questo alimento candidato a diventare patrimonio dell'UNESCO si basa, in primis, sul controllo delle materie prime e sulla provenienza, nell'ottica della sostenibilità della filiera. Sulla base di questi criteri sono state selezionate le farine. L'italianità delle materie prime riguarda anche i topping come il pomodoro, la mozzarella (prodotta con 100% di latte italiano), il Prosciutto di Parma DOP e alcune nuove tecnologie "made in Italy" come il generatore di Lievito Madre Esmach, azienda vicentina leader nel settore.

Il rispetto della natura nella cura della bellezza

Unire la bellezza e l'attenzione all'ambiente è alla base della scelta di Costa di inserire nell'offerta di articoli di cortesia a bordo la linea di prodotti **Osmè**. Basata sulle proprietà antiossidanti e nutrienti dell'Aloe Barbadensis questa linea di prodotto è certificata Ecocert e rispetta gli standard di Cosmobio e si inserisce nella logica dell'attenzione verso prodotti realizzati secondo i principi di gestione sostenibile della filiera. Completamente prodotta in Italia, la linea Osmè non prevede l'utilizzo di fragranze e coloranti sintetici, ingredienti derivanti dal petrolio e OGM. Tutti i cosmetici hanno un **alto livello di biodegradabilità** e sono privi di parabeni, SLS, SLES, EDTA, HEDP e BHT. Profumata principalmente con oli essenziali di origine vegetale, l'intera gamma è stata studiata per minimizzare qualsiasi tipo di impatto ambientale ed è il risultato di una costante ricerca, focalizzata sia sull'efficacia delle formule, sia sul **rispetto delle caratteristiche ecologiche e di sostenibilità delle materie prime**. I prodotti sono clinicamente testati al nichel e adatti ai vegani perché privi di prodotti di origine animale sia nel processo produttivo che nel prodotto finito. Lo stesso packaging è realizzato infatti con materiali riciclabili, tra cui un derivato del mais e gli accessori in carta sono stampati con inchiostro a base di soia.

Sustainable procurement

IMPLEMENTATE
2015

 CARBURANTE BUNKER	CARBURANTE/COMBUSTIBILE UTILIZZATO PER LA NAVIGAZIONE	<p>Utilizzo di carburante/combustibile conforme allo standard ISO 8217 e regolari controlli sul rispetto dei parametri attraverso rifornimenti prova a campione (bettolina, bordo, e in laboratorio).</p> <p>Scelta di un partner unico a livello globale in grado di garantire le caratteristiche di approvvigionamento uniformi in tutto il mondo.</p>
 TECHNICAL	PARTI DI RISPETTO (TUTTI I PEZZI DI RICAMBIO DI IMPIANTI E MACCHINARI ESCLUSI QUELLI UTILIZZATI IN SALA MACCHINE) MATERIALE TECNICO DI CONSUMO. SERVIZI DI MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA PER LA FLOTTA	<p>Impatto positivo generato a livello occupazionale nei porti prescelti per le attività di dry dock.</p> <p>Attività di manutenzione gestite in banchina (dry dock) con utilizzo di energia a terra.</p>
 HOTEL	PRODOTTI E MATERIALI CORRELATI ALLE ESIGENZE DI TIPO ALBERGHIERO E DI ALLESTIMENTO DELLA NAVE (GESTITI IN COLLABORAZIONE CON L'AREA TECNICA)	<p>Inserimento prodotti cosmetici di cortesia ecosostenibili.</p> <p>Piatti, posate, cannucce e materiale per le escursioni realizzati in materiale biodegradabile (mater-bi).</p> <p>Materiale informativo di bordo in carta riciclata.</p> <p>Biancheria realizzata in cotone organico.</p>
 FOOD & BEVERAGE	PRODOTTI ALIMENTARI INCLUSO IL RIFORNIMENTO DI CIBO FRESCO	<p>Potenziamento e valorizzazione di partnership con aziende alimentari attive nell'ambito della sostenibilità (Barilla, Illy, Agrimontana).</p> <p>Inserimento, nel settore beverage, del marchio Poretto, con conversione dei fusti in metallo con contenitori in PET, totalmente riciclabili, che garantiscono una maggiore protezione del contenuto, maggiore durata del fusto chiuso ed inoltre una maggior vita una volta aperto.</p> <p>Rivisitazione della preparazione a bordo della pizza con utilizzo di lievito madre e ingredienti provenienti da filiere sostenibili.</p> <p>Continua rivisitazione dei menù sulla base del rispetto delle tradizioni del territorio con relativa valorizzazione delle produzioni locali. Incremento dei fornitori sul territorio e conseguente riduzione dell'impatto generato dalle attività di logistica.</p> <p>Il 15% dei prodotti freschi approvvigionati presso i porti di scalo.</p>
 RISORSE IDRICHE	APPROVVIGIONAMENTO DI ACQUA	<p>Il rifornimento a terra di acqua potabile, (31% del fabbisogno complessivo) è effettuato nei porti di scalo situati in aree del mondo meno sensibili ai problemi di disponibilità delle risorse idriche.</p>

PRODOTTI
FRESCHI **15%**

APPROVVIGIONATI
PRESSO I PORTI DI SCALO



Conciliare qualità e riduzione dell'impatto ambientale con birra Poretti

Nasce da questi presupposti l'inserimento a bordo di tutte le navi della flotta della birra prodotta dal **Birrificcio Poretti** (brand di Carlsberg Italia). L'attenzione alla qualità delle materie prime e in primis il luppolo e l'acqua, prelevata dalle sorgenti incontaminate della Valganna, insieme all'attenzione alla stagionalità del prodotto rientrano nei criteri e nelle logiche di privilegiare l'integrazione di alimenti e bevande realizzati nel rispetto dei principi della sostenibilità della filiera.

A questo deve essere aggiunto un aspetto legato alla significativa **riduzione dell'impatto ambientale** generato sia dal lato della logistica, e precisamente dall'**eliminazione del rientro dei fusti in metallo** dal porto di imbarco, sia da quello della spillatura. Oltre ad essere contenuta in fusti in PET riciclabile e non più nei tradizionali fusti in acciaio, la birra viene infatti spillata senza aggiungere CO₂, grazie ad una semplice compressione, garantendo un ulteriore abbattimento dell'impatto senza compromettere la freschezza e la genuinità del prodotto.





SEA YOU **TOMORROW**

Continuare a essere i precursori di soluzioni innovative e sostenibili guida la nostra visione della crociera del futuro. Ricerca e innovazione sono gli elementi imprescindibili per realizzarla. Nuove navi e nuove proposte di ospitalità caratterizzeranno un'esperienza di viaggio disegnata per anticipare le aspettative di una clientela destinata a cambiare con i tempi.



INTERPRETARE IL FUTURO

*Immaginare come sarà il viaggio a bordo di una nave da crociera nei prossimi anni richiede **capacità di innovare** e, soprattutto, consapevolezza che gli ospiti del futuro vivranno l'esperienza della vacanza con una sempre maggiore attenzione verso il rispetto per l'ambiente e gli impatti generati dalle attività legate al nostro business. L'impegno ad effettuare investimenti che permettano di **integrare progressivamente gli aspetti di sostenibilità**, sia sul piano della tecnologia applicata alla nave, sia su quello dell'elaborazione dell'offerta, guida le nostre scelte. Il nostro piano programmatico guarda al futuro in un'ottica di sviluppo sostenibile e per questo tiene conto delle nuove sfide mappate a livello globale e sintetizzate nei Sustainable Development Goals. Le nuove navi alimentate a gas liquefatto naturale rappresentano una risposta chiara e costituiscono un punto nodale per disegnare il futuro della customer experience nell'intero settore crocieristico. Per questo motivo abbiamo scelto di affrontare questo percorso privilegiando la cooperazione e il confronto con tutti gli stakeholder, il loro contributo sarà fondamentale per **esplorare nuovi orizzonti** e trovare soluzioni che apportino valore in linea con la nostra visione di innovazione sostenibile.*

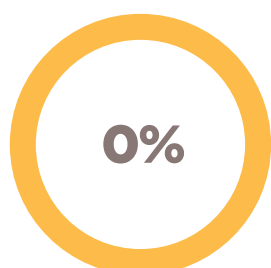
LNG una spinta per l'innovazione e lo sviluppo sostenibile

Il settore della navigazione (50.000 navi operative in tutto il mondo) è responsabile solo per una quota minima (inferiore al 4%) delle emissioni globali di CO₂. In tale contesto l'incidenza del comparto crocieristico, determinata da 300 navi, si attesta sullo 0,6%. Pur rappresentando una quota minima, è proprio in tale ambito che si delineano le più chiare espressioni di leadership nell'adozione di misure concrete, orientate a contrastare il cambiamento climatico.

L'investimento del Gruppo Carnival sulla propulsione a LNG, il combustibile fossile più pulito attualmente esistente al mondo, rappresenta in tal senso un esempio di grande rilevanza sul piano dell'innovazione responsabile e della ricerca di soluzioni che permettano di raggiungere progressivamente significativi livelli di efficientamento dei consumi. A parti-

re dal 2018 il Gruppo Costa Crociere sarà quindi la prima azienda del settore crocieristico ad utilizzare unità interamente alimentate a gas liquefatto naturale in grado di navigare e rifornirsi nei porti e in mare aperto. Una transizione fortemente voluta verso una tecnologia non nuova ma che, una volta completata, porterà un contributo decisivo all'abbattimento delle emissioni, dimostrando come la propulsione a LNG sia un'alternativa praticabile su larga scala e, soprattutto, una scelta sostenibile nel lungo termine. La visione che guida questa scelta strategica trova fondamento nella necessità di saper anticipare i tempi. Il lungo ciclo di vita di un prodotto come la nave richiede infatti la capacità di cogliere gli aspetti evolutivi del business e di contestualizzarli contemporaneamente nella piena attenzione alla salvaguardia dell'ambiente e degli equilibri del pianeta.

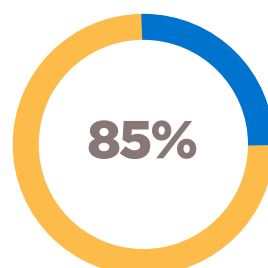
I benefici dell'LNG sul piano ambientale



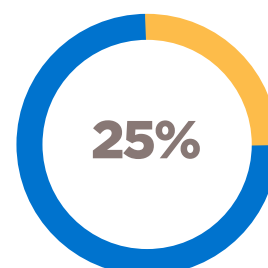
EMISSIONI
DI OSSIDI DI ZOLFO



RIDUZIONE
DEI PARTICOLATI



RIDUZIONE
DELLE EMISSIONI
DI OSSIDI DI AZOTO



RIDUZIONE
DELLE EMISSIONI
DI CARBONIO

Questo tipo di scelta comporta un percorso di transizione impegnativo il quale, oltre a essere sostenuto dall'impegno responsabile di Carnival Corporation, può ora beneficiare di un contesto maggiormente favorevole rispetto al passato e sensibilmente più ricettivo sul piano della ricerca di soluzioni infrastrutturali adeguate e di specifiche normative di riferimento. A determinare l'accelerazione verso questo tipo di evoluzione il nuovo impianto regolatorio adottato recentemente dall'IMO (International Maritime Organization) il quale prevede l'utilizzo di combustibile a basso impatto ambientale. In tale contesto si inseriscono, inoltre, le nuove regole stabilite dall'Unione Europea. Queste ultime, infatti, oltre ad imporre a partire dal 2020 l'utilizzo in acque europee di combustibili con un contenuto di zolfo inferiore allo 0,5%, sono destinate a generare riflessioni e a promuovere soluzioni attuative per lo sviluppo di infrastrutture necessarie per rendere il gas liquefatto naturale disponibile in tutta Europa. A fronte di questo i paesi che si affacciano sul Mediterraneo saranno quindi chiamati a colmare il gap attuale rispetto ai porti del Mare del Nord, nelle cui aree sono già state annunciati e attivati piani specifici per il bunkeraggio dell'LNG. L'Italia sta lavorando nell'ottica di cogliere questa opportunità. Il progetto Gainn (tra i principali soggetti promotori [Rina](#) e [Ministero dei Trasporti](#)) prevede in-

fatti lo sviluppo di nove progetti-pilota in altrettanti porti, con l'obiettivo di anticipare la normativa nazionale la quale dovrà recepire (entro novembre 2016) la Direttiva UE94/2014 sull'utilizzo dei carburanti alternativi, che stabilisce le regole di base per la creazione dell'infrastruttura europea per la gestione dell'LNG.

A livello di scenario globale, le dinamiche attese negli altri principali mercati crocieristici si profilano eterogenee e legate a diverse dinamiche di sviluppo. In Nord America, sebbene indietro sul piano infrastrutturale, la realizzazione delle piattaforme per il bunkeraggio dell'LNG dovrebbe essere favorita dalla significativa presenza della materia prima sul territorio. A tale proposito, deve essere tuttavia precisato che, le aree di stoccaggio del gas liquefatto naturale non sono sempre prossime ai porti di scalo. Del tutto diversa la situazione nell'area Asia-Pacifico: agli investimenti effettuati in Cina, Singapore e Corea del Sud per lo sviluppo dell'LNG per uso marittimo, sono seguiti parziali adeguamenti sul piano normativo attuati nello specifico in alcuni dei maggiori porti marittimi e fluviali (quali ad esempio: Hong Kong, Peral River Delta, Yangtze River Delta e il Mare di Bohai). Di conseguenza, appare molto difficile che l'LNG riesca a svilupparsi pienamente finché non entreranno in vigore nuove normative caratterizzate da parametri più severi in linea con il modello europeo.

Crescita nel comparto navale della propulsione a LNG

MARZO 2015

59

NAVI A LNG

PREVISIONE AL 2020

1.000

NAVI*

Navi da crociera e impatto

INCIDENZA DEL COMPARTO MARITTIMO SULLE EMISSIONI DI CO₂ GLOBALI

3% - 4%

NAVI DA CROCIERA SUL TOTALE DEL NAVIGLIO COMMERCIALE

0,6%

* Fonte DNV.



Nasce il Gas Centre of Excellence del Gruppo RINA

Una risposta concreta al crescente interesse da parte degli armatori e al piano europeo disegnato per l'utilizzo dell'LNG come carburante in ambito navale arriva direttamente dal RINA con la recente inaugurazione del **Gas Centre of Excellence**. In questo nuovo polo tecnologico si concentreranno le attività di ricerca destinate a supportare le aziende impegnate nello sviluppo di unità navali destinate ad utilizzare la propulsione a LNG. Il Gas Centre of Excellence si avvarrà non solo delle competenze navali di **Rina Services** ma anche di quelle ingegneristiche di **D'Appolonia** e del centro **Centro Sviluppo Materiali (CSM)** del gruppo specializzato nella ricerca su materiali e tecnologie applicative. Questa specializzazione permetterà a Rina Services di fornire servizi di classificazione e ispezione in particolare per le navi e per i terminal di mare.

Nell'ambito del polo di eccellenza verranno implementati anche i servizi di classificazione e ispezione, in particolare per le navi e per i terminal a terra e in mare. Il centro sarà inoltre attivamente coinvolto nell'ambito della consulenza ingegneristica sulla progettazione, costruzione e gestione dei terminal LNG e sulla realizzazione dei progetti formativi previsti e in linea con i requisiti richiesti dalle convenzioni internazionali.

Al di là delle spinte derivanti dall'evoluzione del contesto normativo, il successo della realizzazione delle condizioni favorevoli per l'implementazione dell'LNG passa attraverso la capacità di gestire e influenzare, allo stesso tempo, un processo di dialogo multistakeholder mirato alla condivisione di obiettivi di sviluppo comuni con i porti e con le istituzioni di riferimento. In quest'ottica la direzione da Carnival Corporation è di stimolo e indirizza tutto il comparto e l'indotto di riferimento verso la ricerca di soluzioni attuative che facilitino la realizzazione di un progetto connotato da una forte vocazione all'innovazione sostenibile. Sulla base di questi presupposti, l'azienda ha attivato tavoli di confronto con tutti i soggetti coinvolti destinati, negli anni a venire, e capaci di fare sintesi tra la salvaguardia dell'ambiente ed obiettivi di efficienza operativa.

UNA TECNOLOGIA SICURA

Trasportato da oltre 40 anni via mare il gas liquefatto naturale ha dimostrato un comprovato standard di sicurezza. Data la natura criogenica, l'impiego dell'LNG richiede particolari attenzioni: disciplinato dall'IGF Code¹ è infatti sottoposto a precise disposizioni vincolanti per collocazione, installazione, controllo e monitoraggio dei macchinari, delle attrezzature e dei sistemi utilizzati a bordo.

L'LNG oltre ad essere inodore, non è né tossico né corrosivo e, malgrado la significativa quantità di energia in esso contenuto, non presenta rischi di esplosione (non è infiammabile) nemmeno a seguito di una fuoriuscita accidentale in atmosfera. Il metano miscelato con l'aria, il cui vapore è il più pulito dei

combustibili fossili, non è infatti esplosivo. Il limite di infiammabilità nell'aria (tra il 5 e il 15%) e la temperatura di accensione spontanea di 580°C (rispetto a 250°C per il gasolio) pongono il metano quale scelta preferita per l'utilizzo in ambito domestico.

Gli standard di sicurezza associati al suo utilizzo, superiori a quelli di qualsiasi altra alternativa in termini di rischio per la nave, per l'equipaggio e i passeggeri, prevedono inoltre stringenti piani di formazione di tutto il personale coinvolto e processi di certificazione particolarmente articolati. L'applicazione di questi standard particolarmente impegnativi permetterà di concentrarsi ulteriormente sulla mitigazione di eventuali potenziali rischi derivanti dal fattore umano.

¹ Codice internazionale di riferimento per la regolamentazione della sicurezza per le navi che utilizzano gas o altri combustibili a basso punto di infiammabilità e per la minimizzazione dei rischi per la nave, l'equipaggio e l'ambiente con riferimento alla natura dei combustibili utilizzati.





Il futuro dell'LNG

Se la disponibilità del gas naturale è garantita dai numerosi e ricchi giacimenti presenti in tutto il mondo, che lo rendono prossimo e facilmente utilizzabile, stessa cosa non avviene per l'LNG la cui forma liquida non è sempre disponibile in maniera capillare e per questo pone al centro le tematiche gestionali legate al suo approvvigionamento. La principale sfida per permettere a questo combustibile di entrare nel futuro del trasporto marittimo sarà quindi proprio quella di riuscire a garantirne il rifornimento costante laddove serve, attraverso lo sviluppo di una supply chain efficace. **Tom Strang, Senior Vice President di Carnival Corporation** e responsabile del Progetto LNG, intervistato sul tema della disponibilità del gas liquefatto naturale, così commenta: *“Per alimentare le nostre navi ne avremo bisogno in quantità significative e in luoghi ben precisi, legati ai nostri principali porti di scalo. Un esempio su tutti è quello legato alla disponibilità nell’area del sud della Florida, in cui seppur presente, il gas naturale non è reperibile in forma liquida e nelle quantità che ci servono. Inoltre, occorre ancora superare alcuni ostacoli normativi in quanto non esiste un regolamento internazionale che disciplini il bunkeraggio. Soltanto lavorando insieme a tutti i soggetti interessati saremo in grado di affrontare con successo questi aspetti vincolanti e le potenziali difficoltà”*. Difficoltà legate anche alla densità dell'LNG il quale, essendo circa la metà di quella dei combustibili convenzionali, richiede un serbatoio di volume maggiore: per questo motivo le nuove navi saranno progettate e costruite per gestire un'autonomia di 14 giorni e garantire le normali operazioni di bunkeraggio. Carnival Corporation sta lavorando attivamente per sensibilizzare e coinvolgere tutti gli stakeholder di riferimento (fornitori, porti, istituzioni di riferimento e società di classificazione in primis)

a collaborare nell'ottica di rimuovere gli ostacoli e cogliere le opportunità legate all'utilizzo di questo combustibile naturale. La Corporation si pone inoltre quale promotrice a livello di industry per far conoscere i reali benefici e i vantaggi derivanti dalla conversione all'utilizzo del combustibile a minor impatto ambientale presente sul mercato e crede fortemente che la sua progressiva diffusione nel settore crocieristico sia principalmente una questione di tempo. Strang è convinto che nel futuro l'LNG diventerà la principale tipologia di combustibile per il comparto: *“Non ci sono dubbi nel lungo termine: le nuove navi da crociera saranno alimentate a gas liquefatto naturale. Nel prossimo futuro, saranno principalmente interessate le unità destinate alla navigazione su itinerari regolari. A livello di incidenza sulla flotta crocieristica mondiale, l'aumento sarà lento ma progressivo in quanto si tratta di una soluzione più conveniente per le nuove navi; mentre per quelle già in servizio da tempo le modifiche e gli interventi richiesti comportano soluzioni significative sul piano degli investimenti e impegnative sotto il profilo tecnico”*. L'aspetto correlato alla riduzione delle emissioni e i nuovi impegni stabiliti a livello mondiale sulla lotta al cambiamento climatico catalizzeranno sicuramente l'attenzione di molti operatori del settore verso questo tipo di scelta. Strang conclude sottolineando che nessuna innovazione di questa portata è possibile senza una giusta dose di lungimiranza, quella che Carnival ha sempre saputo dimostrare consolidando la propria storia di successo: *“Anche se alcuni considerano l'impegno di Carnival a favore dell'LNG una scommessa, la realtà è che questo tipo di combustibile presenta caratteristiche che ne fanno la soluzione più efficace da adottare in ambito marittimo, sia sul piano della riduzione dell'impatto ambientale sia in termini economici”*.

Le nostre nuove navi

Contestualmente allo sviluppo dell'applicazione della tecnologia per la propulsione a LNG sulle navi da crociera di nuova generazione si innesta la volontà strategica di ridefinirne interamente il design. Le nuove unità navali di Costa Crociere integreranno quindi da un lato i sistemi di alimentazione del futuro e dall'altro interpreteranno i trend evolutivi della vacanza a bordo. Affidato a Adam D. Tihany, considerato il più celebre designer al mondo nel settore dell'hospitality, il progetto creativo sarà ispirato a trasmettere un'impronta totalmente ita-

liana, elegante e raffinata. Il Direttore Creativo newyorkese sarà alla guida di un gruppo selezionato di architetti e designer, incaricato di dare vita ad un nuovo concept di navi la cui realizzazione terrà conto delle indicazioni degli ospiti e della proiezione della loro visione della crociera. La definizione del layout prenderà infatti in considerazione in maniera strutturata i loro suggerimenti in materia di destinazione degli spazi a bordo e di elementi utili a rendere l'esperienza sulla nave ancora più entusiasmante e in linea con le aspettative.

STAZZA LORDA OLTRE
180.000
TONNELLATE

PIÙ DI
2.600
CABINE
PER UN TOTALE DI
CIRCA
6.600
PASSEGGERI



LA SFIDA DELLA SOSTENIBILITÀ ALIMENTARE

Nonostante l'incremento della produttività conseguito dal settore agricolo negli ultimi decenni è oggi evidente che, la transizione verso un'economia a bassa intensità carbonica e, più in generale, verso una società maggiormente attenta a conservare le preziose risorse ambientali del pianeta non può avvenire senza un radicale cambiamento dei modelli di produzione, distribuzione e consumo del cibo.

Il cibo diventa quindi un fatto sempre più globale e riconduce a dinamiche politiche ed economiche più ampie, legate alla distribuzione geografica delle risorse, alla rete di scambi e di approvvigionamenti e all'accessibilità di prodotti in qualsiasi area del mondo, a prescindere dalla stagionalità. In questo scenario si innestano, da un lato il tema della sicurezza alimentare (food security)² e dall'altro la crescente attenzione verso

una sana e corretta alimentazione, determinata da profondi cambiamenti a livello culturale. Relativamente a questo ultimo aspetto, risulta evidente la profonda trasformazione delle abitudini alimentari in atto nei paesi in via di sviluppo. Le diete tradizionali, legate alle caratteristiche del territorio, vengono sostituite da diete ricche di grassi e zuccheri, con un alto contenuto calorico e un basso valore economico e nutrizionale, che contribuiscono alla diffusione dell'obesità e delle patologie croniche ad esse correlate. La crescente domanda di proteine animali, oltre a non rappresentare una dieta equilibrata, costituisce inoltre una minaccia per la sostenibilità del pianeta, in quanto contribuisce a incrementare lo sfruttamento del suolo e l'utilizzo scorretto delle risorse idriche, generando impatti irreversibili sugli equilibri del sistema.

² All'interno del concetto di food security si possono distinguere quattro dimensioni: la disponibilità di cibo in quantità e qualità adeguate, l'accesso al cibo, il modo in cui il cibo viene scelto, conservato, preparato e consumato, ossia la sua qualità e la dieta alimentare e la stabilità nella disponibilità di cibo in maniera consistente nel tempo. Fonte: FAO, Policy Brief, 2006.

125 kgIL CONSUMO DI CARNE
PRO CAPITE IN USA**10 kg**
IN AFRICA**12 kg**L'AUMENTO STIMATO
DAL WHO* AL 2030
DEL CONSUMO DI CARNE
GLOBALE PRO CAPITE**15.500 litri**DI ACQUA
NECESSARI PER PRODURRE
1 KG DI CARNE DI MANZO**2,1 miliardi**LA POPOLAZIONE MONDIALE
OBESA O IN SOVRAPPESO**4.800 litri**DI ACQUA
PER 1 KG DI CARNE DI MAIALE**1/3**DELLA PRODUZIONE
GLOBALE DI CIBO PERDUTA,
DISTRUTTA E SPRECATA
NELLA FILIERA**125 litri**DI ACQUA
PER 1 KG DI MELEABBASSAMENTO
DELL'ASPETTATIVA DI VITA
NEI PAESI SVILUPPATI

*World Health Organization.

Diventa sempre più evidente come per vivere in buona salute sia invece fondamentale adottare un'alimentazione corretta, basata su cibi sani e pratiche agricole sostenibili. Un approccio questo che non è frutto del pensiero del nostro tempo ma, al contrario, parte integrante della storia dell'uomo: fin dai tempi antichi, infatti, alla qualità dell'alimentazione veniva riconosciuto un ruolo rilevante per la salute e il benessere delle popolazioni.

È necessario quindi muoversi verso diete sostenibili, dove questa definizione assume una valenza multidimensionale che si declina nelle diverse componenti economiche, sociali e naturalmente ambientali. Nelle diete sostenibili è infatti possibile conciliare più facilmente il duplice obiettivo di assicurare una migliore nutrizione e garantire un minor consumo di risorse naturali e, allo stesso tempo, un contenimento delle emissioni di CO₂. Tra gli esempi di diete sostenibili la FAO fa particolare riferimento alla dieta mediterranea, non solo per l'eccellenza sotto il profilo nutrizionale, ma anche per l'interazione sociale e la biodiversità culturale che essa promuove.

“Le diete sostenibili sono diete a basso impatto ambientale, che contribuiscono alla sicurezza alimentare e nutrizionale, nonché a una vita sana per le generazioni presenti e future.

Le diete sostenibili concorrono alla protezione e al rispetto della biodiversità e degli ecosistemi, sono culturalmente accessibili, economicamente eque, adeguate, sicure e sane sotto il profilo nutrizionale e, contemporaneamente, ottimizzano le risorse naturali e umane”

**FAO e Biodiversity International,
Sustainable Diets and Biodiversity,
2010**

Dichiarata nel 2010 dall'UNESCO patrimonio immateriale dell'umanità la dieta mediterranea rappresenta un insieme unico e caratteristico di competenze, conoscenze, pratiche e tradizioni che vanno dal paesaggio alla tavola, includendo le colture, la raccolta, la conservazione, la trasformazione, la preparazione e, in particolare, il consumo di cibo. Tradizioni che rappresentano usi e stili di vita di popoli neolatini, accomunati dall'eredità culturale, e non solo alimentare, dei Romani, che per secoli, ai tempi dell'Impero, unificarono tutta l'area del Mediterraneo e che oggi trovano nello stile e modo di vivere italiani, dove l'alimentazione è posta in rapporto alla gioia di vivere e alla convivialità, la loro espressione più conosciuta e apprezzata.

Legumi per un futuro più sostenibile

Tradizionalmente povera di carni bovine e ricca invece di pane, cereali, olio d'oliva, frutti, ortaggi verdi, vino (in moderata quantità) e integrata in seguito con pomodori, patate, mais provenienti dalle Americhe, la dieta mediterranea annovera nei legumi uno dei suoi alimenti più caratteristici e da valorizzare. Non è certo casuale che la FAO, la quale considera i legumi tra i prodotti maggiormente sostenibili, abbia scelto il 2016 come **Anno Internazionale dei Legumi**. Fonti alternative di proteine, reperibili a basso costo e presenti con 12.000 specie in tutti i climi abitati dall'uomo, i legumi sono ricchi di minerali come magnesio, potassio, fosforo, ferro e sono importantissimi anche per il benessere dei suoli, perché cedono azoto al terreno, arricchendolo di humus fertile, invece di impoverirlo.

Per questa ragione vengono coltivati a cicli per ricostruire i nutrienti dei terreni iper sfruttati.

Lo stesso progetto dei **Presidi Slow Food**, ne include oltre 30 varietà in Italia e nel mondo valorizzando, per ognuna di esse le relative storie e tradizioni e, naturalmente, le ricette e le preparazioni legate alla comunità locale.

L'incremento dell'utilizzo delle diverse tipologie di legumi (ad esempio: cicerchie, lenticchie, ceci e fagioli) è uno dei fattori contemplati nella revisione della proposta gastronomica effettuata da Costa Crociere nel corso del 2105. L'inserimento dei menù regionali, fortemente caratterizzati dall'integrazione di questo tipo di alimenti, ha facilitato la realizzazione di questo obiettivo.

Il nostro percorso per una nutrizione buona, sana e sostenibile

Consapevole di quanto cibo e alimentazione siano centrali per la vita delle persone, Costa Crociere ha posto il tema della nutrizione e delle filiere alimentari al centro della propria strategia di sviluppo sostenibile. Una direzione che individua un impegno chiaro verso obiettivi di accessibilità, sostenibilità e qualità nutriziona-

le dell'offerta gastronomica a bordo delle navi, ma che prevede anche una partecipazione significativa dell'azienda nel dialogo e nell'analisi delle tematiche legate alla sicurezza alimentare in cui sono coinvolti tutti gli attori pubblici e privati direttamente e indirettamente legati al settore agroalimentare.

Primi nel settore del turismo ad aderire al Protocollo di Milano.

Promosso dalla **Fondazione Barilla Center for Food and Nutrition** (www.barillacfn.com) nell'ambito di EXPO 2015 il **Protocollo di Milano** è un'iniziativa che si propone di affrontare il tema degli squilibri mondiali riguardanti la nutrizione e l'alimentazione, con tre principali obiettivi: promuovere abitudini alimentari sane e combattere la fame nel mondo; ridurre lo spreco di cibo; diffondere l'agricoltura sostenibile. L'idea è quella di creare un movimento della società civile, che comprenda istituzioni, imprese, organizzazioni, ma anche persone comuni, capace di sensibilizzare e proporre soluzioni sui problemi globali dell'alimentazione.

La rivisitazione della food experience

La semplicità del gesto di servire un pasto a bordo della nave nasconde un mondo di temi e questioni legate non solo all'offerta gastronomica ma, anche e soprattutto, all'organizzazione dei servizi di ristorazione, alla preparazione dei pasti e alla gestione dell'approvvigionamento delle materie prime. In un contesto di questo tipo fare scelte di qualità orientate alla sostenibilità della filiera, privilegiando in primo luogo il rifornimento di cibo fresco (principalmente frutta e verdura) nei porti di scalo, sulla base della stagionalità e di quanto offerto dai produttori locali, è un impegno estremamente significativo. Il dover coordinare le attività derivanti da questo tipo di scelta

con gli aspetti logistici delle attività marittime della nave, a tutti gli effetti un vero e proprio albergo itinerante, aggiunge infatti un ulteriore elemento di complessità.

La sostenibilità alimentare sarà quindi un viaggio impegnativo, che porterà Costa Crociere a rendere l'esperienza gastronomica a bordo delle proprie navi sempre più interessante e sostenibile. Ospiti ed equipaggio saranno incoraggiati ad esserne progressivamente parte attiva, sia in qualità di fruitori di una proposta gastronomica innovativa e focalizzata alla valorizzazione dei territori inseriti negli itinerari mettendo in relazione cibo, cultura e tradizioni locali, sia attraverso il loro

coinvolgimento diretto in iniziative di consumo responsabile, volte a ridurre gli sprechi alimentari.

In questo percorso l'azienda ha scelto di essere supportata dall'**Università degli Studi delle Scienze Gastronomiche (UNISG)** di Pollenzo, prima e unica università al mondo nel suo genere specializzata nello studio delle tematiche rilevanti della nutrizione e della gastronomia. Il progetto di collaborazione pone al centro la ridefinizione del modello di ristorazione, incentrandolo sull'ulteriore miglioramento della qualità da un lato e sulla sostenibilità dell'offerta gastronomica dall'altro, con una particolare attenzione alle cucine regionali, ai prodotti

del territorio e alla trasparenza sulle filiere produttive e sulle materie prime utilizzate.

La partnership con l'ateneo nasce dal comune intento di realizzare un percorso orientato all'innovazione incentrata su due temi cardine del nuovo paradigma della sostenibilità applicata ai processi produttivi e di distribuzione del cibo a bordo delle navi Costa: lotta allo spreco e attenzione alla salute. In questo quadro di insieme la formazione del personale di bordo e la comunicazione responsabile agli ospiti diventano aspetti essenziali della collaborazione in una logica sistemica e sono parte integrante del piano programmatico definito.



UNISG: i primi risultati della partnership

I NUOVI MENÙ REGIONALI: VALORIZZAZIONE DEL TERRITORIO E PROSSIMITÀ

La rivisitazione dei menù e dei processi di preparazione del cibo sono stati al centro della prima fase della collaborazione. Nel corso del 2015 Costa Crociere ha avviato l'introduzione dei nuovi menù regionali a bordo: vero simbolo dell'identità e dell'orgoglio della cucina italiana, unanimemente riconosciuta come l'espressione più moderna della dieta mediterranea. Legati alle tradizioni e ai sapori delle regioni italiane, questi nuovi menù sono il frutto di un'attenta e ponderata selezione. Lo studio delle ricette, la ricerca degli ingredienti e l'implementazione sulle navi ha richiesto infatti un impegno di tempo significativo, che ha portato alla definizione di 14 menù regionali (proposti a pranzo e cena) per un totale di 252 nuovi piatti serviti su tutte le navi della flotta. Aspetto fondamentale, da inquadrare in una dimensione complessa come quella del posizionamento delle navi in tutti i diversi continenti, la gestione dei menù in base alle stagioni e alla relativa disponibilità delle materie prime nel corso dell'anno.

Il supporto di UNISG sarà inoltre correlato ad individuare le migliori soluzioni per minimizzare l'impatto sull'ambiente e sostenere le filiere corte. Principale obiettivo la possibilità di privilegiare, ove possibilmente compatibile con gli aspetti di logistica e di reperibilità nel rispetto dei fabbisogni,

l'utilizzo di materie prime fresche e prodotti provenienti da fornitori locali, vicini ai porti di scalo.

LA PIZZA "DOC"

Trasmettere il valore e la conoscenza del cibo proposto per farne apprezzare meglio il significato e la bontà sono uno dei principi base del lavoro effettuato insieme a UNISG. E la rivisitazione della preparazione della pizza, uno dei piatti italiani più conosciuti e apprezzati nel mondo, è stato proprio il punto di partenza. Cambiata radicalmente, la pizza viene proposta con due tipologie di impasti preparati con l'utilizzo di lievito madre, la prima realizzata con un impasto ottenuto da una miscela di farine del Mulino Casillo studiata per la pizza classica napoletana, la seconda prodotta con farine del Molino Varvello maggiormente ricche di fibre, omega 3, polifenoli, selenio e molte altre vitamine e minerali. La scelta dell'utilizzo del lievito madre rientra nella volontà di fornire un prodotto più naturale, maggiormente digeribile e con un ottimo profilo sul piano nutrizionale. A livello di condimento sono stati selezionati il pomodoro San Marzano DOP abbinato a mozzarella prodotta con latte italiano e farciti con Prosciutto di Parma DOP e altri prodotti esclusivamente italiani. La preparazione di questo piatto ha richiesto un supporto anche sul piano formativo: i pizzaioli Costa sono stati coinvolti in attività di carattere pratico e teorico intermente curate dai docenti






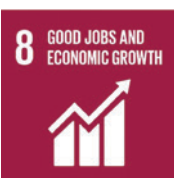


dell'**Alto Apprendistato del Pane di UNISG**. La pizza rappresenta il primo progetto e il pilota per testare i processi di lievitazione naturale a bordo che porteranno, a partire dal 2016, alla realizzazione con lievito madre di alcune tipologie di pane. La collaborazione con l'Università di Scienze Gastronomiche si concentrerà inoltre nella revisione della proposta gastronomica del buffet. Nella progetta-

zione e nella ridefinizione della food experience la sostenibilità sarà l'elemento centrale sulla quale verrà definita un'offerta di alimenti sempre più qualificati che privilegino l'aspetto del gusto e del benessere rispetto alla quantità. Sulla base di questi principi Costa Crociere e UNISG hanno avviato una riflessione che possa contribuire anche alla progettazione delle navi del futuro.

COSTA E I SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

L'essere una realtà operativa su scala globale rende la sfida dei Sustainable Development Goals, annunciati a settembre 2015, un driver importante per declinare la nostra roadmap. In quest'ottica abbiamo mappato le aree di intervento e di impegno, valutando la correlazione tra ciascuno dei goal e le nostre attività di business. Il quadro emerso da questa analisi conferma, da un lato il livello di complessità del settore crocieristico e, dall'altro, mette in luce il potenziale impatto della strategia di sostenibilità che stiamo implementando.

GOAL	PROCESSO	BUSINESS	PRINCIPALI AZIONI E AMBITO DI RIFERIMENTO
 <p>2 NO HUNGER</p>	■		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Implementazione delle politiche di approvvigionamento del cibo fresco sulla base dei criteri di sostenibilità (prossimità e stagionalità). ✓ Selezione di partner orientati alla sostenibilità delle filiere.
 <p>4 QUALITY EDUCATION</p>		■	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sviluppo di percorsi formativi e altamente professionalizzanti in Italia (formazione ufficiali) e nei paesi emergenti (partnership con scuole alberghiere locali).
 <p>5 GENDER EQUALITY</p>	■		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Implementazione del Diversity Program.
 <p>6 CLEAN WATER AND SANITATION</p>	■		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Contenimento degli approvvigionamenti di acqua a terra e selezione delle aree geografiche meno sensibili.
 <p>7 RENEWABLE ENERGY</p>	■		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Efficientamento del consumo di carburante: ottimizzazione delle rotte e attivazione di progetti per l'efficienza energetica a bordo.
 <p>8 GOOD JOBS AND ECONOMIC GROWTH</p>		■	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Apertura di nuove rotte e nuove destinazioni nei porti di scalo. ✓ Sviluppo e promozione di escursioni locali, valorizzazione dei siti culturali e delle tradizioni dei territori.
	■		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestione della safety & security dei passeggeri a bordo e a terra.

 <p>9 INNOVATION AND INFRASTRUCTURE</p>		■	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Rafforzamento dei sistemi di approvvigionamento di alcuni beni e servizi su base locale.
 <p>10 REDUCED INEQUALITIES</p>		■	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Politiche di selezione e inserimento di personale a livello internazionale.
 <p>11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES</p>		■	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Definizione del Protocollo di Intesa con la città di Savona sulla base dei criteri di mitigazione degli impatti socio-ambientali.
 <p>12 RESPONSIBLE CONSUMPTION</p>		■	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizzazione del Bilancio di Sostenibilità. ✓ Creazione della piattaforma web dedicata alle best practice di sostenibilità.
 <p>13 CLIMATE ACTION</p>		■	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Adozione della propulsione a LNG per le navi di nuova generazione.
 <p>14 LIFE BELOW WATER</p>		■	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestione dei rifiuti a bordo e dello scarico in mare: pieno rispetto della normativa IMO e pratiche oltre la compliance. ✓ Attuazione del programma di ripristino dell'ambiente marino all'Isola del Giglio. ✓ Supporto ai progetti per la rimozione di materiali inquinanti dalle spiagge.
 <p>15 LIFE ON LAND</p>		■	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestione e trattamento delle acque di zavorra: pieno rispetto della normativa IMO e pratiche oltre la compliance.
 <p>16 PEACE AND JUSTICE</p>		■	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Implementazione delle policy sull'anticorruzione e processo di sensibilizzazione degli stakeholder interni.
 <p>16 PEACE AND JUSTICE</p>		■	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Governance della sostenibilità: gestione del piano e della roadmap della sostenibilità.

NOTA METODOLOGICA

Il Bilancio di Sostenibilità 2015 di Costa Crociere S.p.A. (di seguito Bilancio o documento), alla sua decima edizione, fornisce un quadro complessivo e per quanto possibile esaustivo degli impatti sul piano economico, ambientale e sociale delle diverse attività condotte dalla società.

Il documento, redatto secondo le Linee Guida GRI-G4¹ per il Reporting di Sostenibilità emesse dal Global Reporting Initiative, con livello di compliance “in accordance-core”, si pone inoltre l’obiettivo di avviare un percorso che affianca alla corporate responsibility una chiave di lettura maggiormente orientata alla rappresentazione del valore condiviso con gli stakeholder aziendali (shared value). A tal proposito, nel testo sono presenti alcuni riferimenti ai concetti di modello di business e capitali aziendali ispirati alle indicazioni del framework metodologico sul reporting integrato elaborato dall’International Integrated Reporting Council.

Perimetro e processo di reporting

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

I dati e le informazioni in esso riportati provengono dai sistemi informativi e dai database utilizzati dall’azienda, validati da rispettivi data owner. Gli argomenti trattati nel presente documento riguardano le attività svolte nel contesto di Costa Crociere nell’anno 2015 e solo in alcuni ambiti (di seguito specificati) includono i riferimenti al Gruppo. Per ragioni di completezza e organicità del trattamento delle informazioni la dimensione organizzativa riporta i dati aggiornati al periodo contestuale di

emissione del report (giugno 2016).

Per una corretta lettura e valutazione dei contenuti si specifica inoltre che per Gruppo Costa Crociere o Gruppo si intende la società capogruppo che comprende i marchi Costa Crociere e AIDA, mentre per azienda si intende il complesso delle attività di business facenti capo al marchio Costa Crociere. In relazione ai dati economico-finanziari compresi nel presente Bilancio, si segnala che gli stessi si riferiscono al bilancio civilistico al 30 novembre 2015 di Costa Crociere S.p.A. come approvato dall’Assemblea dei Soci. Si precisa inoltre che i dati inseriti nel perimetro di rendicontazione fanno esclusivamente riferimento al Gruppo Costa Crociere.

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

Approfondimento dei principi di reporting

Di seguito si riportano i principali elementi che sostanziano l’applicazione dei principi di reporting richiamati dal GRI, opportunamente declinati e adattati al

contesto di Costa Crociere. Per i dettagli sulla copertura puntuale dei punti di disclosure e degli indicatori si veda la tabella pubblicata in appendice.

CONTESTO DI SOSTENIBILITÀ, MATERIALITÀ

La scelta degli argomenti trattati, nonché l'ampiezza e qualità della loro rendicontazione, sono coerenti con i risultati della matrice di materialità pubblicata a pag. 32, frutto dell'attività di analisi e valutazione svolta in occasione della pubblicazione del Bilancio precedente con ampio coinvolgimento del management e dei principali stakeholder aziendali. Nel corso del 2015 non sono stati rilevati elementi di contesto esterno né fattori interni tali da modificare tali valutazioni.

Il sustainability framework di Costa Crociere include, inoltre, l'integrazione delle tematiche e dei temi rilevanti identificati da Carnival Corporation & plc. Sulla base di questo sono state definite sia la strategia, sia il piano di sostenibilità.

Il perimetro di rendicontazione è riferito a Costa Crociere, come sopra indicato nella sezione relativa alla performance economica sono state riportate informazioni relative al Gruppo Costa Crociere, le informazioni che afferiscono ad un perimetro differente sono espressamente evidenziate nel documento. I dati finanziari e la ripartizione del Valore Aggiunto, inseriti nel perimetro di rendicontazione, fanno esclusivamente riferimento al Gruppo. Tutte le informazioni ritenute di interesse per gli stakeholder in ragione del loro impatto economico, ambientale o sociale sono incluse nel Bilancio. I contenuti riportati sono il risultato di analisi e valutazioni svolte con le funzioni aziendali direttamente coinvolte nel processo decisionale.

CHIAREZZA

Il Bilancio è strutturato in modo da facilitare l'identificazione dei contenuti, e redatto con un linguaggio allineato allo stile di comunicazione istituzionale dell'azienda, che ne facilita la fruizione. E' inoltre

disponibile anche in lingua inglese. Laddove opportuno il documento rimanda a contenuti presenti in altri documenti e siti aziendali o riferimenti esterni all'azienda.

EQUILIBRIO, COMPARABILITÀ

I dati sono riportati ed esposti in modo sistematico e oggettivo e, ove opportuno e significativo, consentono di apprezzare i trend relativi al triennio 2013-2015. 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 presentati nella sola modalità qualitativa.

PRECISIONE, ACCURATEZZA, AFFIDABILITÀ

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

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

TEMPESTIVITÀ

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

Per informazioni contattare:

Sustainability Department
sustainability@costa.it.

Sintesi degli indicatori

ASPETTO AMBIENTALE

(EN3) Consumi di energia (*)	U.d.M.	2013	2014	2015
------------------------------	--------	------	------	------

(*) La somma degli indicatori differisce dal relativo totale riportato per effetto di arrotondamenti

Consumi totali (*)	Gjoules	18.983.467	17.654.401	18.786.493
- di cui flotta		18.960.595	17.640.696	18.772.883
- di cui sedi di terra		22.872	13.705	13.609
Totale combustibile flotta	TM	469.473	436.340	461.205
- di cui HFO		391.574	344.140	383.967
- di cui LSFO		48.453	59.015	1.750
- di cui MGO		29.446	33.185	75.488

(*) fattori di conversione applicati: carburante 1 TM=40,19 Gj; gasolio 1 TM= 43,33 Gj

(EN5) Andamento consumi combustibili specifici flotta (*)	U.d.M.	2013	2014	2015
---	--------	------	------	------

Totale consumi sedi a terra	g/ALB Nm(**)	151,4	149,9	144,96
	MT/kALBD(***)	40,9	37,3	35,5
	Tep/tonnellate equivalenti di petrolio	1.341,23	1.068,1	1.061,49
- di cui consumi termici		120,05	120,05	120,05
- di cui consumi elettrici		1.221,18	948,04	941,44

(*) I dati comprendono tutte le navi della flotta attualmente in servizio ed escludono da tutti gli anni le navi trasferite a un altro marchio o cedute a terzi.

(**) Per ALB-Nm si intende "Available Lower Berth nautical miles": si tratta di un parametro di uso nel settore crocieristico che misura le miglia nautiche 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.

(***) 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.

(EN15) Emissioni totali dirette e indirette di gas a effetto serra per peso	U.d.M.	2013	2014	2015
---	--------	------	------	------

CO ₂ da utilizzo combustibile	ton	1.466.597	1.364.139	1.443.357
CO ₂ da perdite refrigerante		41.775	43.016	31.462

(EN18) Emissioni specifiche di CO ₂	U.d.M.	2013	2014	2015
--	--------	------	------	------

CO ₂ da utilizzo combustibile	kg/ALB-km	0,2548	0,2524	0,2465
--	-----------	--------	--------	--------

(EN20) Emissioni di sostanze nocive per l'ozono* CFC- 11 equivalenti	U.d.M.	2013	2014	2015
--	--------	------	------	------

*Il potere lesivo per lo strato di ozono è determinato applicando il fattore ODP (ozone depletion potential) come previsto dal Protocollo di Montreal.

(EN21) Emissioni in atmosfera (*)	U.d.M.	2013	2014	2015
-----------------------------------	--------	------	------	------

NO _x	ton	30.516	28.362	29.978
SO _x		19.770	18.849	18.360
Particolato (PM)		563	524	554
Emissioni specifiche di NO _x	g/ALB Nm	9,8	9,7	9,4
Emissioni specifiche di SO _x		6,4	6,5	5,8
Emissioni specifiche di PM		0,182	0,180	0,174

(*) Il calcolo del volume di SO_x e di NO_x e PMs viene effettuato facendo riferimento ai fattori di conversione stabiliti da Carnival Corporation per la valutazione delle emissioni delle navi. Attualmente, a livello di settore, non esiste una metodologia standard di calcolo per tali emissioni. Per garantire un sistema di gestione e controllo del livello di impatto generato dalle navi (ships diesel-electric and diesel power plants) la casa madre ha implementato un metodo di misurazione basato sulla regolamentazione prevista dall'IMO (International Maritime Organization) per l'utilizzo volontario dello Ship Energy Efficiency Operational Indicator (EEOI) applicabile alle navi passeggeri.

(EN8) Prelievi / Consumi idrici	U.d.M.	2013	2014	2015
---------------------------------	--------	------	------	------

Prelievo totale di acqua – per utilizzi a bordo	m ³	3.596.543	3.603.508	3.927.084
- di cui acqua approvvigionata		1.051.659	1.407.567	1.252.843
- di cui acqua prodotta a bordo		2.602.812	2.295.377	2.763.565
Consumo per persona/giorno (*) – a bordo	litri	223	220	221

(*) il calcolo delle persone a bordo include i passeggeri effettivamente rilevati a bordo e l'equipaggio (in misura fissa per ogni nave), moltiplicato per il numero di giorni dell'anno

Consumo di acqua - sedi di terra(**)	m ³	8.120	9.937	11.302
---	----------------	-------	-------	--------

(**) il dato include il terminal di Savona

(EN22) Acque reflue	U.d.M.	2013	2014	2015
Totale acque grigie	m ³	3.006.614	3.093.883	3.293.164
- di cui scaricate a mare		2.986.358	3.081.920	3.246.135
- di cui smaltite a terra		20.256	11.963	47.029
Totale acque nere		589.930	509.625	633.920
- di cui scaricate a mare		587.801	505.958	632.287
- di cui smaltite a terra		2.129	3.667	1.633
Totale acque di sentina		33.637	33.137	36.739
- di cui scaricate a mare		32.049	31.786	33.971
- di cui smaltite a terra		1.588	1.351	2.768
Acque reflue per persona al giorno	litri	223	220	222
- di cui acque grigie		186	189	186
- di cui acque nere		37	31	36
(EN23) Produzione di rifiuti	U.d.M.	2013	2014	2015
Rifiuti totali prodotti a bordo	m ³	131.067	129.312	131.610
- di cui pericolosi	tonnellate	n.d.	776	836
Totale rifiuti per persona al giorno	(l)	8,1	7,9	7,4
Tipologia di smaltimento	%			
Scarico in mare		11	9	12
Consegna a terra		73	80	81
Incenerimento		16	11	7
Rifiuti riciclati per categoria	%			
cat. A (plastica) e cat. C (rifiuti domestici)		2,6	7,1	7,4
cat. D (olio alimentare)		41	64	53,7
cat. F (rifiuti operational)(*)		15	17	18

(*) 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. 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.

PERSONALE DI BORDO

(G4-10) Consistenza	U.d.M.	2013	2014	2015
Personale medio(*)	n.	11.002	11.113	12.173
*si intende media dei dipendenti imbarcati e dei dipendenti non imbarcati in attesa di avvicinare i colleghi				
Suddivisione per genere	%			
Donne		16,2	16,0	14,8
Uomini		83,8	84,0	85,2
Suddivisione per età	%			
18-25 anni		17,8%	17,1%	14,8%
26-30 anni		29,6 %	29,1%	30,1%
31-35 anni		23,4%	22,9%	22,6%
36-40 anni		13,7%	14,8%	15,1%
41-45 anni		6,9%	7,3%	8,1%
46-50 anni		3,8%	4,0%	4,2%
Superiore a 50 anni		4,7%	5,0%	5,2%
Suddivisione per area geografica	%			
Italia		12,3	12,9	12,3
Resto d'Europa		4,0	3,9	3,8
Sud e Centro America		14,0	11,5	12,6
Asia		69,6	71,6	71,2
Altri paesi		0,1	0,1	0,1
(LA1) Turnover (*)	U.d.M.	2013	2014	2015
Cessazioni / Personale medio	%	19,2	19	32,4
*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 avvicinare i colleghi.				
(LA6) Infortuni	U.d.M.	2013	2014	2015
Infortuni Totali	n.	1.168	1.104	1.013
- di cui infortuni riportati		902	779	617
- di cui altro		266	325	396
Giorni di assenza	n.	2.881	3.007	2.269
Indice di frequenza		4,12	3,56	2,57
Indice di gravità		13,1	13,75	9,42
(LA9) Formazione (*)	U.d.M.	2013	2014	2015
*La somma degli indicatori differisce dal relativo totale riportato per effetto di arrotondamenti.				
Ore di formazione totali erogate	n.	877.233	859.241	986.228
- di cui ambiente		127.601	105.621	112.240
- di cui salute		93.286	39.957	50.232
- di cui sicurezza		149.348	264.262	241.328
- di cui security		37.822	119.950	30.809
- di cui sviluppo competenze professionali		301.247	174.680	356.481
- di cui sviluppo competenze linguistiche		29.389	41.831	35.610
- di cui sviluppo competenze manageriali		1.197	14.080	39.988
- di cui orientamento all'azienda		123.235	71.234	92.533
- di cui Train the Trainer		-	1.858	3.348
- di cui altro		14.106	25.770	23.661
Ore pro capite	n.	79,7	77,3	81

PERSONALE DI TERRA

(G4-10) Consistenza	U.d.M.	2013	2014	2015
Personale al 30/11	n.	1.341	1.415	1.435

Nota: Si precisa che, data la natura del business e la tipologia di pianificazione adottata per il personale di bordo, il dato relativo alle posizioni medie di bordo presente all'interno della tabella è calcolato secondo il metodo del Full Time Equivalent (FTE). Per coerenza nella modalità di calcolo e di rendicontazione, anche i dati relativi al personale di terra sono stati calcolati secondo tale metodologia.

Suddivisione per genere	%			
Donne		38,7	60,3	59,9
Uomini		61,3	39,7	40,1

Suddivisione per età	%			
18-25 anni		4,1	3,8	3,3
26-30 anni		16,1	18,1	17,2
31-35 anni		20,8	20	20,3
36-40 anni		19,0	18,9	18,4
41-45 anni		15,8	15,9	16,9
46-50 anni		10,9	10,5	11,7
Superiore a 50 anni		13,3	12,7	12,3

Suddivisione per area geografica	%			
Italia		61,3	62,1	61,6
Resto d'Europa		23,6	21,4	21,3
Sud e Centro America		8,0	7,6	7,2
Asia		5,4	6,4	7,8
Altri paesi		1,7	2,4	2,1

Suddivisione per inquadramento contrattuale	%			
Tempo indeterminato		97,2	89,7	87,2
Tempo determinato		2,8	10,3	12,8

Suddivisione per qualifica	%			
Dirigenti		5,9	6,0	5,9
Quadri		16,3	19,8	18,9
Impiegati		77,7	74,1	75,1
Operai		0,1	0,1	0,1

(LA1) Turnover (*)	U.d.M.	2013	2014	2015
Cessazioni / Personale medio	%	12,1	7,0	13,6

*Si precisa che per turnover si intende il rapporto fra il personale cessato e il personale mediamente impiegato nell'anno fiscale di riferimento; per il personale di terra ci si basa sulla presenze a fine anno fiscale aumentate dal personale cessato nel corso dell'anno.

(LA3) Tasso di rientro al lavoro dopo congedo parentale (Italia) (*)	U.d.M.	2013	2014	2015
		-	-	100%

(*) A seguito di un aggiornamento della metodologia di calcolo per il 2015, al fine di garantire la comparabilità negli anni non pubblichiamo i dati per il 2013 ed il 2014, per i quali il dato non è più ricostruibile"

(LA6) Assenteismo (*)		2013	2014	2015
Giorni di assenza / giorni lavorati		2,87	2,83	2,82

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

(LA6) Infortuni (*)	U.d.M.	2013	2014	2015
Infortuni Totali	n.	20	11	15
- di cui sul lavoro		5	4	4
- di cui in itinere		15	7	11
Giorni di assenza	n.	440	198	411
- di per infortuni sul sul lavoro		89	30	54
- di cui per infortuni in itinere		351	168	357

(*) i dati si riferiscono al solo perimetro Italia

(LA9) Formazione (*)	U.d.M.	2013	2014	2015
<small>(*) la somma degli indicatori differisce dal relativo totale riportato per effetto di arrotondamenti</small>				
Ore di formazione totali erogate	n.	66.601	33.081	30.891
- di cui ambiente		8	0	0
- di cui salute		5.827	176	824
- di cui sicurezza		8.252	2.060	2.265
- di cui security		-	-	-
- di cui sviluppo competenze professionali		30.210	16.093	10.059
- di cui sviluppo competenze linguistiche		12.774	1.166	8.197
- di cui sviluppo competenze manageriali		3.582	2.753	4.247
- di cui orientamento all'azienda		3.788	1.842	302
- di cui Train the Trainer		-	1.296	2.768
- di cui altro		2.115	7.695	2.230
Ore pro capite		49,7	23,4	21,5

(LA9) Formazione	U.d.M.	2013	2014	2015
Ore totali terra e bordo per anno	n.	943.832	892.322	1.017.119

SUPPLY CHAIN

(G4-12) Fornitori	U.d.M.	2013	2014	2015
Fornitori attivi (*)	n.	8.136 (**)	8.860	10.032
Fornitori qualificati nell'anno		691	775	1.098

(*) comprende le categorie food & beverage, hotel, technical (servizi e materiali) e carburante
 (**) il dato si riferisce al periodo dal 1/12/2012 al 25-10-2013

(G4-12) Acquisti	U.d.M.	2013	2014	2015
Valore degli acquisti effettuati nel corso dell'anno	milioni di euro			
Suddivisione acquisti per tipologia (in valore)	%			
Food & beverage		23	16	8
Hotel		5	6	31
Technical		21	28	26
Carburante		51	50	35
Suddivisione acquisti per area di approvvigionamento (in valore)	%			
Asia		4	5	9
Europa		73	85	77
Medio Oriente		1	1	1
Nord America e Caraibi		8	6	8
Sud America		11	1	2
Resto del Mondo		3	2	3

RELAZIONE INDIPENDENTE SULLA REVISIONE LIMITATA DEL CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT 2015

Al Consiglio di Amministrazione di
Costa Crociere SpA

Abbiamo svolto un esame limitato (“*limited assurance engagement*”) del Bilancio di Sostenibilità relativo all’esercizio chiuso al 30 novembre 2015 (di seguito anche il “Bilancio”) di Costa Crociere SpA (di seguito anche “Costa Crociere”).

Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità

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

Responsabilità del revisore

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

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

PricewaterhouseCoopers Advisory SpA

Sede legale: Milano 20149 Via Monte Rosa 91 Tel. 02667201 Fax 0266720501 Cap. Soc. Euro 3.700.000,00 i.v. - C.F. e P.IVA e Iscrizione al Reg. Imp. Milano n° 03230150967 - Altri Uffici: **Bari** 70122 Via Abate Gimma 72 Tel. 0805640311 Fax 0805640349 - **Bologna** 40126 Via Angelo Finelli 8 Tel. 0516186211 - **Cagliari** 09125 Viale Diaz 29 Tel. 0706848774 - **Firenze** 50121 Viale Gramsci 15 Tel. 0552482811 Fax 0552482899 - **Genova** 16121 Piazza Piccapietra 9 Tel. 01029041 - **Napoli** 80121 Via dei Mille 16 Tel. 08136181 - **Padova** 35138 Via Vicenza 4 Tel. 049873431 Fax 0498734399 - **Palermo** 90141 Via Marchese Ugo 60 Tel. 0916256313 Fax 0917829221 - **Roma** 00154 Largo Fochetti 28 Tel. 06570831 Fax 06570832536 - **Torino** 10122 Corso Palestro 10 Tel. 0115773211 Fax 0115773299 - **Treviso** 31100 Viale Felissent 90 Tel. 0422315711 Fax 0422315798 - **Trieste** 34125 Via Cesare Battisti 18 Tel. 0403480781 Fax 040364737 - **Verona** 37135 Via Francia 21/C Tel. 0458263001

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

- comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel Bilancio e i dati e le informazioni inclusi nel bilancio d'esercizio della Società al 30 novembre 2015, sul quale abbiamo emesso la relazione ai sensi degli articoli 14 e 16 del D.Lgs n.39 del 27 gennaio 2010, in data 14 marzo 2016;
- 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, al fine di raccogliere informazioni circa il sistema informativo, contabile e di reporting in essere per la predisposizione del Bilancio, nonché circa i processi e le procedure di controllo interno che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni alla funzione responsabile della predisposizione del Bilancio;
 - analisi a campione della documentazione di supporto alla predisposizione del Bilancio, al fine di ottenere evidenza dei processi in atto, della loro adeguatezza e del funzionamento del sistema di controllo interno per il corretto trattamento dei dati e delle informazioni in relazione agli obiettivi descritti nel Bilancio;
 - verifica a bordo della nave Costa Neoclassica, al fine di ottenere evidenza dei processi in atto entro il perimetro della stessa nave, della loro adeguatezza e del funzionamento del sistema di controllo interno per il corretto trattamento dei dati e delle informazioni, nonché di effettuare una verifica a campione, sulla base della documentazione di supporto, dei dati relativi agli stessi processi;
- analisi della conformità e della coerenza interna delle informazioni qualitative riportate nel Bilancio rispetto alle linee guida identificate nel paragrafo "Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità" della presente relazione;
- analisi del processo di coinvolgimento degli *stakeholder*, con riferimento alle modalità utilizzate, mediante l'analisi dei verbali riassuntivi o dell'eventuale altra documentazione esistente circa gli aspetti salienti emersi dal confronto con gli stessi;
- ottenimento della lettera di attestazione, sottoscritta dal legale rappresentante di Costa Crociere SpA, sulla conformità del Bilancio alle linee guida indicate nel paragrafo "Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità", nonché sull'attendibilità e completezza delle informazioni e dei dati in esso contenuti.

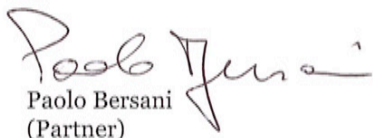
Il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quello da svolgere per un esame completo secondo l'ISAE 3000 ("*reasonable assurance engagement*") e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi 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 2015 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità alle linee guida "*G4 Sustainability Reporting Guidelines*" definite nel 2013 dal GRI - *Global Reporting Initiative* come descritto nel paragrafo "Nota metodologica" del Bilancio.

Torino, 5 luglio 2016

PricewaterhouseCoopers Advisory SpA


Paolo Bersani
(Partner)

Indice dei contenuti GRI-G4

La seguente tabella ha la finalità di facilitare la ricerca all'interno del documento degli indicatori GRI-G4. Per ogni indicatore è riportato il riferimento alle pagine del Bilancio di Sostenibilità 2015 o ad altre fonti pubblicamente disponibili.

Indicatori GRI-G4	Pubblicazione	Riferimenti (pagine)	Rendicontazione	Omissione e motivazione
Strategia e analisi				
G4-1 Dichiarazione del CEO	BdS	5	✓	
G4-2 Principali impatti, rischi, opportunità	BdS	14	✓	
Profilo dell'organizzazione				
G4-3 Nome dell'organizzazione	BdS	11-13	✓	
G4-4 Principali marchi, prodotti e/o servizi	BdS	11-13	✓	
G4-5 Sede principale	BdS	11	✓	
G4-6 Struttura operativa dell'organizzazione e paesi di operatività	BdS	12, 13	✓	
G4-7 Assetto proprietario e forma legale	BdS	12	✓	
G4-8 Mercati serviti	BdS	11	✓	
G4-9 Dimensione dell'organizzazione	BdS	11-13	✓	
G4-10 Dipendenti suddivisi per genere, tipo di contratto, area geografica, inquadramento.	BdS	74, 127	✓	<i>La natura del business non permette una quantificazione attendibile e completa di tutti gli aspetti indicati dall'indice, che è stato pertanto riportato sulla base delle migliori informazioni disponibili.</i>
G4-11 Percentuale di dipendenti coperti dai contratti collettivi di lavoro.	BdS	74	✓	
G4-12 Descrizione dell'organizzazione della catena di fornitura	BdS	96	✓	
G4-13 Cambiamenti significativi nella struttura o nell'assetto proprietario	BdS	12	✓	
Impegno in iniziative esterne				
G4-14 Modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale	BdS	20, 21	✓	
G4-15 Adozione di codici e principi esterni in ambito economico, sociale e ambientale	BdS	26	✓	
G4-16 Partecipazioni ad associazioni di categoria	BdS	30	✓	

Indicatori GRI-G4	Pubblicazione	Riferimenti (pagine)	Rendicontazione	Omissione e motivazione
Perimetro del bilancio				
G4-17 Perimetro del bilancio	BdS	122, 123	✓	
G4-18 Processo per la definizione dei contenuti	BdS	122, 123	✓	
G4-19 Aspetti materiali identificati	BdS	32, 122, 123	✓	
G4-20 Indicare il perimetro interno all'organizzazione per ogni aspetto materiale	BdS	32, 122, 123	✓	
G4-21 Indicare il perimetro esterno all'organizzazione per ogni aspetto materiale	BdS	32, 122, 123	✓	
G4-22 Modifiche di metodo rispetto al precedente bilancio	BdS	122, 123	✓	
G4-23 Cambiamenti significativi di obiettivo, perimetro o metodi di misurazione rispetto al precedente bilancio	BdS	122, 123	✓	
Coinvolgimento degli stakeholder				
G4-24 Elenco degli stakeholder coinvolti	BdS	30	✓	
G4-25 Principi per identificare gli stakeholder da coinvolgere	BdS	30	✓	
G4-26 Attività di coinvolgimento degli stakeholder	BdS	30, 68, 71, 78	✓	
G4-27 Aspetti chiave e criticità emerse dal coinvolgimento degli stakeholder e relative azioni	BdS	32	✓	
Parametri del report				
G4-28 Periodo di rendicontazione	BdS	122, 123	✓	
G4-29 Data di pubblicazione del precedente bilancio	BdS	122, 123	✓	
G4-30 Periodicità di rendicontazione	BdS	122, 123	✓	
G4-31 Contatti e indirizzi per informazioni sul bilancio	BdS	122, 123	✓	
GRI Content Index				
G4-32 Tabella di riferimento GRI	BdS	132	✓	
G4-33 Attestazione esterna	BdS	130	✓	
GOVERNANCE, IMPEGNI, COINVOLGIMENTO				
Governance				
G4-34 Struttura di governo dell'organizzazione	BdS	18	✓	
G4-35 Processo di delega degli aspetti economici, ambientali e sociali dal più alto organo di governo ai senior executives e ai dipendenti	BdS	25	✓	
G4-36 Executive level con responsabilità in relazione alle performance economiche, ambientali e sociali	BdS	18, 25	✓	
G4-41 Processi volti a impedire conflitti di interesse	BdS	25	✓	

Indicatori GRI-G4	Publicazione	Riferimenti (pagine)	Rendicontazione	Omissione e motivazione	
Etica e integrità					
G4-56	Descrizione dei valori, principi e norme di condotta	BdS	26	✓	
G4-57	Meccanismi interni ed esterni per fornire supporto in relazione agli aspetti connessi all'etica ed all'integrità	BdS	26	✓	
G4-58	Meccanismi interni ed esterni per la rendicontazione di problematiche in relazione agli aspetti connessi all'etica ed all'integrità	BdS	26	✓	
DMA		BdS	12	✓	
Economica					
Performance economica					
G4-EC1	Valore economico direttamente generato e distribuito	BdS	20	✓	
G4-EC2	Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità connesse con i cambiamenti climatici	BdS	/	Non applicabile	
G4-EC4	Finanziamenti significativi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione	BdS	/	Non applicabile	
Presenza sul mercato					
G4-EC5	Rapporto tra lo stipendio standard dei neoassunti per genere e stipendio minimo locale presso sedi operative più significative	BdS	/	Non applicabile	<i>Data la diversa provenienza della workforce la tipologia di contratto applicata per nazione di appartenenza risulta essere non applicabile.</i>
G4-EC6	Proporzione del senior management assunta all'interno delle comunità locali.	BdS	/	Non applicabile	
Impatti economici indiretti					
G4-EC7	Sviluppo e impatto di investimenti in infrastrutture e servizi di pubblica utilità	BdS	21, 45	✓	
G4-EC9	Politiche, pratiche e percentuale di spesa concentrata sui fornitori locali in relazione alle sedi operative più significative	BdS	96, 97, 124	✓	
Ambientale					
EN 1	Materie prime utilizzate per peso e volume	BdS	/	Non applicabile	<i>La natura del business di riferimento non permette la quantificazione di alcune materie prime utilizzate secondo metriche di volume/massa.</i>
Energy					
EN 3	Consumo diretto di energia all'interno dell'organizzazione (suddiviso per fonte energetica primaria)	BdS	124	✓	
EN 4	Consumo indiretto di energia al di fuori dell'organizzazione (suddiviso per fonte energetica primaria)	BdS	/	Non applicabile	
EN 5	Intensità energetica	BdS	124	✓	
EN 6	Risparmio energetico dovuto alla conservazione e miglioramenti in termini di efficienza	BdS	46, 47, 124	✓	
EN 7	Prodotti e servizi per l'efficienza energetica o basati sull'energia rinnovabile	BdS	/	Non applicabile	

Indicatori GRI-G4		Publicazione	Riferimenti (pagine)	Rendicontazione	Omissione e motivazione
Acqua					
EN 8	Prelievo totale di acqua per fonte	BdS	124	✓	
EN 9	Fonti idriche significativamente interessate dal prelievo	BdS	51, 124	✓	
EN 10	Percentuale e volume totale dell'acqua riciclata e riutilizzata	BdS	52, 124	✓	
Biodiversità					
EN 11	Localizzazione di siti ubicati in aree protette, di significativo valore per la biodiversità	BdS	/	Non applicabile	
EN 12	Descrizione dei maggiori impatti sulla biodiversità	BdS	56, 57	✓	
EN 13	Habitat protetti o ripristinati	BdS	56, 57	✓	
EN 14	Numero delle specie elencate nella lista rossa IUCN e nelle liste nazionali	BdS	/	Non applicabile	
Emissioni					
EN 15	Emissioni dirette di gas a effetto serra per peso (scope 1)	BdS	47, 50, 124	✓	
EN 16	Emissioni indirette di gas a effetto serra per peso (scope 2)	BdS	/	Non applicabile	
EN 17	Altre emissioni indirette di gas a effetto serra per peso (scope 3)	BdS	50	✓	
EN 18	Intensità delle emissioni di gas ad effetto serra	BdS	124	✓	Relativamente all'attività caratteristica del comparto crocieristico.
EN 19	Iniziative per ridurre le emissioni di gas ad effetto serra e risultati raggiunti	BdS	48	✓	
EN 20	Emissioni di sostanze nocive per l'ozono	BdS	47, 50	✓	
EN 21	NOx, SOx e altre emissioni significative nell'aria per tipologia e peso	BdS	124	✓	
EN 22	Acqua totale scaricata per qualità e destinazione	BdS	124	✓	
EN 23	Peso totale dei rifiuti per tipologia e metodi di smaltimento	BdS	124	✓	
EN 24	Numero totale e volume di sversamenti significativi	BdS	53	✓	
EN 25	Rifiuti pericolosi in base alla convenzione di Basilea	BdS	125	✓	
EN 26	Biodiversità e habitat colpiti dalle dispersioni dell'organizzazione	BdS	56, 50	✓	
Prodotti e servizi					
EN 27	Mitigazione di impatti di prodotti e servizi sull'ambiente e grado di mitigazione dell'impatto	BdS	42, 60	✓	
EN 28	Percentuale dei prodotti venduti e relativo materiale di imballaggio riciclato o riutilizzato per categoria	BdS	/	Non applicabile	

Indicatori GRI-G4	Publicazione	Riferimenti (pagine)	Rendicontazione	Omissione e motivazione	
Compliance					
EN 29	Valore delle multe e numero delle sanzioni non monetarie per mancato rispetto di regolamenti e leggi in materia ambientale	BdS	53	✓	
Trasporti					
EN 30	Impatti ambientali dei trasporti	BdS	/	Non applicabile	
Generale					
EN 31	Spese e investimenti per la protezione dell'ambiente	BdS	/	Riservatezza	
Valutazione ambientale dei fornitori					
EN 32	Percentuale di nuovi fornitori selezionati in base a criteri ambientali	BdS	96	✓	
EN 33	Significativi e potenziali impatti ambientali negativi sulla catena di fornitura e azioni intraprese	BdS	29	✓	
Lamentele ambientali					
EN 34	Lamentele sugli impatti ambientali	BdS	53	✓	
SOCIALE					
Occupazione					
LA 1	Numero totale dei dipendenti e turnover, suddiviso per tipologia, tipo di contratto, distribuzione territoriale e genere	BdS	124	✓	<i>La natura del business non permette una quantificazione attendibile e completa di tutti gli aspetti indicati dall'indice, che è stato pertanto riportato sulla base delle migliori informazioni disponibili.</i>
LA 2	Benefit previsti per i lavoratori a tempo pieno ma non per i lavoratori part-time e/o a termine, suddivisi per sedi operative più rilevanti.	BdS	/	Non applicabile	<i>Dal punto di vista contrattuale non sono previste differenziazioni specifiche. Eventuali benefit sono riproporzionati in base all'orario di lavoro pattuito, alle norme di riferimento delle diverse aree geografiche e per questo comprendono o escludono alcune tipologie di prestazioni e/o coperture previdenziali e assicurative.</i>
LA 3	Tasso di rientro al lavoro dopo il congedo parentale, suddiviso per genere	BdS	124	✓	
LA 4	Periodo minimo di preavviso per modifiche operative	BdS	/	Riservatezza	<i>Relativamente al periodo minimo di preavviso correlato a modifiche di carattere operativo, Costa Crociere informa e consulta i rappresentanti dei lavoratori, nel rispetto della normativa prevista.</i>
LA 6	Tasso di infortuni sul lavoro, di malattia, di giornate di lavoro perse, assenteismo e numero totale di decessi, divisi per area geografica e genere	BdS	39, 124	✓	
LA 7	Programmi formativi relativi alla prevenzione e al controllo dei rischi a supporto del personale in relazione a disturbi o a malattie gravi	BdS	/	Non applicabile	
LA 8	Accordi con sindacati su salute e sicurezza	BdS	39	✓	

Indicatori GRI-G4		Publicazione	Riferimenti (pagine)	Rendicontazione	Omissione e motivazione
Formazione e istruzione					
LA 9	Ore medie di formazione annue per dipendente, suddiviso per categoria di lavoratori	BdS	124	✓	
LA 10	Programmi per lo sviluppo delle competenze e avanzamenti di carriera	BdS	80, 81	✓	
LA 11	Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle performance e dello sviluppo della propria carriera, suddivisi per genere.	BdS	80, 81	✓	
DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ					
Uguaglianza di remunerazione tra donne e uomini					
LA 13	Rapporto tra lo stipendio base delle donne e quello degli uomini per categoria e sedi operative significative		/		Riservatezza
Valutazione dei fornitori in base alle pratiche di lavoro					
LA 14	Percentuale di nuovi fornitori selezionati in base a criteri inerenti le condizioni lavorative del personale	BdS	96	✓	
LA 15	Significativi e potenziali impatti negativi, in materia di pratiche di lavoro, all'interno della catena di fornitura e azioni intraprese	BdS	29	✓	
Lamentele sulle pratiche di lavoro					
LA 16	Lamentele sulle pratiche di lavoro	BdS	26	✓	
DIRITTI UMANI					
Investimenti					
HR 2	Ore totali di formazione dei dipendenti sugli aspetti dei diritti umani	BdS	26	✓	
Non discriminazione					
HR 3	Numero totale di casi di discriminazione e azioni intraprese	BdS	26	✓	
Lavoro minorile					
HR 5	Operazioni e fornitori significativi con elevato rischio di ricorso al lavoro minorile e misure adottate	BdS	26	✓	
HR 6	Operazioni fornitori significativi con elevato rischio di ricorso al lavoro forzato e misure intraprese per contribuire alla loro abolizione	BdS	26	✓	
Pratiche di sicurezza					
HR 7	Personale addetto alla sicurezza che ha ricevuto formazione sui diritti umani	BdS	26	✓	
Diritti delle popolazioni indigene					
HR 8	Violazione dei diritti della comunità locale e azioni intraprese	BdS	/		Non applicabile
VALUTAZIONE DEI DIRITTI UMANI					
Valutazione dei fornitori sui diritti umani					
HR 10	Percentuale di nuovi fornitori selezionati in base a criteri inerenti i diritti umani	BdS	96	✓	
HR 11	Significativi e potenziali impatti negativi, in materia di diritti umani, all'interno della catena di fornitura e azioni intraprese	BdS	29	✓	

Indicatori GRI-G4	Publicazione	Riferimenti (pagine)	Rendicontazione	Omissione e motivazione
Lamentele legate ai diritti umani				
HR 12	Numero di lamentele legate ai diritti umani	BdS	26	✓
SOCIETÀ				
Comunità locali				
SO 2	Attività con significativi impatti negativi, potenziali o effettivi, sulle comunità locali	BdS	49, 66, 67	✓
Corruzione				
SO 3	Monitoraggio del rischio di corruzione	BdS	26	✓
SO 4	Personale formato sulla prevenzione dei reati di corruzione	BdS	26	✓
SO 5	Azioni intraprese a seguito di casi di corruzione	BdS	/	Non applicabile
Contributi politici (approccio nei confronti di politica/istituzioni)				
SO 6	Contributi a partiti politici e relative istituzioni per paese	BdS	/	Non applicabile
Comportamenti anti collusivi				
SO 7	Azioni legali riferite a concorrenza sleale, antitrust e pratiche monopolistiche	BdS	/	Non applicabile
Conformità				
SO 8	Multe e sanzioni monetarie e non per non conformità a leggi o regolamenti	BdS	/	Non applicabile
Valutazione dei fornitori per l'impatto sulla società				
SO 9	Percentuale di nuovi fornitori selezionati in base a criteri inerenti gli impatti sulla società	BdS	96	✓
SO 10	Significativi e potenziali impatti negativi, in materia di impatti sulla società, all'interno della catena di fornitura e azioni intraprese	BdS	29	✓
Lamentele legate all'impatto sulla società				
SO 11	Lamentele legate all'impatto sulla società		/	Non applicabile
RESPONSABILITÀ DI PRODOTTO				
Salute e sicurezza dei consumatori				
PR 1	Impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi	BdS	27,86	✓
PR 2	Casi di non conformità in materia di salute e sicurezza dei prodotti e servizi	BdS	/	Non applicabile
Etichettatura di prodotti e servizi				
PR 3	Informazioni su prodotti e servizi	BdS	/	Non applicabile
PR 4	Casi di non conformità a regolamenti e codici volontari su informativa di prodotti e servizi	BdS	/	Non applicabile
PR 5	Risultati delle indagini che misurano la soddisfazione del cliente	BdS	90	✓

Indicatori GRI-G4	Pubblicazione	Riferimenti (pagine)	Rendicontazione	Omissione e motivazione
Marketing Communication				
PR 6	Vendita di prodotti vietati o contestati	BdS	/	Non applicabile
PR 7	Non conformità a regolamenti e codici volontari riferiti all'attività di marketing, comunicazione, pubblicità ecc	BdS	/	Non applicabile
Rispetto della privacy				
PR 8	Reclami documentati su violazioni della privacy	BdS	/	Non applicabile
Conformità				
PR 9	Sanzioni per non conformità a leggi o regolamenti riguardanti l'uso di prodotti e servizi	BdS	/	Non applicabile



Costa Crociere S.p.A

Piazza Piccapietra, 48 - Genova
sustainability@costa.it