# RAPPORT DE DÉVELOPPEMENT DURABLE
2023

# RAPPORT DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

2023

# SOMMAIRE

7 **MOT DU PRÉSIDENT**

8 **UNE COMPAGNIE MARITIME LEADER**

16 **PRINCIPAUX FAITS MARQUANTS DE 2023**

22 **NOTRE MODÈLE D'ACTIVITÉ**

32 **DONNÉES ÉCONOMIQUES**

34 **STRATÉGIE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE**

38 **NOTRE ENGAGEMENT ENVERS LA PLANÈTE**

48 **L'ENGAGEMENT ENVERS NOS PERSONNES**

56 **NOTRE ENGAGEMENT POUR L'INNOVATION ET L'AMÉLIORATION CONTINUE**

64 **ALLIANCES STRATÉGIQUES ET PARTICIPATION ACTIVE**

# DURABILITÉ ET RAISON D'ÊTRE

Une fois de plus, nous sommes fidèles à notre engagement d'expliquer ce que Baleària fait et comment elle le fait par le biais de ce Rapport de développement durable qui fait état de nos actions menées en 2023 et de nos objectifs futurs. Cette publication constitue un exercice de transparence envers la société dans son ensemble et, en particulier, envers nos groupes d'intérêt. Mais elle représente aussi une réflexion annuelle qui implique les 2 500 femmes et hommes qui, au quotidien, prêtent des services maritimes essentiels à plusieurs régions, à des millions de personnes et à des milliers d'entreprises.

Ce document fournit des données et des analyses, à partir d'une vision multidisciplinaire et ouverte, de l'évolution de Baleària en 2023, une année très particulière qui a coïncidé avec le premier quart de siècle d'existence de l'entreprise. Ce furent 25 ans de travail acharné avec un regard stratégique orienté vers 2050, l'année que toute entreprise responsable doit considérer comme l'année du zéro émission, date à laquelle nous serons neutres en émissions de gaz à effet de serre. Comme je l'ai dit à maintes reprises, et avec la plus grande conviction, sans durabilité, il n'y a pas d'avenir. Les circonstances climatologiques que nous vivons actuellement exigent une réflexion sereine et à la fois déterminée sur l'environnement que nous voulons léguer aux générations futures.

Et je le dis avec une grande fierté : ce rapport de développement durable montre également que Baleària regorge de talent, d'énergie, d'idées et d'empathie envers les clients. Des valeurs qui se matérialisent par le retour que nous obtenons de la société. Des femmes et des hommes de tous horizons, unis et solidaires autour d'un objectif commun : prêter les meilleurs services maritimes et, ainsi, contribuer au développement économique et aux rapports humains de manière durable.

Ce rapport inclut toutes les données relatives à l'activité commerciale et sociale de Baleària.

Mais les données ne peuvent à elles seules rendre compte de l'engagement d'une entreprise. Ce qui nous différencie et nous unit, c'est notre ADN, notre raison d'être qui repose sur la conviction que les valeurs constituent, en ce XXIe siècle, l'un des principaux atouts d'une entreprise.

**Adolfo Utor**
*Président de Baleària*

# UNE COMPAGNIE MARITIME LEADER

**Baleària fête son 25e anniversaire, fière et satisfaite de tout le chemin parcouru. Ce qui a commencé comme une modeste aventure est devenu un grand voyage qui a fait de nous la première compagnie maritime d'Espagne, forte d'une grande maîtrise dans le secteur du transport efficient de passagers, de véhicules et de marchandises. À l'échelle internationale, ce voyage d'un quart de siècle a également porté ses fruits.**

Nous sommes aujourd'hui considérés comme une entreprise maritime avec des propositions innovantes en matière de mobilité durable. L'innovation et le respect de l'environnement sont des éléments essentiels d'une mobilité éco-efficiente. Notre objectif est de nous anticiper aux exigences, à ce que nous demande la réglementation, pour contribuer encore davantage au bien-être des personnes et à l'avenir de la planète.

Le secteur maritime est l'un des plus réglementés en matière de normes de sécurité, d'émissions de $CO_2$ ou de gestion des déchets, entre autres. Et il est normal qu'il en soit ainsi. Mais, en plus de respecter toutes les réglementations en vigueur, nous allons beaucoup plus loin : depuis plus de 10 ans, Baleària **innove et contribue à l'utilisation de carburants moins polluants** comme le gaz naturel, et plus récemment, l'entreprise a commencé à travailler avec d'autres énergies plus propres et plus respectueuses de la planète comme l'hydrogène vert ou le biométhane. Cette année, nous avons lancé le premier ferry électrique d'Espagne, avec zéro émission au port, ce qui est une excellente nouvelle. Nous sommes pionniers car nous voulons garantir une navigation sans émissions d'ici 2050. Nous continuons à mener des recherches. Notre engagement envers l'environnement est indéniable.

Au cours de cette traversée de 25 ans, nous avons connu une croissance constante, **en misant de manière décisive sur l'innovation**, la clé de notre leadership et de notre engagement envers nos clients et la société. Grâce à l'innovation continue, nous offrons la plus grande efficience et ponctualité, et le plus grand confort sur toutes nos liaisons, qui relient quotidiennement 25 destinations dans 6 pays, avec une flotte de plus de 35 navires et quelque 2 500 personnes qui forment une équipe soudée et engagée.

*Notre objectif est de toujours avoir une longueur d'avance sur ce qui est nécessaire pour contribuer à améliorer le bien-être des personnes et l'avenir de la planète.*

BALEARIA

# MISSION ET VALEURS

**La mission de Baleària est de répondre aux besoins en transport maritime de la société en offrant à ses clients un service de qualité et respectueux de l'environnement, un bon rendement pour ses actionnaires et la possibilité d'un épanouissement professionnel et personnel à ses employés.**

## RESPONSABILITÉ

Baleària assume avec conviction et résolution sa responsabilité qui consiste à répondre aux attentes légitimes de ses parties prenantes tout en restant fidèle à ses valeurs et principes.

## INNOVATION

Baleària et son personnel doivent mettre en œuvre leur créativité, en faisant un usage productif de l'imagination et des connaissances, pour générer des propositions de valeur à succès auprès de leurs parties prenantes.

## DÉVELOPPEMENT DURABLE

Baleària doit contribuer à l'équilibre entre les personnes, l'environnement et la prospérité au présent sans compromettre l'avenir. De plus, la compagnie considère l'Agenda 2030 et les ODD comme une feuille de route, en particulier en matière d'éco-efficience, de mobilité durable et d'économie circulaire.

## SOLVABILITÉ

Baleària et son personnel doivent être dignes de la confiance que leur accordent les parties prenantes. Ils doivent être exemplaires et remplir leurs obligations.

*Nous sommes une référence dans le secteur du transport maritime, en prêtant des services personnalisés et de qualité, tout en étant compétitifs à l'heure de la mondialisation.*

**Adolfo Utor** (Alhucemas, 1961) est le président et actionnaire unique de la compagnie maritime Baleària, 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

**Georges Bassoul**
Directeur général

**Ricardo Climent**
Directeur général financier

**José Manuel Orengo**
Secrétaire général

# STRUCTURE DE GOUVERNANCE

**Notre structure de gouvernance reflète une approche globale qui intègre à la fois les aspects internes et externes de notre gestion d'entreprise.**

Au sommet de cette structure se trouve notre conseil d'administration, le principal organe de direction responsable de la prise de décisions stratégiques et de la supervision générale de l'entreprise. Ce dernier joue un rôle essentiel dans la définition des lignes directrices et des politiques qui régissent notre organisation.

Juste en dessous du conseil d'administration se trouve le comité permanent, une entité dynamique composée de membres de notre conseil d'administration et de personnes clés telles que le directeur général David Fernández. L'activité de ce comité est permanente : il traite les questions urgentes et assure une gestion rapide et efficiente de notre activité au quotidien.

L'autre organe de gouvernance est le comité exécutif, chargé de la mise en œuvre opérationnelle des décisions stratégiques prises par le conseil d'administration et le comité permanent, qui veille à ce que nos activités

s'inscrivent dans le cadre de la vision et des objectifs fixés par le conseil d'administration.

Certains organes remplissent des fonctions spécifiques. Il s'agit notamment du comité d'éthique et de conformité (CEC) qui est chargé de superviser l'éthique des affaires et de veiller au bon respect des réglementations et des normes de déontologie d'entreprise.

Puis, du comité d'entreprise, qui représente les intérêts de nos employés.

Ce comité, qui comprend des représentants syndicaux, contribue à la gestion participative en facilitant la communication entre notre direction et nos employés, pour promouvoir ainsi une ambiance de travail juste et collaborative.

Il existe aussi le comité d'égalité, qui fait partie de notre plan pour l'égalité, et qui est chargé de promouvoir l'égalité des sexes et de veiller à la non-discrimination au sein de l'entreprise.

Dans son ensemble, la structure de gouvernance, soutenue par la présence active du comité permanent, reflète notre engagement global en faveur de la transparence, de l'éthique et de l'équité.

*Notre structure de gouvernance reflète notre engagement total en matière de transparence, d'éthique et d'équité.*

# GESTION DE L'ÉTHIQUE ET DE LA CONFORMITÉ

**Baleària est tout particulièrement attachée à la gestion des risques. Pour nous, il est essentiel de contrôler la sécurité de nos opérations.**

Nous utilisons à ce titre un modèle complet de gestion de l'éthique et de la conformité pour garantir le respect de toutes les règles, y compris de notre code de conduite interne. Le comité d'éthique et de conformité est chargé de s'en assurer.

Ce modèle comprend des outils tels qu'une matrice des risques et des rapports qui indiquent à notre équipe de direction comment sont gérés les risques, ce qui nous aide à identifier les mesures à prendre pour les réduire. La matrice des risques par services nous aide également à identifier les aspects juridiques auxquels nous sommes confrontés et ceux que nous pourrions avoir négligés. Nous analysons les secteurs dans lesquels nous travaillons ainsi que notre cadre législatif, et nous nous entretenons avec les responsables de chaque domaine pour identifier les principaux risques.

Cette matrice nous permet également d'évaluer les risques éthiques et nous utilisons un formulaire approuvé pour les analyser, même si certains de ces risques peuvent être pris en compte dans l'évaluation des risques juridiques.

*L'identification des risques non financiers est cruciale et elle nous permet d'atténuer leurs éventuels impacts négatifs sur l'activité.*

## Cybersécurité

Pour Baleària, la gestion des risques liés à l'information et à la cybersécurité est un élément essentiel de nos activités. Nous évaluons les applications que nous utilisons et les classons en fonction de leur importance pour notre activité et pour la protection des données confidentielles. Cela nous permet d'établir des priorités et d'allouer des ressources de sécurité proportionnellement à l'importance de chaque application. Nous appliquons des politiques spécifiques pour garantir la sécurité des données et des informations.

### Politique de sécurité de l'information

Cette politique établit des lignes directrices essentielles pour garantir l'intégrité et la sécurité de nos données, de nos actifs et de nos processus opérationnels associés à nos systèmes et à notre infrastructure de réseau. L'objectif est d'améliorer la stabilité, la qualité et la continuité de nos processus, de préserver la confidentialité et l'intégrité des informations et de renforcer la confiance de nos partenaires et utilisateurs.

### Politique de bon usage des ressources informatiques et de communication

Cette politique définit les pratiques recommandées pour tous les utilisateurs de nos ressources informatiques et de communication. L'objectif est de définir des normes qui garantissent l'utilisation efficace et sûre de nos systèmes d'information, en protégeant l'entreprise et nos utilisateurs contre les activités à risque ou illégales.

En plus de ces politiques, nous disposons d'une équipe externe de cybersécurité qui supervise les incidents de sécurité, en prenant des mesures rapides pour les contenir et les résoudre. Ces politiques et procédures internes, ainsi que l'équipe externe de cybersécurité, nous aident à atténuer les menaces et à garantir la stabilité, la qualité et la continuité de nos processus, ainsi que la confidentialité et l'intégrité des données.

## ATTÉNUATION DES RISQUES

Baleària met en œuvre des actions visant à minimiser les menaces définies dans la matrice des risques d'ordre juridique et éthique. Cette matrice identifie tous les dangers et donne une image complète des menaces potentielles liées aux activités illégales ou peu éthiques.

Chaque risque de cette liste est associé à un ensemble de mesures visant à en contrôler ou à en réduire l'impact. Ces contrôles visent à renforcer notre organisation face aux questions juridiques ou éthiques, en veillant à ce que nos opérations soient toujours conformes aux principes de durabilité et de responsabilité sociale d'entreprise de Baleària.

# PRINCIPAUX FAITS MARQUANTS DE 2023

# PREMIER FERRY ÉLECTRIQUE D'ESPAGNE

Baleària a franchi une étape importante avec le lancement du ferry électrique *Cap de Barbaria*, le premier de ce type en Espagne. Ce navire, d'une longueur de 82 mètres et d'une capacité pour 390 passagers, relie Ibiza à Formentera, et a révolutionné la liaison entre ces îles.

La navigation et la présence au port se font sans aucune émission grâce à la propulsion électrique de ce ferry. Nous sommes également tournés vers l'avenir, et avons tenu compte de la possibilité de naviguer à l'hydrogène vert, ce qui nous permettra d'explorer de nouvelles formes d'énergie durable à petite échelle.

Pour concevoir le *Cap de Barbaria*, nous avons cherché non seulement à offrir une mobilité éco-efficiente, mais aussi à maximiser l'expérience de voyage, en donnant la priorité aux espaces extérieurs qui permettent de profiter du cadre naturel pendant la traversée, ainsi qu'aux nombreux services à bord.

Ce ferry, conçu pour transporter jusqu'à 240 mètres linéaires de marchandises, soit l'équivalent d'environ 14 camions, assure l'approvisionnement de Formentera en produits essentiels. Notre priorité est la rapidité opérationnelle et la possibilité de naviguer dans des conditions météorologiques adverses, afin de garantir cette liaison essentielle entre Ibiza et Formentera, en plus d'offrir des services fiables pour les résidents et touristes.

*Grâce à sa propulsion électrique, ce navire navigue et séjourne dans le port sans aucune émission.*

# CONSTRUCTION DU FAST-FERRY MARGARITA SALAS

Baleària a poursuivi la construction du fast-ferry *Margarita Salas* dans les chantiers navals Armon de Gijón. Ce navire, équipé de moteurs hybrides au gaz naturel, a des dimensions similaires à celles de son prédécesseur, l'*Eleanor Roosevelt*, mais sa puissance sera 10 % supérieure grâce à ses quatre moteurs hybrides de 9 600 kW.

Pouvant accueillir jusqu'à 1 200 passagers et 450 véhicules, nous avons amélioré les espaces intérieurs pour offrir une expérience exceptionnelle à bord. Nous avons ajouté un deuxième pont pour les passagers avec un salon de sièges, et nous avons agrandi la terrasse arrière et amélioré les sièges du salon VIP.

De plus, le navire offrira des services numériques tels qu'une connexion à Internet, une plateforme gratuite de contenus numériques et une couverture WhatsApp pendant la traversée, pour le plus grand confort et la satisfaction des clients.

Le nom de ce nouveau navire rend hommage à la scientifique espagnole Margarita Salas, renommée pour ses travaux en biologie moléculaire.

*Ce second fast-ferry à gaz possède des moteurs plus puissants et des salons plus spacieux.*

# LABEL GREEN MARINE EUROPE

Baleària a franchi une étape importante en devenant la première compagnie maritime espagnole à obtenir le prestigieux label Green Marine Europe.

Cette certification écologique reflète notre engagement en faveur de la durabilité et de l'éco-efficience dans le secteur maritime. En obtenant ce label, nous confirmons notre leadership dans la mise en œuvre de nouvelles pratiques environnementales pour réduire les émissions de gaz à effet de serre et préserver la biodiversité marine.

L'audit rigoureux et l'auto-évaluation que nous avons entrepris pour obtenir cette certification garantissent que nous respectons des normes très strictes en matière de gestion environnementale, de réduction des émissions polluantes et du bruit sous-marin, et de conservation des espèces aquatiques. Ces efforts renforcent notre engagement à long terme en faveur de la décarbonation et de la protection de l'environnement marin.

En plus du label Green Marine Europe, Baleària a obtenu de nombreuses reconnaissances et certifications qui confirment l'importance que la compagnie accorde à la durabilité en matière environnementale.

*Cette certification est la preuve de notre engagement résolu pour la décarbonation du transport maritime.*

# CÉLÉBRATION DU 25e ANNIVERSAIRE

L'année 2023 a été marquée **par le 25e anniversaire de notre compagnie**. Nous avons commencé à célébrer notre anniversaire sur le Salon international du tourisme FITUR avec la présence de plus de 400 personnes, entre parties prenantes et acteurs issus de notre secteur d'activité. Cette célébration a été la première de l'année à rappeler l'histoire de la compagnie depuis 1998, et ce qu'elle est devenue aujourd'hui : l'entreprise leader du secteur de la mobilité maritime de passagers et de fret en Espagne.

## Livre

Nous avons offert à nos parties prenantes un **livre commémoratif** (vous pouvez le télécharger en utilisant ce QR) qui raconte notre histoire, les principaux navires qui ont opéré sous la marque Baleària et les témoignages de 25 personnes qui ont vécu cette aventure.

## Expositions

De plus, dans les différentes régions où nous opérons, la Fondation Baleària a organisé l'exposition *25 anys Baleària* qui rend hommage à notre histoire à travers les œuvres de plusieurs artistes méditerranéens.

## Une traversée de 25 ans

Dans le **documentaire *Una travesía de 25 años***, nous rassemblons les témoignages d'experts du secteur maritime et des protagonistes de l'histoire de l'entreprise qui permettent de mieux connaître les débuts de Baleària, les décisions à l'origine de l'essor de la compagnie, et les moments les plus critiques, tout en nous tournant vers l'avenir.

L'audiovisuel **a été projeté en présence de 300 personnes** à notre siège de Dénia en juin dernier, le jour de l'anniversaire de la création de la compagnie, que nous avons célébré sous la forme d'activités ludiques, de concerts et d'expositions culturelles.

Chapitre 1
**Les origines**

Chapitre 2
**Décisions**

Chapitre 3
**Futur**

# NOTRE MODÈLE D'ACTIVITÉ

# NOTRE ACTIVITÉ EN CHIFFRES

## 35 navires en propriété

Nous possédons une flotte de 30 navires et de 5 embarcations auxiliaires. De plus, au cours de l'année 2023, nous avons exploité **9 navires affrétés**. Conformément à notre engagement en faveur du développement durable, nous possédons **11 navires à moteurs hybrides au gaz naturel** et **2 ferries à propulsion électrique**. Nous réitérons notre esprit innovateur à travers les **13 *smart ships*** de notre flotte.

## 6 pays 25 lignes

Nous assurons **18 lignes** qui permettent de relier l'Espagne continentale aux Îles Baléares (et d'une île à l'autre), à Ceuta, Melilla et aux Îles Canaries. Nous sommes également présents à l'international puisque nous opérons au **Maroc, en Algérie, en France, aux États-Unis et aux Bahamas,** ce qui démontre notre vocation de compagnie maritime mondiale avec une vision locale.

## 1 865 000 milles parcourus

Cette année, nous avons parcouru **17 %** de milles supplémentaires par rapport à l'année dernière, et nos navires ont effectué un total de **41 600 trajets** sur l'ensemble de nos lignes. Cette croissance significative de nos opérations renforce notre position de leader dans le secteur du transport maritime.

## 5 200 000 passagers

Pour la première fois de notre histoire, nous avons dépassé les 5 millions de passagers transportés, soit une augmentation de **14 %** par rapport à l'exercice précédent. Par ailleurs, 21 % des passagers ont voyagé sur l'une de nos lignes internationales. Ces données nous réaffirment dans notre rôle de compagnie maritime incontournable pour la mobilité des résidents et des touristes dans les régions où nous opérons.

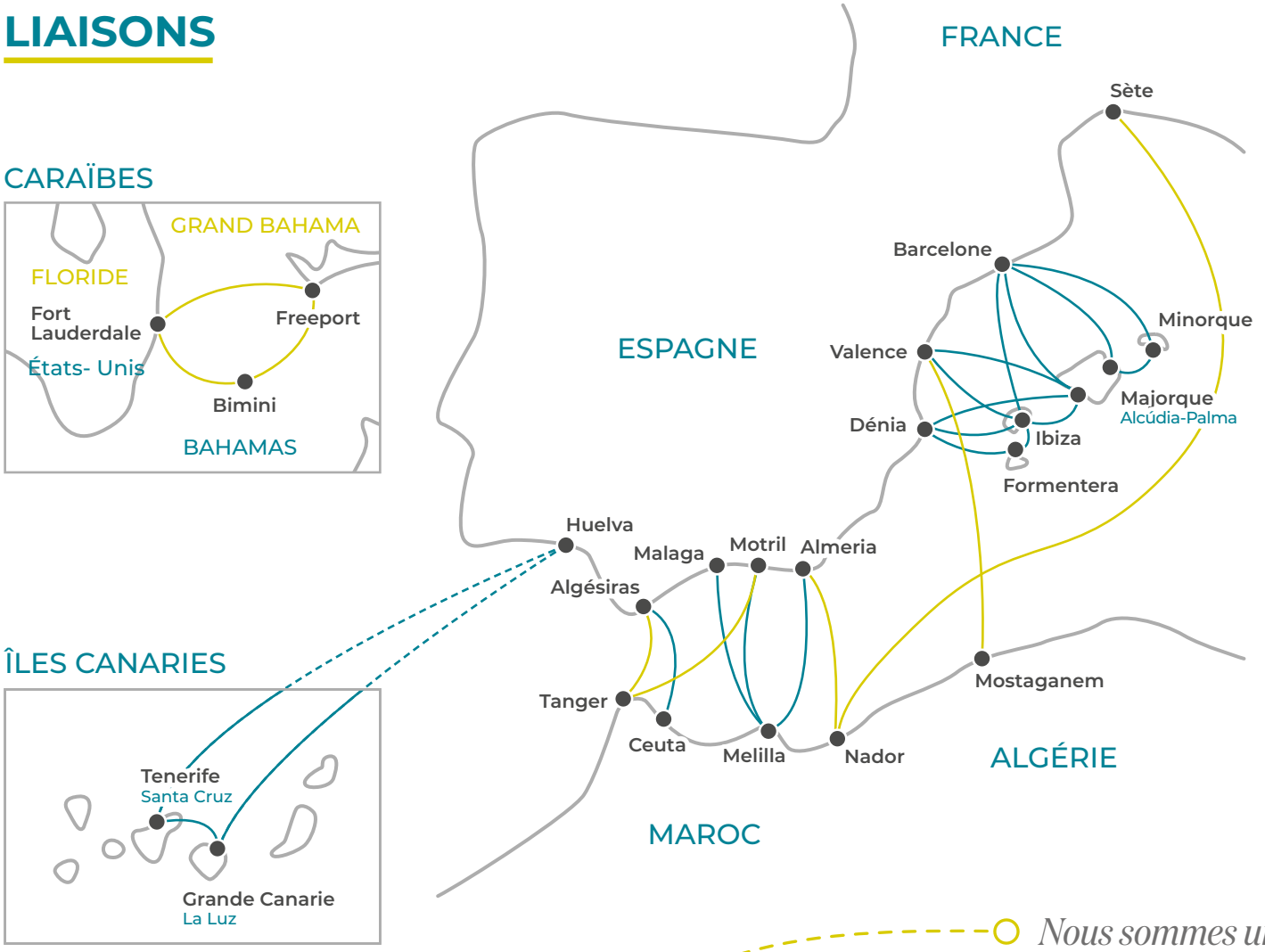
## 1 400 000 véhicules

Les véhicules de tourisme transportés dans les soutes de notre flotte ont également augmenté, en l'occurrence de **18 %** par rapport à l'exercice précédent. Ces chiffres montrent que la commodité de pouvoir voyager avec leur propre véhicule est l'un des avantages que les passagers apprécient le plus du transport maritime.

## 7 4000 000 mètres linéaires de fret

Notre rôle crucial dans le développement économique des régions où nous sommes présents repose sur le transport de marchandises, qui a augmenté cette année de **6 %** (dans le cas de nos lignes internationales, cette augmentation a même été de **33 %** par rapport à l'exercice précédent). Les **550 000 camions** qui ont voyagé avec fiabilité et ponctualité dans nos soutes, ont joué un rôle stratégique dans l'approvisionnement de ces régions en produits essentiels.

# LIAISONS




Notre réseau de liaisons permet non seulement le déplacement efficient de passagers et de marchandises. Il stimule également le développement économique de nombreuses régions. Nous avons ainsi établi des ponts économiques et culturels, et renforcé notre positionnement en tant qu'acteur essentiel de la mobilité régionale et mondiale.

Pour notre entreprise, ces lignes ne représentent pas seulement des opportunités commerciales. Elles constituent aussi une responsabilité en matière de développement durable et de communication entre différentes régions. Notre capacité à prêter des services de qualité sur ces lignes essentielles fait de nous un partenaire fiable et fondamental dans le secteur du transport maritime.

*Nous sommes un acteur clé de la connectivité maritime entre des destinations essentielles.*

# TRANSPORT DE PASSAGERS

**Baleària est fière de ses 25 ans d'existence, et reconnaissante de la confiance de ses clients qui font d'elle une compagnie de référence en matière de mobilité.**

Aujourd'hui, nos opérations visent à offrir à nos clients des expériences inoubliables grâce à des services numérisés, efficients et fiables. Nous disposons du personnel navigant et à terre qui nous permet de nous démarquer en matière d'innovation, de technologie et de protection de l'environnement.

Notre objectif est d'être la référence en matière de services de transport fiables et respectueux de l'environnement pour nos clients et partenaires commerciaux. Nous mettons le cap vers l'avenir.

## 5 242 000 passagers

+14 %

### Par type de ligne

Nationaux 79 %

Internationaux 21 %

**4 121 000** nationaux (+9 %)

**1 121 000** internationaux (+36 %)

### Par régions

Îles Baléares 50 %

Ceuta 21 %

International 21 %

Melilla 7%

Îles Canaries 1 %

## 1 375 000 véhicules

+18 %

### Par type de ligne

Nationaux 78 %

Internationaux 22 %

**1 080 000** nationaux (+13 %)

**295 000** internationaux (+45 %)

### Par régions

Îles Baléares 52 %

International 22 %

Ceuta 18 %

Melilla 6 %

Îles Canaries 2 %

## Liaisons nationales

Nous avons fêté nos 25 ans de succès dans le secteur de la mobilité maritime des personnes. Pour la première fois, nous avons dépassé les 5 millions de passagers, soit une augmentation de 14 % par rapport à l'exercice précédent. Nos lignes avec les Îles Baléares, depuis le continent et entre les îles, demeurent notre principal marché, avec un taux d'occupation élevé, surtout en été, et une amélioration progressive de la répartition de l'activité pendant le reste de l'année. L'expérience différentielle que nous proposons repose sur un service complet de ferries combiné à l'avantage concurrentiel des fast-ferries.

Nous avons également enregistré une hausse à deux chiffres du trafic avec Ceuta, la ligne avec le plus grand nombre de passagers, et des liaisons avec Melilla, avec une bonne performance commerciale et une grande satisfaction client grâce à l'introduction du nouveau cruise ferry *Rusadir*.

Sur les lignes entre Huelva et les Îles Canaries, exploitées conjointement avec Fred. Olsen Express, nous avons renforcé notre présence en proposant un troisième départ hebdomadaire.

*Les liaisons avec les Îles Baléares demeurent notre principal marché, surtout en été.*

## Liaisons internationales

Les lignes internationales ont connu une augmentation du trafic de passagers, en partie grâce à l'opération Marhaba dont le taux d'occupation a été élevé.

Dans le cadre de cette campagne de franchissement du Détroit de Gibraltar, le service a été renforcé avec trois navires supplémentaires par rapport à l'année précédente, en plus de l'ouverture, fin novembre 2022, de la ligne Motril - Tanger Med. Parallèlement, à destination de l'Algérie, le taux d'occupation a diminué sur notre ligne hebdomadaire en raison de la situation diplomatique complexe et de la petite capacité du navire destiné à ce service.

Les lignes avec les Bahamas sont devenues rentables grâce à de bons résultats commerciaux et économiques, ce qui nous encourage à continuer à investir dans cette région.

## Appréciation des clients

| NPS* | Satisfaction | Appréciation du navire |
|---|---|---|
| 42 % | 8 | 8 |

*Net Promoter Score
Cet indice mesure la probabilité que les clients recommandent l'entreprise.

| | |
|---|---|
| Qualité des services de restauration: 9,2 | Membres d'équipage: 8,2 |
| Propreté: 8,0 | Température: 7,6 |
| Divertissement: 6,4 | |

*Notre engagement est d'offrir à nos clients une expérience exceptionnelle et agréable à bord.*

# TRANSPORT DE MARCHANDISES

**Nous jouons un rôle majeur dans le développement social et économique des régions où nous opérons. Baleària est consciente de l'importance stratégique de l'approvisionnement des différentes régions en produits essentiels. C'est la raison pour laquelle nous nous engageons à assurer un transport maritime de marchandises de qualité, fiable et ponctuel.**

Grâce à l'innovation et à la numérisation des processus, nous répondons aux besoins logistiques de nos clients et garantissons un taux élevé de ponctualité des départs et des arrivées de nos liaisons quotidiennes entre les différents ports. Les horaires et les fréquences de nos services de fret sont soigneusement adaptés pour répondre aux exigences logistiques de nos clients.

Avec des arrivées programmées tôt le matin, dans des régions comme les Îles Baléares, nous optimisons chaque trajet, ce qui permet d'effectuer le retour dans la journée. Cette efficience opérationnelle profite non seulement à notre entreprise et à nos clients ; elle contribue également au développement économique des îles, en garantissant un transport de fret fiable et en optimisant la chaîne logistique.

Grâce à notre engagement en faveur de l'énergie durable, de l'efficience logistique et de l'attention portée aux besoins de nos clients, Baleària n'est pas seulement un leader du transport maritime ; elle est aussi un partenaire essentiel pour le développement durable des régions auxquelles elle prête ses services.

**7 414 000**
**mètres linéaires**
+6 %

**550 000** camions transportés

**Par type de ligne**

Nationaux 71 %

Internationaux 29 %

**5 278 000** ml
sur les lignes nationales (-2 %)

**2 136 000** ml
sur les lignes internationales (+33 %)

**Mètres linéaires transportés**

**Par régions**

Îles Baléares 62 %

International 29 %

Îles Canaries 5 %

Ceuta 2 %

Melilla 2 %

**Par type de marchandise**

Alimentation 27 %

Groupage 17 %

Matériaux de construction 12 %

Emballages 5 %

Autres 39 %

## Nous contribuons à l'essor du commerce et de l'économie

Au cours du dernier exercice, nous avons transporté près de 7,5 millions de mètres linéaires, soit une augmentation de 6 % pour l'ensemble de nos liaisons par rapport à 2022. La ponctualité, la fiabilité et l'adaptabilité aux besoins de nos clients ont été les piliers de la consolidation de notre valeur ajoutée.

Les Îles Baléares restent notre principal marché de fret, avec des taux similaires à ceux de l'année précédente, grâce à notre service complet avec six ferries quotidiens vers les îles tout au long de l'année.

Avec le Nord de l'Afrique, nous avons connu une augmentation significative sur les liaisons vers Tanger Med, avec un service renforcé depuis Algésiras, pour un total de dix services quotidiens avec deux ferries (quatre en été) et une nouvelle liaison quotidienne depuis Motril. De plus, les services vers Nador au départ d'Almeria ont été renforcés avec un deuxième navire en service pendant l'opération Marhaba.

En ce qui concerne les liaisons entre Huelva et les Îles Canaries, exploitées en collaboration avec Fred. Olsen Express, nous avons optimisé l'entrée en service d'une troisième liaison hebdomadaire afin de développer le transport de marchandises vers la Grande Canarie et Tenerife depuis Huelva.

## L'EXPÉRIENCE DE NOS CLIENTS DE FRET

L'une de nos principales priorités est la satisfaction de nos clients en matière de fret maritime. Notre objectif va au-delà du commerce durable : nous sommes un acteur essentiel pour l'approvisionnement de biens et de denrées alimentaires, contribuant ainsi au développement des régions où nous sommes présents.

Nous sommes conscients que le transport maritime est essentiel au commerce, au développement et à la prospérité, mais nous sommes également conscients des défis logistiques et environnementaux associés à ce processus. Nous nous efforçons donc de comprendre les besoins de nos clients, notamment en matière de durabilité et de numérisation des chaînes d'approvisionnement.

Nous nous engageons à répondre à ces attentes dans nos processus, en cherchant à minimiser l'impact sur l'environnement et en respectant les normes de qualité.

# NOTRE FLOTTE

## Ferries

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Abel Matutes** | 23 kn | 190 m | 900 | 365 | 2 235 ml | ● ● |
| **Bahama Mama** | 23 kn | 154 m | 1 000 | 320 | 1 350 ml | ● ● ● |
| **Cap de Barbaria** | 14 kn | 82 m | 399 | 74 | 246 ml | ● ● |
| **Dénia Ciutat Creativa** | 19 kn | 150 m | 399 | 440 | 1 850 ml | |
| **Hedy Lamarr** | 24 kn | 186 m | 600 | 444 | 2 698 ml | ● ● ● |
| **Hypatia de Alejandría** | 23 kn | 186 m | 880 | 500 | 2 364 ml | ● ● ● |
| **Marie Curie** | 23 kn | 186 m | 400 | 107 | 2 364 ml | ● ● ● |
| **Martín i Soler** | 23 kn | 165 m | 1 200 | 517 | 1 710 ml | ● ● ● |
| **Nápoles** | 23 kn | 186 m | 1 600 | 458 | 1 100 ml | ● ● |
| **Passió per Formentera** | 22 kn | 100 m | 800 | 108 | 350 ml | |
| **Poeta López Anglada** | 18 kn | 132 m | 1 257 | 243 | 832 ml | |
| **Regina Báltica** | 19 kn | 145 m | 1 600 | 348 | 1 250 ml | |
| **Rusadir*** | 22 kn | 187 m | 1 800 | 576 | 1 176 ml | ● ● |
| **Sicilia** | 21 kn | 186 m | 1 000 | 424 | 2 047 ml | ● ● ● |
| **Virot (ro-ro)** | 12 kn | 64 m | 20 | | 117 ml | |

● Moteurs hybrides ● Smart-ship ● Capteurs de mesure ● Électrique** ● OPS

La flotte a inclus jusqu'en mai 2023 le ferry *Posidonia* / * Acquis en décembre 2023, après avoir été affrété depuis mars de la même année. / ** *Cap de Barbaria* : propulsion électrique ; *Rusadir* : propulsion hybride fuel/électricité.

**Ferries affrétés en 2023** *Kerry*, *Moby Zaza*, *Tom Sawyer*, *Visborg*, *Volcan de Tauce*, *Wasa Express*, *Cadena 4*, *Miramar Express* et *Shipper*

**35**
navires nous appartenant*

**9**
Navires affrétés

*1 en construction et 5 embarcations auxiliaires

## Fast-ferries

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Avemar Dos | 34 kn | 82 m | 900 | 175 | |
| Bimini Blue Marlin | 30 kn | 39 m | 356 | - | |
| Cecilia Payne | 38 kn | 86 m | 800 | 200 | ● ● |
| Formentera Direct | 24 kn | 49 m | 309 | 36 | |
| Eco Aqua | 25 kn | 28 m | 355 | - | |
| Eco Aire | 25 kn | 28 m | 355 | - | |
| Eco Terra | 25 kn | 28 m | 355 | - | |
| Eco Lux | 25 kn | 28 m | 355 | - | |
| Eleanor Roosevelt | 35 kn | 123 m | 1 200 | 450 | ● ● ● ● |
| Jaume I | 32 kn | 77 m | 626 | 120 | |
| Jaume II | 32 kn | 81 m | 624 | 150 | |
| Jaume III | 32 kn | 81 m | 655 | 135 | ● |
| Margarita Salas** | 35 kn | 123 m | 1 200 | 450 | ● ● ● ● |
| Nixe | 32 kn | 63 m | 546 | 75 | |
| Ramon Llull | 32 kn | 83 m | 550 | 88 | ● |

● Moteurs hybrides ● Smart-ship ● Capteurs de mesure ● OPS

**En construction

# DONNÉES ÉCONOMIQUES

**652**
**millions d'euros de chiffre d'affaires (+15 %)**

**117**
**millions d'euros de BAIIDA (-16 %)**

**40**
**millions d'euros de résultat (-40 %)**

## Chiffre d'affaires

### Par régions

National 75 %
International 25 %

### Par type d'activité

Passagers 59 %
Fret 36 %
Autres 5 %

Le chiffre d'affaires de la compagnie maritime pour l'exercice 2023 a atteint des niveaux record, supérieur à 650 millions d'euros, ce qui représente une augmentation de plus de 15 % par rapport à l'année précédente. Le BAIIDA s'élève à 117 millions d'euros, ce qui démontre la solvabilité et la robustesse du modèle d'entreprise de la compagnie.

## Principaux investissements

**113** **millions d'euros**

Les investissements les plus importants de la compagnie ont été orientés vers l'amélioration et l'optimisation de l'efficience de la flotte, et la construction et acquisition de nouveaux navires plus durables. Il convient également de souligner l'impulsion donnée à la numérisation de différents processus clés.

**730**
**millions d'euros de cash-flow social (+4 %)**

Il s'agit de la valeur générée par Baleària et de sa répartition entre ses parties prenantes (employés, partenaires, administrations publiques, partenaires d'investissement et fournisseurs de biens et de services).

# STRATÉGIE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

**Chez Baleària, nous nous sommes engagés à jouer un rôle actif dans le domaine du développement durable. À cette fin, nous avons entrepris un processus complet pour mettre en œuvre notre stratégie de durabilité pour l'avenir.**

Nous avons actuellement déterminé que nos efforts en matière de durabilité s'inscrivent principalement dans quatre des Objectifs de développement durable (ODD) établis par l'Assemblée générale des Nations Unies.

**ODD 11 : Villes et communautés durables**
Nous nous efforçons de réduire l'impact environnemental des villes, en particulier sur la qualité de l'air et la gestion des déchets, grâce à des pratiques éco-efficientes et à l'utilisation d'énergies plus propres telles que le gaz naturel.

**ODD 13 : Mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques**
Nous adoptons des mesures éco-efficientes afin de réduire les émissions de gaz à effet de serre, d'être efficients pendant la navigation et de respecter à la lettre les différentes réglementations maritimes.

**ODD 9 : Industrie, innovation et infrastructures**
Nous travaillons en permanence à la modernisation des infrastructures et à l'utilisation de technologies plus propres et plus durables, en mettant l'accent sur le transport maritime éco-efficient et le gaz naturel.

**ODD 8 : Travail décent et croissance économique**
Nous veillons à soutenir le commerce local et de proximité, et à promouvoir la prospérité et le développement dans les différentes régions où nous opérons.

## LES BESOINS DE NOS PARTIES PRENANTES

En 2023, nous avons lancé une nouvelle analyse de double matérialité afin d'évaluer l'impact de l'environnement sur l'entreprise et l'impact des activités de Baleària sur l'écosystème dans lequel elle opère. Pour ce faire, nous dialoguons avec nos parties prenantes afin d'identifier à la fois nos forces et les domaines que nous devons aborder. Cette analyse est en avance sur les réglementations européennes concernant l'information à fournir sur les indicateurs de durabilité.

Ce processus nous guidera vers l'identification des piliers de notre stratégie, que nous classerons par ordre de priorité selon les principes détaillés ci-dessous.

Premièrement, l'alignement de notre stratégie avec les Objectifs de développement durable (ODD) et les besoins actuels du monde et de la société. Nous cherchons à avoir un impact positif, en particulier sur les communautés auprès desquelles nous sommes présents.

Deuxièmement, l'établissement d'un rapport direct entre nos piliers en matière de développement durable et nos activités et notre philosophie d'entreprise. Cela implique une cohérence avec nos valeurs et nos objectifs commerciaux.

Enfin, l'intégrité de notre plan de développement durable, qui visera à satisfaire les besoins de nos parties prenantes ou *stakeholders*, et qui sera axé sur la création de synergies effectives pour amplifier notre engagement en faveur du développement durable.

Nous reconnaissons que cet exercice doit être approfondi et stratégique, afin d'optimiser et de développer nos activités de manière plus efficace. Nous nous tournons donc vers l'avenir avec la volonté de rendre publics nos principes fondamentaux en matière de développement durable et de disposer d'une stratégie claire et précise. Cela permettra une communication plus transparente et plus efficace avec nos parties prenantes et les autorités.

# NOTRE EMPREINTE EN 2023

## PLANÈTE

**11** navires avec moteurs hybrides au gaz

Une technologie adaptable qui nous permet de réduire les émissions et d'être prêts à naviguer à l'avenir avec des sources renouvelables neutres en $CO_2$. De plus, nous construisons actuellement notre deuxième fast-ferry équipé de moteurs au gaz naturel.

**-28 000** $tC0_2$ grâce à la consommation de GNL

Une fois le contexte défavorable surmonté, nous avons repris la consommation de gaz naturel, ce qui nous a permis de ne plus émettre ces tonnes de dioxyde de carbone dans l'atmosphère.

**-8 %** ratio $tC0_2$/mille

Notre transport maritime est redevenu plus éco-efficient, le ratio $tC0_2$/mille ayant à nouveau diminué grâce à la consommation de gaz naturel et à d'autres mesures d'efficience mises en œuvre sur les navires.

**2** ferries électriques

Nous avons lancé le *Cap de Barbaria*, le premier ferry électrique d'Espagne avec zéro émission pendant la navigation et la présence au port, et nous avons incorporé le cruise ferry *Rusadir* équipé d'un système de propulsion électrique et de moteurs hybrides au gaz.

## PERSONNES

**2 500** employés

Cette année, nous avons atteint un nombre record d'employés, avec un pic de 2 500 personnes en haute saison.

**94 %** de contrats à durée indéterminée

Pratiquement tous les employés directs de la société en Espagne sont sous contrat à durée indéterminée, ce qui témoigne de notre engagement en faveur de la stabilité de l'emploi. De plus, une centaine de personnes ont bénéficié d'une promotion interne.

**+27 %** de femmes dans l'effectif

Dans le but de parvenir à l'égalité, nous continuons à intégrer davantage de femmes dans notre personnel. Actuellement, plus de 80 femmes occupent des postes de direction et nous avons renouvelé notre plan pour l'égalité.

**62** nationalités

La richesse de notre entreprise se reflète dans la diversité de notre personnel. Cette diversité culturelle est une source de richesse dans nos interactions quotidiennes.

## INNOVATION ET AMÉLIORATION CONTINUE

**9 projets avec le soutien de l'UE**

Nous encourageons les projets qui permettent la transition vers des énergies propres, qui améliorent la connectivité numérique et qui modernisent les infrastructures.

**380 000 membres Baleària Club**

Le nombre de clients membres de notre club de fidélité a augmenté de 73 %, preuve de la satisfaction de nos passagers récurrents.

**17 100 000 visites web**

Nous appliquons les nouvelles technologies pour améliorer l'expérience client grâce à des innovations comme le service client par *chatbot*, les services et les contenus numériques à la carte des *smart ships* et la numérisation des opérations de fret.

**77 % de fournisseurs locaux**

Nous avons établi des partenariats avec des fournisseurs qui partagent nos valeurs afin de garantir un impact durable sur l'ensemble de notre chaîne de valeur.

# NOTRE ENGAGEMENT ENVERS LA PLANÈTE

**Baleària est résolument engagée à relever le défi qui consiste à réduire à zéro les émissions de carbone d'ici 2050. Nous sommes conscients de la complexité de ce défi, mais nous sommes convaincus que la mobilité durable est le seul moyen de contribuer à une véritable protection de la planète.**

Pour atteindre cet objectif ambitieux, nous investissons depuis des années d'importantes ressources financières et humaines, et nous participons en permanence à de nombreuses activités de recherche et de développement portant sur la refonte de nos navires, l'efficience énergétique, la consommation de carburants renouvelables et le recours à de nouvelles technologies appliquées à notre flotte.

Le transport maritime est un secteur complexe sur le plan technique. Il l'a toujours été. Cependant, pour atteindre les objectifs de décarbonation, l'innovation joue un rôle de plus en plus important. Face à un objectif aussi ambitieux, nous avons besoin de solutions qui, elles aussi, sont complexes. Nous vivons actuellement une période de transition et, pour parvenir à zéro émission de $CO_2$, nous devons remplacer les carburants matures et largement consommés tels que le diesel et le fuel maritime par d'autres énergies, dont la plupart sont encore en phase de recherche ou de développement.

Face à ce changement de paradigme, nous n'avons pas encore de solution définitive pour la décarbonation. Nous fournissons des efforts considérables et nous sommes conscients que la réalisation de notre objectif de zéro émission exige une combinaison de différentes technologies, de carburants et de partenariats. Nous ne pouvons pas effectuer ce changement tout seuls.

L'implication et la collaboration des gouvernements, des entités publiques et du secteur privé sont cruciales pour garantir la mise en place d'infrastructures adéquates, l'accès à des carburants renouvelables disponibles à grande échelle dans le monde entier, et pour établir un consensus socioéconomique sur le défi irrévocable, mondial et commun de la décarbonation.

*L'innovation a un rôle très important à jouer dans la réalisation de cet objectif de décarbonation.*

# DES RÉGLEMENTATIONS ET DES EXIGENCES CROISSANTES QUI FIXENT LE CAP

**En réponse aux préoccupations croissantes en matière de changement climatique – qui n'est plus perçu comme un problème mineur en raison de la dégradation évidente de l'environnement et de l'impact du secteur industriel – l'Union européenne a, au fil des ans, mis en œuvre des réglementations dans différents secteurs afin d'accélérer l'évolution vers l'objectif zéro émission.**

Ces actions visent à réglementer et à réduire de manière significative les émissions de gaz à effet de serre associées à l'impact des carburants consommés dans ce secteur.

Depuis 2023, le cadre réglementaire a été renforcé par la mise en œuvre de trois règlements importants. Ces mesures visent non seulement à contrôler et à déclarer les émissions de gaz polluants, mais aussi à établir des normes plus strictes pour garantir une réduction effective de l'empreinte carbone du transport maritime.

En janvier 2023 est entré en vigueur le **Carbon Intensity Index (CII)**, une mesure introduite par l'Organisation maritime internationale qui vise à améliorer l'efficience des flottes en termes d'émissions de $CO_2$.

D'autre part, l'Union européenne cherche à limiter les émissions de $CO_2$ dans le transport maritime grâce au **marché des émissions EU ETS (Emissions Trading System)**, qui est entré en vigueur le 1er janvier 2024 et qui oblige les opérateurs de ferries à payer pour les tonnes de $CO_2$ émises, incitant ainsi à réduire les émissions et à promouvoir une navigation plus éco-efficiente.

Enfin, en 2025, le règlement **Fuel EU Maritime** entrera en vigueur. Son principal objectif est d'inciter à l'utilisation de carburants moins polluants, en établissant des normes pour les carburants maritimes. Il obligera les opérateurs à payer en fonction de l'éco-efficience du carburant consommé, ce qui favorisera les options les plus propres avec un impact moindre sur l'environnement.

Baleària est résolument favorable à ces réglementations de l'UE et de l'OMI, en s'adaptant à l'utilisation de sources d'énergie générant moins d'émissions de carbone et en promouvant des solutions durables pour toutes ses opérations. Nous nous concentrons donc sur l'amélioration de l'efficience énergétique de nos navires afin de réduire les émissions.

Outre le respect des réglementations en matière environnementale, nous constatons que la sensibilisation croissante des consommateurs pour le climat et la demande de solutions d'avenir façonnent nos activités.

Nous sommes conscients du besoin d'initiatives viables à l'échelle de la planète pour évoluer et minimiser notre impact sur l'environnement, et de l'importance de l'innovation et de la technologie pour notre transition vers la décarbonation. Par conséquent, Baleària se positionne pour mener ce changement et naviguer vers un avenir plus durable.

# ÉCO-EFFICIENCE : NOS FAITS MARQUANTS

**2014-2017**

Premier générateur au gaz naturel pour ferries de passagers en Espagne

**2018**

Plan de *retrofits* et de construction de ferries pour naviguer au gaz naturel

Mise en service de la série Eco entre Ibiza et Formentera

**2019**

Baleària commence à naviguer au gaz naturel

**2020**

Projet de pose de capteurs sur les navires pour le suivi des données de consommation en temps réel

**2021**

Premier fast-ferry au monde équipé de moteurs hybrides au gaz et premier voyage en Europe au biométhane et sans émissions

**2023**

Premiers ferries à propulsion électrique

**2024**

Mise en service du deuxième fast-ferry équipé de moteurs hybrides au gaz

**2025-2030**

Nouveaux navires et projets pour consommer des énergies renouvelables

# NOTRE STRATÉGIE DE TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

**Baleària est engagée en faveur d'une mobilité éco-efficiente avec des énergies plus respectueuses de l'environnement. Nous disposons déjà de 10 navires, et d'un autre en phase finale de construction, équipés de moteurs hybrides, une technologie polyvalente qui nous permet de naviguer avec différents carburants.**

En plus de fonctionner au fuel, ces navires peuvent être propulsés au gaz naturel, l'énergie la plus propre et mature actuellement disponible.

Notre entreprise a été pionnière dans l'adoption du gaz naturel comme carburant. Il convient de noter que, même s'il est d'origine fossile (raison pour laquelle nous le considérons comme transitoire), ses avantages environnementaux sont indéniables : il réduit les émissions de $CO_2$ de 30 %, les émissions d'oxyde d'azote de 85 %, et il permet d'éliminer complètement le soufre et les particules nocives pour la santé.

*Nous sommes prêts à naviguer à l'avenir avec des sources renouvelables neutres en $CO_2$.*

Grâce à la technologie intégrée à ces navires à moteurs hybrides, nous sommes prêts à naviguer à l'avenir avec des sources renouvelables neutres en émissions de $CO_2$, ces moteurs pouvant consommer 100 % de biométhane, ainsi que des mélanges contenant jusqu'à 25 % d'hydrogène. Nous encourageons également les projets de recherche sur les biocarburants et les carburants synthétiques, qui sont considérés comme les énergies du futur.

## Navigation éco-efficiente

Au cours de l'année 2023, nous avons effectué un total de 42 500 trajets sur l'ensemble de nos lignes, soit une augmentation de 12 % par rapport à 2022.

Cette augmentation se traduit par une croissance significative de nos opérations, ce qui renforce notre position de leader dans le secteur du transport maritime.

### Gaz naturel

Fin 2021, en raison d'un contexte défavorable, nous avions temporairement réduit la consommation de gaz naturel pour éviter de perdre en compétitivité. Cependant, cette année, nous avons progressivement augmenté la consommation de gaz naturel à 100 % sur nos dix navires à moteurs hybrides actuellement en service.

L'utilisation du gaz naturel comme alternative aux combustibles fossiles nous a permis d'atténuer notre impact sur l'environnement en éliminant 28 100 tonnes d'émissions de $CO_2$, ce qui prouve que ce combustible est une alternative efficiente et durable.

Nous étudions et recherchons en permanence des systèmes et des technologies, qu'ils soient sur le marché ou en cours de développement, qui améliorent l'efficience énergétique et que nous pouvons appliquer à notre flotte. Cette année, nous avons également mis en œuvre le plan d'action *Save Fuel Plan* qui vise à optimiser la consommation de carburant.

Le nombre de milles parcourus en 2023 a augmenté de 17 %, alors que le volume des émissions de $CO_2$ n'a augmenté que de 8 %, ce qui fait que le ratio de tonnes de $CO_2$ émises par mille a baissé de 8 % par rapport à l'année précédente, cela signifiant que notre navigation est devenue plus efficiente.

Ces données font état de nos progrès et de notre engagement en faveur de pratiques plus éco-efficientes, tout en identifiant les domaines spécifiques dans lesquels nous pouvons progresser pour atteindre des objectifs plus ambitieux en termes de durabilité environnementale.

**0,418** $tCO_2$/mille

-8 %

**1 865 000** milles parcourus

+17 %

| Consommations | |
|---|---|
| Gazole | 1 089 682 MWh |
| Fuel | 1 680 568 MWh |
| Gaz naturel | 388 258 MWh |

| Émissions de $CO_2$ | |
|---|---|
| Gazole | 282 185 t |
| Fuel | 426 850 t |
| Gaz naturel | 70 198 t |
| Total | 779 233 t |

**42 500** trajets

# NOTRE CONTRIBUTION

## Le *Cap de Barbaria*, début de l'ère des navires électriques

L'année 2023 a coïncidé avec la mise en service du ferry électrique *Cap de Barbaria*, un navire innovant au sein du secteur maritime espagnol. Depuis son lancement en mai, ce premier navire électrique a révolutionné le concept de durabilité et d'efficience sur la liaison entre Ibiza et Formentera.

Il ne s'agit pas seulement d'une amélioration de l'exploitation ; c'est aussi d'une étape importante vers un transport maritime plus propre et plus responsable. Avec une propulsion électrique alimentée par des batteries au lithium et la possibilité de s'adapter à l'hydrogène vert à l'avenir, le *Cap de Barbaria* garantit une traversée exempte d'émissions polluantes, aussi bien lors des manœuvres d'approche que pendant sa présence au port.

Ce navire représente non seulement un progrès technique en matière de navigation : il symbolise aussi notre engagement ferme en faveur de la durabilité et de la préservation de l'environnement. Avec l'aide des Fonds Next Generation de l'Union européenne, le ferry électrique *Cap de Barbaria* montre qu'il est possible de naviguer de manière plus propre et plus durable sans compromettre l'efficience ni la capacité opérationnelle.

### Diminution des émissions

Le *Cap de Barbaria* réduit de 33 % les émissions de $CO_2$ par rapport au *Posidonia*, le ferry de passagers et de marchandises qu'il a remplacé. Cela se traduira par une réduction annuelle d'environ 1 300 tonnes de $CO_2$ par rapport au navire précédent. Il convient également de noter que le ferry *Cap de Barbaria* peut transporter près de 100 mètres linéaires de plus que le *Posidonia*, ce qui augmente l'efficience énergétique par mètre linéaire de cargaison de près de 60 % par rapport au navire précédent.

### Fiche technique

**Longueur** 82 m

**Personnes** 390

**Fret** 240 mètres linéaires (équivalent à environ 14 camions)

**Vitesse** 14 nœuds

**Propulsion électrique**
Alimentation par batteries au lithium de dernière génération

**H2 Ready**
Préparé pour la consommation expérimentale d'hydrogène vert

## Le *Margarita Salas* navigue vers le cap de la durabilité

Le fast-ferry *Margarita Salas* constitue la dernière étape de notre plan visant à rendre notre flotte plus éco-efficiente. Une fois sa construction achevée en 2024, il s'agira du onzième bateau de la flotte qui naviguera avec ce carburant. Ce navire est en fait une version améliorée de son prédécesseur, l'*Eleanor Roosevelt*, un navire déjà innovant puisqu'il a été le premier fast-ferry au monde à naviguer au gaz. Considéré comme notre nouveau navire amiral, le *Margarita Salas* se distingue par une puissance 10 % supérieure à celle de son jumeau, une amélioration qui permet d'atteindre une vitesse de 35 nœuds. De plus, s'agissant d'un *smart ship*, il offrira des innovations technologiques qui contribueront à la satisfaction des passagers, grâce à des services tels que l'accès gratuit à Internet et une plateforme de contenus numériques à la carte.

Le nom *Margarita Salas* rend hommage à la scientifique du XXe siècle pionnière en biochimie et en biologie moléculaire qui, tout comme ce navire, représente l'innovation et la recherche du progrès.

La construction de ce navire a été possible grâce aux fonds Next Generation de l'Union européenne.

**Numérisation**
Accès par code QR, accès gratuit à Internet, plateforme de contenus numériques à la carte, système de vidéosurveillance des animaux de compagnie.

**Design intérieur**
Priorité à l'espace et à la distance entre sièges, en plus d'un système de stabilisation pour plus de confort, une superstructure flottante et une isolation de pointe.

**Contrôle des émissions**
Appareils de mesure de la consommation de carburant, de l'efficience des moteurs et de la navigation en temps réel. Intégré dans le projet de Tour de contrôle de Baleària.

### Fiche technique

**Longueur** 123 mètres

**Personnes** 1 200

**Véhicules** 450

**Système de propulsion**
Quatre *waterjets* et deux hélices azimutales à la proue

## Le *Rusadir*, le *cruise ferry* avec moteurs au gaz naturel et à propulsion électrique

En 2023, nous avons ajouté à notre flotte le cruise ferry *Rusadir*, un navire équipé de moteurs hybrides au gaz naturel et d'un système de propulsion électrique. Son caractère éco-efficient et innovant, ainsi que ses nombreux services à bord, en font un navire très compétitif et l'un des plus appréciés de la flotte.

Le système de propulsion du *Rusadir* est entièrement électrique, avec une centrale électrique et des moteurs hybrides au gaz. Le navire est également équipé de deux hélices transversales de manœuvre en proue et d'une en poupe d'une puissance de 2 MW chacune, qui, avec les moteurs électriques, offrent une grande manœuvrabilité.

Le confort de navigation du *Rusadir*, qui peut atteindre une vitesse de 22 nœuds, est garanti grâce à un système de stabilisation avec des ailerons rétractables à commande hydraulique. Le navire présente également des innovations techniques qui minimisent le bruit et les vibrations pour le plus grand confort des passagers.

### Services à bord

Quant aux modalités de traversée, il dispose de 261 cabines de différentes catégories et capacités, équipées d'une salle de bain, certaines avec télévision. Il possède également deux cafétérias, un restaurant, une boutique, une aire de jeux, une salle de projection, une salle de prière, une terrasse et une zone *lounge*.

Ce navire a été l'un des plus appréciés de la flotte de la compagnie avec une note proche de l'excellence donnée par les clients, qui mettent l'accent sur l'attention du personnel, la propreté, la qualité des services de restauration et les contenus numériques à la carte.

## Fiche technique

**Longueur** 187 m

**Personnes** 1 670

**Fret** 2 600 mètres linéaires

**Vitesse** 22 nœuds

**Propulsion et moteurs**
Système de propulsion électrique alimenté par des moteurs hybrides au gaz naturel.

# NOTRE CONTRIBUTION DEPUIS LA FONDATION BALEÀRIA

En soutenant des projets de recherche à bord de nos navires, la Fondation Baleària collabore avec des universités et des organisations pour étudier et préserver nos mers.

## Projets de recherche

Nous mettons nos ferries à la disposition d'équipes scientifiques qui les utilisent comme plateformes pour le suivi des espèces marines et pour naviguer afin de mener à bien différents projets de recherche. Nous collaborons actuellement avec le Gouvernement catalan et l'association Pelagicus dans le cadre d'un suivi à long terme des vertébrés marins menacés dans les eaux entre la Catalogne et les Îles Baléares, et avec l'association Nereide pour le suivi de cétacés à l'aide de recensements sur les liaisons au départ d'Algésiras. Nous collaborons également avec le projet Collisions de l'association Tursiops, qui cherche à connaître la répartition et l'habitat des cétacés, en particulier des cachalots, afin de réduire le risque de collision entre les Îles Baléares et la côte espagnole. Nous collaborons également avec de nombreuses entités telles que l'université des Îles Baléares, l'université de Valence et l'IMEDEA dans le cadre de projets de suivi de la posidonie, des cétacés et des tortues marines, ainsi que pour le suivi des oiseaux et reptiles sur les îlots d'Ibiza.

## Tortues marines

Depuis plusieurs années, nous assurons l'acheminement d'animaux marins blessés, en particulier de tortues, vers le centre de traitement de Palma Aquarium (Majorque). Cette année, nous avons collaboré avec le Campement *Tortuga* de surveillance de nids d'œufs de tortues sur une plage de Dénia, en collaboration avec la mairie de Dénia, l'Oceanogràfic de Valence, l'université de Valence et l'université polytechnique de Valence.

## Une mer sans plomb

Nous avons participé à ce projet de l'association Obesmar visant à récupérer le plomb accumulé sur la côte, principalement à cause de la pêche sportive.

## Posidonie

De plus, Baleària a créé en 2019 un groupe de travail avec des universités et des centres de recherche pour explorer la possibilité de compenser les émissions de carbone dans les herbiers de posidonie ou les marais de Cadix. Cependant, nous faisons face à certains obstacles comme la faible capacité d'absorption de ces écosystèmes, leur statut protégé et le manque de projets existants éligibles aux crédits. Après plusieurs réunions avec la Fondation pour la biodiversité et l'Office espagnol du changement climatique, nous allons présenter, avec le groupe de travail, un projet pilote pour le prochain appel à candidatures du Programme Pleamar. Cette initiative vise à identifier les herbiers de posidonie conformes aux exigences pour être des zones de compensation bénéficiaires, en contribuant ainsi à la préservation de ces importants écosystèmes.

# L'ENGAGEMENT ENVERS NOS PERSONNES

**Une expérience de voyage inoubliable pour chaque client serait impossible sans le travail de tout le personnel de Baleària qui forme des équipes hautement qualifiées et motivées. Ce personnel est le cœur de notre compagnie et notre raison d'être. Nous en sommes tout particulièrement conscients. C'est la raison pour laquelle l'*empowerment* de notre personnel est une priorité et nous l'assumons avec une grande responsabilité.**

Nous sommes confrontés au défi d'attirer et de retenir du personnel hautement qualifié, tant pour le personnel navigant que pour le personnel à terre, en accord avec notre culture d'entreprise et nos valeurs de responsabilité, d'innovation, de solvabilité et de durabilité. Ces valeurs définissent non seulement notre culture : elles jettent également les bases de la construction de notre avenir.

Nous pensons que notre engagement résolu pour l'*empowerment* des personnes nous permet d'attirer et de retenir les meilleurs talents, en offrant de solides opportunités de carrière et en générant une valeur significative pour notre entreprise.

## Aspirations et engagements futurs

Nous reconnaissons que notre responsabilité inclut non seulement la promotion de la diversité et de l'inclusion, mais également l'amélioration des compétences de nos collaborateurs.

Indiquons l'augmentation de l'embauche de salariés, la stabilité de l'emploi et le développement professionnel, comme en témoignent de nombreuses mesures telles que la nouvelle convention collective du personnel navigant, le plan d'égalité actualisé et les programmes de formation continue et de flexibilité du travail. Ces initiatives visent à renforcer nos ressources humaines, à accroître la motivation et la cohésion, et à positionner Baleària comme la meilleure entreprise pour le développement de carrière au sein du secteur maritime.

## Effectif

Personnel navigant (56 %)

Personnel à terre (44 %)

**Personnel navigant**

Hommes 85 %

Femmes 15 %

**Personnel à terre**

Hommes 57 %

Femmes 43 %

*Notre défi est de responsabiliser les personnes et de fidéliser les talents, en offrant de solides opportunités de carrière.*

**Création d'emploi**

**2 500** employés

**Stabilité professionnelle**

**94 %** employés en CDI

**Équité**

**27 %** augmentation du nombre de femmes dans l'effectif

**Diversité**

**62** nationalités

Pour atteindre nos objectifs, nous créons des emplois dans les régions où nous opérons, nous donnons priorité à la stabilité de l'emploi avec une grande proportion de contrats à durée indéterminée, et nous encourageons les opportunités de développement de carrière en interne. Nous nous efforçons de promouvoir l'égalité des sexes et considérons la diversité comme un élément fondamental, source de richesse pour notre entreprise.

Nous avons généré de nombreux emplois, ce qui nous a permis d'atteindre un effectif record de **2 000** salariés en moyenne, environ **2 500** en haute saison. Les nouveaux venus sont intégrés à leur poste et dans leur environnement de travail grâce à un plan d'accueil qui permet de leur transmettre notre culture d'entreprise, notre mission, notre vision, nos valeurs, ainsi que nos normes de conduite.

Les nouveaux employés ont attribué un score à ce programme d'accueil, avec une moyenne de **8,6 sur 10**, confirmant ainsi qu'ils apprécient nos efforts en matière d'intégration. De plus, cette année, nous avons accueilli **122 stagiaires** à différents postes, soit 60 % de plus que l'année précédente.

L'une de nos priorités est de pouvoir offrir la plus grande **stabilité professionnelle**. C'est pourquoi nous essayons de maintenir nos employés à leurs postes et de contribuer à leur développement professionnel au sein de l'entreprise, ce qui se traduit par le fait que pratiquement tous nos employés directs en Espagne sont sous contrat à durée indéterminée. De plus, nous avons promu en interne plus de **100 personnes**, dont 14 femmes au sein du personnel navigant et 17 au sein du personnel à terre.

De même, nous avons atteint le nombre de **80 femmes à des postes de direction**, soit 14 % de plus que l'année précédente, et nous avons mis à jour notre plan d'égalité pour garantir l'égalité d'opportunités et l'équité dans tous les aspects de notre activité.

La richesse de notre entreprise se reflète dans la diversité de nos collaborateurs, une diversité culturelle qui enrichit nos interactions quotidiennes et renforce notre position d'entreprise à vocation régionale avec une vision internationale. Plus de 40 % du personnel est étranger, et 54 % du personnel navigant est originaire de l'Union européenne.

*L'une de nos priorités est de pouvoir offrir la plus grande stabilité d'emploi en permettant le développement personnel et professionnel de nos collaborateurs.*

# DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL

## Formation continue

Grâce à l'École d'entreprise de Baleària (EdEB), nous proposons des formations pour le développement personnel et professionnel de nos employés.

Nous proposons différents programmes de formation continue pour que les employés puissent se perfectionner, ainsi qu'un programme de stages conçu pour identifier et attirer de nouveaux talents.

En 2023, nous avons élargi notre catalogue de programmes jusqu'à **100 formations en ligne** pour la promotion de la carrière professionnelle.

Nous avons également renforcé les compétences des directeurs et des cadres intermédiaires avec des formations en matière de leadership et de gestion d'équipe, en collaboration avec l'École supérieure d'administration d'entreprise (EDEM) de Valence. **Plus de 60 personnes** ont été formées sur des stratégies efficaces pour motiver les collaborateurs, des techniques pour promouvoir une communication assertive ou des pratiques pour établir des objectifs réalisables.

De plus, nous avons renforcé les compétences de communication en langues étrangères de toute notre équipe grâce à une école de langues en ligne qui combine un tutorat personnalisé, des conversations de groupe et un contenu de qualité.

Nous avons également continué à appliquer le programme de formation et de création d'emplois destiné aux étudiants en formation professionnelle au Maroc, en collaboration avec plusieurs organismes espagnols et le gouvernement marocain. Nous contribuons aussi à l'employabilité et au placement de ces étudiants dans les métiers liés aux services à bord des navires et au transport maritime de passagers.

**Formation**

**580 200 €**
**investis**

**25 800**
**heures**

De plus, nous avons organisé des formations sur LinkedIn pour que les collaborateurs puissent travailler leur marque professionnelle. Et en ce qui concerne la formation maritime, indiquons les formations techniques pour les inspecteurs de la flotte et les formations nécessaires du fait de l'arrivée de navires à propulsion électrique dans la flotte.

## SYSTÈME D'ÉVALUATION DES PERFORMANCES

Nous disposons depuis plusieurs années d'un système de gestion de la performance qui nous permet d'adapter le comportement de notre personnel à la culture et aux valeurs fondamentales de l'entreprise.

Sous cette approche, en plus d'atteindre nos objectifs, nous voulons créer un cadre de travail dans lequel chaque employé se sent valorisé et compris, en stimulant ainsi le rendement individuel tout en contribuant à une culture organisationnelle solide et cohérente.

De plus, nous avons dispensé une formation à 80 directeurs et cadres intermédiaires sur la manière de mener des entretiens d'évaluation des performances. Cette approche vise à tirer le meilleur parti de ces entretiens essentiels pendant lesquels le manager doit fournir un *feedback*.

# SE CENTRER SUR LES PERSONNES

**En 2023, nous avons lancé notre premier programme de rémunération flexible, Be Flex, qui permet à nos salariés d'affecter une partie de leur salaire brut à la souscription de prestations libres d'impôts (comme les assurances maladie, les tickets restaurant ou les services de garderie) de manière adaptée aux besoins de chaque employé, à travers une plateforme virtuelle.**

De plus, nous avons organisé à la fin de l'année une réunion sous forme de convention pour faire le bilan de l'année en termes d'activité, à laquelle ont participé plus de 400 personnes des services centraux, ainsi que les cadres intermédiaires de toutes les délégations et les responsables de la flotte.

## Nouvelles mesures de flexibilité pour le personnel à terre

Nous avons adopté certaines mesures visant à faciliter la conciliation de la vie professionnelle et de la vie familiale du personnel à terre. Ces mesures apportent flexibilité, mais elles doivent surtout renforcer l'engagement et la cohésion de toutes les équipes pour maintenir notre compétitivité.

Nous avons ainsi apporté des améliorations à notre politique de vacances, en plus d'ajouter une journée de congé pour raisons personnelles et de doubler l'autorisation pour visites médicales. De plus, les employés des services centraux avec des fonctions ou une organisation le permettant peuvent disposer d'un emploi du temps plus flexible, en tenant toujours compte des besoins opérationnels. Ces mesures visent à renforcer l'équipe, en favorisant la motivation, l'engagement et l'unité pour faire face aux défis qui se présentent.

### Rémunérations

Nous avons actualisé la rémunération du personnel à terre en Espagne, en augmentant de 5,7 % les salaires perçus en 2022 établis dans les conventions, en prenant comme référence l'IPC cumulé de l'année précédente.

*Nous avons également adopté des mesures pour renforcer l'engagement et la cohésion des équipes.*

## Nouvelle convention collective du personnel navigant : bien-être et développement professionnel

Début 2023, nous avons signé une nouvelle convention collective en mettant clairement l'accent sur le bien-être et le développement de carrière du personnel navigant.

Cette convention introduit un système de rémunération basé sur des objectifs pour des postes spécifiques à bord, ainsi que des améliorations significatives sur des aspects importants tels que l'intégration et le développement professionnel du personnel navigant.

Notre principal objectif va au-delà du bon respect de la réglementation du travail : nous cherchons à positionner Baleària comme une marque employeur de référence au sein du secteur maritime privé. En investissant dans le développement professionnel et le bien-être de notre personnel, nous cherchons également à renforcer l'engagement et la cohésion des ressources humaines, conscients que nos employés sont notre atout le plus précieux.

### Avantages concurrentiels

- Une validité de quatre ans
- Une augmentation de salaire moyenne de 12 % sur la même période.
- L'introduction d'un système de rémunération par objectifs pour les postes à responsabilités en matière de gestion, en fonction des résultats de l'entreprise.
- La réduction des durées maximales de présence à bord des navires.
- La mise en place d'un système de progression des rémunérations en fonction de l'engagement avec l'entreprise.

# NOTRE DIVERSITÉ

## Diversité = innovation et adaptation

Baleària considère que la diversité est source de richesse et d'innovation. Cette approche nous permet de nous adapter également à la diversité de nos clients.

Conscients de cette diversité de clients, nous avons adapté nos services sur les lignes à destination du Maroc et de l'Algérie. Cela inclut l'offre de services à bord en accord avec la culture locale, tels que la nourriture halal et des salles dédiées au culte et à la prière, pour la plus grande satisfaction des passagers.

Nous avons également récemment élargi notre service d'attention téléphonique en intégrant des opérateurs de langue maternelle arabe en haute saison. Cette amélioration garantit un service de qualité à nos clients marocains et algériens, leurs appels pouvant être traités dans leur langue maternelle.

Actuellement, 10 % de notre personnel à terre est basé au Maroc, 3 % aux États-Unis et 2 % aux Bahamas. En tant qu'entreprise, nous assumons la responsabilité de traiter notre personnel et nos clients de manière juste et respectueuse, avec un code de conduite qui reflète nos valeurs et notre culture d'entreprise. Nous nous engageons à fournir des outils et des espaces sûrs à toutes les personnes, clients, fournisseurs et employés.

*La diversité nous donne un avantage concurrentiel et nous permet de nous adapter pour répondre aux besoins de nos clients.*

## NOUS AVONS MIS À JOUR NOTRE PLAN D'ÉGALITÉ

Le Plan d'égalité approuvé cette année (qui actualise celui en vigueur depuis 2013) comprend des mesures de promotion et de maintien de l'égalité de traitement et des opportunités entre hommes et femmes au sein de Baleària dans tous les domaines : sélection, promotion, politique salariale, formation, conditions de travail, santé au travail, conciliation, etc.

Ce plan a été élaboré par le Comité d'égalité (composé de représentants des travailleurs et de l'entreprise), et il est valable jusqu'à fin 2027, date à laquelle sa mise en œuvre sera évaluée pour élaborer sa mise à jour ultérieure. Par ailleurs, une commission de contrôle a été créée pour garantir le respect des mesures établies.

Un diagnostic de la situation de l'entreprise a été dressé au préalable, et a déterminé, entre autres, qu'il existe une répartition symétrique du personnel à terre, et asymétrique du personnel navigant. Quant à l'écart salarial, il est de 7 % à des postes de même responsabilité.

Certains des objectifs énoncés dans ce plan sont l'augmentation de la présence des femmes au sein du personnel navigant, la lutte contre les préjugés sexistes dans la sélection et la promotion du personnel, la garantie de l'accès des femmes à la formation, la promotion du talent féminin, la conciliation entre la vie professionnelle et la vie familiale, la prévention du harcèlement sexuel, ou encore la promotion de la santé au travail selon une perspective de genre.

# NOTRE ENGAGEMENT POUR L'INNOVATION ET L'AMÉLIORATION CONTINUE

**Baleària contribue en permanence au développement de projets et d'outils conçus pour améliorer l'expérience de ses clients, pour optimiser les opérations et pour réduire l'impact sur l'environnement.**

De cette manière, nous garantissons que toutes les pièces de notre engrenage fonctionnent avec la plus grande efficacité. Grâce au suivi et à la numérisation des processus, parmi d'autres améliorations, nous pouvons réduire notre impact et contribuer au développement durable.

Pour Baleària, l'innovation a été essentielle depuis 25 ans, et elle fait partie de son identité. Nous sommes conscients de l'impact que nous générons grâce à l'innovation et à la numérisation. C'est pourquoi nous avons mené des projets dans ces domaines, cofinancés avec des fonds Horizon 2020, Horizon Europe et Next Generation.

Ces fonds de l'UE sont essentiels pour financer des projets innovants qui font progresser les technologies de pointe, pour faciliter la transition vers des énergies plus propres, pour améliorer la connectivité numérique et pour moderniser les infrastructures.

*Notre défi consiste à réduire l'impact sur l'environnement tout en garantissant la qualité de l'expérience de nos clients.*

# NOS PROJETS EN COURS

**Adaptation de navires pour la consommation d'électricité** (Projet ABCOE)
Nous prévoyons de moderniser deux de nos navires afin qu'ils puissent être raccordés au réseau électrique pendant leur présence au port. Cette mesure permettra d'éviter d'allumer les moteurs à combustion lors de ces escales, en utilisant l'énergie électrique fournie par le port. Ce projet pilote sera un modèle pour l'adaptation d'autres navires, contribuant ainsi à notre transition écologique en évitant la consommation d'énergies fossiles, en réduisant les émissions de $CO_2$ dans les ports, et en minimisant ainsi notre impact sur l'environnement.

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU

**Pose de capteurs sur les navires** (Green and Connected Ports)
Nous participons à cette initiative dont le principal objectif est de réduire l'impact des opérations portuaires sur les villes et de contrôler les émissions générées par les activités portuaires et les navires dans les principaux ports européens.

Dans le cadre de notre contribution à ce projet, nous avons installé des capteurs sur cinq de nos navires pour collecter des données en temps réel et les intégrer à notre tour de contrôle. Cette pose de capteurs nous permet d'améliorer les opérations, de faire un suivi des paramètres des moteurs et d'améliorer l'efficience de la navigation.

Cofinanciado por la Unión Europea Horizon 2020

**Projet Systèmes interconnectés et intelligents de transport intermodal maritime de marchandises** (SIITIM)
Nous travaillons pour optimiser la planification du transport intermodal porte à porte et pour améliorer la traçabilité des marchandises. Notre objectif est de créer un réseau intelligent et interconnecté pour améliorer l'efficience et optimiser les opérations de chargement et de déchargement dans les ports, en obtenant ainsi de meilleures interconnexions entre les différentes régions.

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU

**Dernier mille** (Projet Beyond Sea)
Nous sommes membre d'un consortium dont la mission est de rechercher des solutions technologiques pour optimiser la consommation de carburant et réduire l'impact du transport maritime de passagers sur l'environnement. L'objectif est d'utiliser le *big data*, des algorithmes et la visualisation intelligente des données pour prendre des décisions opérationnelles minimisant l'impact et réduisant notre consommation de carburant.

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU

**Hydrogène vert** (Green Hysland)
Nous participons à un projet visant à déployer un écosystème d'hydrogène à Majorque, faisant de l'île un *hub* d'H2 dans le Sud-Ouest de l'Europe. L'objectif est de couvrir l'ensemble de la chaîne de valeur de l'hydrogène vert sur l'île pour promouvoir une alternative durable et respectueuse de l'environnement.

Cofinanciado por la Unión Europea Horizon 2020

**Poseidon** (Power Storage in D Ocean)
Nous participons à un projet qui vise à démontrer l'applicabilité de trois systèmes de stockage d'énergie à réponse rapide dans le transport maritime. Nous apportons notre expérience d'armateur pour comprendre l'utilité de ces technologies et leur viabilité dans notre secteur d'activité.

Cofinanciado por la Unión Europea Horizon Europa

**Jumeaux numériques** (Projet Digital Twin For Green Shipping - DT4GS)
Nous sommes à la tête d'un laboratoire vivant ou *living lab* pour créer un jumeau numérique de l'un de nos ferries, analyser les

données et améliorer l'efficience. Ce projet a pour objectif de réduire les émissions de $CO_2$ dans le transport maritime, et de définir des solutions de décarbonation pour la construction d'un futur navire *ro-pax* à zéro émission.

Cofinanciado por la Unión Europea
Horizon Europa

**Fast-ferry** *Margarita Salas*
**(catamaran entrant dans la taxonomie verte - TAXOVER)**
Consulter la page 44 pour en savoir plus.

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU

**Navire électrique**
*Cap de Barbaria*
**(Projet Buque Cero Emisiones en Puerto - BUCEMTO)**
Consulter la page 45 pour en savoir plus.

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU

## LA TOUR DE CONTRÔLE : NOTRE PILIER STRATÉGIQUE

À l'ère du numérique, la tour de contrôle de la flotte de Baleària constitue un élément stratégique pour nos opérations maritimes. Ce système de pointe surveille non seulement une grande quantité de données cruciales en temps réel, telles que la localisation, la ponctualité et les vitesses ; il inclut également des informations détaillées des navires équipés de capteurs telles que la consommation de carburant et les émissions générées.

La rapidité et l'efficience dans la prise de décisions sont essentielles pour tous les aspects de l'activité de Baleària, l'accent étant mis en particulier sur la flotte. En ce sens, la tour de contrôle a deux objectifs principaux : transmettre les instructions de la compagnie avec des panneaux d'information conçus pour faciliter la prise de décisions des capitaines et des chefs mécaniciens, et intensifier les flux de données pour que le contrôle des actions à bord soit optimal. Cette stratégie est essentielle pour adapter les circonstances opérationnelles et répondre à tout moment à leurs besoins.

Nous travaillons en permanence pour améliorer la tour de contrôle de la flotte à l'aide d'outils d'intelligence artificielle et le *big data*, en nous centrant sur le suivi, la prévision et l'analyse. Nous sommes sur le chemin de l'optimisation continue.

# EXCELLENCE DU SERVICE

## Services numérisés

Dans un contexte de numérisation croissante, le développement de solutions qui améliorent l'expérience client a été remarquable pour Baleària.

### Smart ships

Avec l'arrivée de navires propulsés au gaz en 2019, nous avons simultanément privilégié la numérisation des services à bord, donnant lieu à la création de navires intelligents ou *smart ships*. Cette démarche touche à de nombreux domaines, tels que les contenus numériques à la carte, le visionnement en temps réel des animaux de compagnie par *webcams* et l'accès aux navires et aux cabines, entre autres.

### Communication auprès des clients

Ces dernières années, nous avons introduit des innovations comme le *chatbot* et le portail Smart B, et nous avons intégré WhatsApp en tant que canal de communication avec nos clients. L'évolution de nos services numériques a été significative. Notre *chatbot* Serena est un outil essentiel qui informe et donne des conseils pertinents aux clients. Il est disponible sur de nombreuses plateformes, notamment sur le web, les réseaux sociaux, WhatsApp et l'application Smart B. Son efficacité a permis une augmentation significative de son utilisation.

Dans le cadre de notre évolution vers la numérisation et l'efficience, nous avons renforcé les canaux écrits de communication avec les clients, en réduisant ainsi la saturation des appels vers le centre de contact et en fournissant des informations rapides et pratiques. De plus, nous avons simplifié l'accès numérique aux navires. Pour les lignes nationales, les passagers peuvent désormais obtenir leurs cartes d'embarquement au format QR via WhatsApp, et sur certains navires, ils peuvent accéder aux sièges numérotés ou aux cabines grâce à un code QR généré quelques heures avant le voyage.

De plus, nous avons mis en œuvre le portail web Smart B, un assistant de voyage intelligent exclusif pour les clients voyageant sur les *smart ships*. Ce portail offre des informations détaillées sur la traversée, l'achat de services supplémentaires et la possibilité de profiter de tous les avantages numériques disponibles sur nos navires.

### Canaux de vente

D'autre part, nous avons continué à améliorer nos canaux numériques de vente et de fidélisation. Nous avons ainsi créé à la fois un nouveau site Internet et une nouvelle application qui améliorent l'expérience client en simplifiant les réservations, l'autogestion et l'obtention d'avantages pour les membres du club, ainsi qu'un nouveau système de gestion commerciale pour nos clients de fret.

## Nos canaux numériques

**17 100 000**
visites web

**430 000**
suiveurs sur nos réseaux sociaux

**380 000**
membres du Baleària Club

**157 600**
utilisateurs de contenus numériques à bord

**864 000**
conversations avec le *chatbot* Serena, pour un taux de résolution de 98 %

**478 000**
contacts traités

## Services à bord

Notre engagement est de garantir une expérience de voyage exceptionnelle de A à Z, reposant sur une gamme complète de services à bord : restaurants, terrasses et espaces *chill-out*, boutiques, services pour les familles, etc., qui viennent s'ajouter aux services des *smart ships* comme Internet à bord ou un système de contenus numériques à la carte comprenant des journaux, des films et des jeux.

Actuellement, nos clients ont à leur disposition différentes modalités de restauration grâce à nos cafétérias, nos restaurants *self-service* et notre service à la carte. Pour nos restaurants, nous privilégions les **produits locaux**, la cuisine méditerranéenne et les recettes traditionnelles. En haute saison, nous proposons des animations pensées pour les familles : des spectacles de magie, des séances de musique avec DJ sur les terrasses et des activités pour enfants encadrées par des moniteurs.

De plus, nous améliorons et intervenons chaque année sur nos navires pour le plus grand confort et la satisfaction de nos clients. Cette année, nous avons investi plus de **1 300 000 euros** dans la rénovation complète de 3 de nos navires, ainsi que dans des travaux de mise à jour de 6 autres navires.

Pour les passagers voyageant avec leurs animaux de compagnie, nous proposons des **cabines *pet-friendly*** spécialement équipées et faisant l'objet d'un protocole de nettoyage particulier pour en garantir l'hygiène. De plus, nous disposons de **sièges *pet-friendly*** pour les animaux jusqu'à 8 kg, qui doivent voyager dans une caisse de transport aux pieds ou sur les genoux de leurs maîtres. Tous nos navires disposent d'une zone réservée aux animaux de compagnie, et sur certains de nos *smart ships*, nous offrons l'option de pouvoir les surveiller via des ***webcams* depuis les dispositifs mobiles de leurs maîtres**. En 2023, le nombre d'animaux de compagnie ayant voyagé à bord a augmenté jusqu'à **86 000 animaux transportés**.

*Nous nous efforçons de proposer des expériences exceptionnelles qui passent par les saveurs locales et des activités amusantes pour toute la famille.*

# FOURNISSEURS ET OPÉRATIONS LOGISTIQUES

## Nos fournisseurs et notre chaîne d'approvisionnement responsable

Baleària adopte une approche holistique pour faire en sorte que son impact durable s'étende à l'ensemble de la chaîne de valeur. C'est pourquoi nous nous engageons à créer des alliances et à travailler avec des fournisseurs partageant non seulement nos valeurs, mais également notre objectif commun pour le développement durable et la décarbonation.

La stratégie d'homologation et de sélection des fournisseurs est un pilier essentiel de notre engagement en faveur de la durabilité. Ce processus contribue non seulement aux aspects éthiques, mais il génère également des avantages économiques significatifs pour notre compagnie. Nous faisons reposer ce processus sur cinq piliers qui garantissent la cohérence avec la responsabilité sociale de l'entreprise et qui contribuent à des rapports commerciaux stables et durables.

**Optimisation éthique, économique et de qualité**
Nous accordons la priorité aux relations éthiques et transparentes avec les fournisseurs, en évaluant la qualité, l'efficience et les prix pour un bénéfice mutuel.

**Procédure d'achats unifiée**
Cette procédure nous permet de simplifier les achats, en garantissant la cohérence et l'application de critères durables.

**Respect de la déontologie d'entreprise**
Le processus de sélection est régi par le respect de notre Code de déontologie pour contribuer à des rapports commerciaux éthiques et responsables.

**Approche environnementale et sociale**
Nous avons recours à des fournisseurs éthiques et locaux pour réduire l'impact sur l'environnement et renforcer les communautés.

**Dialogue et amélioration continue**
Un dialogue constant permet des ajustements avantageux pour les deux parties, en renforçant ainsi les rapports commerciaux.

Baleària considère que les fournisseurs locaux sont ceux situés dans les régions où l'entreprise possède ses succursales. Nous jouons donc un rôle moteur dans les économies locales en soutenant les fournisseurs proches qui partagent nos valeurs fondamentales.

**76,7 %**
**d'un total de 8 069 fournisseurs sont de proximité**

## Nous transformons les opérations logistiques

Nous avons modernisé et optimisé notre **modèle numérique de fret** dans le but d'apporter des avantages significatifs au cycle du transport de marchandises.

Avec la numérisation complète du cycle logistique et le lancement d'un site Internet **exclusif pour les clients de fret**, nous offrons une plus grande autonomie dans la gestion des réservations des clients et une meilleure planification logistique grâce à des informations disponibles en temps réel sur la situation de leurs équipes.

Quant au contrôle à l'embarquement, les responsables des opérations à quai disposent de données en temps réel sur le déroulement de l'embarquement grâce à l'utilisation de dispositifs numériques. Ainsi, les conducteurs peuvent embarquer sans avoir à passer par les guichets, ce qui accélère l'ensemble du processus.

D'autre part, les transporteurs disposent d'une **application mobile exclusive** avec de nouvelles fonctionnalités pour améliorer leur expérience d'embarquement et faciliter leur accès aux services à bord.

Notre modèle de transport de marchandises est ainsi plus efficient et rapide, en tirant parti des avantages de la numérisation au service de nos clients.

*Avec ces mesures, nos clients ont un meilleur contrôle des réservations et des informations en temps réel grâce à une plateforme exclusive.*

# ALLIANCES STRATÉGIQUES ET PARTICIPATION ACTIVE

# FONDATION BALEÀRIA

## La Fondation Baleària, créée en 2004, est un pilier essentiel de notre engagement social et environnemental.

Sa première mission a été de soutenir les initiatives à caractère social, culturel, sportif et environnemental dans les régions où nous opérons, avec pour principaux objectifs l'amélioration de la qualité de vie de la société, la promotion de la culture, le respect de l'environnement et le renforcement de la cohésion sociale.

Au fil des années, la Fondation a mené d'importantes collaborations avec des entités de différents secteurs, dans le respect des principes définis par le Code de conduite et de déontologie de l'entreprise. La Fondation fait reposer son activité sur quatre axes principaux : EcoBaleària (dont les principales actions sont décrites dans la section *Notre engagement envers la planète*), Baleària Cultural, Baleària Solidaria et Baleària Saludable.

## Baleària Cultural

La Fondation assure de manière active la promotion des *Llonges de la Cultura*, un réseau d'espaces, propres et en collaboration avec des tiers, qui permet l'échange d'expressions culturelles entre les différentes régions où nous sommes présents.

L'année dernière, 39 expositions ont été organisées dans nos 8 *Llonges de la Cultura*, auxquelles plus de 300 artistes ont participé, et qui ont attiré plus de 33 000 visiteurs.

Parmi les expositions, indiquons l'exposition collective *25 anys Baleària* qui rend hommage à ces 25 années d'évolution de notre entreprise. Cette exposition est passée par les *Llonges de la Cultura* de plusieurs régions, à Ibiza, Minorque, Majorque, Dénia, Ceuta et Melilla. De plus, l'exposition *Baleàrics 5 anys* a été organisée en hommage à une autre exposition collective qui, depuis 2018, a réuni plus de 80 artistes lors de cinq éditions.

**280** actions

**150** collaborations

**1 098 000 €** investis en associations et parrainages

## Baleària Solidaria

Dans le cadre de Baleària Solidaria, l'un des principaux objectifs de la Fondation est de promouvoir des initiatives visant à améliorer la qualité de vie des personnes en risque d'exclusion sociale, tout en promouvant l'égalité d'opportunités, l'interculturalité, l'insertion sociale et la diversité. Au cours de la dernière année, plus de 50 actions de solidarité ont été menées, parmi lesquelles nous pouvons citer les suivantes :

### SolidarizArte

Il s'agit d'un projet destiné à soutenir, à travers l'art, des organisations à but non lucratif qui travaillent avec des groupes défavorisés et mènent des actions visant à améliorer la qualité de vie de la population.

Pour cette quatrième édition, des produits ont été vendus avec un design inspiré de l'Objectif de développement durable n° 5 *Égalité des sexes*, proposés par l'artiste Xavi García. Les recettes obtenues ont été reversées à l'association *Mujeres Matria* qui mène des projets contre la violence sexiste.

### Aide humanitaire

La Fondation a collaboré dans le cadre de plusieurs initiatives d'aide humanitaire destinées à l'Ukraine, au Maroc et à la Syrie, entre autres.

De plus, d'autres actions de solidarité ont été menées, telles que des campagnes de don du sang, des randonnées solidaires, des collectes de jouets et d'aides à des familles vulnérables, en réaffirmant ainsi l'engagement de la Fondation en matière de responsabilité sociale et de contribution au bien-être de la société.

## Baleària Saludable

La Fondation Baleària soutient activement les clubs sportifs locaux des régions où la compagnie est présente, en leur permettant de participer à des championnats nationaux et en collaborant à diverses activités sportives. La Fondation a signé plus de 100 conventions avec plusieurs clubs sportifs de toutes les régions, preuve de son engagement pour la promotion du sport au niveau régional. De plus, elle a conclu un nouvel accord avec la Fondation Trinidad Alfonso pour promouvoir le sport dans la Communauté valencienne.

Par ailleurs, l'initiative *Rutas Saludables* est un programme important d'excursions mensuelles pour les employés de Baleària. Cette année, plus de 360 personnes ont participé aux 12 randonnées organisées. En plus de contribuer à l'activité physique et à la santé des employés, ce programme s'inscrit dans l'engagement de l'entreprise pour le bien-être et la qualité de vie de son personnel.

# RAPPORTS AVEC LA SOCIÉTÉ

## Distinctions

**Insertion professionnelle**
Prix à la meilleure pratique d'insertion professionnelle de la 4e édition des prix *Diversidad e Inclusión* décernés par la Fondation Adecco et le *Club de Excelencia en Sostenibilidad*.

**Entrepreneur de l'année**
Prix à l'entrepreneur de l'année décerné à Adolfo Utor, président de Baleària, dans le cadre des prix *1000 Empresas* du Diario de Mallorca.

**Excellence**
Prix à l'excellence en tourisme côtier et nautique décerné dans le cadre des *Premios Iberoamericanos* d'Economía Azul.

**Évolution en tant qu'entreprise**
Reconnaissance à l'évolution de l'entreprise lors des prix *Excelencia Turística* de 8 Mediterráneo TV.

**Parrainage**
Prix à la meilleure entreprise de parrainage décerné à la Fondation Baleària lors des Prix du sport organisés par le Conseil d'Ibiza

**Développement durable**
Sustainability Action 23 pour le ferry électrique *Cap de Barbaria*, lors de l'événement *Sustainability Day 2023* organisé par CompromisoRSE.

*Nous sommes fiers d'être une entreprise reconnue pour nos efforts en matière d'innovation, de numérisation et d'excellence.*

## ALLIANCES ET PARTICIPATION

Notre participation active envers la société se retrouve à travers des associations et des organisations qui partagent nos valeurs et qui contribuent à notre vision d'entreprise axée sur la durabilité.

Nous aidons actuellement 34 organisations, parmi lesquelles des associations professionnelles et des corporations de métiers, des entreprises, des fondations et des associations à but non lucratif de différents secteurs, des organismes liés au tourisme et à l'environnement, ainsi que des organisations du secteur de la recherche et des technologies. Nous sommes fiers de promouvoir une activité responsable envers l'environnement et les personnes et, par conséquent, nous reconnaissons le besoin de nous impliquer de manière active dans d'autres initiatives qui nous permettent de maximiser cette contribution.

## Au sujet de ce rapport

Ce rapport de développement durable vise à apporter une vision transparente et précise de l'action de l'ensemble du groupe Baleària en la matière, en se centrant sur l'impact de l'entreprise sur les secteurs économique, environnemental et social, dans le but de créer de la valeur à long terme pour nos parties prenantes. Partant de cette prémisse, le document couvre tous les aspects et initiatives considérés comme pertinents tant en interne qu'en externe.

Pour la première fois, nous avons axé tout le contenu de ce rapport sur les informations, données et activités correspondant à la période incluse dans notre exercice fiscal. Les rapports antérieurs à cette édition incluaient des informations et des activités menées pendant l'année civile ou pendant notre exercice fiscal, selon leur contenu.

L'État d'information non financière (EINF) de Baleària Eurolineas Marítimas S.A.U. a été publié en février 2024 et couvre l'exercice fiscal 2023 (entre novembre 2022 et octobre 2023). Cet état fournit des informations plus détaillées sur certains aspects abordés dans ce rapport, et il est disponible sur **www.balearia.com**

Le rapport de développement durable et l'EINF sont tous deux conformes à la directive européenne CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive) par laquelle la Commission européenne vise à améliorer les rapports de développement durable des entreprises en termes d'impact social et environnemental.

Pour toute question relative à ce rapport, merci de contacter **comunicacion@balearia.com**


## Crédits

**Édition :** Baleària, février 2024

**Photographie :** Archives de Baleària

**Impression :** D Print

**Type de papier :** Arena Extra White 120 g

MIXTO
Papel procedente de fuentes responsables
FSC® C187622

25 BALEARIA
ANS