MÉMOIRE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2021

BALEARIA

MÉMOIRE
DÉVELOPPEMENT DURABLE

2021

BALEARIA

Baleària 2021

En trois minutes

Une compagnie maritime leader

29 NAVIRES

24 LIAISONS

6 PAYS

1 391 000 MILLES

Liaisons nationales : *Îles Baléares, Îles Canaries, Ceuta et Melilla.*

Liaisons internationales : *Maroc, Algérie, France, États-Unis et Bahamas.*

Trafics

2 911 000 PASSAGERS

765 000 VÉHICULES

6 584 000 ML DE FRET

396 MILLIONS D'EUROS DE RECETTES D'EXPLOITATION

93 % Liaisons nationales

Les activités de transport de passagers et de fret ont eu un poids égal dans le chiffre d'affaires.

Cap sur la durabilité

Pionnier du gaz naturel

Baleària se trouve actuellement dans la phase finale de son plan de flotte au gaz naturel, un combustible de transition vers une décarbonation totale.

9 NAVIRES À GAZ

380 MILLIONS D'EUROS D'INVESTISSEMENT

Intégration dans la flotte de l'Eleanor Roosevelt, le premier fast-ferry du monde équipé de moteurs doubles à gaz.

Navigation éco-efficiente

0,411 RATIO tCO_2/MILLE

Projets UE *liés à l'hydrogène et au contrôle des émissions.*

Sommaire

4

06 Mot du président

08 Compagnie leader

16 Cap sur la durabilité

20 Numérisation

24 Expérience client

34 Ressources humaines

40 Engagement social

47 Indicateurs

Expérience client

Service clientèle

403 000
ATTENTIONS

Satisfaction

98,1 %
TAUX DE FIDÉLITÉ

8,4 NAVIRES

8,2 SERVICE

Canaux en ligne

Le numérique est devenu le principal canal de ventes

11 764 000
VISITES WEB

242 500
SUIVEURS RÉSEAUX SOCIAUX

Baleària Club

Nouveau programme de fidélisation par points pour obtenir des offres et des avantages.

Numérisation

Le voyage intelligent

Des assistants virtuels (chatbot et portail d'information sur le voyage) ont été développés et la numérotation des sièges a été introduite.

10
SMART SHIPS AVEC SMART B

Tour de contrôle

Supervision en temps réel des données de la flotte pour la prise de décisions rapides et efficientes.

7
NAVIRES AVEC CAPTEURS

Ressources humaines

Effectif

1 636
EMPLOYÉS

44 % 56 %

Formation

27 000
HEURES

Communication interne

2ème Convention Baleària

Nouvelle app interne

Engagement social

Fondation Baleària

282
ACTIONS

8
LLONGES DE LA CULTURA

Fournisseurs

7 400
FOURNISSEURS

78 %
FOURNISSEURS LOCAUX

Mot du président

En 2021, Baleària a connu une épreuve difficile de stress avec de bons résultats qui contribueront à compenser l'exercice 2020 en améliorant notre solvabilité. La clé du succès a été de renforcer notre stratégie et de déployer nos capacités en tant qu'entreprise dans un contexte difficile. Et nous l'avons fait avec pour principes directeurs la solvabilité, l'innovation, la responsabilité et la durabilité.

Cette année, notre BAIIDA a dépassé les 100 millions d'euros pour la première fois de notre histoire, grâce à nos efforts et à la bonne tenue des prix des carburants au cours des trois premiers trimestres. Ce résultat a contribué à renforcer notre solvabilité, à amortir la dette, à améliorer notre trésorerie et à donner une continuité à notre plan d'investissements. Par rapport à 2020, nous avons transporté 38 % de passagers en plus, 15 % de fret en plus et 29 % de véhicules en plus grâce, surtout, au bon comportement du trafic domestique. Mais au-delà de ce qui a été réalisé, nous sommes fiers du pourquoi et du comment.

En tant qu'entreprise du secteur de la mobilité maritime liée au tourisme, l'un des secteurs les plus durement touchés par la pandémie, nous avons géré cette crise et sommes devenus une compagnie maritime de plus en plus éco-efficiente (plus durable au niveau environnemental, économique et social), engagée envers le territoire et avec une vocation de service public. Chez Baleària, nous pensons être la preuve que les arbres aux racines solides résistent mieux face aux tempêtes. Notre cœur, notre cap sur la durabilité et notre esprit intelligent ne sont pas simplement un slogan : ils sont bien réels, comme l'atteste ce document. Un exercice de rigueur et de transparence auquel nous nous livrons pour la douzième année, conformément aux critères de la Global Reporting Initiative (GRI), en accord avec le Pacte mondial des Nations unies, et que nous considérons comme une obligation éthique.

Baleària a été la compagnie pionnière dans l'adoption des Objectifs de développement durable (ODD) et de l'Agenda 2030. Générer de la richesse aujourd'hui sans compromettre l'avenir fait partie de la génétique de notre entreprise, dont l'objectif est zéro émission et la décarbonation totale en 2050. Nous participons à des projets menés dans le domaine de l'hydrogène vert et du biométhane d'origine renouvelable, et nous sommes engagés en faveur du gaz naturel comme carburant de transition. Nous sommes les premiers à naviguer avec cette énergie plus propre, et nous avons engagé des investissements de 380 millions d'euros dans neuf navires équipés de moteurs à gaz. Ces moteurs doubles sont préparés pour consommer du gaz renouvelable neutre en émissions de CO_2 provenant d'exploitations d'élevage, mais aussi pour consommer en partie de l'hydrogène vert. Cette année, nous avons augmenté notre consommation de gaz naturel de 36 %, même si nous avons décidé en octobre d'en réduire l'utilisation et de le réserver pendant les manœuvres et dans les ports, une mesure temporaire adoptée par responsabilité et pour préserver la viabilité de l'entreprise face à la flambée des prix de ce carburant.

Notre engagement ferme en faveur de l'éco-efficience et de la compétitivité repose également sur la transformation numérique. Nous avons dix navires intelligents qui améliorent l'expérience et le confort des passagers et des clients de fret. Nous allons vers notre objectif de faire de Baleària une *data driven company* (une entreprise guidée par les données), avec des décisions reposant sur le *big data* et prises en temps réel avec la plus grande efficience, en définissant des modèles prédictifs permettant d'in-

Continuer à être une compagnie maritime locale avec une âme et des valeurs, engagée envers la région et la société, est essentiel pour notre avenir. Notre passion pour le travail bien fait et les origines dont nous sommes fiers nous permettront de maintenir notre leadership avec toutes les garanties.

tégrer l'intelligence artificielle dans notre gestion. En 2021, nous avons terminé la première phase de notre tour de contrôle de flotte qui supervise les paramètres de navigation et permet ainsi d'améliorer les opérations. Dans le cadre du projet *Green and Connected Ports*, sept navires sont désormais équipés de capteurs pour mesurer les émissions.

Baleària exerce un effet moteur économique, social et culturel dans les régions où la société opère. Parce que nous sommes une compagnie maritime locale à vocation internationale. En effet, 78 % de nos fournisseurs sont de proximité. En ce sens, l'entreprise restitue la valeur qu'elle génère à ses parties prenantes.

Les plus de 1 600 personnes qui travaillent dans notre compagnie confirment chaque jour notre engagement pour fournir un excellent service aux millions de passagers et aux milliers de clients du secteur du fret qui ont voyagé avec nous. Le taux de fidélité de 98,1 % et l'appréciation de notre service sont une motivation de plus. Nous avons investi 21 % de plus dans la formation dispensée par notre École d'entreprise Baleària pour nous adapter aux exigences du moment.

La transition numérique, l'innovation et la recherche d'énergies neutres en CO_2 constituent notre carte de navigation. Un fait marquant illustrant parfaitement notre culture verte et intelligente a été la mise à l'eau de l'*Eleanor Roosevelt*, le premier *fast-ferry* au monde pour passagers et marchandises propulsé par des moteurs au gaz naturel. De plus, nous avons commencé à construire le premier ferry de passagers et de fret 100 % électrique de la Méditerranée, sans émissions pendant les manœuvres d'approche et la présence au port. Ce ferry consomme de l'hydrogène vert comme source d'énergie à titre expérimental.

Nous sommes forts parce que nous sommes solvables et fiables. La confiance que nous générons est notre principal atout. En tant qu'entreprise responsable, notre volonté est de constituer un moteur de la dynamisation culturelle et de promouvoir la cohésion, la liberté et l'inclusion au sein d'une société ouverte. Par le biais de la Fondation Baleària, nous avons participé à plus de 280 activités.

Notre engagement pour l'avenir tout en conquérant le présent fait de nous une compagnie maritime locale avec une âme et des valeurs, sensible à la réalité sociale et économique de nos régions. Notre passion pour le travail bien fait et les origines dont nous sommes fiers nous permettront de maintenir notre leadership avec toutes les garanties.

Adolfo Utor
Président de Baleària

COMPAGNIE MARITIME LEADER

Une compagnie maritime locale à vocation écologique avec intelligence d'esprit

La mobilité durable et intelligente en mer est le moteur de Baleària, une entreprise qui tire son inspiration de l'innovation et de la préservation de l'environnement, impliquée dans le développement durable et le bien-être des personnes.

Baleària est le premier groupe maritime d'Espagne, présent depuis plus de 20 ans dans le secteur du transport maritime de passagers, de véhicules et de marchandises, avec des lignes reliant tous les jours l'Espagne continentale aux Îles Baléares, aux Îles Canaries, à Ceuta et à Melilla. Baleària est également la seule compagnie maritime reliant les quatre îles de l'archipel baléare. Au niveau international, elle opère au Nord de l'Afrique (Maroc et Algérie), au Sud de la France, ainsi qu'entre les États-Unis et les Bahamas.

La compagnie est une référence au niveau mondial en matière de durabilité grâce à son engagement en faveur d'une mobilité éco-efficiente à base d'énergies plus propres et respectueuses de la planète comme le gaz naturel, afin d'avancer vers la décarbonation. Baleària possède une flotte d'une trentaine de navires, dont neuf sont préparés pour naviguer au gaz naturel, ce qui illustre la transition énergétique de l'entreprise. Avec pour slogan *Rumbo verde* (*Cap sur la durabilité*), la compagnie fait preuve de son engagement en faveur de l'environnement, en participant à des projets mettant en œuvre des énergies renouvelables telles que l'hydrogène vert ou le biométhane, dans le but de parvenir à une navigation 0 émissions d'ici 2050.

L'innovation est la clé de l'identité et du leadership de la compagnie. Baleària mène des projets qui mettent la numérisation et la technologie au service du client : parmi d'autres initiatives, elle dispose d'une flotte de *smart ships* qui offrent une expérience plus complète et personnalisée et elle optimise les possibilités du *big data* pour devenir une *data driven company*.

Baleària est une compagnie maritime locale à vocation internationale, qui emploie plus de 1 600 personnes, tant à terre qu'en mer. L'entreprise joue également un rôle important à travers la Fondation Baleària qui organise et mène des actions sociales, culturelles et environnementales afin de contribuer au développement des régions qu'elle dessert et d'améliorer la qualité de vie des habitants.

Principaux ODD auxquels contribue Baleària

- ODD 9 — Industrie, innovation et infrastructures
- ODD 11 — Villes et communautés durables
- ODD 13 — Mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques

Gouvernance corporative

Fin 2021, le président et fondateur de Baleària, Adolfo Utor, est devenu l'actionnaire unique de la société après le rachat des actions détenues par le groupe Matutes.

ADOLFO UTOR, PRÉSIDENT DE BALEÀRIA

Adolfo Utor (Alhucemas, 1961) est le président et, depuis fin 2021, l'actionnaire unique de la compagnie maritime Baleària, et initiateur de sa création en 1998. De plus, Adolfo Utor est président du Conseil social de l'université d'Alicante, membre de l'Académie royale maritime, membre du comité de direction de l'Association valencienne d'entrepreneurs (AVE) et président de la Commission des lignes régulières de l'ANAVE, entre autres.

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Adolfo Utor Président et actionnaire unique	1998
Georges Bassoul Directeur général	2019
Ricardo Climent Directeur général financier	2004
José Manuel Orengo Secrétaire général et directeur de RSC	2019

Suite à l'achat des actions du groupe Matutes, Abel Matutes, Juan Lladó et José Bonet ont quitté le conseil d'administration.

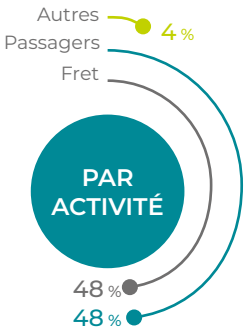
L'organisation de l'entreprise repose également sur le comité permanent (composé du conseil d'administration et du directeur des opérations numériques) et sur le comité exécutif (qui comprend, de plus, les délégués des différentes zones et les directeurs de flotte, de communication, de systèmes, de services à bord, du personnel, du fret, des opérations et des relations institutionnelles).

Rentabilité économique

Le groupe Baleària a obtenu des résultats financiers historiques, malgré le contexte de pandémie, avec des restrictions à la mobilité et l'annulation pour la deuxième année de suite de l'opération de franchissement du Détroit de Gibraltar.

Le résultat de l'année s'élève à 49 734 000 euros, comparé aux pertes de plus de 15 millions d'euros de l'année précédente. De son côté, le BAIIDA a atteint 103 543 000 euros, soit 66 % de plus qu'en 2020 et 24 % de plus qu'en 2019. Quant aux recettes d'exploitation du groupe, elles s'établissent à 396 419 000 euros, soit 16 % de plus qu'en 2020, mais inférieures à celles de 2019.

CHIFFRE D'AFFAIRES



396 MILLIONS D'EUROS
RECETTES D'EXPLOITATION
+16 %

103 MILLIONS D'EUROS
BAIIDA
+66 %

49 MILLIONS D'EUROS
RÉSULTAT DE L'EXERCICE

Principaux investissements

Les principaux investissements ont porté sur la flotte afin de disposer de navires plus éco-efficients, tant en termes d'adaptation des moteurs que de nouvelles constructions. De plus, des investissements ont été réalisés dans le déploiement du nouveau système de gestion de l'entreprise. *En savoir plus* p. 17, 18 et 21.

75,8 millions d'euros

Flotte

29 NAVIRES
+ 3 navires auxiliaires*

28 En propriété

Seulement fret 1
Ferry
Fast-ferry
14
14

9 Avec moteurs au GAZ NATUREL

10 SMART SHIPS

FERRIES

Abel Matutes	23 kn	190 m	900	625	● ●
Bahama Mama	23 kn	154 m	1 000	350	● ●
Dénia Ciutat Creativa	19 kn	150 m	399	430	
Hedy Lamarr	24 kn	186 m	600	646	● ●
Hypatia de Alejandría	24 kn	186 m	880	608	● ●
Marie Curie	24 kn	186 m	880	608	● ●
Martín i Soler	23 kn	165 m	1 200	567	● ●
Nápoles	23 kn	186 m	1 600	339	● ●
Passió per Formentera	22 kn	100 m	800	105	
Poeta López Anglada	18 kn	133 m	1 257	243	
Posidonia	17 kn	69 m	550	90	
Regina Baltica	19 kn	145 m	1 600	350	
Rosalind Franklin**	22 kn	188 m	860	624	●
Sicilia	23 kn	186 m	1 000	481	● ●
Wasa Express**		140 m	1 500		

(**) Le *Rosalind Franklin* a terminé son fret en novembre, et le *Wasa Express* a été intégré ce mois-ci à la flotte.

● Au gaz naturel ● Au gaz naturel (en projet)
● Smart-ship ● Smart-ship (en projet)
● Scrubbers

FAST-FERRIES

Avemar Dos	34 kn	82 m	855	174	
Bimini Blue Marlin	30 kn	39 m	356	-	
Cecilia Payne	38 kn	86 m	800	200	
Formentera Direct	30 kn	50 m	309	36	
Eco Aqua	28 kn	28 m	355	-	
Eco Aire	28 kn	28 m	355	-	
Eco Terra	28 kn	28 m	355	-	
Eco Lux	28 kn	28 m	355	-	
Eleanor Roosevelt	35 kn	123 m	1 200	450	● ●
Jaume I	32 kn	78 m	623	130	
Jaume II	32 kn	81 m	624	140	
Jaume III	32 kn	81 m	655	140	●
Nixe	32 kn	63 m	546	122	
Ramon Llull	32 kn	83 m	476	120	●

SEULEMENT FRET

Virot	12 kn	64 m	41	117

(*) *Águila Pescadora*, *Corb Marí* et *Rolón Plata Dos*.

Liaisons

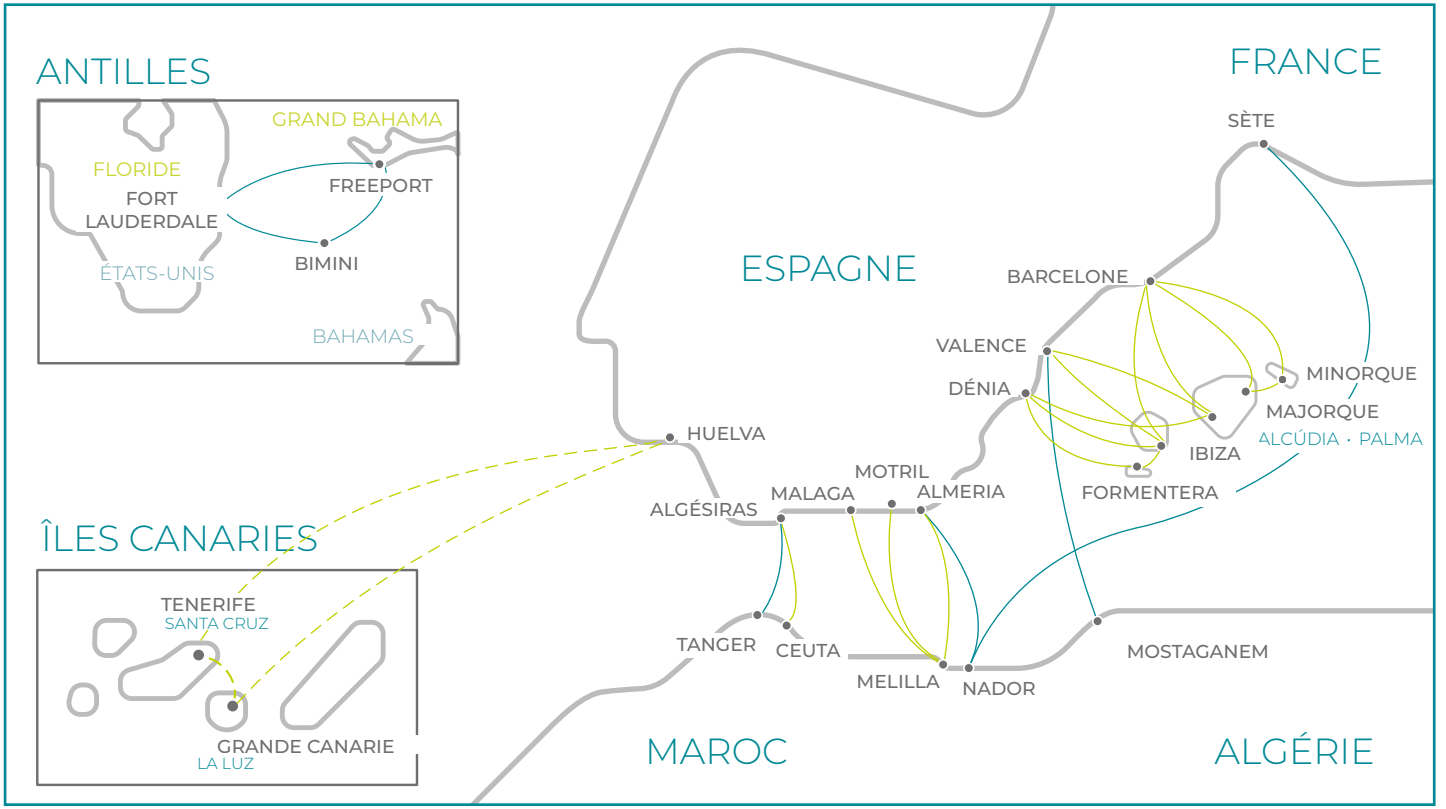
24 LIAISONS

6 PAYS

32 307 TRAVERSÉES

+25 %

90 % nationales **10 %** internationales



Transport de passagers

2 911 000
PASSAGERS
+38 %

2 762 000 nationaux (+40 %)

151 000 internationaux (+8 %)

▼ Baléares ▼ Ceuta ▼ International
▼ Melilla ▼ Canaries

765 000
VÉHICULES
+29 %

732 000 nationaux (+34 %)

34 000 internationaux (-25 %)

▼ Baléares ▼ Ceuta ▼ International
▼ Melilla ▼ Canaries

LIAISONS NATIONALES

Les restrictions à la mobilité et les incertitudes pour se déplacer ont affecté les liaisons nationales de manière inégale.

Les liaisons avec les Îles Baléares ont montré une bonne évolution, notamment en été, avec une augmentation du nombre de passagers par rapport à 2020 et un maintien par rapport à 2019, malgré le contexte sanitaire adverse. Indiquons l'augmentation des liaisons inter-îles et le fait que les liaisons avec Minorque et Formentera sont celles ayant connu la plus forte demande.

Le trafic de passagers et de véhicules en provenance de Ceuta et Melilla a chuté de 50 %, les déplacements ayant été effectués principalement par des résidents. Sur la liaison Almeria/Motril-Melilla, Baleària a obtenu un contrat d'un an pour l'exploitation de la ligne d'intérêt public.

Les liaisons Huelva-Îles Canaries, où Baleària opère conjointement avec Fred.Olsen Express, ont progressé pendant leur troisième année d'exploitation, avec une augmentation du nombre de passagers de 50 % par rapport à 2020.

LIAISONS INTERNATIONALES

Les liaisons internationales ont été fortement touchées par les restrictions liées à la pandémie. Pour la deuxième année consécutive, l'opération de franchissement du Détroit de Gibraltar (OPE) a été annulée du fait de l'interruption du trafic de passagers entre le Maroc et l'Espagne pendant toute l'année. Seules des traversées de Nador vers le port français de Sète ont été possibles, avec des services ponctuels de rapatriement. Aucune traversée n'a eu lieu avec l'Algérie jusqu'à la fin novembre, date à laquelle le pays a rouvert ses frontières.

Transport de marchandises

En 2021, les liaisons avec les Îles Baléares ont constitué une fois de plus l'essentiel de l'activité de fret de Baleària en termes de mètres linéaires transportés. Ces liaisons ont été renforcées suite au lancement d'un deuxième service quotidien direct au départ de Valence, ce qui a permis de renforcer le service baléare intégral.

La plus grande croissance de l'activité de fret de Baleària a été obtenue sur les liaisons internationales avec le Maroc, qui ont progressivement gagné du poids en termes de mètres linéaires transportés. Ainsi, dans la zone Sud, la liaison Algésiras-Tanger s'est distinguée avec une croissance de 16 %, sans oublier le lancement de la liaison Motril-Melilla, avec trois rotations hebdomadaires.

Les liaisons avec les Îles Canaries ont connu une hausse continue, avec un total cumulé pendant leurs trois ans d'existence de plus de 730 000 mètres linéaires et une croissance par rapport à 2019 de plus de 10 % de marchandises transportées.

Portail web de fret

La numérisation a permis d'accélérer les opérations portuaires et d'améliorer la planification logistique des clients.

76 % RÉSERVATIONS AUTOMATISÉES POUR LES ÎLES BALÉARES

58 % sur toutes les liaisons

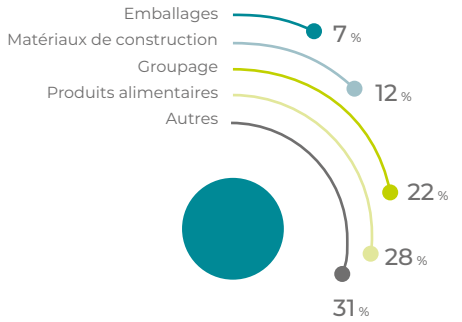
6 584 000
ML DE FRET
+15 %

487 700 CAMIONS (équivalent ml)

5 012 000 nationaux (+13 %)

1 571 000 internationaux (+19 %)

TYPE DE MARCHANDISES



CAP SUR LA DURABILITÉ

Navigation éco-efficiente

La consommation de gaz naturel a augmenté de 36 % en 2021, grâce aux huit navires adaptés pour naviguer avec ce carburant moins polluant. En octobre, Baleària a choisi d'en réduire la consommation et de l'utiliser en priorité pour les manœuvres et dans les ports, une mesure temporaire pour garantir la compétitivité face à la hausse du coût de ce carburant.

Les moteurs doubles de ces navires sont adaptés pour consommer du gaz renouvelable neutre en CO_2 et une partie d'hydrogène vert. Indiquons que la compagnie a rejoint le projet Green Hysland de l'Union européenne qui contribue à l'utilisation de l'hydrogène vert dans les Îles Baléares.

Elle a changé les moteurs du *fast-ferry Avemar Dos* pour un modèle réduisant les émissions polluantes.

CONSOMMATIONS	
Gazole	79 790 m^3
Fuel	72 565 t
Gaz naturel	698 531 771 kWh
ÉMISSIONS DE CO_2	
Gazole	219 994 t
Fuel	225 996 t
Gaz naturel	126 296 t
TOTAL	572 286 t

+36 % usage de gaz naturel

55 775 tn de CO_2 non émises grâce au recours au gaz naturel

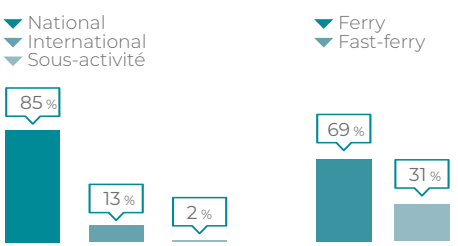
Baleària a amélioré l'efficience de ses liaisons et de ses navires, comme le montre le rapport entre les tonnes émises et les milles parcourus, qui a légèrement diminué.

0,411 RATIO tCO_2/MILLE

-2,7 %

1 391 000 MILLES parcourus

+14 %



Mesure des émissions

Green and Connected Ports

Baleària participe à ce projet qui a fait l'objet d'une subvention à hauteur de 50 % lors de l'appel à candidatures du programme Connecting Europe Facility 2014-2020 (CEF Transport) de l'Union européenne. *En savoir plus* p. 23.

Autres initiatives durables

Économie circulaire

Un nouveau navire a été intégré au projet d'économie circulaire, ce qui a permis de transformer plus de 7 tonnes de plastique en mobilier pour les terrasses des ferries.

Projet de recyclage

Baleària a rejoint ce projet d'Ecoembes de promotion du recyclage à des fins sociales dans les gares maritimes de Valence et de Dénia.

Pionnier du gaz naturel

380 MILLIONS D'EUROS D'INVESTISSEMENT

9 navires équipés de moteurs au GAZ NATUREL

2019
2020
2021
2022

Récemment construits Adaptation des moteurs*

*Cofinancé par le Mécanisme pour l'interconnexion en Europe (MIE) de l'Union européenne

La navigation au gaz réduit les émissions de CO_2 jusqu'à 30 %, celles de NOX jusqu'à 85 % et elle permet de supprimer totalement les émissions de soufre (SOX) et de particules nocives pour la santé.

Avec l'incorporation du *fast-ferry Eleanor Roosevelt*, l'adaptation des moteurs du *Martín i Soler* et le début du *retrofit* du *Hedy Lamarr*, Baleària est entrée en 2021 dans la phase finale de sa flotte de navires pouvant naviguer au gaz naturel. Un carburant pour lequel la compagnie est pionnière au niveau mondial et qui permet d'envisager une transition vers une décarbonation totale.

L'engagement à long terme en faveur d'énergies plus propres répond à des critères de responsabilité sociale et de compétitivité, dans le cadre de notre engagement en faveur de la préservation de la planète et du milieu marin.

Baleària applique une stratégie de flotte de navires éco-efficients et intelligents pour une mobilité durable en mer, tout en travaillant sur des projets liés aux énergies du futur afin d'atteindre l'objectif de 0 émissions d'ici 2050.

On doit à Baleària un fait marquant de l'histoire du transport maritime avec le lancement en 2021 de l'Eleanor Roosevelt, le premier *fast-ferry* du monde équipé de moteurs doubles alimentés au gaz naturel.

HAUTE TECHNOLOGIE

Le navire est équipé de la technologie la plus innovante qui réduit considérablement le mouvement, les vibrations et le bruit, pour le plus grand confort des passagers pendant la traversée.

VOYAGE PILOTE DÉCARBONÉ

En juin, l'*Eleanor Roosevelt* a effectué le premier voyage pilote en Europe d'un *fast-ferry* avec un carburant 100 % renouvelable. Le navire a navigué entre Barcelone et Minorque en consommant du biométhane d'origine renouvelable, ce qui a évité l'émission de plus de 50 tonnes de CO_2 dans l'atmosphère.

Notre compagnie a également collaboré avec Ports de Balears lors des premiers essais techniques dans le port de Palma pour le raccordement électrique des navires à terre.

SMART-SHIP

La numérisation des services est un élément différenciateur de ce navire, le premier à intégrer le système Smart B. *En savoir plus* p. 22.

SERVICES À BORD

L'aménagement intérieur a été conçu en donnant priorité à des salons spacieux et lumineux. L'accès se fait par un escalator ou un ascenseur, et tous les sièges du navire sont inclinables. L'*Eleanor Roosevelt* dispose de plusieurs cafétérias, d'un *food truck*, d'une aire de jeux et d'un salon VIP avec fenêtres panoramiques en verre intelligent.

POSE DE CAPTEURS

Le navire est équipé d'appareils de mesure et de capteurs installés dans le cadre du projet Green and Connected Ports. *En savoir plus* p. 23.

90 MILLIONS D'EUROS D'INVESTISSEMENT

Le navire à grande vitesse le plus grand du monde

123 m de long
28 m de large
1 200 passagers
450 véhicules

4 moteurs de **8 800** kw

35 nœuds de vitesse

8,8 Satisfaction envers le navire

★★★★★★★★★☆

8,9 Propreté à bord
8,7 Personnel
8,5 Ponctualité

NUMÉRISATION

Transformation numérique opérationnelle

La compagnie a poursuivi sa transformation numérique opérationnelle qui englobe l'ensemble de la chaîne de valeur. L'accent a été mis sur le renforcement des bases de cette transformation, et le plan stratégique pour 2022-2023 a été défini.

Les objectifs consistent à prêter davantage de services aux différents secteurs, à réduire les coûts et à améliorer la productivité, en intégrant toutes les données de l'entreprise pour que les opérations s'effectuent de manière intelligente. Après avoir analysé les différents besoins de toutes les divisions de l'entreprise, une vingtaine de projets ont été classés par ordre de priorité.

NOUVEAU SYSTÈME DE GESTION

Baleària a continué le déploiement de son nouveau système de gestion d'entreprise qui offre de nouvelles fonctionnalités et une plus grande simplicité dans la gestion des réservations. Le système repose sur la philosophie de donnée unique qui permet de mettre rapidement et facilement l'information à disposition des autres divisions de l'entreprise pouvant en avoir besoin. En 2021, six liaisons étaient déjà intégrées à ce système.

AUTRES ACTIONS 2021

CYBERSÉCURITÉ. Une simulation de *hacking* éthique a été mené pour tester et identifier les vulnérabilités du système. Un service ATP (Advanced Threat Protection) a été mis en place pour améliorer la sécurité du courrier électronique.

COLLABORATION. Un processus de migration des e-mails de la plateforme Lotus Notes vers Outlook 365 a été effectué. Cette initiative a contribué au déploiement complet de la *suite* d'Office 365 et de ses applicatifs tels que Sharepoint, Planner, One Drive, etc. L'utilisation de la *suite* a amélioré la coordination et l'accès aux documents partagés.

POSTE DE TRAVAIL. Dans le cadre du processus de mise à jour des postes de travail, plus de 160 ordinateurs ont été remplacés, les ressources ont été optimisées et plus de 30 ordinateurs ont migré vers Windows 10.

INFRASTRUCTURES. Un nouveau parc de serveurs de bureau à distance a été créé, de nouvelles tablettes ont été déployées pour les opérations de fret, et la fibre optique a été installée dans quatre succursales.

DEMANDES INTERNES. Plus de 10 000 demandes internes ont été traitées, tant pour les composants que pour les applications.

DÉVELOPPEMENT DE SYSTÈMES. Plus de 70 actions ont été menées, basées sur la simplification, la consolidation de nouvelles fonctionnalités et la création de nouveaux services pour l'activité de l'entreprise.

Big data

80 % SOURCES DE DONNÉES d'activité assimilées

Augmentation de l'usage de données dans tous les départements

Baleària a continué à centraliser les données de son activité dans sa volonté de devenir une *data driven company*. Les données ont été générées par l'écosystème des technologies du *data lake*, en fournissant un soutien au département de Flotte pour une gestion plus efficiente.

Le *data lake* coordonne et gère les informations de la tour de contrôle, un outil essentiel pour le suivi de l'activité et la prise de décisions.

À court terme, les informations du *data lake* contribueront à des projets de durabilité tels que l'empreinte carbone, une donnée pertinente pour les clients qui exigent des informations de qualité, en générant une plus grande confiance et en démontrant l'engagement de Baleària en faveur des bonnes pratiques du marché.

Un voyage plus numérique

10 SMART-SHIPS avec Smart B

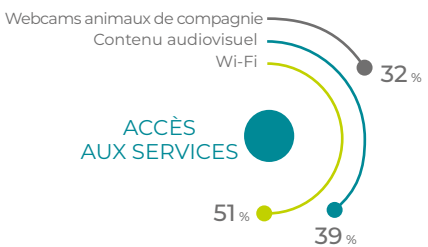
41 700 UTILISATEURS UNIQUES Smart B

158 000 heures de visionnement de contenus

9 260 bons d'accès à Internet

124 000 accès aux webcams

5 300 utilisateurs de webcams



IMPORTANCE DES SERVICES POUR LES CLIENTS

- 9,7 Webcams animaux
- 9,5 Wi-Fi
- 9,1 WhatsApp
- 8,9 Contenu multimédia
- 7,9 Chat Serena

SMART B

La compagnie a développé Smart B, un portail web qui fait office d'assistant proactif de voyage et qui est actuellement disponible pour les clients voyageant sur les *smart ships* de Baleària. Smart B accompagne les passagers avant même le voyage : il donne accès à la carte d'embarquement, à des informations sur la traversée ou à l'achat de services supplémentaires. Il permet également d'accéder à tous les services des *smart ships*.

Services numériques

- Plateforme de contenus multimédia
- Webcams dans les maisons Pet Friendly
- Connexion à Internet (bons)
- Accès par code QR
- Réseau WhatsApp gratuit
- Commandes en ligne à la cafétéria
- Liste des contenus numériques

CHATBOT SERENA

Baleària a créé Serena, un *chatbot* qui fournit des informations pertinentes aux clients et les guide en cas de doute. Il est disponible à travers Internet, sur les réseaux sociaux, WhatsApp et Smart B. De plus, ce *chatbot* permet aux passagers d'éditer leur carte d'embarquement.

135 000 conversations AVEC LE CHATBOT

Taux de demandes traitées

96 % Web Smart B

82 % WhatsApp Réseaux

NUMÉROTATION DES SIÈGES

Un algorithme a été créé pour attribuer automatiquement les sièges, en répartissant les passagers en fonction de l'occupation des salons, et selon s'ils voyagent ensemble avec la même réservation. Quelques heures avant leur voyage, les clients reçoivent leur numéro de siège par SMS ou WhatsApp. Cela a permis de commercialiser des modalités spécifiques de traversées. L'objectif est d'étendre la numérotation des sièges à l'ensemble de la flotte.

2 FAST-FERRIES avec sièges numérotés

L'objectif de Baleària est de devenir une data driven company afin de prendre des décisions de manière rapide et efficiente en obtenant et en analysant des données pertinentes.

Tour de contrôle de flotte

Fin 2021, Baleària a achevé la première phase de la tour de contrôle de la flotte : une application mobile qui surveille en temps réel différentes données de la flotte (localisation, ponctualité, vitesses, etc.), et qui inclura également les données des navires équipés de capteurs. Cela permettra d'obtenir des données à des fins d'analyse pour tirer des conclusions qui amélioreront les opérations du navire, en contrôlant les paramètres du moteur ou en permettant une navigation plus efficiente. Au cours des phases suivantes, la version PC sera créée avec des algorithmes pour optimiser l'efficience de la navigation et pour l'appliquer à toutes les divisions de l'entreprise.

7 NAVIRES AVEC CAPTEURS

2020
2021
2022

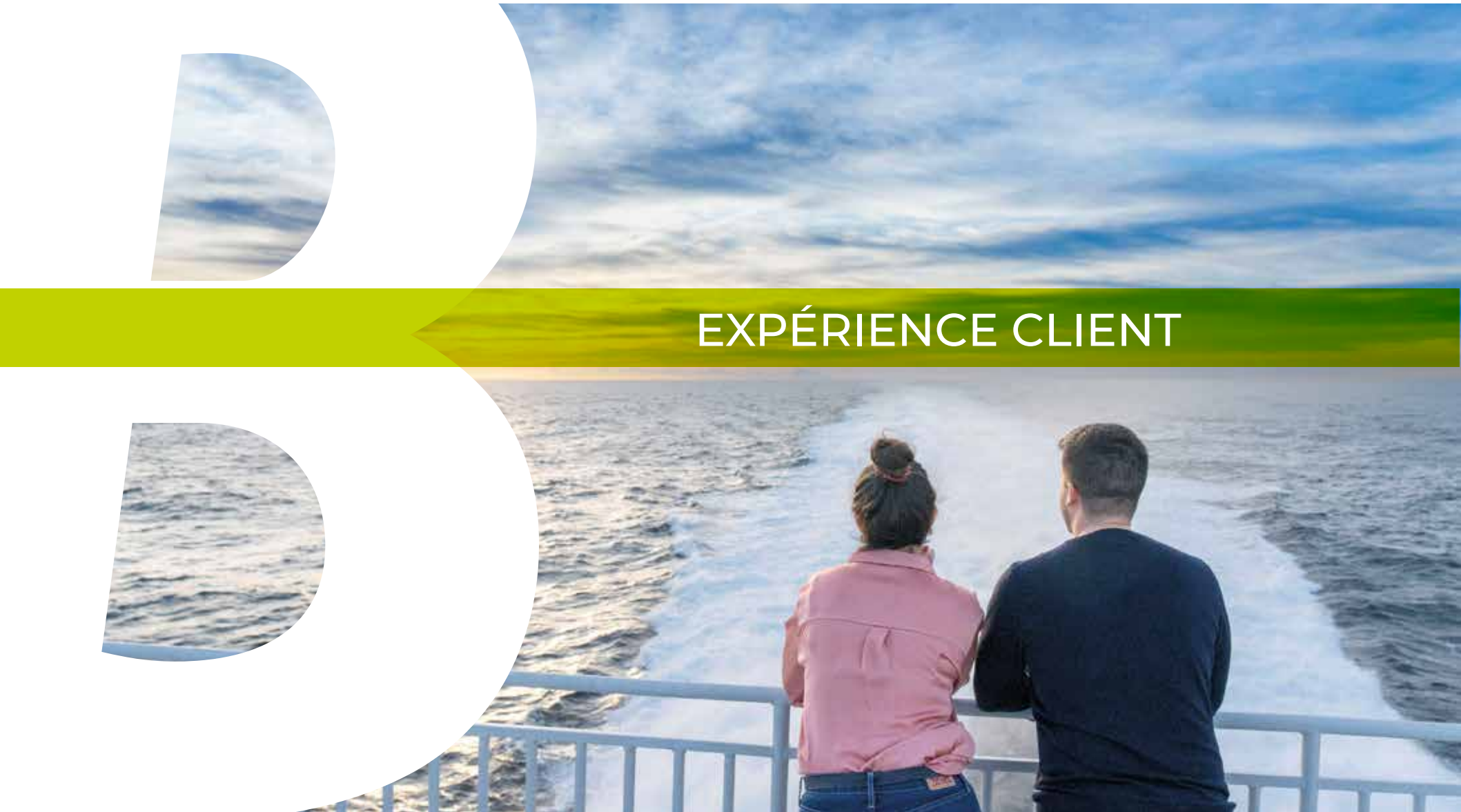
*Cofinancé par le Mécanisme pour l'interconnexion en Europe (MIE) de l'Union européenne

PROJET GREEN AND CONNECTED PORTS

Des capteurs de mesure sont installés sur les navires afin d'intégrer les données qu'ils génèrent dans la tour de contrôle.

- **Débitmètres** analyse de la consommation.
- **Torsiomètres** contrôle de la puissance des moteurs.
- **Accéléromètre** analyse du confort des passagers.
- **Capteur de tirant d'eau** contrôle du chargement et de la stabilité du bateau.
- **Analyseur de gaz** mesure des gaz émis dans l'atmosphère.
- **Intégration de dispositifs de pont** données de navigation..
- **Intégration de dispositifs de machines** données des moteurs, génération électrique. etc.

EXPÉRIENCE CLIENT



Service clientèle

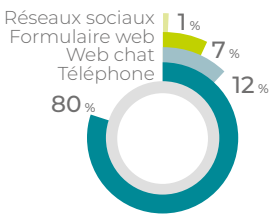
L'unification de tous les canaux de service clientèle sur les mêmes plateformes tout au long de 2021 a permis de mieux mesurer l'efficience de ce service.

AMÉLIORATIONS

Dans le domaine du **support *en ligne***, de nouvelles automatisations ont été mises en œuvre en 2021, qui ont enrichi les articles et les cas d'utilisation à la fois du HelpCenter et du *chatbot* Serena, qui constituent les étapes préalables avant d'obtenir un agent en ligne. *En savoir plus* p. 22.

Pour le **service d'attention téléphonique**, un nouveau modèle a été mis en place avec une nouvelle IVR (les locutions qui filtrent et orientent les appels en fonction des besoins du client), et avec la spécialisation des agents en fonction du motif de l'appel et du type de client. La priorité est donnée en fonction du motif de l'appel, si le client est membre du club ou s'il s'agit d'agences de voyages.

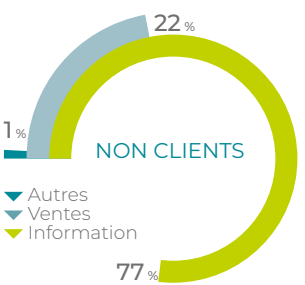
CONSULTATIONS PAR CANAL



MOTIFS DE LA CONSULTATION

- Autres
- Cartes d'embarquement
- Information
- Modifications de réservation demandées par le client

***50 %** des demandes d'information l'ont été en rapport aux tarifs ou aux horaires.*



- Autres
- Ventes
- Information

***70 %** des demandes d'information l'ont été en rapport aux tarifs ou aux horaires.*

403 000
ATTENTIONS
+42 %

98 % RÉSOLUES LORS DU PREMIER CONTACT

7 minutes en moyenne pour donner la première réponse

Services à bord

RÉAMÉNAGEMENT DES SALONS

Les espaces intérieurs de plusieurs navires ont été réaménagés pour améliorer le confort, dans un design moderne et accueillant.

Ainsi, selon les navires, de nouveaux sièges plus confortables ont été installés, les zones communes ont été réaménagées (comme la réception ou le restaurant *self-service*), des prises électriques ont été ajoutées, ainsi que d'autres éléments comme les revêtements au sol ou au mur.
Un nouveau mobilier a été installé sur les terrasses sur les bateaux de la liaison Ibiza-Formentera.

3 135 000 EUROS D'INVESTISSEMENT

1 600 nouveaux sièges

NOUVEAUX SIÈGES

Pour répondre aux demandes des différents segments de clientèle, de nouvelles modalités de traversée ont été créées :

Sirena et Neptuno Mesa
Modalité de traversée pensée pour les passagers voyageant en famille ou en groupe de 4 ou 6 personnes.

Neptuno Executive
Modalité de traversée pensée pour passagers adultes à la recherche d'un espace à l'écart pour voyager dans le calme.

VIP Plus
Siège supérieur, à la première rangée, avec repose-pieds, plus d'espace et vue sur la mer.

Siège Pet Friendly
Cette modalité de traversée permet aux passagers de faire voyager leurs animaux de compagnie à leurs côtés dans les salons, dans leur caisse de transport.

Restauration et boutiques

Des innovations en matière de produits locaux et de durabilité ont été introduites sur les navires.

Sur le *fast-ferry Eleanor Roosevelt*, un *food truck* a été installé dans l'espace extérieur ainsi qu'une boutique-bar. De nouveaux produits sans gluten sont dorénavant en vente sur l'ensemble des navires. **Produits baléares.** Des spécialités de la gastronomie baléare ont été incluses, et sur certains navires, des produits kilomètre 0 (Ibiza Produce) et de commerce équitable (Oxfam Intermón) sont disponibles. **Responsabilité sociale.** Nous avons collaboré avec les fondations Nova Terra et Cuina Justa qui élaborent des menus tout en générant des opportunités d'emploi pour les personnes en risque d'exclusion sociale. **Eco.** Les couverts biodégradables sont toujours utilisés à bord, et dernièrement, des tasses à café comestibles sont servies.

APPRÉCIATION

7,9	Boutiques
7,7	Restauration
8,6	Propreté

Compagnie maritime Pet Friendly

Les installations et les services réservés aux animaux de compagnie ont été améliorés.

69 100 ANIMAUX DE COMPAGNIE transportés +41 %

- 67 % Maisons Pet Friendly
- 23 % Cabines Pet Friendly
- 10 % Sièges Pet Friendly

+89 % d'animaux de compagnie en cabine

APPRÉCIATIONS

8,7	Cabine Pet Friendly
7,9	Maisons Pet Friendly

Smart ships

La compagnie possède 10 *smart ships* offrant des services aux clients tels qu'une plateforme gratuite de contenus numériques, la surveillance vidéo des animaux de compagnie et un accès à Internet.

Services aux familles

Baleària a obtenu le label de qualité Tourisme familial de la Fédération espagnole des familles nombreuses.

En 2021, les activités destinées au public familial ont repris, comme les animations pour enfants, les séances de magie et un *photo studio*. De plus, des sessions musicales de DJ ont été programmées sur les terrasses.

APPRÉCIATION

7,6	Loisirs à bord

Véhicules éco

La compagnie transporte gratuitement les trottinettes et les vélos électriques sur toutes ses liaisons, ainsi que les voitures à 0 émission à destination de Formentera.

11 400 VÉHICULES ÉCO transportés

- 83 % vélos
- 11 % trottinettes électriques
- 6 % voitures à émissions 0

Canaux de vente

Grâce à l'adaptation des stratégies de marketing de Baleària aux nouveaux profils de consommateurs, le canal numérique s'est consolidé comme le principal canal en termes de chiffre d'affaires, en ayant permis d'augmenter les ventes, le nombre de visites, d'utilisateurs uniques de l'application et des membres du Baleària Club.

11 764 000 VISITES

+13 %

186 000 UTILISATEURS UNIQUES APP

4,1 Appréciation de l'application

★★★★☆

DÉVELOPPEMENT DES CANAUX EN LIGNE

	Ventes	Visites
Web Baleària	34 %	12 %
App Baleària	11 %	10 %
Web Formentera Express	107 %	81 %

E-COMMERCE

FORMENTERA EXPRESS

En 2021, le site web d'achat rapide Formentera Express a doublé ses ventes et son nombre de visites. Il est devenu le moyen préféré des touristes numériques qui veulent acheter leur billet pour se rendre à Formentera. Fidèle à sa proposition de valeur d'achat en 3 clics, les utilisateurs ont apprécié la commodité, la facilité d'utilisation et le grand choix des modalités de paiement.

AMÉLIORATION DE L'EXPÉRIENCE CLIENT

Baleària est actuellement engagé dans une phase d'amélioration continue de l'expérience client sur les canaux numériques. Plus de 180 tests ont été réalisés pour améliorer les taux de conversion et les appréciations positives des clients quant aux processus de vente et d'information à travers le site web.

POLITIQUES COMMERCIALES ET DE PRIX

Afin de répondre aux besoins des clients, Baleària a continué de travailler sur les ventes anticipées avec des conditions tarifaires très flexibles, y compris avec des réductions à long terme. La compagnie a également maintenu sa politique de modifications et d'annulations en fonction de la situation du marché.

Baleària est la seule compagnie à proposer des liaisons pour toutes les Îles Baléares, et elle a tiré parti de ce fait différentiel en offrant des réductions conséquentes pour combiner différents itinéraires sur ce marché.

De nouvelles modalités de traversée ont également été créées pour répondre aux demandes des clients les plus exigeants (*En savoir plus* p. 26) et les passagers récurrents ont été fidélisés grâce au Baleària Club (*En savoir plus* p. 31).

AGENCES DE VOYAGES

Pour Baleària, les agences de voyages sont d'autres membres de son équipe commerciale avec lesquels elle établit une communication constante qui lui permet d'intégrer de nouveaux produits et d'améliorer les services.

+50 % de communications auprès des agences

Afin de renforcer cette communication directe et d'adapter l'offre aux besoins de chaque agence, Baleària a donné priorité en 2021 à la formation avec des *fam trips* à Ibiza, Majorque et Minorque, et des *webinars* nationaux en collaboration avec Agent-travel et Hosteltur. La connaissance du produit Baleària par les agences a permis de mener des actions sur mesure en fonction du type de tourisme ciblé : senior, actif, gastronomique, sportif, culturel, etc.

Partenariats et accords

BALEANDO

Portail web proposant des paquets de vacances incluant ferry, hôtel et activités.

SPORT

Panda Raid, Rally Roses des Sables, Wing Foil Spain Series, Marnaton Formentera, Voluntaris del Mar, World Padel Tour Menorca, UD Ibiza, Rutas World, Régate de voile Princesa Sofía Mallorca, Mallorca Classic Week Port Adriano, 15a Volta Menorca BTT.

GASTRONOMIE ET MUSIQUE

TaPalma, Ciutadella Destí Gastronòmic, Masterchef Celebrity, Oktoberfest, Los40 Music Awards.

Salons professionnels de tourisme

Baleària a été physiquement présente à Fitur (Madrid) et Top Resa (Paris), et virtuellement à BIT (Milan) et World Travel Market (Londres).

Associations

Baleària est membre l'ACAVE (Asociación Corporativa de Agencias de Viajes Especializadas) et de la CEAV (Confederación Española de Agencias de Viajes).

Marketing

La vidéo de la campagne d'été intitulée « *L'été nous appartient* » a constitué un fait marquant dans la communication de Baleària en se classant parmi les vidéos commerciales les plus regardées du secteur des voyages, selon le média *Marketing Directo*. Le spot a été réalisé avec la collaboration des hôteliers et artisans de Formentera.

430 000 visualisations sur YouTube

En 2021, parallèlement à la diffusion nationale dans les médias conventionnels, la compagnie a misé résolument sur la publicité à travers les canaux numériques de communication (principalement la télévision et la radio numérique).

D'autre part, afin d'améliorer l'expérience des passagers à tous les points de contact, des travaux d'adaptation et de réaménagement de nombreux guichets ont été réalisés en 2021.

Réseaux sociaux

Les principaux objectifs sont d'améliorer la reconnaissance de la marque, de disposer de canaux d'attention à la communauté, d'assister et de générer des ventes.

En 2021, la stratégie auprès des réseaux sociaux s'est appuyée sur une plus grande dynamisation des contenus (plus de publications, de messages directs, de *stories*, etc.), sur un renforcement des contenus audiovisuels, sur la segmentation des publications par régions et sur une collaboration améliorée auprès des *influencers*.

D'autre part, la conception du blog *EntreOlas* a été mise à jour pour l'intégrer dans le *look and feel* du site web de Baleària.

Initiatives d'intérêt

TikTok

Baleària a fait ses débuts sur cette plateforme avec le *challenge* #ElVeranoEsNuestro (L'été nous appartient), en devenant ainsi la première entreprise du secteur du tourisme en Espagne à utiliser ce format publicitaire.

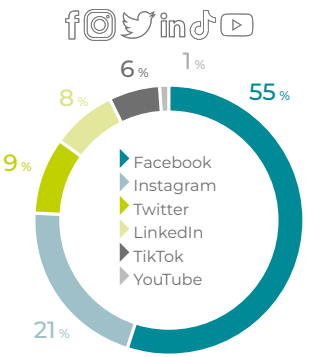
Fast-ferry Eleanor Roosevelt

Plusieurs campagnes ont été menées à l'occasion de l'inauguration de ce nouveau *fast-ferry* : la retransmission du voyage depuis le chantier naval, un reportage de la première traversée du navire, et la série *Historias del Eleanor* mettant en scène de vrais clients à travers un concours sur les réseaux sociaux.

Women in B

Événement *en ligne* mettant l'accent sur le rôle des femmes chez Baleària et au sein du secteur maritime.

242 500 SUIVEURS +34 %



270 millions de visualisations CHALLENGE TIKTOK

76 200 utilisateurs du blog *EntreOlas*

105 500 pages vues du blog

Baleària Club

Le nouveau programme de fidélisation permet aux membres du club de gagner des récompenses pour leurs voyages grâce à un système de points, et d'accéder à des offres et des avantages exclusifs.

Au début de l'été, la compagnie a lancé le nouveau programme de fidélisation Baleària Club, structuré en trois niveaux (Basic, Premium et Exclusive), en fonction du nombre de points obtenus au cours des 18 derniers mois.

Les membres gagnent des points chaque fois qu'ils voyagent, en fonction du trajet, de leur niveau au sein du club et d'autres éléments comme le fait d'embarquer avec une voiture ou de voyager avec un animal de compagnie.

Grâce à leurs points, les membres peuvent obtenir des récompenses offertes par Baleària (repas ou réductions à bord, Wi-Fi gratuit, offres exclusives ou réductions sur les réservations, entre autres) et par des tiers, ou ils peuvent échanger leurs points contre des dons reversés à des organisations sociales et environnementales avec lesquelles la Fondation Baleària collabore. Les récompenses et les offres et avantages exclusifs sont personnalisés pour chaque membre en fonction de ses préférences et de ses trajets habituels.

+17 % NOUVEAUX MEMBRES

155 000 ACCÈS WEB au club

- **4 800** récompenses échangées
- **24 145 000** points crédités
- **1 500** membres inscrits sur recommandation d'un autre
- **45 %** de consultation de mails du Club

Satisfaction des clients

Depuis des années, Baleària dispose d'un système de mesure de la satisfaction tout au long du parcours client, ce qui lui permet d'obtenir des informations pour adapter son service aux besoins des passagers.

MÉTHODOLOGIE

Pour connaître le niveau de satisfaction des clients, Baleària applique deux méthodologies. D'une part, par le biais d'une enquête transactionnelle en ligne qui est envoyée aux passagers après avoir effectué leur voyage, et qui permet d'obtenir un retour d'information quotidien. D'autre part, à travers une société externe spécialisée qui réalise des enquêtes téléphoniques pendant différentes périodes de l'année.

RÉSULTATS

À la fois le nombre de promoteurs de Baleària et le nombre de passagers ayant déclaré qu'ils voyageraient de nouveau avec la compagnie ont augmenté. Les scores ont progressé pour pratiquement tous les éléments analysés. Indiquons notamment l'augmentation du NPS sur les liaisons de Melilla (62,7) et de Ceuta (60), qui ont également montré de bons niveaux de fidélité et de service.

48,5 NPS
NET PROMOTER SCORE
+4,5

12 % Détracteurs Appréciation de 1 à 6
28 % Neutres Appréciation de 7 à 8
60 % Promoteurs Appréciation de 9 à 10

NPS = %☺ - %☹

22 300 RETOURS D'INFORMATION de clients

98,1 % TAUX DE FIDÉLITÉ
+1,8 %

8,4 Appréciation NAVIRES

8,2 Appréciation SERVICE

7,7	Rapport qualité-prix
7,6	Loisirs
8,6	Propreté
8,7	Membres d'équipage
7,7	Restauration

Sécurité

La santé et la sécurité des clients et des employés demeurent bien évidemment l'une des priorités de Baleària. Ainsi, tout au long de l'année, la compagnie a renouvelé le certificat Global Safe Site délivré par l'organisme Bureau Veritas, et elle a reçu le prix à la Meilleure pratique préventive de la mutuelle Asepeyo.

MESURES FACE AU COVID-19

Baleària a pris différentes mesures face la pandémie de COVID-19. Ces mesures ont été adaptées en fonction du contexte. Par exemple la réduction de la capacité des navires et la prise de température des passagers. La réservation et la facturation en ligne ont été généralisées et un plan de nettoyage spécifique a été élaboré, avec des produits virucides et des désinfectants certifiés. Le port du masque a été obligatoire à bord, et du gel hydroalcoolique a été mis à disposition. La santé des membres d'équipage est régulièrement suivie, et ces derniers sont spécifiquement formés sur les protocoles d'action. En été, Baleària a lancé un plan de vaccination supplémentaire afin de renforcer leur immunité.

PROTOCOLES DE SÉCURITÉ ET DE PROTECTION

Des simulacres de préparation face aux situations d'urgence sont organisés toutes les semaines à bord de nos navires. De plus, pour améliorer les protocoles et assurer une coordination efficace, des exercices sont régulièrement organisés avec différentes entités.

Baleària a établi des protocoles de prévention pour éviter les impacts environnementaux avec des plans de contrôle d'urgence et de prévention de la pollution en mer.

24 NAVIRES AVEC LA CERTIFICATION GLOBAL SAFE SITE

PERSONNEL

Gestion du personnel

Au cours de cette année riche en défis, les membres d'équipage et le personnel au sol ont redoublé d'efforts pour appliquer les mesures de sécurité nécessaires et continuer à offrir un service de qualité reposant sur le confort et la confiance des clients.

Baleària a continué à adopter des mesures organisationnelles permettant de concilier les besoins personnels, familiaux et professionnels, en les alignant sur les objectifs de l'entreprise.

Baleària est en train de réviser les protocoles et les politiques d'égalité, ainsi que la représentation sociale du personnel, dans le but de garantir une plus grande équité dans ses équipes. Elle est également engagée en faveur de l'inclusion et de la diversité. À ce titre, elle est signataire de l'Alliance des CEO pour la diversité, en collaboration avec les fondations Adecco et CEOE.

GESTION DU TALENT

Baleària poursuit ses objectifs avec la volonté que chacune de ses actions s'inspire de sa culture et de ses valeurs. Pour que le comportement du personnel s'imprègne de la culture et des valeurs de Baleària, l'entreprise a adapté le système de gestion de la performance, basé sur un modèle de compétences, qui représente l'ensemble des aptitudes, des attitudes et des connaissances fondamentales pour les personnes faisant partie de l'entreprise. Les appréciations et les actions enregistrées lors de chaque évaluation serviront de base pour gérer et promouvoir le talent au sein de Baleària.

Autres actions

COORDINATEURS/TRICES DE PERSONNES

Cette fonction de référence a été créée pour aider le personnel en matière de sélection, de formation et de développement de carrière, entre autres.

CARTE DE POSTES

Une matrice visuelle a été créée qui structure tous les postes de l'entreprise pour permettre une meilleure prise de décisions en matière de gestion du personnel et des équipes.

TABLEAU MENSUEL D'INDICATEURS

Une méthodologie de *reporting* a été mise en place à travers un outil de contrôle de gestion pour l'analyse et la planification des indicateurs de ressources humaines.

PROGRAMME *BRÚJULA*

Plus de 130 employés se sont portés volontaires pour servir de guides dans le cadre du plan d'accueil des nouveaux arrivants dans l'entreprise, et 45 d'entre eux ont été formés pour assurer cette fonction.

PROGRAMME *CONOCE MI ÁREA*

Réunion mensuelle en ligne pour informer l'ensemble du personnel sur les fonctions et le travail de chaque département.

PROGRAMME *AQUÍ TALENTO*

Baleària a participé à ce programme, en collaboration avec l'ESIC Business & Marketing School et *Valencia Plaza*, afin d'intégrer les meilleurs talents juniors dans ses équipes.

Profil de l'effectif

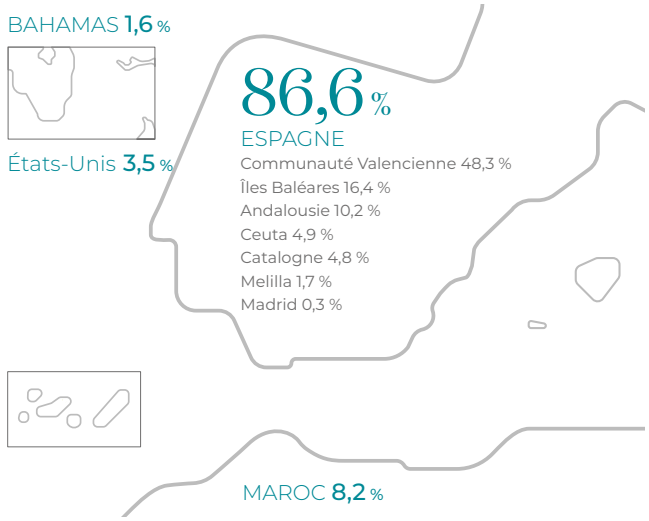
1 636 EMPLOYÉS

+7 %

44 % 56 %

	Femmes	Hommes
Personnel en mer	13 %	87 %
Personnel à terre	43 %	57 %

RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE À TERRE



34 % DE L'EFFECTIF EST INTERNATIONAL

53 nationalités

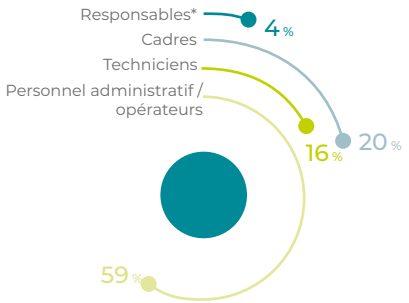
69% des membres d'équipage sont communautaires européens

La réduction des restrictions et l'amélioration de la situation sanitaire dans le cadre de la pandémie ont permis à Baleària de renforcer l'effectif moyen de 7 % par rapport à l'année précédente, ce qui s'est traduit par la création d'emplois tant pour les membres d'équipage que pour le personnel à terre.

D'autre part, la compagnie constate que son secteur est encore largement masculin, en particulier pour les membres d'équipage, même si les femmes y sont de plus en plus nombreuses.

Baleària s'engage à poursuivre la professionnalisation des équipes, en intégrant du personnel spécialisé dans les différents domaines, en assurant la stabilité et l'amélioration continue de toutes celles et ceux qui travaillent au sein de l'entreprise.

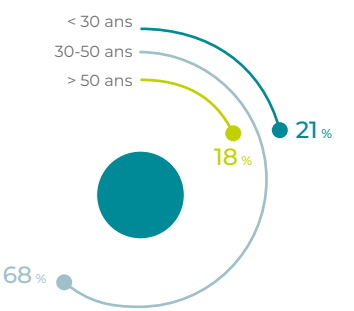
PAR CATÉGORIE PROFESSIONNELLE



Responsables*	1 %	6 %	3 %	5 %
Cadres	14 %	23 %	14 %	25 %
Techniciens	15 %	16 %	20 %	14 %
Personnel adminis-tratif / opérateurs	70 %	55 %	63 %	56 %

**Y compris les capitaines.*

PAR ÂGES



< 30 ans	20 %	21 %	20 %	21 %
30-50 ans	12 %	21 %	18 %	19 %
> 50 ans	68 %	58 %	62 %	60 %

39 ans. Âge moyen

École d'Entreprise de Baleària

L'EdEB répond aux besoins en formation de Baleària, en fonction de la réglementation, du secteur et de l'activité de l'entreprise, pour s'assurer que les employés maintiennent leur niveau de compétitivité et de productivité.

1 500 EMPLOYÉS FORMÉS
+21 %

565 000 € INVESTISSEMENT de formation
+44 %

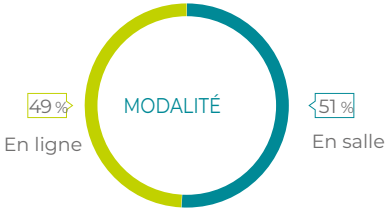
27 000 HEURES de formation
-9 %

631 actions de formation

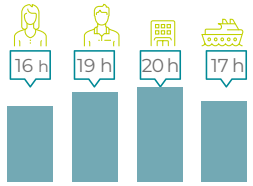
3,6 ÉVALUATION MOYENNE Actions de formation
(sur 4 points)

3,7 appréciation de la plateforme d'e-learning

HEURES DE FORMATION



MOYENNE PAR EMPLOYÉ



Stagiaires	8 h
Admin. /Opérateurs	14 h
Techniciens	34 h
Cadres	21 h
Directeurs	27 h

18 heures en moyenne par employé

PRINCIPAUX THÈMES

Trafic maritime	29 %
Sécurité alimentaire	25 %
Service informatique	12 %
Prévention des risques professionnels	8 %
Bureautique	4 %
Autres matières	22 %

La formation des membres d'équipage, tant pour le renouvellement de leurs certifications maritimes que pour la certification du code IGF, a été privilégiée. D'autre part, le personnel a été formé à de nouveaux outils externes et à des outils internes propres à l'entreprise (le nouveau système de gestion), et les nouveaux tuteurs d'accueil du programme *Brújula* ont été instruits. De plus, la formation a été intégrée dans la classe virtuelle (formation en direct via des plateformes virtuelles).

Communication interne

NOUVELLE APPLICATION INTERNE

Au cours de l'année, le nouvel outil de communication interne, l'application Be Baleària, a été progressivement déployé dans toute l'organisation. Il s'agit d'une application multilingue de type réseau social, axée sur le domaine professionnel et accessible depuis un smartphone.

En plus de canaliser toutes les informations de l'entreprise et de constituer un point de gestion des ressources humaines, les principaux objectifs de cet outil sont de contribuer au sentiment d'appartenance, d'améliorer la cohésion entre les équipes, de promouvoir les communications bidirectionnelles et de rendre les personnes plus visibles.

850 UTILISATEURS ACTIFS

52 % de l'effectif

210 utilisateurs actifs quotidiens

2ÈME CONVENTION BALEÀRIA

La compagnie a organisé une convention à laquelle a participé une large représentation des travailleurs du siège central, des succursales et de la flotte. Pendant cette journée, outre le discours du président, des conférences, des tables rondes et des ateliers ont été organisés sur différents thèmes : la numérisation, le développement durable, nos valeurs...

La communication au sein de l'organisation a été renforcée en plaçant les personnes au centre de l'attention et en contribuant à la cohésion.

Politiques d'emploi

À temps complet	91 %	99 %	97 %
À temps partiel	9 %	1 %	3 %

237 nouvelles embauches

29 % 71 %

47 personnes en stages

16 31 20 27

FONDS SOCIAL DE LA FLOTTE

1,3 % de la masse salariale est destiné aux améliorations sociales qui sont apportées par l'entreprise et gérées par les représentants du personnel.

CLUB D'AVANTAGES

Nouveau club pour le personnel de Balèaria avec des offres et des promotions sur différents produits et services.

ENGAGEMENT SOCIAL

J.A. Riera / Diario de Ibiza

Transparence, code de déontologie et conformité

Le Comité de code déontologique et de conformité, créé en 2019, veille à ce que toutes les divisions respectent la législation en vigueur et appliquent les valeurs éthiques et la responsabilité sociale de Baleària. Il est également à l'origine d'améliorations dans ces domaines.

GROUPES D'INTÉRÊT	CANAUX DE COMMUNICATION ● ponctuel ● constant ● annuel
Clients (passagers)	● Personnel des guichets et membres d'équipage, Contact Center, site web, réseaux sociaux, enquêtes de satisfaction, *newsletters*, campagnes publicitaires et articles dans les médias. ● Magazine *EntreOlas* ● Mémoire de Développement durable
Clients (fret)	● Visites commerciales, appels téléphoniques, courriels et articles dans les médias. ● Mémoire de Développement durable
Employés	● Réseau de communication interne, communiqués internes, courrier électronique, réunions et messagerie instantanée. ● Mémoire de Développement durable
Agences de voyages	● Enquêtes de satisfaction ● Visites commerciales, Contact Center, newsletters et sites web d'agences. ● Mémoire de Développement durable
Fournisseurs	● Questionnaire de certification ● Courrier électronique ● Mémoire de Développement durable
Société	● Événements, conventions, partenariats et site web. ● Articles dans les médias ● Mémoire de Développement durable
Médias de communication	● Communiqués de presse, conférences de presse, présentations, réseaux sociaux, courriels, appels téléphoniques, site web. ● Mémoire de Développement durable
Administration publique	● Courrier électronique, site web, articles dans les médias. ● Mémoire de Développement durable
Actionnaires	● Assemblée d'actionnaires et mémoire de Développement durable ● Articles dans les médias

VALEURS

En 2021, Baleària a défini ses nouvelles valeurs : durabilité, innovation, solvabilité et responsabilité. Ces dernières serviront de base à la rédaction du nouveau code de déontologie et de comportement de l'entreprise au cours du prochain exercice.

CANAL DU CODE DE DÉONTOLOGIE

Un canal de dénonciation a été créé sur le site web de Baleària permettant à toute personne des parties prenantes de signaler tout éventuel manquement déontologique ou juridique.

POLITIQUE DE GRATIFICATION

Baleària a défini sa politique de gratification qui met l'accent sur la confiance dans les employés, puisqu'elle ne leur interdit pas d'accepter des cadeaux et de les partager avec les équipes, en appliquant une série de règles, et sous le contrôle du Comité de déontologie et de conformité et de la Direction générale.

Pour la cinquième année consécutive, le réseau espagnol du Pacte mondial a qualifié le mémoire 2020 de Baleària au plus haut niveau (Avancé).

Fondation Baleària

L'objectif de la Fondation Baleària est de mener des activités visant à améliorer la cohésion sociale, la culture et la durabilité environnementale dans les régions.

282 PARTENARIATS ET ACTIONS

565 000 euros BUDGET

150 ENTITÉS collaboratrices

BALEÀRIA CULTURELLE

Les principales expositions collectives organisées par la Fondation en 2021 ont été *La mar dels Baleàrics* et *Universo confinado*. Toutes deux ont contribué à transmettre la volonté de la Fondation de promouvoir les échanges artistiques et culturels dans les régions où la compagnie est présente. Ces expositions itinérantes ont pu être visitées dans différents endroits. Pour ce qui est des expositions individuelles, indiquons notamment celles des artistes Rafael Armengol, Marco Caparrós, Ramón Pérez Carrió, Menéndez Rojas et Francesc Florit Nin. La Torre del Rellotge à Ondara a rejoint le programme *Llonges de la Cultura* pour montrer la vision la plus durable de l'art. Cet espace a accueilli des expositions transmettant des messages en faveur du respect de l'environnement.

8 LLONGES DE LA CULTURA

14 000 VISITES d'expositions

2 nouvelles *llonges*
Club Diario Ibiza
Torre del Rellotge de Ondara

338 artistes

La Fondation Baleària a été récompensée par les *Premis de la Tardor de Compromís per Dénia* pour son engagement social et la diffusion de la culture.

ECO BALEÀRIA

Université des Îles Baléares. La fondation a collaboré dans le cadre de plusieurs projets des départements de Biologie et d'écologie interdisciplinaire de l'université, ainsi qu'à des études menées avec BiodiBal.

Observations d'espèces marines Des scientifiques du réseau *Xarxa de Rescat de Fauna Marina* de la Generalitat de Catalogne et de l'organisation Pelagicus ont observé des espèces marines depuis les navires.

Palma Aquarium. La fondation a permis le transfert de 173 tortues de mer blessées ou prêtes à être lâchées en mer pour la première fois, et elle a participé à deux journées éducatives sur ces animaux marins.

Autres entités Elle a également collaboré avec des organismes environnementaux tels que Obesmar, Imedea et Gen-Gob.

BALEÀRIA SOLIDAIRE

L'un des objectifs de la Fondation est d'encourager les initiatives visant à améliorer la qualité de vie des groupes menacés d'exclusion sociale. En 2021, elle a collaboré dans le cadre de plusieurs initiatives d'organisations solidaires et sociales.

Projets en rapport avec l'enfance. La fondation a notamment collaboré dans le cadre de campagnes de collecte de jouets de la Croix-Rouge espagnole et de l'organisation Extiende Tu Mano, et d'une action au profit d'enfants hospitalisés de l'association Proyecto Juntos.

Elle a également aidé les entités suivantes : Fundació Banc de Sang i Teixits de les Illes Balears, APNEEF, ONCE, Comedor social Jesús Abandonado, Hermanitas de los Pobres, Hospital Marina Salut, Centro Investigador en Ciencias de la Salud y Medio Ambiente de la Marina Alta, etc.

BALEÀRIA, UNE ENTREPRISE SAINE

Équipes sportives. La Fondation soutient les clubs locaux des régions dans lesquelles la compagnie est présente pour qu'ils puissent participer à des événements nationaux. Elle parraine également la Peña Deportiva Santa Eulalia et la Fundació de Pilota Valenciana.

Programmes destinés aux employés de la compagnie. La Fondation a repris son programme *Rutas Saludables* dans le cadre duquel six excursions ont été organisées avec 171 participants. Elle a également repris le projet de paniers de produits de km 0 pour les employés du siège social, en collaboration avec Xarxa Agrícola.

Rapports avec la société

Depuis 2017, Baleària est membre du réseau espagnol du Pacte mondial (Global Compact), la plus grande initiative de développement durable menée par des entreprises et promue par les Nations unies.

En 2021, Baleària a été membre fondateur de la **Fondation LAB Mediterráneo** d'AVE dont l'objectif est de promouvoir l'innovation dans la Communauté Valencienne, elle a rejoint l'**Alianza Net-Zero MAR** de promotion de la décarbonation maritime, et elle a été nommée l'entreprise représentante de la section maritime du **Comité de direction de Gasnam**.

Prix

Meilleure pratique préventive

La **mutuelle Asepeyo** a souligné les protocoles déterminants pour la protection des travailleurs et des passagers face à la pandémie de coronavirus.

Économie

Les **Prix Levante-EMV Prensa Ibérica 2021** ont souligné la capacité de Baleària à s'adapter aux défis qui se sont présentés pendant la pandémie.

Meilleure compagnie maritime

Les **Prix Condé Nast Traveller** ont reconnu Baleària comme la meilleure compagnie dans la catégorie du transport maritime et des croisières.

Innovation et développement durable

La compagnie s'est vu décerner le prix **SER Viajeros Comunidad Valenciana** dans la catégorie de développement durable, pour les améliorations effectuées.

Engagement social

La Fondation Baleària a été récompensée par les **Premis de la Tardor de Compromís per Dénia** pour son diffusion de la culture.

Mobilité éco-efficiente

Le **Salon Ecomov de Valence** a récompensé l'engagement résolu de Baleària en faveur du gaz naturel comme carburant plus durable sur une partie de sa flotte de navires.

Forums et congrès
auxquels la compagnie a participé

DÉVELOPPEMENT DURABLE

- Journées Ser Turismo Sostenible de Radio Mallorca
- 2èmes journées sur le Développement durable de l'université de Valence
- Ports de la Generalitat et Économie bleue
- Green Gas Mobility Summit de Gasnam
- Ferry Conference de Shippax
- Convention cadre sur le changement climatique COP26 des Nations unies
- Gaz renouvelables de MiCiudadATodoGas
- L'entreprise face au développement durable, d'Ibercaja

NUMÉRISATION

- Réussites en matière d'intelligence touristique de la Région de Murcie
- Baléares en numérique de Telefónica
- Environmental Sensor Network and IT Platform Engineering
- Expérience d'entreprises de transformation numérique de la Fondation LAB Mediterráneo
- Cybersécurité, World Maritime Week
- Stratégies de numérisation d'entreprise de *Las Provincias*
- Numérisation du Tourisme de la Région de Murcie

AUTRES

- 1er sommet Îles Baléares - Communauté Valencienne
- Maritime competition and cooperation de Propeller Club
- Congrès des directeurs financiers d'APD
- 1er Forum Turismo à Melilla
- Dialogues de Futur
- Journée Short Sea Shipping de l'Autorité portuaire de Huelva
- Journée Eficacia en la Comunicación de l'Ordre des Publicitaires de la Communauté Valencienne

Organisations
dont elle fait partie

- Association pour le progrès de la direction
- Association des ingénieurs navals et océaniques
- Association espagnole des compagnies maritimes
- Association valencienne de chefs d'entreprise
- BatteryPlat
- Chambre de commerce d'Alicante
- Chaire de culture d'entreprise ADEIT
- Action des chefs d'entreprise pour la diversité et l'inclusion
- Cercle de chefs d'entreprise de la Marina Alta
- Comité naval espagnol de Bureau Veritas
- Communauté pour le Climat
- Confédération d'entreprises valenciennes
- Conseil social de l'université d'Alicante
- Code éthique du tourisme valencien
- Exceltur
- Fondation Conexus
- Fondation EDEM
- Fondation Empresa y Clima
- Fondation Étnor
- Gasnam
- Institut technologique de l'Énergie
- Bureau national du tourisme
- Académie royale de la Mer
- Ligue royale navale espagnole
- Entreprises Sana+Mente responsables
- Système intégré de Qualité touristique à destinations

Fournisseurs

Baleària joue un rôle moteur dans l'économie des régions où elle opère, en misant principalement sur les fournisseurs locaux qui, de plus, adhèrent aux mêmes valeurs que notre compagnie.

78 % FOURNISSEURS LOCAUX

7 412 TOTAL Fournisseurs

FOURNISSEURS PAR ZONES

Îles Baléares	19 %
Alicante	13 %
Madrid	12 %
Valence	12 %
Barcelone	11 %
Cadix	7 %
Autres	4 %

121 nouveaux fournisseurs

95,6 % de fournisseurs homologués

Le Service achats évalue les nouveaux fournisseurs pour déterminer s'ils peuvent être homologués, et il les réévalue tous les ans en fonction de certains critères (ponctualité, qualité du produit ou du service, etc.) ou d'éventuelles améliorations dans les rapports commerciaux.

CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT

Les demandes d'achat d'un produit ou d'un service doivent être autorisées par le responsable (ou approuvées par le comité des achats pour tout montant supérieur à 1 000 euros). Le Service achats compare les différents fournisseurs (qui doivent être homologués) et passe la commande auprès de celui retenu. Les commandes sont réceptionnées dans l'un des entrepôts avant d'être distribuées.

Indicateurs

Global Reporting Initiative (GRI)
Objectifs de développement durable (ODD)

I. CONTENUS DE BASE GÉNÉRAUX

1. Profil de l'organisation

102-1	Nom de l'organisation▸*Baleària*
102-2	Activités, marques, produits et services▸*p. 9, 14 et 15*
102-3	Emplacement du siège▸*Dénia (province d'Alicante)*
102-4	Localisation des opérations▸*p. 9 et 13*
102-5	Détenteur et forme juridique▸*Grupo Baleària*
102-6	Marchés desservis▸*p. 9 et 13*
102-7	Dimension de l'organisation▸*p. 9*
102-8	Information concernant les employés et les nouveaux travailleurs▸*p. 35, 36 et 37* ▸ODD 5, ODD 8
102-9	Chaîne d'approvisionnement▸ *Les fournisseurs livrent les marchandises dans les entrepôts à terre de la compagnie, cette dernière les acheminant ensuite vers les navires, dans la mesure du possible avec ses propres camionnettes. Si cela est impossible, elle a recours au transport terrestre ou aérien.*▸*p. 48*
102-10	Changements dans l'organisation et la chaîne d'approvisionnement▸*Le seul changement significatif a été l'ouverture de la délégation de Motril.* ▸*p. 4 et 5*
102-11	Principe ou vision de précaution▸*Baleària a adopté des protocoles pour éviter des dommages graves sur l'environnement, aussi bien à terre qu'à bord des navires. Pour ce faire, elle dispose des plans de contrôle d'urgence conformément à son Système de gestion environnementale et de Plans SOPEP pour éviter la pollution en mer. Par ailleurs, Baleària réalise à intervalles réguliers des simulacres pour familiariser le personnel sur les éventuelles urgences environnementales qui pourraient se produire.*
102-12	Initiatives externes▸*p. 42, 43 et 44* ▸ODD 17
102-13	Adhésion à des associations▸*p. 42, 43 et 44* ▸ODD 17

2. Stratégie

102-14	Déclaration des cadres supérieurs▸*p. 6 et 7*
102-15	Principaux impacts, risques et opportunités▸*Pour cet exercice, indiquons essentiellement l'impact négatif de la pandémie et des restrictions du début de l'année, ainsi que l'augmentation du prix du gaz naturel liquéfié, principal engagement de l'entreprise en matière de durabilité. En termes d'opportunités, indiquons la recherche de nouvelles sources d'énergie pour la navigation telles que l'énergie électrique ou l'hydrogène.*

3. Déontologie et intégrité

102-16	Valeurs, principes, standards et normes de conduite▸*Ils ne figurent pas dans ce mémoire mais peuvent être consultés sur https://issuu.com/balearia/docs/codi_conducta_v2015_espanol*
102-17	Mécanismes de conseil et préoccupations éthiques▸*Ils ne figurent pas dans ce mémoire mais peuvent être consultés* sur *https://issuu.com/balearia/docs/codi_conducta_v2015_espanol*

4. Gouvernance

102-18	Structure de gouvernance▸*p. 10*
102-19	Délégation de pouvoirs▸*L'organe supérieur de direction délègue les pouvoirs à travers le Comité exécutif à chaque responsable des affaires sociales, environnementales ou économiques.*
102-20	Responsabilité au niveau exécutif dans les domaines économiques, environnementaux et sociaux▸*Le Comité exécutif a pour mission de coordonner la planification et l'implantation de la stratégie de la compagnie, de même que le suivi de ses opportunités, risques et impacts. Il s'agit de l'organe chargé de prendre les décisions quant aux aspects économiques, sociaux et environnementaux pour lesquels la responsabilité est assumée par trois membres du comité. Ces membres rendent compte directement à l'organe supérieur de direction, ou à travers ce comité au sein duquel l'autorité est également déléguée aux responsables de ces questions par l'organe supérieur de direction.*
102-21	Consultation des groupes d'intérêt concernant les sujets économiques, environnementaux et sociaux▸*Aucune consultation des groupes d'intérêt n'a été effectuée en 2021. La dernière a été réalisée en 2019, et ses résultats ont été indiqués dans le mémoire de 2020.*
102-22	Composition de l'organe supérieur de direction et de ses comités▸*p. 10*

102-23	Président de l'organe supérieur de direction ▸ *p. 10*
102-24	Nomination et sélection de l'organe supérieur de direction ▸ *Art. 26 des Statuts de la société, composition du conseil et nomination des conseillers. Le conseil d'administration sera composé d'un certain nombre de conseillers, supérieur à 3 et inférieur à 13. L'assemblée générale des actionnaires se charge de fixer le nombre de conseillers qui composeront le conseil, à tout moment, toujours dans le respect des limites minimales et maximales visées à cet article. Toute personne peut être élue membre du conseil, la condition d'actionnaire n'étant pas requise. La nomination des membres du conseil se réalisera nécessairement selon le système de représentation proportionnelle réglementé par l'article 137 de la Loi espagnole sur les sociétés anonymes et les dispositions la développant. Art. 27. Les conseillers seront élus pour une période de cinq ans. Ils pourront être réélus, une ou plusieurs fois, par l'assemblée et pour la même durée maximale. Différents facteurs sont pris en compte, notamment la diversité, l'indépendance et l'expérience en matière économique, environnementale et sociale.*
102-25	Conflits d'intérêts ▸ *L'organe chargé de gérer les conflits d'intérêts est le Comité de déontologie et de conformité, et tout organe prévu dans ce code. Tout engagement de personnel ou de fournisseurs dépendants d'associés ou d'organes de direction est interdit sauf sur autorisation du comité.*
102-26	Fonction de l'organe supérieur de direction dans le choix de projets, valeurs et stratégie ▸ *L'organe supérieur de direction est chargé notamment d'approuver la mission, la vision et les valeurs, de même que de développer les stratégies, les politiques et les objectifs concernant ces sujets.*
102-27	Connaissances collectives de l'organe supérieur de direction ▸ *L'organe supérieur de direction compte sur diverses actions de formation spécifiques lui permettant de développer et de renforcer ses connaissances.*
102-28	Évaluation de la performance de l'activité de l'organe supérieur de direction ▸ *L'organe supérieur de direction ne fait l'objet d'aucune évaluation.*
102-29	Identification et gestion des impacts économiques, environnementaux et sociaux ▸ *Le Comité exécutif a pour mission d'identifier et de gérer les impacts économiques, environnementaux et sociaux.*
102-30	Efficacité des processus de gestion des risques ▸ *L'organe supérieur de direction traite les processus de gestion des risques dans le cadre des réunions mensuelles.*
102-31	Évaluation des sujets économiques, environnementaux et sociaux ▸ *Mensuelle*
102-32	Fonctions de l'organe supérieur de direction dans l'élaboration des rapports de développement durable ▸ *Révision et approbation finale.*
102-33	Communication de préoccupations critiques ▸ *Les préoccupations de la compagnie sont exprimées dans sa mission.* ▸ *p. 9*
102-34	Nature et nombre total de préoccupations critiques ▸ *Information non disponible. Lorsqu'il existe une préoccupation critique, cette dernière est directement transmise à la direction qui s'en occupe immédiatement.*
102-35	Politiques de rémunération ▸ *Une proposition de politique de rémunération a été présentée au comité permanent, établissant des fourchettes de salaires, des critères d'application des fourchettes et un système de rémunération variable, qui sera appliqué progressivement au cours des prochains exercices.*
102-36	Processus pour déterminer la rémunération ▸ *La société Willis Towers Watson a réalisé une analyse de positionnement sur le marché.*
102-37	Implication des groupes d'intérêt dans la rémunération ▸ *Elle est déterminée selon la convention, tant pour les barèmes des salaires que pour la partie variable de la flotte.*
102-38	Ratio de compensation totale annuelle ▸ *Le ratio de la compensation annuelle de la personne la mieux payée par rapport à la médiane est de 6,07. Cela suppose une réduction de 0,41 point.*
102-39	Ratio du pourcentage d'augmentation de la compensation totale annuelle ▸ *Information non disponible.*

5. Participation des groupes d'intérêt

102-40	Liste des groupes d'intérêt ▸ *p. 41*
102-41	Conventions de négociation collective ▸ *100 %*
102-42	Identification et sélection des groupes d'intérêt ▸ *p. 41*
102-43	Approche pour la participation des groupes d'intérêt ▸ *La participation de chaque groupe d'intérêt n'a pas été analysée. Hormis les employés directement concernés, aucun autre groupe d'intérêt n'a participé à la préparation du rapport.*
102-44	Sujets et préoccupations clés mentionnés ▸ *Aucune étude sur les sujets et préoccupations clés n'a été menée pendant cet exercice.*

6. Bonnes pratiques pour l'élaboration de rapports

102-45	Entités incluses dans les états financiers consolidés ▸ *Groupe Baleària (Cargua, Kanalion, Compañía Marítima Alborán, Canary Bridge Seaways, Gestión Naviera, Baleària Caribbean).*
102-46	Définition des contenus des rapports et des portées du sujet ▸ *La définition du contenu de ces rapports repose sur les principes recueillis par le Global Reporting Initiative, GRI (inclusion des groupes d'intérêt, contexte de durabilité, matérialité et exhaustivité). Pour en garantir la qualité, les principes de précision, équilibre, clarté, comparabilité, fiabilité et ponctualité ont été appliqués.*
102-47	Liste des sujets matériels ▸ *Aucune étude sur les sujets matériels n'a été menée pendant cet exercice.*
102-48	Retraitement de l'information ▸ *Exprimé dans chaque cas, si nécessaire.*
102-49	Changements dans l'élaboration des rapports ▸ *Il n'y a eu aucun changement dans l'élaboration du rapport.*
102-50	Période objet du rapport ▸ *2021*

102-51	Date du dernier rapport▶*2020*
102-52	Cycle d'élaboration des rapports▶*Annuel*
102-53	Point de contact pour les questions concernant le rapport▶*canal.etico@balearia.com*
102-54	Déclaration d'élaboration du rapport conformément aux standards GRI▶*Le présent rapport a été élaboré en vertu des normes et standards GRI. Ce rapport reflète le bilan économique et social (ceux liés à l'effectif) au cours de l'exercice fiscal 2021 (1er novembre 2020 - 31 octobre 2021). Les autres données concernent l'année civile.*
102-55	Table des matières GRI▶*p. 47-52*
102-56	Vérification externe▶*Non effectuée*

II. CONTENUS THÉMATIQUES

ÉCONOMIQUES

201. Bilan économique

201-01	Valeur économique créée et distribuée▶*p. 11* ▶*ODD 9*
201-02	Conséquences financières et autres risques et opportunités découlant du changement climatique ▶ *Balearia a lancé des projets de calcul et de vérification, en collaboration avec la société RINA, afin d'anticiper l'entrée en vigueur de deux nouveaux règlements le 1er janvier 2023 :* *Indice de rendement énergétique des navires existants (EEXI), applicable aux navires de plus de 400 GT (23 navires de la flotte seront concernés).* *Indice de l'intensité carbone (IIC). Applicable aux navires de plus de 5 000 GT (15 navires de la flotte seront concernés).*▶ODD 9
201-03	Obligations du régime d'avantages définis et autres régimes de retraite▶ *Seules sont incluses les actions d'assurance maladie pour le personnel naviguant et celles de formation en vue de l'obtention des diplômes maritimes. Certains accords régionaux prévoient une incitation à la retraite.*
201-04	Assistance financière reçue du gouvernement ▶ *En 2021, Baleària a bénéficié des subventions suivantes de l'Union européenne.* *>>Fonds CEF : 3 118 672 € (pour les **retrofits** de l'Abel Matutes, Martín i Soler, Sicília, Nápoles et Bahama Mama) + 136 950 € (pour le **retrofit** du Hedy Lamarr).* *>>Fonds Horizon 2020 : 35 225 € (Projet Green Hysland)* *>>Green and Connected Ports : 136 949 €* *>>Total : 3 428 796 €* *Page 17.*

202. Présence sur le marché

202-01	Ratio entre le salaire standard initial par sexe et le salaire minimum local▶*Le ratio entre le salaire standard initial par sexe et le salaire minimum local est de 1,017, à la fois pour les hommes et pour les femmes.*▶ODD 5
202-02	Proportion de cadres supérieurs recrutés de la communauté locale▶*72 % (53 % en 2020). Les cadres supérieurs sont considérés les personnes ayant des responsabilités de direction et faisant partie des comités de haute direction de l'entreprise. Les opérations significatives sont celles mises en œuvre dans chacune des délégations de Baleària*▶ODD 8

203. Impacts économiques indirects

203-01	Investissements en infrastructures et services d'appui▶*p. 11 et 41* ▶ ODD 9, 11
203-02	Impacts économiques indirects notoires ▶ *Information non disponible.*

204. Pratiques d'achat

204-01	Proportion de dépenses auprès des fournisseurs locaux▶*Information non disponible.*▶ODD 8

205. Lutte contre la corruption

205-01	Opérations d'évaluation des risques liés à la corruption▶*La compagnie dispose d'un Manuel de prévention des infractions pénales et a nommé un comité à cette fin.*
205-02	Communication et formation sur les politiques et les procédures de lutte contre la corruption▶*Aucune formation n'a été dispensée sur ce sujet.*
205-03	Cas de corruption avérés et mesures prises ▶ *Aucun cas de corruption n'a été détecté. Baleària dispose d'un système de réception de plaintes par courrier électronique au cas où un employé ou un fournisseur constate un comportement illicite.*

206. Concurrence déloyale

206-01	Actions juridiques liées à la concurrence déloyale, aux pratiques de monopole et contre la libre concurrence▶*Aucune procédure n'est en cours à cet égard.*

ENVIRONNEMENTAUX

301. Matériaux

301-01	Matériaux utilisés, par poids ou volume▶*13 838 540 consommables écologiques utilisés (couverts, verres, assiettes, pics, serviettes, etc.), 43 % de plus qu'en 2020.*
301-02	Intrants recyclés utilisés.▶*L'organisation n'utilise d'aucun intrant recyclé.*
301-03	Produits réutilisés et matériaux d'emballage.▶*L'organisation ne possède aucun produit réutilisé et n'utilise aucun matériau d'emballage.*

302. Énergie

302-01	Consommation énergétique dans l'organisation.▶*Consommation réseau électrique - 1 040 990 Kwh // Consommation d'eau - 54 057,50 m³ // Consommation de gazole - 79 790 m³ // Consommation de fuel - 72 565 t // Consommation de GNL - 698 531 711 kWh // Installation photovoltaïque de la gare maritime de Valence - 11 907,19 kW*▶*p. 17.*
302-02	Consommation énergétique dans l'organisation.▶*Information non disponible.*

302-03	Intensité énergétique. ▸*Ratio tCO_2/mille : 0,411. L'intensité énergétique a diminué de 2,79 % par rapport à l'année précédente du fait de l'augmentation de la consommation de GNL.* ▸ODD 13
302-04	Réduction de la consommation énergétique. ▸*La consommation énergétique des gares maritimes a diminué de 32 %, passant de 1 536 Mw à 1 040 Mw sur cette période.* ▸*p. 17.*
302-05	Réductions des exigences énergétiques des produits et services. ▸*La consommation d'électricité de la délégation de Valence a diminué de 4 % grâce à l'installation de panneaux photovoltaïques, passant de 79 649 à 76 375 kWh.* ▸ODD 12
303. Eau	
303-01	Extraction d'eau par source. ▸*L'entreprise s'approvisionne en eau auprès des réseaux d'eau municipaux des différents sites où elle opère. La consommation d'eau dans les délégations au cours de cette période a été de 10 979 m^3, et de 44 397,40 m^3 sur les navires.*
303-02	Sources d'eau fortement touchées par l'extraction d'eau. ▸*Les sources utilisées (réseaux municipaux) ne sont pas affectées.*
303-03	Eau recyclée et réutilisée. ▸*Baleària ne consomme pas d'eau recyclée et ne dispose pas des moyens pour son recyclage.*
304. Biodiversité	
304-01	Centres opérationnels en propriété, loués ou gérés, situés dans ou près d'aires protégées ou de zones d'une grande valeur pour la biodiversité en dehors des aires protégées. ▸*Baleària ne dispose d'aucun centre opérationnel situé dans ou à proximité d'aires protégées ou de zones d'une grande valeur pour la biodiversité.*
304-02	Impacts significatifs des activités, produits et services sur la biodiversité. ▸*Les impacts significatifs identifiés par Baleària dans le cadre de son activité sont les émissions de gaz de la combustion des moteurs, la production de déchets solides urbains, la génération de déchets dangereux et la consommation de ressources naturelles (combustibles fossiles et eau). Afin de réduire ces impacts, Baleària mène diverses initiatives telles que l'utilisation du gaz naturel afin de réduire les émissions de CO_2 et de NOx et de supprimer pratiquement l'émanation de SOx et de particules.*
304-03	Habitats protégés ou restaurés. ▸*Participation dans le cadre des initiatives suivantes : Cours sur les oiseaux aquatiques du Parc naturel du Delta de l'Èbre. « Plàstic 0 » dans le Parc naturel de Ses Salines – Formentera. Observation de cétacés dans le Détroit de Gibraltar. UIB : recherche sur la faune entomologique – notamment papillons et abeilles – à Formentera. Recherche UIB - Biobidal papillons dans le Parc naturel s'Albufera, Minorque. Nettoyage du port de Sant Antoni, Ibiza.* ▸ODD 14
304-04	Espèces apparaissant dans la liste rouge de l'UICN et dans d'autres listes nationales pour la préservation d'espèces dont les habitats se trouvent dans des zones où opère la compagnie. ▸*26 espèces vulnérables et 10 en voie d'extinction.*
305. Émissions	
305-01	Émissions directes de GES (Scope 1). ▸*p. 17* . ▸ODD 13
305-02	Émissions indirectes de GES associées à la production d'électricité (Scope 2). ▸*Sur les navires, l'électricité nécessaire est produite à bord par l'utilisation de moteurs auxiliaires ou de générateurs (en faisant fonctionner les moteurs principaux), cet indicateur étant donc directement lié à la consommation de ces moteurs principaux et auxiliaires.* ▸ODD 13
305-03	Autres émissions indirectes de GES (Scope 3) ▸*Information non disponible. Ces émissions ne sont pas mesurées et il n'est pas prévu de les calculer à court terme.*
305-04	Intensité des émissions de GES ▸*p. 17* ▸*ODD 13*
305-05	Réduction des émissions de GES ▸*p. 17* ▸*ODD 13*
305-06	Émissions de substances appauvrissant la couche d'ozone (SAO) ▸*Information non disponible. Non mesurées.*
305-07	Oxydes d'azote (NOx), oxydes de soufre (SOx) et autres émissions significatives dans l'atmosphère ▸*Information non disponible. Non mesurés.*
306. Effluents et déchets	
306-01	Rejets d'eaux usées en fonction de leur qualité et destination ▸*Les eaux usées produites par les navires de la compagnie sont remises dans les différents ports à travers les services conformes à la Convention internationale pour la prévention de la pollution marine MARPOL. Les eaux usées domestiques provenant des gares maritimes sont évacuées vers les réseaux d'égout. 7 576,60 m^3 d'eau de cale ont été générés et retirés des navires par des entreprises autorisées pour leur traitement ultérieur.*
306-02	Déchets par type et méthode de suppression ▸*À bord des navires, 14 090,49 m^3 de déchets de catégorie MARPOL V ont été générés et enlevés au port par différentes sociétés autorisées.*
306-03	Déversements significatifs ▸*La mesure est effectuée par la voie de communications de ce type d'incidents de la part des navires et des autorités portuaires. Deux incidents ont été reportés : 25/05/2021 ferry Marie Curie à Huelva (100 litres d'huile de moteur). 18/06/2021 ferry Posidonia à Formentera (10 litres d'huile hydraulique).*
306-04	Transport de déchets dangereux ▸*Baleària ne se consacre pas au transport de déchets dangereux. Les déchets dangereux qui peuvent être transportés par Baleària sont expédiés sous forme de marchandises et sont transportés dans des véhicules autopropulsés par des gestionnaires de déchets, notre compagnie n'intervenant à aucun moment sur ce type de marchandises.*

306-05 Masses d'eau touchées par des déversements d'eaux et(ou) de ruissellement ▸ *Baleària ne réalise pas de déversements d'eaux ni de ruissellement. Les eaux usées générées par ses navires sont remises aux installations de traitement à terre.*

307. Conformité environnementale

307-01 Non-respect de la législation et de la réglementation environnementale ▸ *Aucune procédure en la matière ne nous a été notifiée.*

308. Évaluation environnementale des fournisseurs

308-01 Nouveaux fournisseurs ayant passé les filtres d'évaluation et de sélection conformément aux critères environnementaux ▸ *18,7 % (+2 % par rapport à l'exercice précédent) des fournisseurs évalués ont appliqué les critères environnementaux requis par la compagnie (information concernant les systèmes certifiés de gestion environnementale).*

308-02 Impacts environnementaux négatifs de la chaîne d'approvisionnement et mesures prises ▸ *81,3 % des fournisseurs évalués ne disposent d'aucun système certifié de gestion environnementale. Cela n'a pas affecté les relations avec eux, même si l'entreprise y travaille pour y apporter des améliorations. Les impacts environnementaux négatifs de la chaîne d'approvisionnement sont ceux liés aux émissions de CO_2 pendant le transport du matériel vers l'une des différentes délégations de la compagnie. Afin de réduire ces émissions, il convient également de noter que la priorité est donnée aux fournisseurs locaux.*

SOCIAUX

Conciliation de la vie familiale et professionnelle (thème matériel)

103-1
103-2
103-3 La conciliation de la vie professionnelle et familiale est un sujet de grand intérêt pour les employés qui attendent de la compagnie des mesures conciliatrices pour lesquelles l'organisation joue un rôle fondamental d'action directe. Pour ce faire, un plan de conciliation a été élaboré en proposant diverses mesures, en plus de celles déjà mises en place, qui décrit les politiques actuelles de l'entreprise, les engagements, les objectifs et les buts, de même que les ressources, le programme et les initiatives. Pour évaluer la rentabilité et l'efficacité dans ce domaine, il conviendra notamment de comparer le taux d'absentéisme.

401. Emploi

401-01 Nouveaux recrutements d'employés et rotation de l'effectif ▸ *237 nouveaux recrutements. Le calcul de la rotation de l'effectif n'a pas été effectué.*

401-02 Avantages des employés à temps plein par rapport aux employés à temps partiel et temporaires ▸ *Les prestations sociales s'appliquent de la même manière à tous les travailleurs indépendamment de la durée leur semaine de travail. Tous les employés sont couverts en cas d'incapacité ou d'invalidité, et ils disposent d'un congé parental. L'assurance vie dépend de la convention collective et des conditions spéciales d'assurance maladie.* ▸ ODD 8

401-03 Congé parental ▸ *En 2021, 26 congés parentaux ont été reportés, dont 14 pères (un n'est pas revenu) et 12 mères (deux ne sont pas revenues).* ▸ ODD 5

402. Relations travailleur-entreprise

402-01 Délais minimum de préavis des changements d'ordre opérationnel ▸ *Conformément aux dispositions de la législation en vigueur.*

403. Santé et sécurité du travail

403-01 Représentation des travailleurs aux comités officiels travailleur-entreprise portant sur la santé et la sécurité ▸ *100 % des travailleurs sont représentés par le Comité de santé et de sécurité qui est régi par les dispositions des articles 38 et 39 de la Loi 31/1995 sur la prévention des risques du travail.*

403-02 Types d'accidents et taux de fréquence d'accidents du travail, maladies professionnelles, jours perdus, absentéisme et nombre d'accidents du travail mortels ▸ *En 2021, 18 accidents du travail se sont produits, 14 impliquant des hommes et 4 des femmes, sans inclure les cas in itinere. Les motifs ont été les suivants : efforts excessifs (4), chutes au même niveau (1), collisions contre des objets fixes (3), coups et coupures d'objets ou d'outils (3), in itinere (2). En ce qui concerne les indices d'accidents, celui d'incidence a été de 18,89, celui de fréquence de 9,55, celui de gravité de 0,35 et la durée moyenne de 36 jours. En tout, 92 336 heures d'absentéisme ont été reportées. Les contingences communes ont été de 4,34 %, et les contingences professionnelles de 0,85 %. Il n'y a eu aucune maladie professionnelle ni aucun décès dû à un accident du travail.*

403-03 Travailleurs à forte incidence ou à risque élevé de contracter des maladies liées à leur activité ▸ *Aucun*

403-04 Sujets concernant la santé et la sécurité faisant l'objet d'accords officiels avec les organisations syndicales ▸ *Le Comité de santé et de sécurité traite 100 % des questions liées à la prévention des risques du travail, des accords étant signés dans ce domaine.*

404. Formation et enseignement

404-01 Moyenne d'heures de formation par an et par employé ▸ *p. 38* ▸ ODD 8

404-02 Programmes pour renforcer les compétences des employés et programmes pour faciliter la transition. ▸ *p. 38* ▸ ODD 10

404-03 Pourcentage d'employés faisant l'objet d'une évaluation régulière de leurs compétences et de leur carrière professionnelle ▸ *p. 39*

405. Diversité et égalité des chances

405-01 Diversité au sein des organes de direction et des employés ▸ *p. 39* ▸ ODD 5

405-02 Ratio du salaire de base et de la rémunération des femmes par rapport aux hommes ▸ *Information non disponible.* ▸ ODD 5

406. Non-discrimination

406-01 Cas de discrimination et mesures correctives prises ▸ *Aucun cas n'a été identifié.* ▸ ODD 5

407. Liberté d'association et négociation collective

407-01 Opérations et fournisseurs qui pourraient courir le risque de perdre leur droit à la liberté d'association et à la négociation collective ▸ *La compagnie soutient le droit à la liberté d'association et la reconnaissance du droit à la négociation collective. Aucun centre ni fournisseur n'a été identifié à cet égard.*

408. Travail des enfants

408-01 Opérations et fournisseurs qui pourraient être significativement exposés à des cas de travail d'enfants▸*Non applicable.*

409. Travail forcé ou obligatoire

409-01 Opérations et fournisseurs qui pourraient être significativement exposés à des cas de travail forcé ou obligatoire▸*Non applicable.*

410. Pratiques en matière de sécurité

410-01 Personnel de sécurité en matière de politiques et de procédures des droits humains ▸*Le personnel de sécurité est sous-traité et les données sur ses capacités en matière de politique des droits humains ne sont pas disponibles.*

411. Droits des peuples autochtones

411-01 Cas de violation des droits des peuples autochtones▸*Non applicable.*

412. Évaluation des droits humains

412-01 Opérations ayant fait l'objet d'examens ou d'évaluations d'impact sur les droits humains ▸*Aucune n'a été réalisée*

412-02 Formation des employés en politiques et procédures portant sur les droits humains ▸*Baleària a élaboré une formation sur les Droits humains avec du matériel fourni par le Pacte mondial, et elle l'a intégrée dans le catalogue de formations en ligne de l'École d'entreprise de Baleària. En 2021, 6 élèves ont suivi la formation, avec en tout 24 heures de formation.*

412-03 Accords et contrats d'investissement significatifs contenant des clauses portant sur les droits humains ou ayant fait l'objet d'évaluation des droits humains▸*Aucun accord ni contrat n'a été dressé.*

413. Communautés locales

413-01 Opérations avec la participation de la communauté locale, évaluations de l'impact et programmes de développement▸*p. 42*

413-02 Opérations ayant des impacts négatifs significatifs – réels ou potentiels – sur les communautés locales▸*Les activités de la compagnie pouvant produire un impact négatif au sein des communautés locales sont celles associées aux bruits générés par les moteurs des navires lorsqu'ils accostent dans le port.*

414. Évaluation sociale des fournisseurs

414-01 Nouveaux fournisseurs ayant passé les filtres de sélection conformément aux critères sociaux▸*27 % des fournisseurs évalués appliquaient les critères sociaux (certification volontaire de leur système de prévention des risques professionnels (OHSAS 18001/45001, ou autre)), et ils affirmaient connaître et appliquer les critères adoptés par le code de déontologie et de conduite de Baleària.*

414-02 Impacts sociaux négatifs de la chaîne d'approvisionnement et mesures prises▸*73 % des fournisseurs évalués peuvent avoir un impact négatif, bien que peu important, sur la société. Aucune de ces relations n'a pris fin. Les impacts sociaux négatifs pouvant se produire dans la chaîne d'approvisionnement sont ceux qui dépendent des fabricants des pays asiatiques qui prêtent leurs services à nos fournisseurs et qui pourraient appliquer des pratiques de travail des enfants ou de travail forcé, etc.*

415. Politiques publiques

415-01 Contribution au financement des partis et(ou) représentants politiques▸*Baleària n'a versé aucune contribution à cet égard.*

416. Santé et sécurité des clients (thème matériel)

103-1
103-2
103-3 *Pour Baleària, la sécurité maritime est un aspect fondamental qui a un impact direct sur les services fournis par la compagnie. Le Système de gestion de la sécurité couvre l'ensemble de sa flotte et de ce fait, la compagnie compte sur les fonctions du DPA et d'un département ayant pour objectif de respecter toutes les conditions à cet égard. Le Système de gestion repose sur la politique de sécurité maritime et de protection de l'environnement de la compagnie qui établit un engagement résolu en matière de mise en œuvre de politiques de suppression et(ou) de réduction des risques potentiels pour la santé humaine, des dommages causés à l'environnement, aux équipements et aux navires ; de même que pour le respect des lois et des réglementations en vigueur au niveau national et international, conformément aux exigences du Code IGS. Ce système est révisé régulièrement par la compagnie moyennant des audits et des inspections internes, étant également audité, une fois par an, par l'Administration en vue de garantir sa mise en application.*

416-01 Évaluation des impacts sur la santé et la sécurité des catégories de produits et services ▸*Baleària évalue en permanence à l'aide de son Système de gestion de la sécurité, par le biais des comités de sécurité, des audits et des outils de gestion le bon respect des mesures de sécurité et de santé à appliquer, en promouvant l'amélioration continue de ces mesures à bord de ses navires et dans ses installations.*▸ODD 3

416-02 Cas de non-respect concernant les impacts sur la santé et la sécurité des catégories de produits et services▸*Aucune procédure ne nous a été notifiée à cet égard.*▸ODD 3

417. Marketing et étiquetage

417-01 Conditions requises pour l'information et l'étiquetage de produits et services▸*À travers son site web, Baleària informe ses clients au sujet du contrôle et des mesures de sécurité établies pour embarquer à bord de ses navires. Les passagers disposent à bord de fiches d'information sur les différents moyens d'évacuation qui se trouvent à bord du navire et ils sont informés sur la manière de les utiliser en cas de besoin, grâce à une vidéo projetée au début de la traversée.*

417-02 Cas de non-respect liés à l'information et l'étiquetage de produits et services▸*Aucune procédure ne nous a été notifiée à cet égard.*

417-03 Cas de non-respect liés aux communications de marketing▸*Un avertissement a été reçu pour la publicité extérieure, qui a été retirée.*

418. Confidentialité du client

418-01	Réclamations justifiées relatives au non-respect de la vie privée du client ou à la perte de ses données▶*Nous n'avons reçu aucune réclamation en la matière.*

419. Respect en matière socioéconomique

419-01	Non-respect des lois et normes dans le domaine social et économique▶*En matière économique, il n'y en a pas. En matière sociale, ils ne sont pas significatifs.*

CRÉDITS

Édition
Baleària, mars 2022

Photographie
Archives photographiques de Baleària

Impression
www.cegeglobal.com
Imprimé sur papier Shiro Echo White de Favini (avec certification FSC et produit à partir de fibres 100 % recyclées post-consommation) et avec des encres spéciales à séchage UV-LED

BALEARIA