RAPPORT DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2022

BALEARIA

RAPPORT DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

2022

BALEARIA

SOMMAIRE

06 2022 en trois minutes

08 Mot du président

10 Une compagnie maritime leader

11 Une compagnie maritime locale à vocation écologique et esprit innovant

12 Mission, vision et valeurs

13 Direction de l'entreprise

14 Flotte

15 Liaisons

16 Clients : transport de passagers

18 Transport de passagers

20 Services à bord

24 Services numérisés

26 Satisfaction des passagers

27 Service clientèle

28 Canaux de vente

30 Marketing

32 Baleària Club

33 Réseaux sociaux

34 Gares maritimes intelligentes

36 Clients : fret

38 Transport de marchandises

39 Personnel de fret

40 Services numérisés

41 Satisfaction des transporteurs

42 Cap sur la durabilité

44 Navigation éco-efficiente

46 Premier ferry électrique

47 Autres initiatives durables

48 Tour de contrôle de flotte

50 Cap vers les émissions zéro

52 Ressources humaines

53 Profil de l'effectif

54 Gestion du personnel

55 Communication interne

56 École d'entreprise Baleària

57 Politiques d'emploi

58 Engagement social

60 Fondation Baleària

62 Transparence et déontologie

63 Fournisseurs

64 Rapports avec la société

66 Données économiques

68 Faits marquants

70 Indicateurs

Baleària en 2022

En trois minutes

Une compagnie maritime leader

34 NAVIRES

1 590 000 MILLES

25 LIAISONS

6 PAYS

Présence en Espagne : *Îles Baléares, Îles Canaries, Ceuta et Melilla.*

Présence à l'étranger : *Maroc, Algérie, France, États-Unis et Bahamas.*

Valeurs

Responsabilité
Innovation
Développement durable
Solvabilité

Passagers

Trafics

4 770 000 PASSAGERS

1 211 000 VÉHICULES

Satisfaction

94,6 % TAUX DE FIDÉLITÉ

8,0 NAVIRES

8,2 SERVICE

Service clientèle

487 000 DEMANDES D'ATTENTION

Canaux en ligne

16 216 000 VISITES WEB

268 000 SUIVEURS RÉSEAUX SOCIAUX

Fret

Trafics

7 037 000 ML DE FRET

76 % national 24 % international

Numérisation

2 900 TÉLÉCHARGEMENTS APPLICATION TRANSPORTEURS

Satisfaction

96,4 % TAUX DE FIDÉLITÉ

8,0 NAVIRES

8,3 SERVICE

Cap sur la durabilité

Baleària s'engage en faveur d'une mobilité éco-efficiente grâce à des énergies plus respectueuses de l'environnement, pour atteindre l'objectif zéro émission à l'horizon 2050.

Navigation éco-efficiente

1,71
RATIO MWh/MILLE

Nouveaux navires

- *Mise à l'eau du premier ferry électrique d'Espagne à zéro émission au port.*
- *Construction du deuxième fast-ferry à double motorisation.*

Tour de contrôle de flotte

Contrôle en temps réel des données de la flotte.

Effectif

1 850
EMPLOYÉS

44 % PERSONNEL À TERRE

56 % PERSONNEL NAVIGANT

Formation

30 000
HEURES

Ressources humaines

Engagement social

Fondation Baleària

415
ACTIONS

9
LLONGES DE LA CULTURA

Fournisseurs

7 600
FOURNISSEURS

78 %
LOCAUX

Mot du président

Comme chaque année depuis 2010, nous présentons à toutes nos parties prenantes le Rapport de développement durable conformément aux exigences du Pacte mondial des Nations Unies souscrit par Baleària, et selon les critères de la Global Reporting Initiative (GRI). Cette radiographie de l'activité annuelle de l'entreprise est un audit que nous nous imposons. Nous menons notre activité orientés vers les ODD, l'innovation et la culture de service public sur lesquels repose notre carte de navigation. Il s'agit là du plus grand engagement de notre compagnie qui a été créée, a grandi et conçoit son avenir à partir de ses racines dans la région. Une compagnie de transport maritime internationale avec un modèle d'activité pensé au niveau local.

En 2022, nous avons transporté près de 5 millions de passagers, 1,2 million de véhicules et plus de 7 millions de mètres linéaires de marchandises. Ces chiffres illustrent l'activité, mais parlent surtout de l'entreprise. Des chiffres que nous célébrons car ils répondent à des attentes satisfaites et à des rêves réalisés ; ils illustrent notre participation aux projets de vie de nombreuses personnes, notre engagement envers les régions, et notre volonté d'atteindre l'objectif de permettre la mobilité des personnes et l'échange de biens et de connaissances. Mais il s'agit aussi de remplir une mission transcendante qui consiste à contribuer au progrès économique, social et culturel. Car nous abordons le développement durable de manière intégrale : sur les plans social, économique et environnemental. C'est la seule manière de générer du capital en matière de réputation, résultat de la confiance. Et la génération de confiance est l'un des piliers sur lesquels repose le succès de cette entreprise. Nous prêtons un service avec toute notre passion et toute notre âme. C'est ainsi que le taux de fidélisation de nos passagers et de nos clients de fret avoisine 95 %.

En 2022, Baleària a atteint des chiffres historiques qui s'expliquent par la réouverture totale des frontières après la pandémie – nous avons renforcé notre leadership dans l'opération du franchissement du Détroit de Gibraltar –, et par un retour à la normale qui a stimulé le nombre de passagers et de voitures, et le volume de marchandises sur toutes nos lignes. Grâce à notre approvisionnement en carburant acheté à l'avance sur le marché à terme, nous avons pu amortir l'impact de l'inflation sur les prix des carburants (qui ont augmenté de 125 %), ce qui a contribué à notre bon résultat.

Nous pensons que l'entreprise doit être un acteur à part entière de la société, un catalyseur du progrès économique et social de cette dernière. C'est pourquoi 78 % de nos plus de 7 000 fournisseurs sont locaux. C'est pourquoi notre *cash-flow* social dépasse 697 millions d'euros.

Les 1 850 personnes qui, avec toutes les parties prenantes, forment cette grande famille qu'est Baleària, sont fières de proclamer que la solvabilité, la responsabilité, l'innovation et la durabilité sont leurs valeurs. Mais, surtout, nous sommes heureux de les appliquer au quotidien. Nous préservons l'avenir de l'entreprise en y réinvestissant 90 % de notre résultat. Par exemple, en construisant des navires toujours plus éco-efficients. En investissant dans la numérisation et dans des carburants plus propres et plus respectueux de l'environnement. Cette entreprise navigue avec une vocation écologique et un esprit innovant.

Nous avons mis à l'eau le *Cap de Barbaria*, le premier navire électrique de transport de passagers et de marchandises dont les émissions sont nulles pendant les manœuvres d'approche et sa présence dans les ports. Il entrera en service en 2023 pour assurer la ligne entre Ibiza et Formentera. Il est équipé d'une propulsion et de ser-

Toutes les personnes qui font partie de cette grande famille qu'est Baleària sont fières de proclamer que la solvabilité, la responsabilité, l'innovation et la durabilité sont leurs valeurs. Mais, surtout, nous sommes heureux de les appliquer au quotidien.

vices 100 % électriques, et se recharge dans les ports.

Fin 2022, nous avons commencé à construire le *Margarita Salas*, le fast-ferry jumeau de l'*Eleanor Roosevelt*, avec une double motorisation au gaz et une plus grande puissance et efficience.

Ces navires prouvent l'engagement résolu de notre compagnie à naviguer de manière écologique vers l'objectif de décarbonation totale d'ici 2050. Nous continuons à améliorer notre ratio d'éco-efficience. En 2022, nous avons réduit notre consommation de mégawatts par heure et par mille parcouru de 4 %. Notre Tour de contrôle de la flotte nous permet de continuer à progresser dans ce domaine, grâce à la traçabilité obtenue avec les capteurs installés sur les navires pour évaluer toutes les variables de consommation, ainsi que la vitesse et les opérations de chargement, entre autres.

Au cours de l'année dont nous rendons compte, nous avons renforcé notre engagement pour la culture (notre Fondation a organisé 48 expositions), pour les valeurs civiques, la science, la modernité et l'égalité. Dans la forme et dans le fond. Conscients que notre plus grand actif est constitué des femmes et des hommes qui travaillent chez Baleària, nous avons renforcé la formation (près d'un demi-million d'euros a été investi dans 560 actions de formation) et nous continuons à nous engager pour la stabilité de notre personnel, avec une proportion de 90 % de contrats à durée indéterminée. La stabilité de l'emploi est un facteur déterminant pour la compétitivité et la cohésion des équipes.

Nos valeurs déterminent les travaux de la gare maritime de passagers de Valencia que nous allons prochainement commencer. Cette gare sera 100 % autosuffisante en électricité générée par des énergies renouvelables et produite dans l'infrastructure elle-même, qui fonctionnera sans aucune émission polluante.

Nous abordons tous nos projets avec le crédit que nous confèrent ces 25 années de succès au cours desquelles nous avons fait de Baleària une entreprise leader et une référence. Une compagnie locale qui a pour objectif de promouvoir le trafic maritime dans le Nord de l'Afrique et dans les Caraïbes. Des projets que nous initions avec la certitude que nous allons continuer à nous développer au présent tout en conquérant l'avenir si nous continuons à appliquer notre idée de base : faire du développement durable notre activité. Tout en étant conscients que l'activité est essentielle, mais que l'entreprise est primordiale.

Adolfo Utor
Président de Baleària

COMPAGNIE MARITIME LEADER

Une compagnie maritime locale à vocation écologique et esprit innovant

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

Baleària est le premier groupe maritime d'Espagne, présent depuis 25 ans dans le secteur du transport maritime, qui assure des lignes de passagers, de véhicules et de fret, reliant tous les jours l'Espagne continentale aux Îles Baléares, aux Îles Canaries, à Ceuta et à Melilla. Baleària est également la seule compagnie maritime reliant les quatre îles de l'archipel baléare. Au niveau international, elle opère au Nord de l'Afrique (Maroc et Algérie), au Sud de la France, ainsi qu'entre les États-Unis et les Bahamas.

DÉVELOPPEMENT DURABLE

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

INNOVATION

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

ENGAGEMENT ENVERS LA SOCIÉTÉ

Baleària est une compagnie maritime locale à vocation internationale, qui emploie plus de 1 800 personnes, tant à terre qu'en mer. L'entreprise joue également un rôle important à travers la Fondation Baleària qui organise et mène des actions sociales, culturelles et environnementales afin de contribuer au développement des régions qu'elle dessert et d'améliorer la qualité de vie des habitants.

Mission, vision et valeurs

En 2022, Baleària a approuvé ses nouvelles valeurs, axe central de la mise à jour du Code de déontologie et de conduite appliqué par l'entreprise.

Valeurs

Nos valeurs s'adaptent à la nouvelle réalité de l'entreprise et à sa volonté d'être considérée comme une compagnie citoyenne responsable au sein de la société dans laquelle elle est établie, et dans ses rapports avec ses parties prenantes.

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.

Mission

La mission de Baleària consiste à construire des navires et à ouvrir de nouvelles lignes de transport de passagers et de marchandises pour répondre aux besoins de la société en matière de transport maritime.

Vision

La vision de Baleària est d'être une référence dans le secteur du transport maritime, en prêtant des services personnalisés et de qualité, avec la capacité d'être compétitif dans un monde global.

Principaux ODD auxquels nous contribuons

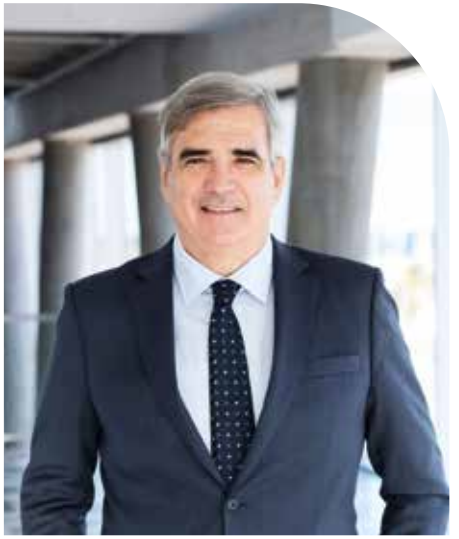
- ODD 9 — Industrie, innovation et infrastructures
- ODD 11 — Villes et communautés durables
- ODD 13 — Mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques

Direction de l'entreprise

CONSEIL D'ADMINISTRATION

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

L'organisation de l'entreprise repose également sur le **comité permanent** (composé du conseil d'administration et du directeur des opérations et exploitation, David Fernández) et sur le **comité exécutif** (qui comprend, de plus, les délégués des différentes zones et les directeurs des différents départements).



ADOLFO UTOR, PRÉSIDENT DE BALEÀRIA

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.

Flotte

34 NAVIRES

≈ 28 appartenant à la compagnie

≈ 2 en construction

- À double motorisation au gaz
- *Smart-ship*
- Capteurs de mesure
- *Ferry* électrique

(*) En construction
(**) Affrété
Données au 31/12/2022. Pendant l'année, le ferry *Moby Zaza* et le navire de fret *Napoli* ont été affrétés pendant plusieurs mois.

FERRIES

Abel Matutes	23 kn	190 m	900	625	2 235 ml
Bahama Mama	23 kn	154 m	1 000	350	1 350 ml
Cap de Barbaria*	15 kn	82 m	350	14	240 ml
Dénia Ciutat Creativa	19 kn	150 m	399	430	1 850 ml
Hedy Lamarr	24 kn	186 m	600	646	2 840 ml
Hypatia de Alejandría	24 kn	186 m	880	608	2 194 ml
Kerry**	23 kn	186 m	992	75	2 030 ml
Marie Curie	24 kn	186 m	880	608	2 194 ml
Martín i Soler	23 kn	165 m	1 200	567	1 710 ml
Nápoles	23 kn	186 m	1 600	339	1 418 ml
Passió per Formentera	22 kn	100 m	800	105	300 ml
Poeta López Anglada	18 kn	133 m	1 257	243	780 ml
Posidonia	17 kn	69 m	550	90	150 ml
Regina Baltica	19 kn	145 m	1 600	350	780 ml
Sicilia	23 kn	186 m	1 000	481	2 030 ml
Volcán de Tauce**	18 kn	120 m	300		1 100 ml
Wasa Express**	18 kn	140 m	1 560	300	1 150 ml

NAVIRES AUXILIAIRES
Águila Pescadora, Corb Marí, Rolón Plata Dos, Foners, Panseta.

FAST-FERRIES

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

SEULEMENT FRET

Miramar Express**	20 kn	153 m	1 865 ml
Virot	12 kn	64 m	117 ml

Liaisons

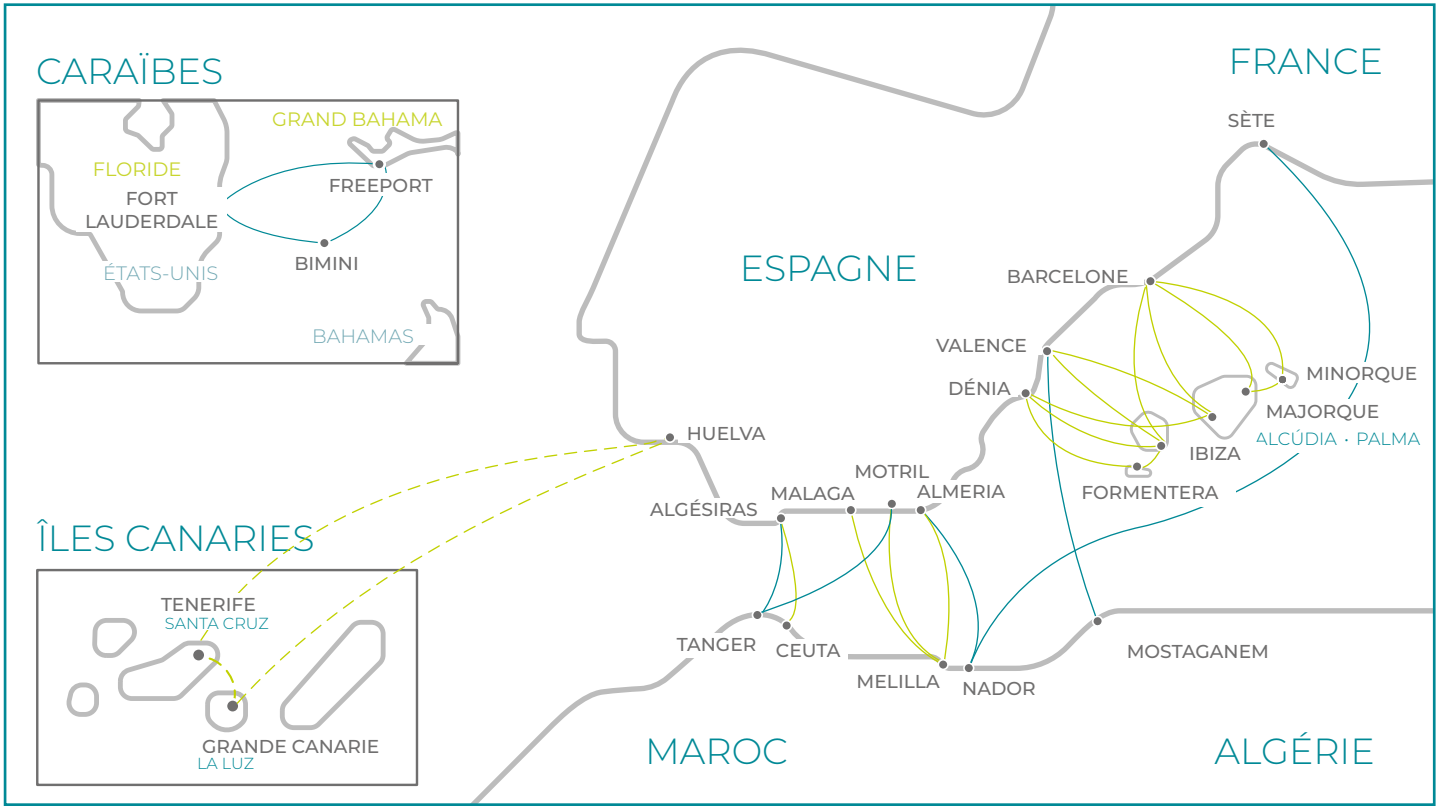
25 LIAISONS

6 PAYS

37 000 TRAVERSÉES

+15 %

≈95 % nationales
≈5 % internationales



CLIENTS : TRANSPORT DE PASSAGERS

“Cette année a connu une relance des ventes des agences pendant l'opération de franchissement du Détroit de Gibraltar, et la campagne estivale a été planifiée bien à l'avance afin de pouvoir proposer à nos clients le maximum d'offres et de promotions. De plus, nous avons restructuré le Département commercial afin d'améliorer notre présence dans toutes les régions où nous sommes présents.”

Jaime de la Puente
Directeur commercial et de Revenue

Manuel Vieira
Directeur d'E-commerce

“Notre engagement et notre leitmotiv consistent à être leader et à placer le client au centre de notre activité. Cette année, nous avons consolidé le Baleària Club grâce une écoute active et un suivi des expériences. Nous avons ainsi pu améliorer les indicateurs clés tels que la fidélité et la satisfaction, ce qui montre que le club est un élément de l'expérience client plutôt qu'un élément de vente.”

“L'une de nos priorités en matière de communication est d'instaurer le plus haut niveau de confiance et de crédibilité pour contribuer à maintenir la réputation et la bonne image de l'entreprise. Nous voulons être proches de nos clients et des autres parties prenantes, en répondant de manière satisfaisante à leurs besoins.”

Pilar Boix
Directrice Communication

Hipólito Rodríguez
Directeur des services à bord

“Nos axes de travail reposent sur l'excellence du service et l'anticipation des attentes des passagers, sans négliger l'amélioration continue de tous les services. Nous continuons à travailler dans le domaine de la formation de nos équipages en vue de notre principal objectif : la plus grande satisfaction du client.”

“Dans le domaine du numérique, nous poursuivons nos efforts pour faire du parcours client une expérience différenciatrice. D'une part, nous mettons à la disposition du client de nouveaux canaux numériques, tant pour les réservations que pour faciliter le service clientèle et la communication. D'autre part, nous proposons à bord une expérience numérique complète, avec des services axés sur le confort et les loisirs.”

Arturo Escartí
Directeur Innovation

Nous avons surmonté un contexte complexe et volatile, en nous adaptant de manière alerte et efficiente. Les connaissances et les liens que nous avons tissés avec nos passagers et nos clients de fret nous ont permis de développer des solutions adaptées à leurs besoins afin de continuer à leur offrir un excellent service. Nous avons investi dans l'amélioration de nos navires et dans le soin apporté à ce qui est fondamental pour nous : la ponctualité et la fiabilité. Cette année encore, nous remercions les clients qui nous ont accordé leur confiance, ainsi que notre personnel qui est notre atout le plus précieux. En 2023, le cap sera maintenu pour renforcer notre leadership, en mettant l'accent sur l'innovation et la technologie comme leviers essentiels de compétitivité.

Georges Bassoul
Directeur général de Baleària

Transport de passagers

Baleària a renoué avec les niveaux d'affluence de passagers et de véhicules antérieurs à la pandémie, en maintenant un taux d'occupation élevé pour le tourisme national et en renforçant progressivement la demande étrangère.

LIAISONS NATIONALES

En 2022, la suppression progressive des restrictions à la mobilité des passagers a contribué à l'amélioration du trafic domestique, malgré un contexte plus complexe sur le plan socioéconomique.

Les lignes des Îles Baléares, tant avec l'Espagne continentale qu'entre les îles, ont connu une croissance par rapport à l'année précédente, Baleària ayant réaffirmé son leadership sur le marché. Indiquons la forte demande de passagers à destination de Majorque et de Minorque, et la bonne occupation des navires à grande vitesse.

L'ouverture des frontières avec le Maroc a également eu une influence positive sur le trafic vers Ceuta et Melilla pendant la période estivale. De plus, Baleària a obtenu un contrat d'un an pour la ligne d'intérêt public entre Melilla et les ports d'Almeria, de Motril et de Malaga.

Les liaisons entre Huelva et les Îles Canaries ont connu une forte croissance par rapport à l'année précédente, Baleària ayant renforcé son leadership dans le transport de passagers.

Baleària s'est positionnée comme la compagnie maritime locale de référence pour les clients sur les différentes lignes qu'elle exploite.

LIAISONS INTERNATIONALES

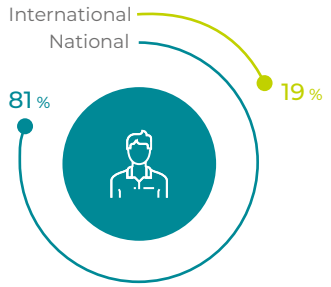
L'ouverture des frontières en mai a permis de rétablir le trafic du Maroc et de l'Algérie vers l'Espagne continentale, qui fut très demandé, notamment lors de l'opération de franchissement du Détroit de Gibraltar.

Au Maroc, le trafic de passagers s'est considérablement amélioré par rapport à ce qu'il était avant la pandémie, et en Algérie, le taux d'occupation a été élevé malgré un seul service hebdomadaire.

Les lignes exploitées par Baleària dans les Caraïbes ont également connu un démarrage positif après la pandémie, avec la consolidation des voyages de loisirs.

4 770 000 PASSAGERS

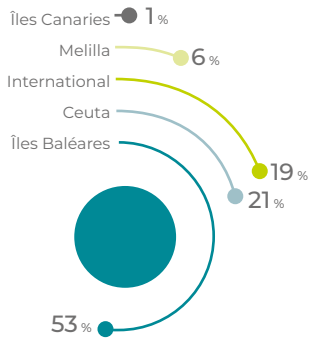
+64 %



≈ 3 887 000 nationaux (+41 %)

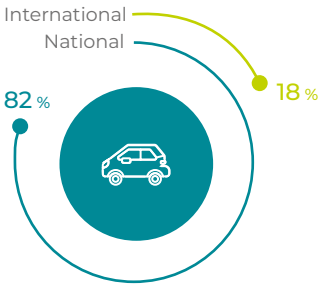
≈ 883 000 internationaux (+491 %)

PAR RÉGIONS



1 211 000 VÉHICULES

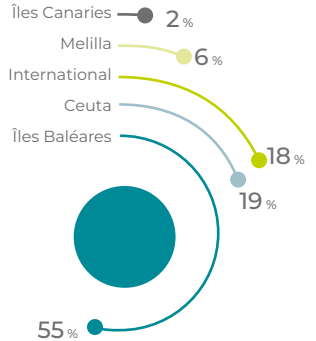
+58 %



≈ 990 000 nationaux (+35 %)

≈ 221 000 internationaux (+552 %)

PAR RÉGIONS



Services à bord

Dans sa quête d'amélioration continue, la compagnie mène des actions d'amélioration de la qualité de ses services, et elle offre à bord un traitement personnalisé et de proximité, avec une approche clairement orientée vers le client.

Baleària se distingue en mettant l'accent sur l'expérience de voyage grâce à la valeur ajoutée de ses nombreux services à bord, ainsi qu'au confort de ses navires, constamment rénovés.

Améliorations à bord des navires

Fast-ferry Cecilia Payne

Rénovation complète des intérieurs, avec la création d'une zone pour enfants avec des jeux numériques interactifs et 200 nouveaux sièges, dont une partie en classe supérieure. Il s'agit d'un nouveau modèle de sièges inclinables Keyton, adaptés aux fast-ferries grâce à leur poids inférieur, qui permettent d'améliorer cette modalité de traversée. L'entreprise prévoit d'étendre ces sièges à d'autres navires à grande vitesse.

Fast-ferry Avemar Dos

Rénovation complète, avec le remplacement des sols, de nouvelles tables, l'aménagement du bar et de la réception, et un éclairage amélioré.

Fast-ferry Ramon Llull

Rénovation de divers éléments (sols, tapisseries et éclairage) dans les différentes modalités de traversée. De nouveaux sièges ont également été installés pour la classe touriste.

Ferry Kerry

Transformation d'une zone de cabines communes en un salon de classe supérieure de 148 sièges haut de gamme, avec rénovation des sols et des plafonds.

Ferry Sicilia

Aménagement du restaurant *self-service* et de la réception du navire.

1 000 000 €
INVESTISSEMENT

Restauration

Les navires disposent de différentes formules de restauration, sous forme de cafétérias ou de restaurants *self-service* et à la carte.

L'entreprise a engagé un chef cuisinier pour toute la compagnie, chevronné dans la gestion de restaurants et la formation d'équipes, pour continuer à améliorer la qualité du service de restauration.

Dans les restaurants, la priorité est donnée aux produits locaux à appellation d'origine espagnole, à la cuisine méditerranéenne et aux plats traditionnels. Sur certaines lignes, des produits halal sont proposés. Quant aux cafétérias, la priorité est donnée aux petits producteurs des Îles Baléares qui proposent des produits de proximité, ainsi qu'à des produits d'autres régions.

De plus, Baleària achète des produits issus du commerce équitable auprès d'Intermón Oxfam et collabore avec les fondations Nova Terra et Cuina Justa qui génèrent des opportunités d'emploi auprès de personnes en risque d'exclusion sociale. De même, tous les ustensiles de cuisine à usage unique utilisés à bord sont fabriqués à partir de matériaux biodégradables.

≈2 000 produits de proximité des Îles Baléares

≈200 000 produits de commerce équitable Intermón Oxfam

≈1 076 000 menus servis

APPRÉCIATION

7,2 Restauration

Loisirs à bord

La volonté de Baleària est de faire de chaque voyage une expérience ludique.

En haute saison, la compagnie propose des spectacles de magie, des sessions musicales avec DJ sur les terrasses et des animations pour les enfants avec des moniteurs.

En 2022, des animations ont été organisées sur plusieurs lignes à destination des Îles Baléares, de Melilla, de Huelva, des Îles Canaries et, pour la première fois, de Ceuta. De plus, les bars des ponts extérieurs de quatre navires ont été ouverts pendant l'été et, sur la ligne Ibiza-Formentera, des sessions de DJ ont été programmées sur les terrasses.

Sur certains navires, des ateliers d'astronomie et d'observation des étoiles ont été organisés en collaboration avec la Fondation Starlight qui a homologué Baleària en tant que seule compagnie de transport en Méditerranée avec la certification Starlight.

Les *smart ships* proposent également des services de loisirs numérisés (voir page suivante).

APPRÉCIATION

6,8 Loisirs à bord

Services réservés aux familles

Baleària prend soin des familles à bord en leur offrant des services spécifiques.

Sur la plupart des navires, des aires de jeux pour enfants sont disponibles, ainsi que des lits pliants, des chaises hautes, des tables à langer, etc. Des menus enfants y sont également disponibles, et en haute saison, des activités pour enfants y sont organisées.

Compagnie maritime Pet Friendly

Baleària s'est vu décerner le prix Travelguau 2022 à la meilleure entreprise pour animaux de compagnie ou Pet Friendly. La compagnie met à disposition plusieurs modalités de traversée réservées aux animaux de compagnie.

Cabines Pet Friendly. Les passagers peuvent voyager aux côtés de leurs animaux de compagnie. Les cabines sont équipées d'un sol en vinyle, d'une fontaine/mangeoire et d'une plateforme avec revêtement absorbant, et elles font l'objet d'un protocole de nettoyage spécial.

Siège Pet Friendly. Pour les animaux jusqu'à 8 kg, poids comprenant le panier de transport dans lequel ils doivent voyager aux pieds ou sur les genoux de leur maître.

Niches de tranquillité, avec vidéosurveillance. Tous les navires disposent d'un espace réservé aux animaux de compagnie. Sur certains *smart ships*, des *webcams* permettent de voir les animaux depuis les dispositifs mobiles.

75 000 ANIMAUX DE COMPAGNIE

+8 %

Boutiques

La plupart des navires disposent d'une boutique à bord pour que les passagers puissent acheter boissons, snacks, cadeaux, livres, jouets, etc.

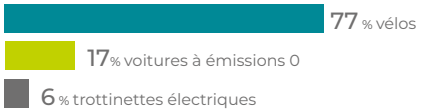
APPRÉCIATION

7,8 Boutiques

Véhicules éco

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

≈13 600 véhicules écologiques



Personnes à mobilité réduite

Baleària offre une attention particulière aux passagers à mobilité réduite.

Les navires sont équipés de sièges et de cabines adaptés, ainsi que de fixations de sécurité pour fauteuils roulants, entre autres.

Services numérisés

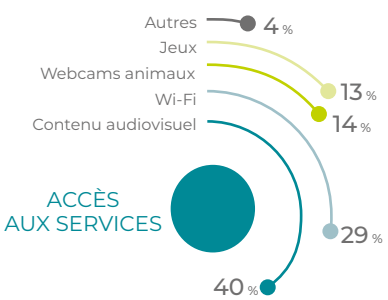
Baleària apporte une expérience technologique complète aux clients, depuis la phase de vente jusqu'à l'embarquement et l'expérience à bord.

140 000
UTILISATEURS UNIQUES
Smart B

190 000 heures de visionnement de contenus

190 000 accès aux webcams d'animaux de compagnie

11 000 utilisateurs de webcams d'animaux de compagnie



5 navires avec sièges numérotés

9 navires avec accès aux cabines ou au salon de classe supérieure par code QR

12 SMART SHIPS

	Abel Matutes	Bahama Mama	Cecilia Payne	Eleanor Roosevelt	Hedy Lamarr	Hypatia de Alejandría	Jaume III	Marie Curie	Martín i Soler	Nápoles	Ramon Llull	Sicilia
Sièges numérotés	●		●	●		●					●	
Accès par code QR ○ Cabine ● Salon classe supérieure ● Les deux	●	○	●	●	○	●		●	●			○
Plateforme de contenus à la carte Accès à des films, des séries, des jeux, à la presse, etc.	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Internet Connexion par bons	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
WhatsApp disponible Pendant toute la traversée (messages de texte)	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Vidéosurveillance des animaux de compagnie Webcams dans les zones des animaux de compagnie	●	●		●	●	●		●	●			●
Liste des contenus numériques	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Smart TV (cabines)	●	●			●	●		●	●	●		●

Smart B

Portail web faisant office d'assistant de voyage proactif.

Ce portail fournit la carte d'embarquement, des informations sur le voyage ou l'achat de services supplémentaires, et il donne accès à tous les services des *smart ships*, parmi d'autres fonctionnalités.

Smart ships

La compagnie possède 12 *smart ships* avec services numérisés.

En 2022, Baleària a ajouté deux nouveaux navires à sa flotte *smart*. Sur ces navires, les passagers peuvent accéder à différents services pendant la traversée depuis leurs dispositifs mobiles.

Accès numérique au navire et aux cabines ou salons

Baleària permet aux passagers d'embarquer de manière pratique, en simplifiant l'accès à leur modalité de traversée.

Sur toutes les lignes domestiques, les passagers peuvent recevoir immédiatement les cartes d'embarquement sous forme d'un code QR via WhatsApp.

Certains navires permettent l'attribution des sièges numérotés ou l'accès aux cabines ou aux salons supérieurs par code QR. Dans les deux cas, les passagers reçoivent leur localisation sur leur téléphone portable quelques heures avant le départ.

Projet pilote 5GSA

En collaboration avec Telefónica, Baleària a mené un projet pilote de connectivité 5G sur certaines routes maritimes.

Pour le projet pilote du *fast-ferry Eleanor Roosevelt*, la solution 5G *Ship to Shore* a été appliquée et assure des communications 5G avec des antennes présentes sur la côte et sur les navires naviguant jusqu'à 100 km du littoral. L'objectif est de fournir des communications à faible latence plus efficientes que les solutions actuelles par satellite.

Chatbot Serena

Ce chatbot fournit des informations pertinentes aux clients et les guide en cas de doute.

Les usagers peuvent contacter via le site web, les réseaux sociaux, WhatsApp et Smart B. Si le chatbot ne résout pas la demande, les utilisateurs sont dirigés vers un agent. Les conversations tenues avec le chatbot ont été six fois plus nombreuses que l'année précédente. Indiquons la nouvelle fonctionnalité de WhatsApp permettant de choisir entre plusieurs solutions à l'aide de touches.

881 000 CONVERSATIONS CHATBOT

≈92 % taux de questions résolues (sans passer par un agent)

3,8 Appréciation

★★★★☆

Satisfaction des clients

L'opinion du client constitue le meilleur indicateur pour savoir comment Baleària est perçue et ce que ses clients attendent d'elle, quels sont les aspects à améliorer et quels sont les meilleurs moments du parcours client.

45 NPS
NET PROMOTER SCORE

Recommanderiez-vous Baleària ?

14 %						26 %		59 %	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Détracteurs						Neutres		Promoteurs	

NPS = %☺ - %☹

59 % passagers
APPRÉCIATION EXCELLENTE

34 500 RETOURS D'INFORMATION
+38 %

94,6 % TAUX DE FIDÉLITÉ

8,0 Appréciation NAVIRES

8,2 Appréciation SERVICE

8,3	Propreté
8,3	Membres d'équipage
7,8	Boutiques
7,8	Ponctualité
7,6	Rapport qualité-prix
7,2	Restauration
6,8	Loisirs

RÉSULTATS

Indiquons un bon taux de satisfaction sur tous les navires et toutes les lignes, ainsi qu'à l'égard des membres d'équipage ; le personnel est un grand atout pour la compagnie et les clients l'apprécient de manière très positive.

MÉTHODOLOGIE

Pour connaître le niveau de satisfaction des clients, Baleària applique différentes méthodologies. D'une part, des enquêtes annuelles sont effectuées de manière présentielle sur les navires. D'autre part, après le voyage, plusieurs vagues d'enquêtes téléphoniques et des enquêtes continues en ligne sont effectuées, ce qui permet d'obtenir un retour d'information constant et immédiat.

Baleària mesure différents indices, avec des études périodiques, spécifiques ou constantes, à travers différents canaux.

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

CSAT (Customer Satisfaction). Indice de satisfaction de 1 à 10 de l'entreprise en général, et des navires ou des prestations de ces derniers.

CES (Customer Effort Score). Cet indice mesure l'effort que doit faire le client pour interagir avec Baleària.

OPINION DU CLIENT OMNICANAL

Baleària veut étendre son système de mesure de la satisfaction en recueillant des retours d'information omnicanaux. La compagnie a commencé à analyser les opinions de plateformes telles que TrustPilot et Google My Business pour continuer à améliorer et à adapter son service aux besoins des passagers. De plus, elle recueille les analyses faites par les employés eux-mêmes lors de leurs déplacements, d'un point de vue critique et informé.

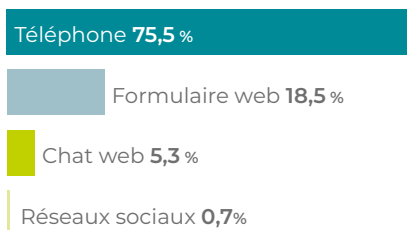
Baleària développe les différents canaux écrits pour décongestionner les appels au contact center et fournir aux clients des informations de manière rapide et pratique.

Service clientèle

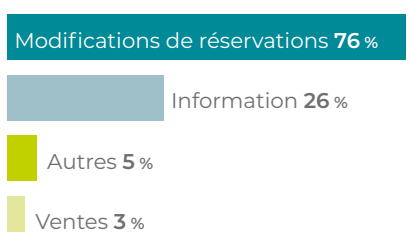
CANAUX DE SERVICE CLIENTÈLE

Après une période d'unification des différents canaux d'attention à la clientèle et la création de réponses et de processus automatisés, Baleària a analysé ses résultats et mis en œuvre des améliorations pour le client. Ainsi, certains flux et automatismes ont été repensés, et de nouveaux canaux (comme WhatsApp) ont été ajoutés pour permettre aux clients de contacter plus facilement les agents de Baleària. De plus, les canaux écrits ont été renforcés avec des équipes spécialisées. Ces canaux, tant synchrones qu'asynchrones, évitent les files d'attente et les temps d'attente pour les clients. Les contacts à travers le formulaire du site web ont augmenté de 24 %. Comme nouveauté, l'entreprise a commencé à mesurer la qualité du service de ses agents : après chaque interaction, les clients peuvent évaluer l'expérience et des écoutes aléatoires sont effectuées.

CANAUX DE SERVICE



MOTIFS DE LA CONSULTATION



Le principal motif de contact est la modification de la réservation, le client ne pouvant pas l'effectuer de manière autonome.

487 000
DEMANDES TRAITÉES
+21%

70 % des demandes en haute saison (avril-septembre)

80 % des demandes traitées en personne (9 % de plus qu'en 2021)

98% DES DEMANDES RÉSOLUES DÈS LE PREMIER CONTACT

96% DE SATISFACTION DANS LES CANAUX ÉCRITS

Prix Service clientèle de l'année

Catégorie Transport de personnes

Baleària s'est vu décerner le prix Service clientèle de l'année dans la catégorie Transport de passagers lors de la 12e édition du concours Líderes en Servicio. Au total, la compagnie a obtenu un score global de 8,64, le plus élevé parmi les dix entreprises en compétition dans cette catégorie.

Le service fourni par les agents de Baleària à travers les différents canaux a été évalué avec 220 tests *mystery shopper* et 2 000 enquêtes de satisfaction. La qualité du ton et des réponses données par les agents a été l'élément le mieux apprécié dans tous les canaux. Selon l'analyse des commentaires qualitatifs, le niveau de satisfaction est de 80,3 % et le taux de recommandation est de 86 %.

Canaux de vente

Baleària a redoublé d'efforts et apporté des améliorations à l'expérience client dans tous ses canaux en ligne pour maintenir sa position de leader dans le domaine numérique.

16 216 000
VISITES SITE WEB
+29 %

263 000 UTILISATEURS UNIQUES APP

4,2 Appréciation de l'application
★★★★☆

65 % CES DU SITE WEB
CUSTOMER EFFORT SCORE*

**Utilisateurs considérant que le site web de Baleària est facile à utiliser.*

E-commerce

Le nouveau consommateur du secteur *travel* est plus numérique et prévoyant, plus informé et moins audacieux. En tenant compte de ce fait, Baleària a redoublé d'efforts dans les domaines du développement et de l'activité afin de maintenir sa position de leader sur le canal numérique. Les améliorations mises en œuvre ont permis une croissance à deux chiffres des canaux numériques. La compagnie fait en sorte que le site web et l'application restent les épicentres de l'expérience client, en intégrant les canaux d'information, le service clientèle, de ventes directes et auprès des agences.

DÉVELOPPEMENT DES CANAUX EN LIGNE

	Ventes	Visites
Web Baleària	28 %	27 %
App Baleària	31 %	37 %
Web Formentera Express	13 %	14 %

Département de Revenue

L'objectif de la politique de prix est de répondre aux besoins des clients en optimisant le prix des services.

Baleària personnalise les tarifs et programme des offres et des promotions adaptées à chaque région où elle opère. De plus, les ventes anticipées permettent aux passagers d'obtenir des réductions, et la flexibilité des tarifs leur donne la possibilité de modifier leur billet en cas d'événement imprévu dans leur plan de voyage.

Pour améliorer l'expérience à bord et répondre aux attentes des clients, Baleària propose des services supplémentaires et des modalités de traversée catégorisées (en 2022, la distinction a été faite entre les cabines intérieures et les cabines extérieures). L'adéquation des produits en fonction des clients génère des expériences positives et un effet multiplicateur qui contribuent à l'authenticité et à la qualité des services, à la fidélisation des clients et à la maximisation de la rentabilité de l'activité.

Département commercial

Baleària a restructuré son équipe commerciale afin de gagner en efficience et d'atteindre un plus grand nombre de clients.

La compagnie continue à privilégier les rapports entre son équipe commerciale et les agences de voyages dont les ventes ont augmenté après la pandémie. Elle a maintenu une communication continue pour répondre à leurs besoins et leur fournir une réponse optimale dans les plus brefs délais. Elle a également organisé plusieurs *famtrips* afin que les agents puissent connaître en personne les navires de Baleària, son mode de fonctionnement et les destinations proposées. De cette manière, les agences peuvent fournir à leurs clients toutes les informations sur les services qu'ils souscrivent. La compagnie a également négocié des objectifs avec les grands comptes et les groupes de gestion, en leur apportant son soutien par des campagnes et des offres, ou en participant à des conventions.

Baleària est membre de l'ACAVE (Association corporative des agences de voyages spécialisées) et de la CEAV (Confédération espagnole des agences de voyages), et a participé à divers salons du secteur du tourisme tels que l'International French & Travel Market de Paris ou le Salon international du tourisme de Madrid.

En 2022, l'activité de groupes liées aux voyages d'étudiants et Erasmus, aux voyages incentive d'entreprises, événements, etc. a augmenté, et de nouveaux accords ont été signés avec des clubs sportifs, des associations, etc.

Marketing

Selon une étude de marque réalisée par Kantar Media, les niveaux de notoriété et le bon positionnement de Baleària dans les attributs du statut sont élevés : une entreprise engagée envers la société, innovante et leader.

CAMPAGNE ESTIVALE : LA COMPAGNIE, C'EST CE QUI COMPTE LE PLUS.

83 000 000
IMPACTS

40 000 usagers (trafic site web)
8 000 000 reproductions du spot

Le slogan de la campagne d'été (*La compagnie, c'est ce qui compte le plus)* a joué sur un double sens : choisir les compagnons de voyage qui rendent l'expérience unique et inoubliable, et en même temps choisir la bonne compagnie maritime comme élément qui fait la différence. Le concept a été adapté à toutes les régions, en prenant comme objectif la cohérence de la marque.

Le plan média de cette campagne a eu recours à une stratégie plus numérique pour soutenir le principal canal de vente. De plus, Baleària a travaillé sur des formats innovants de télévision conventionnelle dans un environnement numérique (Hybrid Broadcast Broadband TV combinant des émissions en direct avec des contenus web), et elle a été le premier annonceur du secteur *travel* sur Amazon Fire TV.

CAMPAGNE DE NOËL : LA JUGUETERÍA DEL MAR

La *Juguetería del Mar* est une collection de 150 jouets fabriqués à la main à partir de plastiques recyclés, en partie récupérés

dans la mer. L'initiative allie durabilité, solidarité et sensibilisation envers l'environnement, avec une approche éducative et ludique.

À travers la Fondation Baleària, la compagnie fait don des recettes obtenues lors de la campagne, avec la vente de jouets et l'organisation d'ateliers dans les différentes régions, à des organismes œuvrant pour la préservation des espèces marines. La campagne a débuté à Noël 2022 et elle devrait se poursuivre.

UNIFICATION DE L'IMAGE DE MARQUE

Dans le cadre de sa stratégie de marque, Baleària a élaboré un plan de *relookage* de la marque en mettant à jour l'image de tous les guichets et de la plupart des panneaux de signalisation de l'ensemble de la flotte.

Principaux partenariats et accords

Baleària a mené une nouvelle stratégie de parrainage afin de renforcer l'image de marque dans les régions où elle opère, de consolider son engagement envers ces dernières et de fidéliser les parties prenantes. De plus, un équilibre entre toutes les régions et les différents types de parrainage a été pris en compte.

OK Mobility. Accord pour que les clients d'Ok Mobility puissent embarquer gratuitement à bord des véhicules de location pendant l'été sur les lignes desservant les Îles Baléares.

Sports. Marnaton eDreams Formentera by Baleària ● Marnaton eDreams Ibiza by Baleària ● Rallye solidaire 4L Trophy ● UD Levante ● International Race MTB Europa-África ● Elite-Chip ● 10K Ibiza-Platja d'en Bossa ● Baleària Wing Foil Spain Series ● Gumball3000 ● Rallye Islas Canarias ● Copa del Rey et Copa de la Reina de Beach-volley Minorque ● Copa del Rey de Voile Mapfre ● Fibwi Palma ● World Padel Tour Minorque ● Palma Futsal ● Titan Desert au Maroc

Gastronomie. TaPalma 2022 ● Menorca Región Europea de la Gastronomía 2022 ● Mostra de Cuina Menorquina ● Chefs(in)

Musique et loisirs
Canet Rock ● Canet Rock Mallorca ● Festival international de cinéma de Nador ● Ibiza Swing Fun Fest ● Port Aventura ● BCN Travel Bloggers III ● Ibiza Wellness Weekend ● Menorca Music Festival ● CV Travel Bloggers

Baleària Club

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

231 000
MEMBRES
+54 %

442 000 ACCÈS WEB AU CLUB
+185 %

≈ **35 000 récompenses échangées**
(+600 %)

≈ **72 385 000 points crédités**
(+200 %)

En 2022, les membres du Baleària Club ont été les meilleurs promoteurs de la compagnie maritime, puisque le NPS des passagers faisant partie du Club était supérieur de 20 points au NPS général. Les évaluations des membres du club ont également été meilleures.

Les promotions et les campagnes ont été multipliées dans toutes les régions et de nouvelles récompenses et avantages ont été créés. Parmi les nouveautés, citons l'accès gratuit à Internet pendant la traversée pour les membres qui s'inscrivent au club à bord d'un *smart ship*, ainsi que l'attention prioritaire accordée aux membres lorsqu'ils accèdent au *contact center* par l'un de ses canaux. L'objectif est de continuer à créer de nouveaux avantages pour faire du Baleària Club un outil de valeur ajoutée pour les membres avant, pendant et après la traversée.

Réseaux sociaux

Baleària communique et interagit avec les parties prenantes à travers les réseaux sociaux, en créant ainsi une communauté avec des intérêts communs pour positionner la compagnie dans le *top of heart* de ses parties prenantes.

MYSTERY TOUR

Une campagne a été menée sous la forme d'une surprise réservée à la communauté de Baleària sur Instagram. Les gagnants du tirage au sort, accompagnés de créateurs de contenus, sont partis à la découverte des Îles Baléares lors de quatre escapades organisées en collaboration avec des entreprises du secteur du tourisme.

≈7 000 000 reproductions
≈1 500 000 portées

LA VIDA A BORDO

Une série de vidéos montrant le travail quotidien et le côté plus personnel des membres d'équipage.

≈138 500 reproductions
≈242 000 portées

WOMEN IN B

Nouvelle édition de cette publication consacrée à l'émancipation professionnelle des femmes à travers des histoires racontées à la première personne par des employées de la compagnie.

≈110 000 reproductions
≈106 500 portées

STREAMING DE MISE À L'EAU

Retransmission en direct du baptême et de la mise à l'eau du premier ferry électrique d'Espagne.

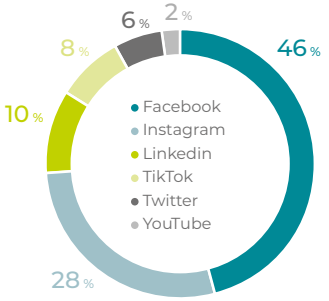
≈4 400 visionnements

CRÉATEURS DE CONTENUS

Baleària a poursuivi son engagement à la faveur de ses principaux prescripteurs sur les réseaux sociaux, qui ont généré, entre autres, des contenus de qualité sur l'expérience de voyage.

≈40 collaborations
≈8 tirages au sort avec des *partners*

268 000
SUIVEURS +33 %



BLOG *ENTREOLAS*

≈54 000 utilisateurs
≈184 000 pages visitées

Baleària se distingue parmi les entreprises du secteur des voyages, avec les meilleures opinions exprimées sur les réseaux sociaux.

Selon l'étude Top Love Brands sur les réseaux sociaux, Baleària occupe la première place du classement sur Linkedin, la troisième sur TikTok et la huitième sur Facebook.

Gares maritimes intelligentes et durables

Baleària s'est engagée dans la construction de gares maritimes à Valencia et à Barcelone, en appliquant deux de ses axes stratégiques : la numérisation et le développement durable.

Gare maritime de Valencia

37 MILLIONS D'EUROS INVESTISSEMENT

- **100 000 m² de superficie**
- **4 quais d'accostage**
- **215 m de jetée centrale pour ferries**

L'Autorité portuaire de Valencia a approuvé l'attribution à Baleària de la construction et de l'exploitation de la gare maritime de passagers. Cette gare assumera le trafic régulier et le trafic des paquebots de croisière (gérés par Global Ports Holding), avec des opérations et des espaces indépendants, la priorité étant donnée au service avec les Îles Baléares.

Il s'agira d'une infrastructure modèle en termes de durabilité environnementale et sociale, d'accessibilité et de nouvelles technologies, qui apportera une valeur ajoutée au front maritime et prêtera de nouveaux services à la ville. L'investissement total prévu pour ce projet est de 100 millions d'euros, dont 37 millions assumés par Baleària. Les éléments patrimoniaux de grande valeur historique et architecturale seront préservés, et un secteur de dynamisation culturelle est prévu.

DÉVELOPPEMENT DURABLE

La gare maritime constituera une référence en matière de développement durable : elle fonctionnera sans émissions polluantes et reposera sur l'économie circulaire.

Réseau d'alimentation électrique sur les quais pour les navires.
Électricité 100 % auto-générée sur place à partir d'énergies renouvelables (mini-éoliennes, panneaux solaires, électrolyse de l'eau et piles à combustible à partir d'hydrogène).
100 % des résidus organiques seront recyclés grâce à une usine de génération de bio-méthane.
Systèmes intelligents de consommation, technologies LED, chargeurs électriques dans les parkings et suivi de l'empreinte carbone.

Gare maritime de Barcelone

En 2023, il est prévu que toute l'activité de Baleària à Barcelone soit transférée sur le quai *Moll Adossat*. De plus, des appels d'offres devraient être lancés pour la construction d'une nouvelle gare comprenant quatre quais et 920 mètres d'accostage, ce qui améliorera les services prêtés par notre compagnie.

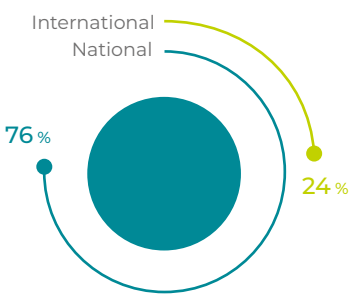
Nouveaux bureaux de Nador

En 2022, Baleària a ouvert ses nouveaux bureaux dans le port de Nador afin de prêter un meilleur service aux clients, avec des locaux mieux adapté pour les employés, tout en offrant une image plus moderne et visible.

CLIENTS : FRET

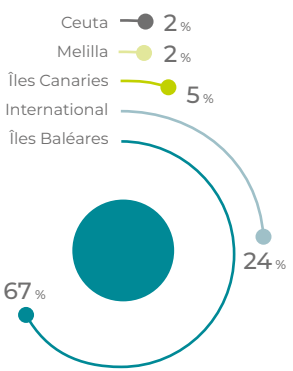
7 037 000
ML DE FRET
+6 %

521 000 CAMIONS (équivalent ml)

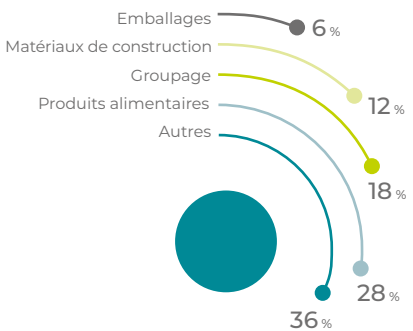


≈ 5 365 000 nationaux (+6 %)
≈ 1 672 000 internationaux (+6 %)

PAR RÉGIONS



TYPE DE MARCHANDISES



Notre principal défi a été de garantir la connectivité entre les régions où nous opérons, tout en maintenant nos services au plus haut niveau. Pour y parvenir, nous avons combiné tous les éléments à notre portée, en augmentant le nombre de navires, la fréquence des liaisons et la capacité de chargement. Notre compagnie s'est également distinguée par sa flexibilité et le bon positionnement de ses navires afin de gagner en efficience. En tant que seule compagnie maritime locale, nous sommes plus proches de nos clients et du marché, avec la volonté de garantir la fiabilité et la stabilité dans un secteur compétitif et instable.

Maximiliano Bermejo
Directeur du fret

Transport de marchandises

Baleària a réaffirmé son leadership dans le secteur du transport de marchandises aux Îles Baléares, et a renforcé sa croissance dans le Détroit de Gibraltar, la mer d'Alboran et à destination des Îles Canaries. La compétitivité de l'activité de fret repose sur la proximité avec les clients et la personnalisation des projets.

ÎLES BALÉARES

Baleària a mis en service de nouvelles rotations hebdomadaires qui lui ont permis d'offrir des services quotidiens sur les neuf lignes qu'elle exploite entre l'Espagne continentale et les Îles Baléares. Elle est également restée la seule compagnie à couvrir toutes les lignes inter-îles, avec des services tous les jours de la semaine. En 2022, notre compagnie a également mis à l'eau un nouveau ferry *double-ended* sur la ligne entre Ibiza et Formentera, avec une capacité de 14 camions, qui entrera en service en 2023 (*en savoir plus page 46*).

AUTRES LIGNES

Dans le Détroit de Gibraltar, la mer d'Alboran et aux Îles Canaries, Baleària a réussi à consolider la croissance de son activité des dernières années. Fin 2022, la compagnie a ouvert une nouvelle ligne entre Motril et Tanger pour renforcer ses services de fret vers le Nord de l'Afrique depuis le sud de l'Espagne continentale. Ainsi, sur les liaisons avec le Maroc, le nombre de navires est passé de deux à quatre, avec des services quotidiens qui ont augmenté la capacité de chargement.

Sur les lignes entre les Îles Canaries et Huelva, exploitées en collaboration avec Fred Olsen Express, nous avons renforcé les services avec un départ hebdomadaire d'un navire exclusivement de fret, en plus des deux déjà existants.

TRANSPORT DE CHARGEMENT

Baleària a renforcé sa réponse logistique auprès de ses principaux clients de chargement afin de faire face aux tensions survenues dans les chaînes d'approvisionnement. La compagnie a également amélioré et renouvelé les équipements avec lesquels elle prête ses services logistiques complets de porte à porte.

Personnel de chargement

Baleària a entrepris une réorganisation stratégique de la zone de fret conformément à son engagement consistant à récompenser le talent et à contribuer au développement professionnel des personnes.

ÉQUIPE DU SERVICE CLIENTÈLE

Baleària a amélioré l'équipe du Service clientèle de fret, tant en termes de ressources que de formation, afin d'optimiser les opérations de chargement et d'obtenir la plus grande satisfaction des clients. L'équipe a maintenu une communication directe et constante avec les clients pour comprendre leurs besoins et s'y adapter, en se distinguant par sa souplesse, sa disponibilité et sa flexibilité.

ACTIONS DE COMMUNICATION

Afin de mieux communiquer avec nos clients de fret, des actions de communication ont été menées dans différents domaines, tels que les réseaux sociaux et les médias spécialisés du secteur. De plus, une *newsletter* contenant des mises à jour régulières sur l'entreprise a été créée et la compagnie a participé à des salons, des événements et des rencontres propres au secteur.

Le service de transport de marchandises de Baleària offre des horaires serrés, des fréquences quotidiennes et une fiabilité et compétitivité de haut niveau.

Services numérisés

Baleària est une compagnie leader en matière d'innovation et de transformation numérique au sein du secteur du transport de marchandises grâce à une application réservée aux transporteurs, à un portail web pour les clients de fret et au contrôle numérique de l'embarquement.

2 900 TÉLÉCHARGEMENTS APP

EMBARQUEMENTS À L'AIDE DE L'APPLICATION

40 % en général
70 % sur les navires avec la fonctionnalité de sélection des autres passagers et d'accès aux cabines par code QR

FONCTIONNALITÉS LES PLUS UTILISÉES

1. Connexion Wi-Fi
2. Séries et films
3. Géolocalisation du navire
4. Localisation du quai

3,4 Appréciation de l'application ★★★★☆

APPLICATION POUR TRANSPORTEURS

En 2022, Baleària a continué à renforcer la numérisation de ses services de fret avec une application réservée aux transporteurs et offrant de nombreuses fonctionnalités.

- Cartes d'embarquement, informations sur la traversée (quai, heure d'arrivée, etc.) et géolocalisation du navire.
- Accès aux cabines sans passer par la réception (sur les *smart ships*).
- Contrôle des achats à bord.
- Sauvegarde de la documentation légale pour justifier les pauses.
- Accès à Internet pendant la traversée.
- Plateforme de contenus numériques à la carte.
- Choix des autres passagers en cabine.

PORTAIL WEB DE FRET

Sur toutes les lignes nationales, Baleària dispose d'un portail spécifique pour les clients de fret qui obtiennent ainsi une plus grande autonomie dans la gestion de leurs réservations puisqu'ils peuvent mieux planifier leur logistique grâce à une information en temps réel sur l'état de leur matériel.

CONTRÔLE NUMÉRIQUE DE L'EMBARQUEMENT

Les opérations portuaires sont plus rapides grâce aux informations obtenues en temps réel sur l'évolution de l'embarquement.

Autres services réservés aux transporteurs

En plus des services à bord pour tous les passagers, d'autres services spécifiques sont disponibles pour les transporteurs.

Petits déjeuners gratuits. Sur les lignes entre l'Espagne et les Îles Baléares, un jour par semaine, un déjeuner gratuit est offert aux conducteurs pendant la traversée. Le déjeuner est à base de produits de proximité et préparé par Nova Terra et Cuina Justa, deux fondations qui génèrent des opportunités d'emploi auprès des personnes en risque d'exclusion sociale.

Massages sur siège. En haute saison, sur certains navires, des massages sont proposés sur les sièges réservés aux transporteurs.

Mise à jour des cabines. Pour un meilleur repos des transporteurs, 500 matelas ont été renouvelés dans les cabines des ferries.

Satisfaction des transporteurs

Baleària a mené une enquête de satisfaction auprès des chauffeurs de fret afin de détecter les aspects pouvant être améliorés et continuer sur la voie de l'excellence dans le service. Les aspects les mieux appréciés sont les membres d'équipage, la ponctualité et la propreté.

8,7	Membres d'équipage
8,4	Ponctualité
8,5	Propreté
8,3	Horaires
8,3	Numérisation
8,3	Opérations

34 NPS NET PROMOTER SCORE

Recommanderiez-vous Baleària ?

9 %	47 %	45 %
1 2 3 4 5 6	7 8	9 10
Détracteurs	Neutres	Promoteurs

NPS = % ☺ - % ☹

96,4 % TAUX DE FIDÉLITÉ

8,3 SATISFACTION service

8,0 Appréciation NAVIRES

CAP SUR LA DURABILITÉ

“Le principal objectif de la Direction de flotte est de veiller à ce que les opérations maritimes et portuaires de nos navires soient conformes aux normes de durabilité et d'efficience définies dans notre politique environnementale. Nous analysons les itinéraires, les manœuvres, l'état des coques, des moteurs, des hélices, etc. afin d'atteindre les niveaux d'efficience les plus élevés possibles, compatibles avec le service requis, et nous adaptons les processus d'exploitation pour qu'ils soient durables.”

Guillermo Alomar
Directeur de Flotte

Juan Pablo Molina
Directeur technique de Flotte

“Notre engagement envers nos clients nous oblige à être à l'avant-garde des aspects techniques, et à la recherche continue de l'efficience, de la fiabilité, de la sécurité et de la durabilité. Depuis ses débuts, Baleària est pionnier et leader dans l'application des nouvelles technologies à bord. Nous nous projetons vers l'avenir pour que nos navires soient toujours des références dans le monde entier, en continuant à desservir nos régions avec le meilleur service du marché.”

“La ponctualité, la fiabilité, la flexibilité et le confort sont les valeurs qui définissent l'engagement de Baleària et de ses membres d'équipage pour permettre aux passagers de vivre la meilleure expérience possible. De plus, nos navires sont de mieux en mieux équipés, avec des technologies de pointe pour rendre la navigation plus efficace, plus sûre, plus agréable et plus respectueuse de l'environnement.”

María González
Capitaine du Passió per Formentera

Notre orientation client nous amène à développer et à mettre en œuvre des solutions techniques, tant pour les navires de la flotte que pour les nouvelles constructions. Nous y apportons une valeur ajoutée grâce à des mesures de développement durable. En termes de sécurité opérationnelle, nous garantissons les normes les plus strictes en matière d'exigences et de formation du personnel, en effectuant un suivi et un audit permanents pour minimiser les risques. Notre volonté est de contribuer au développement professionnel de nos employés, conscients que le succès de notre entreprise repose sur les personnes, leur travail et leur engagement. C'est pourquoi nous nous efforçons d'attirer et de retenir les talents, à la recherche de l'excellence technique.

Rafael Rolo
Directeur corporatif des opérations de flotte

Navigation éco-efficiente

1,71 RATIO MWh/MILLE

-4 %

1 590 000 MILLES parcourus

+14 %

CONSOMMATIONS

Gazole	103 266 m³
Fuel	136 733 t
Gaz naturel	36 936 760 kWh

ÉMISSIONS DE CO_2

Gazole	284 720 t
Fuel	425 841 t
Gaz naturel	6 678 t
Total	**717 239 t**

MILLES PARCOURUS

Par région

National	83 %
International	15,5 %
Sous-activité	1,5 %

Par type de navire

Ferry	70,8 %
Fast-ferry	29,2 %

La navigation de Baleària en 2022 a été plus éco-efficiente : en effet, malgré une augmentation de 14 % du nombre de miles parcourus, le ratio de consommation MWh/mile a diminué de 4 %. Notre compagnie a donc amélioré l'efficience de sa flotte, même si elle a restreint le recours au gaz naturel aux seules manœuvres et à la présence dans les ports du fait de l'augmentation du coût de cette énergie.

La compagnie possède neuf navires à double motorisation, une technologie polyvalente qui lui permet de fonctionner avec différents carburants. En plus de naviguer au fuel, ces navires peuvent être propulsés au gaz naturel, une ressource que Baleària considère comme une énergie de transition, car il s'agit de la plus propre et de la mieux maîtrisée actuellement. Mais elle a dû en réduire la consommation en raison de l'augmentation récente de son coût. Grâce à la technologie intégrée à ces navires, Baleària pourra naviguer à l'avenir avec des sources renouvelables neutres en émissions de CO_2, ces moteurs pouvant consommer 100 % de bio-méthane, ainsi que des mélanges contenant jusqu'à 25 % d'hydrogène. Baleària participe à des projets en rapport avec ces carburants qui sont appelés à être les sources d'énergie de demain, même si cela est actuellement irréalisable en raison de leur coût et de leur manque de disponibilité.

Baleària s'engage en faveur d'une mobilité éco-efficiente grâce à des énergies plus respectueuses de l'environnement, pour atteindre l'objectif zéro émission à l'horizon 2050.

Projets

Mise à niveau du ferry Hedy Lamarr. La compagnie a achevé la dernière mise à niveau de six navires de sa flotte à double motorisation.

Poseidon 4. Installation d'un nouveau système de contrôle plus efficace pour les stabilisateurs du *Marie Curie*. Cela devrait permettre de réduire de 1 % la consommation en carburant.

Octopus. Système d'optimisation de consommation en carburant qui sera installé sur huit ferries entre 2022 et 2023.

Groupes techniques de travail. Création de groupes de travail avec du personnel interne spécialisé, des cabinets de conseil, des fabricants, etc. L'objectif est d'améliorer l'entretien des différents systèmes des navires (rampes, hydrojets, etc.).

OPS (Onshore Power Supply). Adaptation de deux navires pour leur raccordement électrique à terre pendant leur séjour dans les ports. Il s'agit d'un projet pilote qui permettra d'évaluer les installations sur les ferries et les fast-ferries.

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

NOUVELLES RÉGLEMENTATIONS EN MATIÈRE D'ÉMISSIONS

Baleària est préparée pour appliquer les nouvelles réglementations de l'Organisation maritime internationale qui entreront en vigueur en 2023 : l'indice d'efficacité énergétique des navires existants et le calcul de l'indice d'intensité carbone. De plus, la compagnie assure un suivi permanent de la réglementation de l'Union européenne (Fit for 55).

Données techniques

82 m	15,5 m	14 kn	350	240 ml
LONGUEUR	LARGEUR	VITESSE	PASSAGERS	FRET

Ferry électrique 'Cap de Barbaria'

Le *Cap de Barbaria* n'émettra aucun gaz polluant dans et aux abords des ports, et il constituera un laboratoire expérimental en matière d'hydrogène vert.

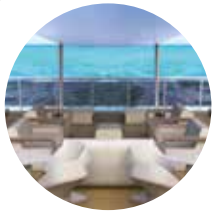
Il sera équipé d'un système de stockage d'énergie, avec des batteries au lithium de dernière génération, ainsi que d'une prise de raccordement OPS. L'installation électrique du navire sera équipée d'un système de gestion intelligent permettant d'optimiser son utilisation à tout moment et d'en améliorer l'efficience.

Le ferry entrera en service en tant que *H2 Ready*, c'est-à-dire prêt à installer un système à hydrogène avec une cellule de 200 kW, une capacité de stockage qui permettrait la navigation pendant 24 heures et la génération de 30 % de l'énergie consommée par le navire. Baleària a l'intention d'utiliser le *Cap de Barbaria* comme laboratoire expérimental pour l'utilisation de l'hydrogène.

LE PLAISIR DE VOYAGER

Ce ferry offre un nouveau concept de traversée plus durable et éco-efficiente, axé sur le plaisir de voyager.

Les espaces extérieurs ont été soignés dans les moindres détails pour contribuer au plaisir de voyager entre les deux îles. Une zone *chill out* sera installée sur le pont supérieur avec des tentes équipées de canapés et de hamacs autour d'un grand bar. Le navire sera également équipé d'un ascenseur entre les salons de passagers et la cale.



TRANSPORT DE MARCHANDISES

Il assurera l'approvisionnement de marchandises et de produits essentiels à Formentera.

Sa conception *double-ended* permettra d'accélérer les opérations d'embarquement et de débarquement, et sa propulsion électrique azimutale de 360 degrés facilitera les manœuvres au port. Tout cela permettra de compenser sa vitesse moins élevée. Le *Cap de Barbaria* sera le navire avec la consommation et les émissions les plus faibles de la flotte de la compagnie, tout en garantissant la capacité de chargement requise pour cette liaison et son exploitation, quelles que soient les conditions météorologiques.

Baleària a mis à l'eau le premier navire électrique d'Espagne à zéro émission pendant la présence et les approches au port. Ce navire effectuera la liaison entre Ibiza et Formentera l'été 2023.

Autres initiatives durables

Compensation de carbone bleu

Baleària travaille avec une équipe d'experts pour analyser la faisabilité de projets de compensation carbone certifiables dans les herbiers de posidonies et les marais espagnols.

Financement durable

La compagnie a signé avec CaixaBank le premier financement durable du secteur maritime en Espagne, avec un taux d'intérêt lié à des indicateurs d'impact environnemental : le nombre de navires éco-durables et avec raccordement électrique au port.

Principes Poseidon

Baleària collabore avec CaixaBank pour se conformer aux principes Poseidon qui constituent un cadre de prise en compte des facteurs climatiques pour la concession de prêts financiers afin de contribuer à la décarbonation du transport maritime international. Les Principes Poseidon sont conformes aux politiques et aux objectifs de l'Organisation maritime internationale, notamment à sa politique en matière d'émissions de gaz à effet de serre (qui prévoit une réduction totale des émissions dans le transport maritime, et d'au moins 50 % d'ici à 2050).

Économie circulaire et recyclage

Le projet de tri sélectif des plastiques à bord en vue de leur recyclage et de leur transformation en mobilier pour les terrasses des navires a été relancé. En 2022, une partie du mobilier de l'*Abel Matutes* a été renouvelée avec près de 2 500 kg de matériaux post-consommation et post-industriels, ce qui a permis de réduire l'empreinte carbone de 4 500 kg de CO_2. De plus, nous avons poursuivi le projet Reciclos d'Ecoembes qui œuvre pour le recyclage d'emballages à des fins sociales.

Deuxième fast-ferry à double motorisation

Fin 2022, Baleària a initié la construction du *Margarita Salas*, son deuxième *fast-ferry* équipé d'une double motorisation au gaz naturel. Le navire aura les mêmes dimensions que son jumeau l'*Eleanor Roosevelt* (2021), qui est actuellement le plus long navire à grande vitesse du monde. Ce nouveau *fast-ferry* sera propulsé par quatre moteurs bi-gaz plus puissants et plus efficients qui lui permettront d'optimiser sa vitesse. Les passagers auront à leur disposition à bord les dernières innovations technologiques, et l'espace et le confort seront améliorés grâce à un deuxième pont réservé aux passagers.

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

Tour de contrôle de flotte

Pose de capteurs sur les navires

La compagnie a installé des équipements de mesure en temps réel dont les données sont envoyées vers la tour de contrôle. Sur le nombre total de navires équipés de capteurs, cinq ont été partiellement subventionnés dans le cadre du projet **Green and Connected Ports**.

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

2020-2022

7 NAVIRES AVEC CAPTEURS

- **Débitmètres** • Analyse de la consommation.
- **Torsiomètres** • Contrôle de la puissance des moteurs.
- **Accéléromètre** • Analyse du confort des passagers.
- **Capteurs de tirant d'eau** • Contrôle du chargement et de la stabilité du bateau.
- **Analyseur de gaz** • Mesure des gaz émis dans l'atmosphère.
- **Intégration de dispositifs de pont** • Données de navigation.
- **Intégration de dispositifs de machines** • Données des moteurs, génération électrique. etc.

La Tour de contrôle de la flotte permet à Baleària de surveiller différentes données relatives à la flotte en temps réel :

- Consommations
- Ponctualité
- Localisation
- Vitesse
- Incidents
- Opérations de chargement

Cet outil de numérisation améliore le flux d'informations entre les capitaines, les chefs mécaniciens, les délégations et le siège social afin de mieux ajuster les processus de la compagnie aux exigences opérationnelles. Baleària atteint ainsi trois objectifs clés : optimiser la consommation, augmenter l'efficience des opérations et améliorer la sécurité de la flotte.

Grâce à cette technologie, Baleària améliore la gestion de la consommation en carburant, en réduisant au minimum les émissions inutiles. De plus, le fait de disposer de données en temps réel accélère la prise de décisions et permet de prêter un meilleur service. Grâce à l'intelligence artificielle et aux outils de *big data*, Baleària continuera à améliorer sa tour de contrôle de flotte en matière de surveillance, de prédiction et d'analyse.

La Tour de contrôle de la flotte permet à Baleària de prendre des décisions de manière rapide et efficiente, grâce à l'obtention et à l'analyse de données pertinentes en temps réel.

Autres projets de numérisation

Projet Systèmes interconnectés et intelligents de transport intermodal maritime de marchandises (SIITIM)

Baleària équipera 7 nouveaux navires de capteurs dans le cadre de ce projet de numérisation dont les objectifs sont d'optimiser la planification du transport intermodal de porte à porte, de garantir une traçabilité intégrée et d'optimiser les processus de chargement et de déchargement dans les ports.

Projet Digital Twin For Green Shipping (DT4GS)

Lancé en 2022, ce projet vise à contribuer à une réduction de 55 % des émissions de CO_2 dans le transport maritime d'ici 2030. Baleària dirige un laboratoire vivant dans lequel un jumeau numérique de l'un des ferries équipé de capteurs sera créé pour analyser les données et améliorer l'efficience. Ultérieurement, les données seront utilisées pour définir les solutions de décarbonation du transport maritime et un futur navire *ro-pax* à zéro émission sera conçu.

Cofinancé par le programme Horizon Europe de l'Union européenne

Projet Poseidon (Power Storage in D Ocean)

Ce projet débutera en 2023 et vise à démontrer l'applicabilité de trois systèmes de stockage de l'énergie (SSE) innovants et à réponse rapide dans le transport maritime.

Cofinancé par le programme Horizon Europe de l'Union européenne

Spécialistes en gestion de données et algorithmes

Accord pour le traitement des données et la création d'algorithmes afin d'améliorer l'efficience opérationnelle et de réduire les émissions.

Cap vers les émissions zéro 2050

En tant qu'entreprise écologiquement responsable, la décarbonation du transport maritime a toujours été l'objectif de Baleària. C'est pourquoi son activité a également été inspirée et orientée, tout au long de ses 25 ans d'existence, vers la protection de son plus grand patrimoine : la mer.

≈ 2009-2010

Quatre *ferries* de dernière génération. Avec un investissement de 350 millions d'euros, ces ferries sont plus efficients sur le plan énergétique.

Taux d'éco-efficience de Baleària. Ce taux met en rapport les émissions polluantes avec l'occupation des navires par mille parcouru. Il permet de contrôler l'éco-efficience de la flotte et de mettre en œuvre des mesures pour réduire les émissions.

Système de gestion AMOS pour optimiser et permettre l'entretien des équipements embarqués. Ce système permet d'optimiser la consommation des équipements et, par conséquent, de réduire les émissions.

≈ 2011

Projet européen de R&D Throughlife Proposal. Ce projet analyse l'utilisation de matériaux de construction et d'entretien des navires plus respectueux de l'environnement, permettant d'en rallonger le cycle de vie.

≈ 2012

Projet Joules du 7e Programme cadre R&D. Ce projet vis à optimiser le processus énergétique des navires et à mettre au point des solutions permettant l'utilisation de carburants alternatifs, ainsi que des mesures visant à réduire les émissions de CO_2.

≈ 2013

Asociación Española del Gas Natural para la Movilidad (GASNAM). La compagnie contribue à la création de cette association, en collaboration avec d'autres entreprises.

Systèmes antisalissures de dernière génération (silicones) sur les coques. Réduction de l'impact sur l'environnement marin et réduction de la consommation de carburant.

≈ 2015

Système de contrôle d'assiette sur les navires. Réduction de la consommation de carburant et des émissions dans l'atmosphère.

Formation des membres d'équipage. Formation en matière d'utilisation du gaz naturel liquéfié comme carburant.

≈ 2016

Projet Innovations dans les technologies d'adaptation de motorisation pour l'efficience énergétique de navires et le contrôle des émissions sous Big Data Analytics (INNO Ship). Réalisation d'études techniques pour équiper un *fast-ferry* d'une turbine à gaz.

≈ 2017

Projet CleanPort (2014-2017) du Programme Horizon 2020. Ce projet prévoit la mise au point du premier générateur d'électricité au gaz naturel pour les ferries de passagers en Espagne (réduction des émissions et amélioration de la qualité de l'air).

Adaptation des moteurs des navires. Des moteurs de dernière génération plus efficients et réduisant les émissions ont été installés sur quatre navires entre 2017 et 2022.

≈ 2018

Quatre *éco-fast-ferries* entre Ibiza et Formentera. Avec un certain nombre d'innovations qui réduisent les émissions jusqu'à 36 %.

Projet LNGHIVE2 Green & Smart Links, Baleària (CEF 2014-2020 de l'UE). Adaptation des moteurs de cinq ferries de la flotte pour qu'ils puissent être propulsés au gaz naturel. Le projet a été jugé excellent.

≈ 2019

Première compagnie maritime à exploiter des ferries de passagers et de marchandises propulsés au gaz naturel en Méditerranée, dans le Détroit de Gibraltar et aux Îles Canaries. Incorporation de deux nouveaux bateaux et premières mises à niveau de navires de la flotte.

Tour de contrôle de flotte. Obtenir des données en temps réel et surveiller la consommation de carburant et les émissions.

≈ 2020

Projet Green and Connected Ports (CEF 2014-2020 de l'UE). Capteurs de mesure sur les navires pour suivre en temps réel les paramètres de consommation, les émissions, la navigation, etc.

Projet Green Hysland de l'UE. Utilisation de l'hydrogène vert aux Îles Baléares.

LNGHIVE2 Vessels Demand2 : Completing Green Links (CEF 2014-2020 de l'UE). Adaptation au gaz des moteurs d'un sixième navire.

≈ 2021

Premier *fast-ferry* du monde avec double motorisation au gaz. L'*Eleanor Roosevelt* marque une étape importante dans le secteur du transport maritime international. Ce navire effectue également le premier voyage décarboné d'un navire de passagers en Europe, en utilisant le bio-méthane comme carburant renouvelable.

Alliance Net-Zero Mar. Baleària rejoint cette plateforme qui contribue à la décarbonation et à l'électrification du secteur maritime en Espagne.

≈ 2022

Mises à niveau. Achèvement de la dernière des six adaptations à double motorisation au gaz effectuées depuis 2019.

Mise à l'eau du premier ferry électrique d'Espagne. Avec zéro émission lors de l'approche et pendant la présence au port, ce ferry constituera un laboratoire expérimental pour l'utilisation de l'hydrogène vert.

Construction du deuxième fast-ferry rapide à double motorisation. La compagnie a initié la construction d'un nouveau navire amélioré, équipé d'une double motorisation au gaz plus puissante et efficiente.

Projet Digital Twin for Green Shipping (Programme Horizon). Création de jumeaux numériques de navires pour analyser les données et en améliorer l'efficience.

SHYNE (Spanish Hydrogen Network). Baleària rejoint en tant que partenaire le plus grand consortium espagnol de promotion de l'hydrogène renouvelable.

≈ 2023-2027

Ferry électrique (2023). Entrée en service de ce ferry sur la ligne Ibiza-Formentera en vue d'effectuer des voyages éco-efficients et durables.

Projet Poseidon. Participation à ce projet du programme Horizon Europe.

Flotte au gaz. Construction et incorporation de nouveaux navires avec doubles motorisations au gaz.

Nouvelles gares maritimes intelligentes et durables. Construction de nouvelles gares maritimes à Barcelone et à Valence, qui appliqueront les technologies à moindre impact environnemental, en utilisant des énergies renouvelables.

Réduction des émissions. Programme de réduction annuelle des tonnes équivalentes de CO_2 (tCO_2eq).

Énergies renouvelables. Projets liés à l'hydrogène vert ou au bio-méthane provenant de sources renouvelables.

3 PERSONNEL

Profil de l'effectif

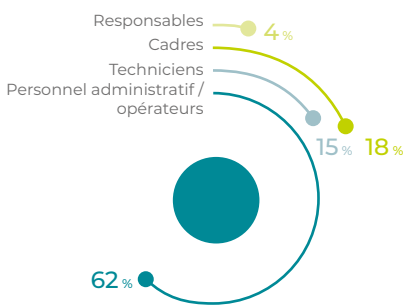
1 850 EMPLOYÉS
+14 %

56 % PERSONNEL NAVIGANT
Hommes **86** %
Femmes **14** %

44 % PERSONNEL À TERRE
Hommes **57** %
Femmes **43** %

+36 % FEMMES DANS L'EFFECTIF

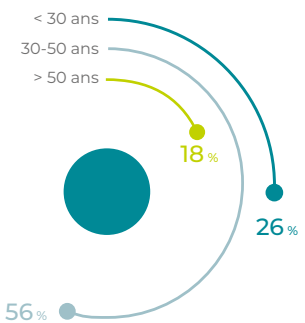
PAR CATÉGORIE PROFESSIONNELLE



Responsables	1 %	5 %	3 %	5 %
Cadres	13 %	20 %	13 %	22 %
Techniciens	16 %	16 %	18 %	13 %
Personnel administratif / opérateurs	70 %	59 %	65 %	59 %

**Y compris les capitaines.*

PAR ÂGES



< 30 ans	27 %	26 %	24 %	28 %
30-50 ans	60 %	54 %	54 %	58%
> 50 ans	13 %	20 %	22 %	15 %

≈ **Âge moyen : 39 ans**

PAR NATIONALITÉS

44 % ÉTRANGER

≈ **66 nationalités**
≈ **64 % membres d'équipage communautaires**

RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE DU PERSONNEL À TERRE

86 % ESPAGNE

Com. Valencienne **51** %
Îles Baléares **19** %
Andalousie **16** %
Ceuta **6** %
Catalogne **5** %
Melilla **2** %

14 % ÉTRANGER

Maroc **9** %
États-Unis **3** %
Bahamas **2** %

Gestion du personnel

Baleària a redoublé d'efforts pour intégrer des politiques de gestion des talents permettant de travailler sur la marque et de développer le potentiel de ses employés comme moyen pour les retenir.

En 2022, le défi a été de répondre aux exigences du secteur en termes d'attraction et de retenue des talents. Le secteur du transport maritime est très complexe et connaît une pénurie généralisée de professionnels qualifiés, ce qui rend le recrutement très difficile. De plus, la réouverture du trafic avec le Maroc et l'opération du franchissement du Détroit de Gibraltar, qui implique des liaisons et des navires différents, ont supposé une augmentation de l'effectif, principalement en haute saison, tant pour les membres d'équipage que pour le personnel à terre.

RÉMUNÉRATIONS

Baleària a augmenté les salaires perçus en 2021 de 6,5% par rapport à ceux établis dans les conventions, en prenant comme référence l'IPC cumulé de l'année dernière en Espagne. Cette politique d'homogénéisation des augmentations salariales a été appliquée aux membres d'équipage et au personnel à terre de l'effectif de Baleària en Espagne.

D'autre part, la compagnie a mis en place une nouvelle politique de rémunération reposant sur une rétribution variable par objectifs, qui incite à l'engagement et à la réalisation de projets. Il s'agit d'un outil qui vise à mettre en commun les intérêts des employés avec ceux de l'entreprise.

PROMOTIONS INTERNES

Baleària s'engage à assurer la promotion interne et le développement professionnel de ses employés. C'est pourquoi la priorité est donnée à la publication des postes vacants dans l'application de l'entreprise dès qu'un poste peut être occupé par du personnel interne.

PROGRAMME EMBARCA TALENTO

Programme interne de recommandation de personnes de confiance, par les employés eux-mêmes, pour des postes vacants dans l'entreprise. Un système de points est proposé et permet aux employés de gagner des récompenses en fonction de la complexité du poste si la personne recommandée est recrutée.

ENTRETIENS DE DÉPART

Une politique de suivi des départs volontaires de l'entreprise a été mise en place pour contrôler les causes objectives de rotation de personnel. L'objectif est de continuer à appliquer des politiques d'intégration, de sélection et de retenue du talent.

ÉVALUATION DE L'ENGAGEMENT

Comme chaque année, le plan d'évaluation des performances a été appliqué en unifiant l'auto-évaluation de l'employé et l'évaluation du supérieur hiérarchique lors de l'entretien de retour d'information. Pendant cet entretien, les objectifs pour l'année à venir sont fixés afin de contribuer au développement professionnel de l'employé.

PROGRAMME POWER & PEOPLE

Réunion annuelle ayant rassemblé plus de 70 capitaines et ingénieurs en chef de la compagnie pour analyser les défis à relever par la flotte de

Communication interne

1 050
UTILISATEURS ACTIFS

85 % CONNECTÉS TOUS LES MOIS

APPLICATION DE BALEÀRIA

La compagnie a continué à promouvoir son application mobile Be Baleària pour en faire son principal canal de communication interne. Pour cette deuxième année de fonctionnement, la stratégie a consisté à augmenter le nombre d'inscriptions, d'accès et d'interactions, et à développer de nouveaux formats de contenu permettant de publier plus rapidement les dernières nouvelles. À cet égard, la compagnie a profité d'événements internes et externes pour lancer des campagnes sur l'application afin d'accroître la participation et de sensibiliser sur ses avantages.

En plus de canaliser les informations de l'entreprise et d'être un outil de gestion des ressources humaines, la plateforme vise à promouvoir la cohésion des équipes, à stimuler le sentiment d'appartenance, à donner de la visibilité aux personnes et à améliorer la communication dans les deux sens.

3E CONVENTION BALEÀRIA

Avec pour slogan « *Ensemble, nous naviguons plus loin* », quelque 400 employés de différentes délégations, navires et départements se sont rencontrés lors de la convention annuelle de la compagnie. Au cours de la journée, des exposés, des tables rondes et une activité de *team building* ont été organisés.

École d'Entreprise de Baleària

1 724 EMPLOYÉS FORMÉS
+14 %

469 000 €
INVESTISSEMENT de formation
-17 %

30 000 HEURES de formation
+8 %
≈ 557 actions de formation

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

PRINCIPAUX THÈMES

Trafic maritime	28 %
Sécurité alimentaire	19 %
Prévention des risques professionnels	13 %
Entreprise	10 %
Administration et finances	9 %

HEURES MOYENNES DE FORMATION

≈ 17 heures par employé

Stagiaires	18 h
Admin./opérateurs	14 h
Techniciens	24 h
Cadres	23 h
Directeurs	26 h

Femmes	22 h
Hommes	15 h
Personnel à terre	22 h
Flotte	14 h

MODALITÉ

En ligne 58 %

Présentielle 42 %

PRINCIPALES ACTIONS DE FORMATION

Programme de formation à travers le Comité d'éthique et de conformité. Programme mené en interne et destiné à l'ensemble du personnel sur les règles de conformité et la prévention des risques pénaux et éthiques, le harcèlement, le secret professionnel et le code de déontologie de Baleària.

Power BI. Formation présentielle sur cet outil d'analyse des données qui vise à fournir des visualisations interactives et des capacités d'intelligence d'entreprise, notamment en établissant des liens avec le *data lake* de Baleària. Plus de 70 employés de différents départements et délégations y ont participé.

Technologies. Formation à React JS, un outil de programmation, à Scrum, et à la gestion de projets pour acquérir des connaissances avancées dans les techniques correspon-

Baleària a poursuivi son engagement en faveur de la formation en ligne à travers sa plateforme d'apprentissage électronique afin d'éviter les limites de la formation présentielle en termes de temps disponible, de déplacements ou pour raisons sanitaires.

dantes pour les appliquer à la mise en œuvre de solutions des équipes d'innovation et de transformation numérique.

Égalité. Formation en ligne de 20 membres de la Commission pour l'égalité afin d'acquérir les connaissances nécessaires à la mise en œuvre d'un plan d'égalité des sexes, conformément à la réglementation en vigueur en Espagne. Un cours d'introduction en ligne sur l'égalité des sexes a également été organisé.

Entretiens d'évaluation des performances. Formation des managers et des cadres intermédiaires sur la manière d'aborder et de mener les entretiens de retour d'information au cours desquels la vision du travail accompli est partagée avec l'employé et des objectifs de développement sont fixés.

Relations du travail et réforme du travail. Formation effectuée en interne pour renforcer les connaissances en matière de droit du travail et d'embauche suite à la récente réforme du droit du travail, auprès de 63 cadres avec du personnel sous leurs ordres.

Formation maritime. En tout, 163 membres d'équipage ont été formés, en mettant l'accent sur la certification du personnel travaillant sur des navires sous le code IGF.

Formation professionnelle dans le domaine du transport maritime. Sur les 20 étudiants marocains formés en 2019, 11 ont travaillé pendant la campagne estivale. Il s'agit d'un projet mené en collaboration avec l'Agence espagnole de coopération internationale pour le développement (AECID), le ministère de l'éducation, le ministère du tourisme et des transports et l'Office de la formation professionnelle et de la promotion du travail (OFPPT).

Politiques d'emploi

90% EFFECTIF AVEC CDI

À temps complet	88 %	94 %	93 %
À temps partiel	12 %	6 %	7 %

994 nouvelles embauches

69 % 31 %

61 personnes en stages

35 26 20 41

FONDS SOCIAL DE LA FLOTTE

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

B

ENGAGEMENT SOCIAL

“En tant que compagnie maritime locale profondément intégrée dans les régions, nous collaborons continuellement et étroitement avec les institutions et les administrations correspondantes dans le cadre de notre engagement envers la société.”

Antoni Mercant
Directeur des Relations institutionnelles

Lydia del Canto
Directrice d'ESG

“Les personnes, les régions et leurs cultures constituent les axes centraux d'une manière de comprendre l'entreprise. Nous sommes une compagnie responsable, consciente que nous faisons partie de la société au sein de laquelle nous exerçons notre activité, et nous voulons contribuer à l'améliorer par nos pratiques au quotidien.”

“La Fondation donne visibilité à l'engagement social, culturel et environnemental de Baleària. Le principal objectif de toutes les actions de collaboration menées dans l'un de ces trois domaines est d'améliorer la vie des personnes dans les régions où l'entreprise est présente.”

Sandra Pilato
Gérante de la Fondation

Travailler dans un environnement sain, loyal et avec implication, tel est l'un des piliers fondamentaux de Baleària. Garantir les meilleures conditions juridiques, institutionnelles et sociales est notre manière de concevoir notre travail quotidien. Nous assurons la sécurité juridique, évaluons les risques et apportons la confiance nécessaire à nos *stakeholders*. Notre passion pour l'exigence et pour le meilleur service à nos employés, clients et parties prenantes sont les garants de notre succès commercial. Un succès que nous mesurons non seulement en termes de résultats, mais aussi en termes de valeurs. La durabilité est notre priorité et notre principal engagement envers les prochaines générations.

José Manuel Orengo
Secrétaire général

Fondation Baleària

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

415 PARTENARIATS ET ACTIONS

737 000 euros BUDGET

220 ENTITÉS collaboratrices

BALEÀRIA CULTURELLE

Llonges de la Cultura

Il s'agit de lieux de rencontre qui permettent l'échange d'expressions culturelles entre les différentes régions dans lesquelles Baleària est présente. En 2022, la Fondation Baleària a géré la programmation de neuf salles : cinq dans la Communauté Valencienne, trois dans les Îles Baléares et une à Ceuta. De plus, des sculptures de différents artistes ont été exposées dans la gare maritime de Dénia.

9 LLONGES DE LA CULTURA

48 EXPOSITIONS

20 000 VISITES

Concerts

Six concerts acoustiques ont été organisés dans le cadre du programme A Cau d'Orella, en plus d'autres spectacles musicaux.

Dénia Festival de les Humanitats

La Fondation Baleària a participé à l'organisation de cet événement, qui a réuni des intellectuels renommés dans le monde entier, issus de disciplines scientifiques et artistiques.

Autres collaborations

La Fondation a collaboré à de nombreuses activités culturelles : expositions, cinéma, théâtre, musique, danse et littérature.

BALEÀRIA SOLIDAIRE

Aide à l'Ukraine

Baleària a été à la disposition de ses plus de 70 membres d'équipage ukrainiens et a mené des initiatives de solidarité telles que l'organisation du voyage et l'hébergement de 25 réfugiés, membres de famille des employés. La Fondation a canalisé la collecte proactive de fonds du personnel et a organisé une campagne interne de collecte de vêtements et d'aliments. Elle a également géré le transport de plus de 150 réfugiés ukrainiens et de 125 volontaires de 13 organisations des Îles Baléares.

Programme SolidarizARTE

Vente de *tote bags* en coton biologique et de tasses solidaires pour collecter des fonds au profit de l'association Pro Deficients Psíquics de Dénia i Comarca. Le design, d'Ana Politakis, représente une étoile de mer comme symbole de la diversité de la vie marine.

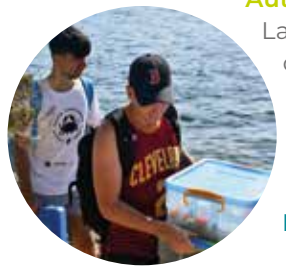
≈ **400** produits vendus.

Concerts solidaires

Des concerts ont été organisés à Dénia, Valencia et Barcelone à des fins solidaires.

Autres initiatives

Collaboration avec différentes entités sociales : Amarac, Amunt Contra el Cáncer, Extiende Tu Mano, le restaurant social Jesús Abandonado de Motril, etc.



ÉCO BALEÀRIA

Observations d'espèces marines

L'association Tursiops a rejoint le programme de suivi des espèces marines depuis les navires, auquel participent également le Réseau de sauvetage de la faune marine du Gouvernement catalan et l'organisation Pelagicus.

Sauvetage d'animaux marins

La compagnie assure le transport d'urgence d'animaux marins blessés pour qu'ils soient soignés au centre de récupération de l'aquarium de Palma. Elle a également collaboré à des ateliers et à des nettoyages de plages dans les îles.

≈ **25 transferts** (tortues marines, grandes roussettes et un dauphin).

Autres entités

La Fondation a collaboré avec différentes organisations dans le cadre d'études scientifiques : université des Îles Baléares, GenGob, Imedea, Magic&Nature, etc.

BALEÀRIA, UNE ENTREPRISE SAINE

Équipes sportives.

La Fondation soutient les clubs locaux des régions dans lesquelles la compagnie est présente pour qu'ils puissent participer à des événements nationaux, et elle contribue à l'organisation de plusieurs événements sportifs.

Promenades de santé

Programme d'excursions pour les employés de la compagnie et leurs familles.

Transparence, code de déontologie et conformité

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

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

Pour la sixième année consécutive, le réseau espagnol du Pacte mondial a qualifié le Rapport de développement durable 2021 de Baleària au plus haut niveau (Avancé).

MODÈLE INTÉGRAL DE GESTION

Le comité d'éthique et de conformité a continué à travailler sur le modèle de gestion intégrale d'éthique et de conformité (MIGEC), principal outil de contrôle du respect des réglementations, y compris le code de conduite interne de l'entreprise. Ce modèle de gestion comprend d'autres outils tels que la matrice des risques et les rapports trimestriels et annuels, qui informent la Direction générale sur l'état réel de la maîtrise des risques et servent de moteur à de nouvelles actions pour les atténuer.

PLAN D'ÉGALITÉ

En collaboration avec les ressources humaines, le comité a initié la mise à jour et l'adaptation du plan d'égalité de Baleària (2013) à la réglementation actuelle et aux nouvelles valeurs de l'entreprise. La direction a signé l'engagement de l'entreprise en matière d'égalité, un diagnostic préliminaire a été dressé et une table de négociation a été créée, composée de représentants de l'entreprise et de représentants syndicaux du personnel. Il s'agit des étapes préliminaires à la rédaction et à l'approbation en 2023 du nouveau plan d'égalité.

POLITIQUE DE DIVERSITÉ ET D'INCLUSION

En 2022, la compagnie a approuvé sa politique de diversité et d'inclusion qui reflète sa volonté d'être respectueuse et de lutter contre toute discrimination fondée sur le sexe, l'identité ou l'expression de genre, l'orientation sexuelle, la race, l'ethnie, les origines ou des capacités différentes, parmi d'autres caractéristiques. Cette nouvelle politique transversale servira de base pour élaborer des procédures et mettre en œuvre des initiatives dans les domaines de la sélection et de la formation du personnel.

Fournisseurs

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

77,8 % FOURNISSEURS LOCAUX

7 649 TOTAL Fournisseurs

FOURNISSEURS PAR ZONES

Îles Baléares	18 %
Alicante	16 %
Madrid	12 %
Valence	11 %
Barcelone	11 %
Cadix	7 %
Autres	35 %

255 nouveaux fournisseurs

96 % fournisseurs homologués

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

CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT

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

Rapports avec la société

La publication spécialisée *Shippax Market* a fait figurer Baleària parmi les 20 premiers opérateurs de ro-pax du monde entier dans son classement 2022, étant la société espagnole la mieux classée.

Prix décernés

Armateur et navire récompensé

La 6e édition des **Prix FINE** a récompensé Baleària en sa qualité d'armateur et a distingué le fast-ferry *Eleanor Roosevelt*, construit par le chantier naval Armón.

Construction navale lauréate

Le fast-ferry *Eleanor Roosevelt* a reçu le prix 2021 à la meilleure construction navale décerné par l'Association des ingénieurs navals et océaniques d'Espagne et par l'Ordre officiel des ingénieurs navals.

Meilleure compagnie maritime des Îles Baléares

Gaceta del Turismo, le principal magazine du secteur du tourisme, a considéré Baleària comme la meilleure compagnie maritime des Îles Baléares en 2021.

Service clientèle

Baleària s'est vu décerner le prix Service clientèle de l'année dans la catégorie Transport de passagers lors du concours Líderes en Servicio.

Excellence

Le magazine spécialisé Cadena de Suministro a fait figurer le président de Baleària parmi les dix personnalités les plus influentes du secteur de la logistique.

Route 1.400

Pour ses liaisons avec les Îles Canaries, Baleària a été récompensée en tant que compagnie maritime de la Route 1.400 qui contribue à la croissance du port de Huelva, lors des 3e Prix de Logistique de HuelvaPort.

Principaux événements d'entreprise

PRÉSENTATION DU RAPPORT 2022

Plus de 350 personnes des parties prenantes de la compagnie, parmi lesquelles les autorités et les représentants des ports, ont assisté à la présentation du rapport de développement durable 2021 à Palma. La compagnie a réaffirmé son leadership et son statut d'entreprise locale en tant que principale garantie de la connectivité maritime.

1ER FORUM BALEÀRIA À TANGER

Baleària a réuni à Tanger plus de 200 personnes du secteur maritime et économique pour analyser le contexte suite à la réouverture des frontières et pour communiquer les plans de Baleària pour l'avenir au Maroc.

MISE À L'EAU D'UN FERRY ÉLECTRIQUE

La compagnie a célébré la mise à l'eau et le baptême du ferry électrique *Cap de Barbaria*, construit par les chantiers navals d'Armon Vigo.

COMMISSION EUROPÉENNE

Le directeur général a participé à un débat au Parlement européen sur la stratégie de transition vers l'utilisation d'énergies alternatives dans le secteur maritime.

Organisations

Depuis 2017, Baleària est membre du réseau espagnol du Pacte mondial (Global Compact), la plus grande initiative de développement durable menée par des entreprises et promue par les Nations unies. La compagnie est également membre d'autres associations d'entreprises et organisations maritimes (voir GRI-102-13).

ACADÉMIE ROYALE MARITIME

Le président de Baleària, Adolfo Utor, a prononcé son discours d'admission en tant que nouveau membre de l'Académie royale maritime. En présence des principaux acteurs du secteur maritime espagnol, il a revendiqué le caractère stratégique du secteur et a demandé à l'État d'adopter les mesures nécessaires pour que les compagnies maritimes espagnoles puissent rivaliser à armes égales avec celles du reste de l'Union européenne.

Principaux forums et congrès

ÉCONOMIE ET ENTREPRISE

Formation « ¿Quién puede ser empresario? » de la Chaire de culture d'entreprise de l'université de Valencia | Table ronde « El desafío renovable de la Comunidad Valenciana » de Prensa Ibérica | 6e Forum d'El Económico « Miradas de una Guerra ».

SECTEUR MARITIME

61e Congrès d'ingénierie navale et industrie maritime | Conférence annuelle de l'association espagnole de Promotion du transport maritime de courte distance | Salon international de l'industrie navale de Vigo | Green Gas Mobility Summit 2022 | Journées de développement durable et innovation du salon nautique de Barcelone | La Vanguardia Talks lors du 9e Congrès nautique de l'association espagnole d'entreprises nautiques | Maritime Transport Efficiency Conference | Table ronde « Transición Energética y Puertos Sostenibles » lors du congrès SIL Barcelona

TOURISME

Sommet de destinations durables de la Fondation Mallorca Turisme et de l'Organisation mondiale du tourisme | Forum « Transición Turística Sostenible » d'Exceltur | 2e Convention TurEspaña | 9e Journée du Tourisme de Benidorm | Rencontre « Transformación Sostenible del Turismo » de l'ACAVE.

AUTRES

Table ronde « Movilidad sostenible: la oportunidad del cambio de paradigma » du 2e sommet Îles Baléares - Communauté valencienne | Discussion « El Compromiso medioambiental » d'EFCA | Journée de la Communication efficace de l'ordre des Publicitaires de la Communauté Valencienne | Journées clés pour la spécialisation intelligente des régions de la Communauté Valencienne | Journée « Crisis climática y acción en el territorio. Riesgos y oportunidades » | Table ronde « Comunicación interna y employer Branding » de l'Association des dirigeants en communication | Gala des Télécommunications valenciennes

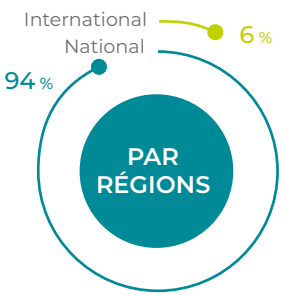
DONNÉES ÉCONOMIQUES

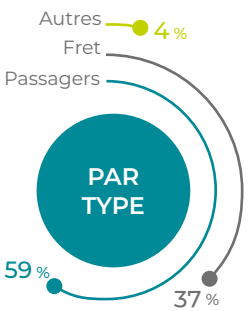
563 MILLIONS D'EUROS
RECETTES D'EXPLOITATION
+42 %

140 MILLIONS D'EUROS
BAIIDA
+36 %

67 MILLIONS D'EUROS
RÉSULTAT DE L'EXERCICE
+34 %

CHIFFRE D'AFFAIRES





697 MILLIONS D'EUROS
CASH FLOW SOCIAL
+21 %

Principaux investissements

Tout comme lors des années précédentes, les principaux investissements ont concerné la flotte, que ce soit l'amélioration des navires ou l'obtention d'une flotte plus éco-efficiente (*rétrofit* du ferry *Hedy Lamarr* et construction du fast-ferry *Margarita Salas* et du ferry électrique *Cap de Barbaria*).

≈61 millions d'euros

La bonne gestion du risque lié aux matières premières, grâce à un positionnement sur des produits dérivés dont les prix d'exécution sont très économiques, a permis d'atténuer l'escalade du prix des produits dérivés du pétrole en 2022. Ceci, ainsi qu'une augmentation considérable de la demande des passagers - surtout dans le segment des vacances - et la réouverture du marché marocain, ainsi qu'un contrôle strict des investissements de la compagnie, ont permis à Baleària d'obtenir un résultat record.

Ricardo Climent
Directeur général financier

Faits marquants

1998

- Adolfo Utor dirige la **création de Baleària** avec d'autres anciens employés de la compagnie maritime Flebasa qui avait récemment fait faillite. La compagnie exploite les lignes **Dénia - Ibiza - Palma et Ibiza - Formentera**.

1999

2000

- La compagnie intègre à sa flotte le ferry *Manuel Azaña* et **construit son premier navire**, l'innovant fast-ferry *Federico García Lorca* qui sera le fleuron de la compagnie au cours des années suivantes.

2001

- Le *Federico García Lorca* assure la ligne Dénia-Ibiza-Palma. Ce fait constitue une **révolution dans les liaisons maritimes des Îles Baléares** qui ne sont plus qu'à deux heures de l'Espagne continentale.

2002

- Pour garantir sa croissance, la compagnie initie une **phase de professionnalisation de son équipe de direction**.

2003

- Lancement de la **première ligne internationale** Algésiras-Tanger (**Maroc**).
- La compagnie propose des services intégraux et quotidiens **depuis Barcelone vers toutes les Îles Baléares**, avec de nouvelles liaisons vers **Alcúdia, Ciutadella, Ibiza et Mahón**.

2004

- Création de la **Fondation Baleària** afin de consolider les relations avec les régions dans lesquelles la compagnie est présente.
- Création de **Baleària Cargua** qui offre un service intégral de transport de marchandises.

2005

- La fusion par absorption d'Umafisa, **division maritime du groupe Matutes**, renforce la compétitivité de la compagnie.
- L'entreprise relève également de défi de la **grande vitesse**.

2006

- Lancement de nouvelles liaisons à la fois dans le Détroit de Gibraltar (**Algésiras-Ceuta**) et vers les Îles Baléares : **Barcelone-Palma** avec un ferry de grande capacité et la première ligne directe en fast-ferry entre **Dénia et Formentera.**

2007

- Acquisition de la compagnie maritime **Buquebús España** et consolidation de la présence dans le Détroit de Gibraltar.
- Implantation dans le port de **Valencia** depuis lequel la compagnie dessert l'île de Majorque tous les jours.

2009

- La compagnie intègre à sa flotte deux des **quatre ferries de dernière génération,** plus efficients et avec une plus grande capacité de charge, et à bord desquels la traversée devient une expérience de voyage.
- Publication du premier **Rapport de développement durable**.

2010

Entrée en service de **deux** ferries **de dernière génération**.
- Création du **taux d'éco-efficience de Baleària** pour contrôler la flotte.
- Mise en place du **Code de conduite et de déontologie de l'entreprise**.

2011

- La compagnie franchit une nouvelle étape dans son internationalisation en commençant à opérer aux **États-Unis et aux Bahamas**.
- La compagnie se voit attribuer la **ligne d'intérêt public Algésiras-Ceuta**.

2012

- La compagnie lance **Baleària Fun&Music**, un programme qui combine des services à bord avec des contenus de loisirs.

2013

- Inauguration de **Baleària Port**, la nouvelle gare maritime de Dénia et siège social de la compagnie.

2014

- Lancement d'un projet innovant en Espagne pour mettre au point le **premier moteur au gaz naturel** pour ferries de passagers.

2015

- Obtention des licences du gouvernement américain pour opérer avec **Cuba**.
- Pour garantir sa **croissance**, la compagnie lance un nouveau plan de flotte, avec la construction de nouveaux navires et en en affrétant.

2016

- Début de la ligne avec l'**Algérie**, entre Valencia et Mostaganem.
- Inauguration de nouvelles liaisons de **Melilla** vers Almeria et Malaga.
- Tenue de la première **Convention Baleària**.
- La compagnie intègre dans ses politiques les **ODD des Nations Unies** comme feuille de route.

2017

- Lancement de la quatrième liaison internationale, entre **Almeria et Nador (Maroc)**.
- Début de la **construction de deux ferries** à double motorisation.
- La compagnie devient membre du **Réseau espagnol du Pacte mondial**.

2018

- La compagnie intègre dans sa flotte quatre ***éco-fast-ferries*** pour assurer la ligne entre Ibiza et Formentera, avec des innovations permettant de réduire les émissions.
- Alliance avec Fred. Olsen Express pour opérer conjointement entre **Huelva et les Îles Canaries**.

2019

- Grâce à de nouvelles constructions de bateaux et à l'adaptation de la motorisation, **la compagnie devient la première à exploiter des ferries propulsés au gaz** naturel en Méditerranée, dans le Détroit de Gibraltar et à destination des Îles Canaries.
- Début de la conversion des navires en ***smart-ships***, de la **numérisation de la division de fret** et de la **Tour de contrôle de la flotte** avec des données obtenues en temps réel.
- Inauguration de nouvelles lignes aux **Bahamas**.

2020

- Malgré le contexte d'incertitude dû à la pandémie, la compagnie poursuit son plan de flotte au gaz et commence à installer des **capteurs de mesure** sur ses navires.
- Nouvelle liaison internationale entre **Sète (France) et Nador**.

2021

- Entrée en service du premier fast-ferry **du monde à double motorisation au gaz**.
- Le président et fondateur de Baleària, Adolfo Utor, devient l'**actionnaire unique** de la compagnie.

2022

- Mise à l'eau du **premier ferry électrique** d'Espagne.
- Début de la construction du deuxième fast-ferry à double motorisation.
- Adjudication de la construction et de l'exploitation de la **gare maritime de Valencia**.
- Début de la liaison entre **Motril et Tanger**.

2023

- **Baleària fête ses 25 ans, avec le statut de compagnie maritime leader en Espagne.** Une entreprise engagée envers les régions, avec une vocation de service public et qui considère la durabilité et l'innovation comme des éléments indispensables.

25 AÑOS BALEARIA

Indicateurs

Global Reporting Initiative (GRI)
Objectifs de développement durable

I. CONTENUS DE BASE GÉNÉRAUX

1. Profil de l'organisation

102-1	Nom de l'organisation ▶ *Baleària*
102-2	Activités, marques, produits et services ▶ *p. 11 et 15*
102-3	Emplacement du siège ▶ *Dénia (province d'Alicante)*
102-4	Localisation des opérations ▶ *p. 15*
102-5	Détenteur et forme juridique ▶ *Grupo Baleària*
102-6	Marchés desservis ▶ *p. 11 et 15*
102-7	Dimension de l'organisation ▶ *p. 6 et 7*
102-8	Information concernant les employés et les nouveaux travailleurs ▶ *p. 52-57* ▶ ODD 5, ODD 8
102-9	Chaîne d'approvisionnement ▶ *Les fournisseurs livrent les marchandises dans les entrepôts à terre de la compagnie, cette dernière les acheminant ensuite vers les navires, dans la mesure du possible avec ses propres camionnettes. Si cela est impossible, elle a recours au transport terrestre ou aérien.* ▶
102-10	Changements dans l'organisation et la chaîne d'approvisionnement ▶ *Le seul changement significatif a été l'ouverture de la ligne Motril-Tanger.* ▶ *p. 6 et 7*
102-11	Principe ou vision de précaution ▶ *Baleària a adopté des protocoles pour éviter des dommages graves sur l'environnement, aussi bien à terre qu'à bord des navires. Pour ce faire, elle dispose des plans de contrôle d'urgence conformément à son Système de gestion environnementale et de Plans SOPEP pour éviter la pollution en mer. Par ailleurs, Baleària réalise à intervalles réguliers des simulacres pour familiariser le personnel sur les éventuelles urgences environnementales qui pourraient se produire.*
102-12	Initiatives externes ▶ *p. 58-65* ▶ ODD 17
102-13	Adhésion à des associations ▶ *Alianza Net-Zero MAR | Asociación para el Progreso de la Dirección | Asociación de Ingenieros Navales y Oceánicos | Asociación Naviera Española | Asociación Valenciana de Empresarios | BatteryPlat | Cámara de Comercio de Alicante | Cátedra de Cultura Empresarial ADEIT | CEO por la Diversidad | Círculo de Empresarios de la Marina Alta | Comité Naval Español de Bureau Veritas | Comunidad por el Clima | Confederación Empresarial Valenciana | Consell Social de la Universitat d'Alacant | Código Ético del Turismo Valenciano | Exceltur | Fundación Conexus | Fundación EDEM | Fundación Empresa y Clima | Fundación Étnor | Fundación LAB Mediterráneo | Gasnam | Instituto Tecnológico de la Energía | Mesa del Turismo Nacional | Real Academia del Mar | Real Liga Naval Española | Red Española del Pacto Mundial | Empresas Sana+Mente Responsables | Sistema Integrado de Calidad Turística en Destinos* ▶ ODD 17

2. Stratégie

102-14	Déclaration des cadres supérieurs ▶ *p. 8-9*
102-15	Principaux impacts, risques et opportunités ▶ *Après la pandémie, le prix du carburant (gaz naturel et diesel) est monté en flèche en raison des conflits internationaux existants. Cette augmentation du prix du carburant représente un coût très important dans le compte d'exploitation de l'entreprise. L'augmentation du nombre d'entreprises concurrentes dans le secteur, avec l'arrivée de nouvelles compagnies étrangères sur le marché, est également considérée comme un risque.*

3. Déontologie et intégrité

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

4. Gouvernance

102-18	Structure de gouvernance ▶ *Nomination de Rafael Rolo au poste de directeur technique de flotte et de Lydia del Canto au poste de directrice d'ESG. Départ de César Rodríguez.* ▶ *p. 13*

102-19	Délégation de pouvoirs▶*L'organe supérieur de direction délègue les pouvoirs à travers le Comité exécutif à chaque responsable des affaires sociales, environnementales ou économiques.*
102-20	Responsabilité au niveau exécutif dans les domaines économiques, environnementaux et sociaux▶*Le Comité exécutif a pour mission de coordonner la planification et l'implantation de la stratégie de la compagnie, de même que le suivi de ses opportunités, risques et impacts. Il s'agit de l'organe chargé de prendre les décisions quant aux aspects économiques, sociaux et environnementaux pour lesquels la responsabilité est assumée par trois membres du comité. Ces membres rendent compte directement à l'organe supérieur de direction, ou à travers ce comité au sein duquel l'autorité est également déléguée aux responsables de ces questions par l'organe supérieur de direction.*
102-21	Consultation des groupes d'intérêt concernant les sujets économiques, environnementaux et sociaux▶*Aucune consultation des groupes d'intérêt n'a été effectuée en 2022. La dernière a été réalisée en 2019, ses résultats figurent dans le rapport de 2020 et ont été considérés comme valides.*
102-22	Composition de l'organe supérieur de direction et de ses comités▶*Nomination de Rafael Rolo au poste de directeur technique de flotte et de Lydia del Canto au poste de directrice d'ESG. Départ de César Rodríguez.▶p. 13*
102-23	Président de l'organe supérieur de direction▶*p. 15*
102-24	Nomination et sélection de l'organe supérieur de direction▶*Art. 26 des Statuts de la société, composition du conseil et nomination des conseillers. Le conseil d'administration sera composé d'un certain nombre de conseillers, supérieur à 3 et inférieur à 13. L'assemblée générale des actionnaires se charge de fixer le nombre de conseillers qui composeront le conseil, à tout moment, toujours dans le respect des limites minimales et maximales visées à cet article. Toute personne peut être élue membre du conseil, la condition d'actionnaire n'étant pas requise. La nomination des membres du conseil se réalisera nécessairement selon le système de représentation proportionnelle réglementé par l'article 137 de la Loi espagnole sur les sociétés anonymes et les dispositions la développant. Art. 27. Les conseillers seront élus pour une période de cinq ans. Ils pourront être réélus, une ou plusieurs fois, par l'assemblée et pour la même durée maximale. Différents facteurs sont pris en compte, notamment la diversité, l'indépendance et l'expérience en matière économique, environnementale et sociale.*
102-25	Conflits d'intérêts▶*L'organe chargé de gérer les conflits d'intérêts est le Comité de déontologie et de conformité, et tout organe prévu dans ce code. Tout engagement de personnel ou de fournisseurs dépendants d'associés ou d'organes de direction est interdit sauf sur autorisation du comité.*
102-26	Fonction de l'organe supérieur de direction dans le choix de projets, valeurs et stratégie ▶*L'organe supérieur de direction est chargé notamment d'approuver la mission, la vision et les valeurs, de même que de développer les stratégies, les politiques et les objectifs en la matière.*
102-27	Connaissances collectives de l'organe supérieur de direction▶*L'organe supérieur de direction compte sur diverses actions de formation spécifiques lui permettant de développer et de renforcer ses connaissances.*
102-28	Évaluation de la performance de l'activité de l'organe supérieur de direction▶*Information non disponible.*
102-29	Identification et gestion des impacts économiques, environnementaux et sociaux▶*Le Comité exécutif a pour mission d'identifier et de gérer les impacts économiques, environnementaux et sociaux.*
102-30	Efficacité des processus de gestion des risques▶*L'organe supérieur de direction traite les processus de gestion des risques dans le cadre des réunions mensuelles.*
102-31	Évaluation des sujets économiques, environnementaux et sociaux▶*Mensuelle*
102-32	Fonctions de l'organe supérieur de direction dans l'élaboration des rapports de développement durable▶*Révision et approbation finale.*
102-33	Communication de préoccupations critiques▶*Les préoccupations de la compagnie sont exprimées dans sa mission.▶p. 9*
102-34	Nature et nombre total de préoccupations critiques▶*Information non disponible. Lorsqu'il existe une préoccupation critique, cette dernière est directement transmise à la direction qui s'en occupe immédiatement.*
102-35	Politiques de rémunération▶*Une proposition de politique de rémunération a été présentée au comité permanent, établissant des fourchettes de salaires, des critères d'application des fourchettes et un système de rémunération variable, qui sera appliqué progressivement au cours des prochains exercices.*
102-36	Processus pour déterminer la rémunération▶*La société Willis Towers Watson a réalisé une analyse de positionnement sur le marché.*
102-37	Implication des groupes d'intérêt dans la rémunération▶*Cette implication est définie par la convention, tant pour les barèmes des salaires que pour la partie variable du personnel navigant.*
102-38	Ratio de compensation totale annuelle▶*Le ratio de la compensation annuelle de la personne la mieux payée par rapport à la médiane est de 5,86. Cela suppose une réduction de 0,21 point.*
102-39	Ratio du pourcentage d'augmentation de la compensation totale annuelle▶*Information non disponible.*
5. Participation des groupes d'intérêt	
102-40	Liste des groupes d'intérêt▶*p. 62*
102-41	Conventions de négociation collective▶*100 % du personnel*
102-42	Identification et sélection des groupes d'intérêt▶*p. 62*
102-43	Approche pour la participation des groupes d'intérêt▶*La participation de chaque groupe d'intérêt n'a pas été analysée. Hormis les employés directement concernés, aucun autre groupe d'intérêt n'a participé à la préparation du rapport.*
102-44	Sujets et préoccupations clés mentionnés▶*Aucune étude sur les sujets et préoccupations clés n'a été menée pendant cet exercice.*

6. Bonnes pratiques pour l'élaboration de rapports

102-45 Entités incluses dans les états financiers consolidés ▶ *Groupe Baleària (Transportes Cargua, Kanalion Marine Company, Compañía Marítima Alborán, Gondans, Naviera Barayo et Canary Bridge Seaways) + GESNA + BALUSA.*

102-46 Définition des contenus des rapports et des portées du sujet ▶ *La définition du contenu de ces rapports repose sur les principes recueillis par le Global Reporting Initiative, GRI (inclusion des groupes d'intérêt, contexte de durabilité, matérialité et exhaustivité). Pour en garantir la qualité, les principes de précision, équilibre, clarté, comparabilité, fiabilité et ponctualité ont été appliqués.*

102-47 Liste des sujets matériels ▶ *Aucune étude sur les sujets matériels n'a été menée pendant cet exercice.*

102-48 Retraitement de l'information ▶ *Exprimé dans chaque cas, si nécessaire.*

102-49 Changements dans l'élaboration des rapports ▶ *Il n'y a eu aucun changement dans l'élaboration du rapport.*

102-50 Période objet du rapport ▶ *2022*

102-51 Date du dernier rapport ▶ *2021*

102-52 Cycle d'élaboration des rapports ▶ *Annuel*

102-53 Point de contact pour les questions concernant le rapport ▶ *canal.etico@balearia.com*

102-54 Déclaration d'élaboration du rapport conformément aux standards GRI ▶ *Le présent rapport a été élaboré en vertu des normes et standards GRI. Ce rapport reflète le bilan économique et social (lié à l'effectif) au cours de l'exercice fiscal 2022 (1er novembre 2021 - 31 octobre 2022). Les autres données concernent l'année civile.*

102-55 Table des matières GRI ▶ *p. 70-75*

102-56 Vérification externe ▶ *Non effectuée*

II. CONTENUS THÉMATIQUES

ÉCONOMIQUES

201. Bilan économique

201-01 Valeur économique créée et distribuée ▶ *p. 67* ▶ *ODD 9*

201-02 *Conséquences financières et autres risques et opportunités découlant du changement climatique* ▶ *Nouvelles réglementations de l'OMI :*
1. *EEXI & SEEMP-PART III (CII) approuvés en 2021, entrée en vigueur en 2023. Accord avec RINA pour calcul et vérification. (page 44)*
2. *EEXI = indice de rendement énergétique des navires existants Applicable à partir du 01/01/2023 aux navires de plus de 400 GT (23 navires de la flotte seront concernés). Approuvé.*
3. *SEEMP-PART III (Plan de gestion de rendement énergétique du navire, Partie 3) CII = indice d'intensité carbone Applicable à partir du 01/01/2023 aux navires de plus de 5 000 GT (15 navires de la flotte seront concernés). Approuvé.*
4. *Réglementation UE (Fit For 55). Même si l'on ne sait pas exactement quand elle entrera en vigueur, Baleària est attentive aux nouveaux développements et a travaillé sur des simulations, selon l'évolution de la réglementation.*
5. *Réglementation FUEL EU MARITIME pour navires de plus de 5 000 GT (pour le moment). Réglementation tournée vers l'avenir qui vise à accroître l'utilisation de carburants alternatifs durables dans les transports maritimes et les ports européens.* ▶ *ODD 9*

201-03 Obligations du régime d'avantages définis et autres régimes de retraite ▶ *Seules sont incluses les actions d'assurance maladie pour le personnel navigant et celles de formation en vue de l'obtention des diplômes maritimes. Certains accords régionaux prévoient une incitation au départ à la retraite.*

201-04 Aide financière reçue du gouvernement ▶ *En 2022, Baleària a bénéficié des subventions suivantes de l'Union européenne : i. Fonds CEF : 3 551 569,73 euros pour les cinq retrofits des navires Abel Matutes, Martín i Soler, Sicilia, Nápoles et Bahama Mama + 18 389,71 euros pour le projet de pose de capteurs sur les navires pour le contrôle des émissions. Fonds Horizon 2020 : 2 495,50 euros du projet Green Hysland sur l'hydrogène. Ligne Horizon Europe : 148 031 euros pour le projet de jumeau numérique de l'un des smart-ships de la flotte. Total : 3 720 485,94 euros.*

202. Présence sur le marché

202-01 Ratio entre le salaire standard initial par sexe et le salaire minimum local ▶ *Le ratio entre le salaire standard initial par sexe et le salaire minimum local est de 1,027, à la fois pour les hommes et pour les femmes..* ▶ ODD 5

202-02 Proportion de cadres supérieurs recrutés de la communauté locale ▶ *Aucune embauche en la matière n'a eu lieu auprès de la communauté locale.* ▶ ODD 8

203. Impacts économiques indirects

203-01 Investissements en infrastructures et services d'appui ▶ *p. 43-49* ▶ ODD 9, 11

203-02 Impacts économiques indirects notoires ▶ *Information non disponible.*

204. Pratiques d'achat

204-01 Proportion de dépenses auprès des fournisseurs locaux ▶ *La proportion correspondant aux fournisseurs locaux est de 77,8 %.* ▶ ODD 8

205. Lutte contre la corruption

205-01 Opérations d'évaluation des risques liés à la corruption ▶ *La compagnie dispose d'un Manuel de prévention des infractions pénales et a nommé un comité à cette fin.*

205-02 Communication et formation sur les politiques et les procédures de lutte contre la corruption ▶ *L'ensemble de l'entreprise a été informé de l'existence du nouveau Canal de déontologie permettant de signaler toute irrégularité, ainsi que de l'offre en formation en matière de politiques de conformité, avec plusieurs cours dont celui sur la protection du secret professionnel qui a permis de former 153 employés, pour un total de 76,5 heures.*

205-03 Cas de corruption avérés et mesures prises ▶ *Aucun cas de corruption n'a été détecté. Baleària dispose d'un système de réception de plaintes par courrier électronique au cas où un employé ou un fournisseur constate un comportement illicite.*

206. Concurrence déloyale

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

ENVIRONNEMENTAUX

301. Matériaux

301-01 Matériaux utilisés, par poids ou volume ▶ *118 048 823 consommables écologiques utilisés (couverts, verres, assiettes, pics, serviettes, etc.). Soit une hausse de 30 % par rapport à 2021. Ces consommables ne contiennent pas de plastique.*

301-02 Intrants recyclés utilisés. ▶ *L'organisation n'utilise d'aucun intrant recyclé.*

301-03 Produits réutilisés et matériaux d'emballage. ▶ *L'organisation ne possède aucun produit réutilisé et n'utilise aucun matériau d'emballage.*

302. Énergie

302-01 Consommation énergétique dans l'organisation. ▶ *Consommation réseau électrique - 1 340 822 Kwh // Consommation d'eau - 97 260 m³ // Consommation de gazole - 97 892,41 m³ // Consommation de fuel - 136 732,86 t // Consommation de GNL - 36 393 760 kWh // Installation photovoltaïque de la gare maritime de Valence - 13 224,59 kW* ▶ *p. 17.*

302-02 Consommation énergétique dans l'organisation. ▶ *Information non disponible.*

302-03 Intensité énergétique. ▶ *Ratio tCO_2/mille : 0,451. Le ratio a augmenté de 9,73 % par rapport à la période précédente en raison d'une diminution de la consommation de GNL et d'une augmentation des milles parcourus.* ▶ ODD 13

302-04 Réduction de la consommation énergétique. ▶ *La consommation d'énergie des gares maritimes a augmenté de 28 %, passant de 1 040 Mw à 1 340 Mw au cours de cette période, en raison de l'augmentation du nombre de passagers et du nombre d'employés, et compte tenu de la chaleur en période estivale.* ▶ *p. 17.*

302-05 Réductions des exigences énergétiques des produits et services. ▶ *La consommation d'énergie au cours de cette période a augmenté en raison de l'augmentation du prix du carburant, les milles parcourus ayant été plus nombreux. La consommation d'électricité a augmenté de 28 %, en partie à cause de l'augmentation du nombre de passagers.* ▶ ODD 12

303. Eau

303-01 Extraction d'eau par source. ▶ *L'entreprise s'approvisionne en eau auprès des réseaux d'eau municipaux des différents sites où elle opère. La consommation d'eau dans les délégations au cours de cette période a été de 7 779 m³. L'approvisionnement en eau des navires peut se faire par barge ou depuis le réseau municipal. En tout, il a été de 89 556,41 m³.*

303-02 Sources d'eau fortement touchées par l'extraction d'eau. ▶ *Les sources utilisées (réseaux municipaux) ne sont pas affectées.*

303-03 Eau recyclée et réutilisée. ▶ *Baleària ne consomme pas d'eau recyclée et ne dispose pas des moyens pour son recyclage.*

304. Biodiversité

304-01 Centres opérationnels en propriété, loués ou gérés, situés dans ou près d'aires protégées ou de zones d'une grande valeur pour la biodiversité en dehors des aires protégées. ▶ *Baleària ne dispose d'aucun centre opérationnel situé dans ou à proximité d'aires protégées ou de zones d'une grande valeur pour la biodiversité.*

304-02 Impacts significatifs des activités, produits et services sur la biodiversité. ▶ *Les impacts significatifs identifiés par Baleària dans le cadre de son activité sont les émissions de gaz de la combustion des moteurs, la production de déchets solides urbains, la génération de déchets dangereux et la consommation de ressources naturelles (combustibles fossiles et eau). Afin de réduire ces impacts, Baleària mène diverses initiatives telles que l'utilisation du gaz naturel afin de réduire les émissions de CO_2 et de NOx et de supprimer pratiquement l'émanation de SOx et de particules. Un nouveau navire électrique est en cours de construction, avec zéro émission lors des séjours et des approches au port.*

304-03 Habitats protégés ou restaurés. ▶ *Participation dans le cadre des initiatives suivantes : Plàstic 0 dans le Parc naturel de Ses Salines – Formentera. / Observation d'oiseaux et de faune marine en Méditerranée. / UIB : recherche sur la faune entomologique – étude de parasitisme sur les oiseaux de Minorque, et notamment de papillons et abeilles à Formentera. / UIB : Biobidal papillons dans le Parc naturel s'Albufera, Minorque. Échantillonnage des papillons nocturnes à Minorque (Projet COLIAS). Projet de suivi des lépidoptères nocturnes à Minorque et Ibiza. / UIB : Première campagne de surveillance du crapaud baléare à Minorque, Ibiza et Formentera. / Projet Percnon gibbesi : Atlas de la répartition du crabe-lance, une espèce introduite. / IMEDEA : Suivi d'océanites-tempête sur l'île de Benidorm. / UA : Projet de Xylella fastidiosa. / Nettoyage du port de Sant Antoni, Ibiza. / Ibiza Botanico Biotecnologico : Campagne SOS Salvem sa Sargantana Pitiusa. / Magic and nature : Salvemos al chorlitejo patinegro. / GEN GOB : Études sur la posidonie.* ▶ ODD 14

304-04 Espèces apparaissant dans la liste rouge de l'UICN et dans d'autres listes nationales pour la préservation d'espèces dont les habitats se trouvent dans des zones où opère la compagnie. ▶ *26 espèces vulnérables et 10 en voie d'extinction.*

305. Émissions

305-01 Émissions directes de GES (Scope 1). ▶ *p. 44* . ▶ ODD 13

305-02 Émissions indirectes de GES associées à la production d'électricité (Scope 2). ▶ *Sur les navires, l'électricité nécessaire est produite à bord par l'utilisation de moteurs auxiliaires ou de générateurs (en faisant fonctionner les moteurs principaux), cet indicateur étant donc directement lié à la consommation de ces moteurs principaux et auxiliaires. L'indicateur « 305-1 - Émissions directes de gaz à effet de serre (Scope 1) » répond à cette question à l'aide des tableaux des milles parcourus et de consommations de gazole, de fuel et de gaz naturel.* ▶ ODD 13

305-03 Autres émissions indirectes de GES (Scope 3) ▶ *Information non disponible. Ces émissions ne sont pas mesurées et il n'est pas prévu de les calculer à court terme.*

305-04 Intensité des émissions de GES ▶ *Les données de l'année fiscale 2021 sont prises en compte. Pour le calcul de l'intensité des émissions de gaz à effet de serre (GES), l'unité d'activité de transport (t · mille) est utilisée comme dénominateur. Cette intensité des émissions de GES est connue par Baleària sous le terme d'indice d'éco-efficience de Baleària (BEI) : il a été de 0,451 tCO2/mille (soit une augmentation de 9 % par rapport à l'année précédente, principalement du fait de la réduction de l'utilisation du GNL). Malgré cela, le rapport MWh/mille = 1,71 montre que l'organisation a navigué de manière plus efficiente. (Page 44)* ▶ *ODD 13*

305-05 Réduction des émissions de GES ▶ *p. 44* ▶ *ODD 13*

305-06 Émissions de substances appauvrissant la couche d'ozone (SAO) ▶ *Information non disponible. Non mesurés.*

305-07 Oxydes d'azote (NOx), oxydes de soufre (SOx) et autres émissions significatives dans l'atmosphère ▶ *Information non disponible. Non mesurés.*

306. Effluents et déchets

306-01 Rejets d'eaux usées en fonction de leur qualité et destination ▶ *Les eaux usées produites par les navires de la compagnie sont remises dans les différents ports à travers les services conformes à la Convention internationale pour la prévention de la pollution marine MARPOL. Les eaux usées domestiques provenant des gares maritimes sont évacuées vers les réseaux d'égout. 8 291 m^3 d'eau de cale ont été générés et retirés des navires par des entreprises autorisées pour leur traitement ultérieur.*

306-02 Déchets par type et méthode de suppression ▶ *À bord des navires, 22 182 m^3 de déchets de catégorie MARPOL V ont été générés et enlevés au port par différentes sociétés agréées.*

306-03 Déversements significatifs ▶ *La mesure est effectuée par la voie de communications de ce type d'incidents de la part des navires et des autorités portuaires. Un incident a été enregistré : 07/10/2022 Débordement du Passió por Formentera.*

306-04 Transport de déchets dangereux ▶ *Baleària ne se consacre pas au transport de déchets dangereux. Les déchets dangereux qui peuvent être transportés par Baleària sont expédiés sous forme de marchandises et sont transportés dans des véhicules autopropulsés par des gestionnaires de déchets, notre compagnie n'intervenant à aucun moment sur ce type de marchandises.*

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

307. Conformité environnementale

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

308. Évaluation environnementale des fournisseurs

308-01 Nouveaux fournisseurs ayant passé les filtres d'évaluation et de sélection conformément aux critères environnementaux ▶ *21,3% (+3% par rapport à l'exercice précédent) des fournisseurs évalués ont appliqué les critères environnementaux requis par la compagnie (information concernant les systèmes certifiés de gestion environnementale).*

308-02 Impacts environnementaux négatifs de la chaîne d'approvisionnement et mesures prises ▶ *78,7% des fournisseurs évalués ne disposent d'aucun système certifié de gestion environnementale. Cela n'a pas affecté les relations avec eux, même si l'entreprise y travaille pour y apporter des améliorations. Les impacts environnementaux négatifs de la chaîne d'approvisionnement sont ceux liés aux émissions de CO_2 pendant le transport du matériel vers l'une des différentes délégations de la compagnie. Afin de réduire ces émissions, il convient également de noter que la priorité est donnée aux fournisseurs locaux.*

SOCIAUX

Conciliation de la vie familiale et professionnelle (thème matériel)

103-1 103-2 103-3	La conciliation de la vie professionnelle et familiale est un sujet de grand intérêt pour les employés qui attendent de la compagnie des mesures conciliatrices pour lesquelles l'organisation joue un rôle fondamental d'action directe. Pour ce faire, un plan de conciliation a été élaboré en proposant diverses mesures, en plus de celles déjà mises en place, qui décrit les politiques actuelles de l'entreprise, les engagements, les objectifs et les buts, de même que les ressources, le programme et les initiatives. Pour évaluer la rentabilité et l'efficacité dans ce domaine, il conviendra notamment de comparer le taux d'absentéisme.
401. Emploi	
401-01	Nouvelles embauches d'employés et rotation de l'effectif▶*Il y a eu 994 nouvelles embauches, pour une rotation totale de 34,97 % et une rotation volontaire de 9,68 %.*
401-02	Avantages des employés à temps plein par rapport aux employés à temps partiel et temporaires▶*Les prestations sociales s'appliquent de la même manière à tous les travailleurs indépendamment de la durée leur semaine de travail. Tous les employés sont couverts en cas d'incapacité ou d'invalidité, et ils disposent d'un congé parental. L'assurance vie dépend de la convention collective et des conditions spéciales d'assurance maladie.*▶ODD 8
401-03	Congé parental▶*En tout 43 congés parentaux ont été pris, dont 20 par les femmes et 23 par les hommes.*▶ODD 5
402. Relations travailleur-entreprise	
402-01	Délais minimum de préavis des changements d'ordre opérationnel▶*Conformément aux dispositions de la législation en vigueur.*
403. Santé et sécurité du travail	
403-01	Représentation des travailleurs aux comités officiels travailleur-entreprise portant sur la santé et la sécurité▶*100 % des travailleurs sont représentés par le Comité de santé et de sécurité qui est régi par les dispositions des articles 38 et 39 de la Loi 31/1995 sur la prévention des risques du travail.*
403-02	Types d'accidents et taux de fréquence d'accidents du travail, maladies professionnelles, jours perdus, absentéisme et nombre d'accidents du travail mortels▶ *23 accidents du travail se sont produits, 17 impliquant des hommes et 5 des femmes, sans inclure les cas in itinere. Les motifs en ont été les suivants : efforts excessifs (3), chutes au même niveau (1), collisions contre des objets mobiles (1), collisions contre des objets immobiles (5), happement entre objets (1), coups et coupures d'objets ou d'outils (3), coup de mer (0), renversement ou collision avec des véhicules (1), chute à un autre niveau (1), marche sur des objets (7), projection de fragments ou de particules (1), in itinere (9). En ce qui concerne les taux d'accidents, celui d'incidence a été de 24,02, celui de fréquence de 11,71, celui de gravité de 0,30 et la durée moyenne de 25 jours. En tout, 104 288 heures d'absentéisme ont été reportées. Les contingences communes ont été de 4,48 %, et les contingences professionnelles de 0,61 %. Il n'y a eu aucune maladie professionnelle ni aucun décès dû à un accident du travail.*
403-03	Travailleurs à forte incidence ou à risque élevé de contracter des maladies liées à leur activité▶*Aucun*
403-04	Sujets concernant la santé et la sécurité faisant l'objet d'accords officiels avec les organisations syndicales▶*Le Comité de santé et de sécurité traite 100 % des questions liées à la prévention des risques du travail, des accords étant signés dans ce domaine.*
404. Formation et enseignement	
404-01	Moyenne d'heures de formation par an et par employé▶*p. 56-57* ▶ODD 8
404-02	Programmes pour renforcer les compétences des employés et programmes pour faciliter la transition. ▶*p. 56-57* ▶ODD 10
404-03	Pourcentage d'employés faisant l'objet d'une évaluation régulière de leurs compétences et de leur carrière professionnelle▶*100 % des employés ont eu la possibilité de suivre le processus d'évaluation des performances.*
405. Diversité et égalité des chances	
405-01	Diversité au sein des organes de direction et des employés▶*Page 53* ▶ ODD 5
405-02	Ratio du salaire de base et de la rémunération des femmes par rapport aux hommes ▶*Information non disponible.*▶ODD 5
406. Non-discrimination	
406-01	Cas de discrimination et mesures correctives prises▶*Au total, 11 plaintes pour discrimination ont été reçues. À la suite des enquêtes correspondantes, 3 dossiers ont fait l'objet de sanctions, 4 ont été classés et les autres sont en cours d'instruction.*▶ODD 5
407. Liberté d'association et négociation collective	
407-01	Opérations et fournisseurs qui pourraient courir le risque de perdre leur droit à la liberté d'association et à la négociation collective▶*La compagnie soutient le droit à la liberté d'association et la reconnaissance du droit à la négociation collective. Aucun centre ni fournisseur n'a été identifié à cet égard.*
408. Travail des enfants	
408-01	Opérations et fournisseurs qui pourraient être significativement exposés à des cas de travail d'enfants▶*Non applicable.*
409. Travail forcé ou obligatoire	
409-01	Opérations et fournisseurs qui pourraient être significativement exposés à des cas de travail forcé ou obligatoire▶*Non applicable.*
410. Pratiques en matière de sécurité	
410-01	Personnel de sécurité en matière de politiques et de procédures des droits humains ▶*L'organisation ne dispose pas de personnel de sécurité en interne, mais elle sous-traite du personnel de sécurité et demande au prestataire des informations relatives au respect de ce critère.*
411. Droits des peuples autochtones	
411-01	Cas de violation des droits des peuples autochtones▶*Non applicable.*
412. Évaluation des droits humains	
412-01	Opérations ayant fait l'objet d'examens ou d'évaluations d'impact sur les droits humains ▶ *Aucune n'a été réalisée*

412-02	Formation des employés en politiques et procédures portant sur les droits humains▶*Au total, 41 employés ont participé aux cours « Droits humains », « Introduction à l'égalité des sexes », « Plan d'égalité des sexes » et « Introduction aux objectifs de développement durable », pour un total de 684 heures de formation.*
412-03	Accords et contrats d'investissement significatifs contenant des clauses portant sur les droits humains ou ayant fait l'objet d'évaluation des droits humains▶*Aucun accord ni contrat n'a été dressé.*
413. Communautés locales	
413-01	Opérations avec la participation de la communauté locale, évaluations de l'impact et programmes de développement▶*p. 60-65*
413-02	Opérations ayant des impacts négatifs significatifs – réels ou potentiels – sur les communautés locales▶*Les activités de la compagnie pouvant produire un impact négatif au sein des communautés locales sont celles associées aux bruits générés par les moteurs des navires lorsqu'ils accostent dans le port.*
414. Évaluation sociale des fournisseurs	
414-01	Nouveaux fournisseurs ayant passé les filtres de sélection conformément aux critères sociaux▶*42 % des fournisseurs évalués appliquaient les critères sociaux (certification volontaire de leur système de prévention des risques professionnels (OHSAS 18001/45001, ou autre)), et ils ont déclaré connaître et appliquer les critères adoptés par le code de déontologie et de conduite de Baleària.*
414-02	Impacts sociaux négatifs de la chaîne d'approvisionnement et mesures prises▶*58% des fournisseurs évalués peuvent avoir un impact négatif, bien que peu important, sur la société. Aucune de ces relations n'a pris fin. Les impacts sociaux négatifs pouvant se produire dans la chaîne d'approvisionnement sont ceux qui dépendent des fabricants des pays asiatiques qui prêtent leurs services à nos fournisseurs et qui pourraient appliquer des pratiques de travail des enfants ou de travail forcé, etc.*
415. Politiques publiques	
415-01	Contribution au financement des partis et(ou) représentants politiques▶*Baleària n'a versé aucune contribution à cet égard.*
416. Santé et sécurité des clients (thème matériel)	
103-1 103-2 103-3	*Pour Baleària, la sécurité maritime est un aspect fondamental qui a un impact direct sur les services fournis par la compagnie. Le Système de gestion de la sécurité couvre l'ensemble de sa flotte et de ce fait, la compagnie compte sur les fonctions du DPA et d'un département ayant pour objectif de respecter toutes les conditions à cet égard. Le Système de gestion repose sur la politique de sécurité maritime et de protection de l'environnement de la compagnie qui établit un engagement résolu en matière de mise en œuvre de politiques de suppression et(ou) de réduction des risques potentiels pour la santé humaine, des dommages causés à l'environnement, aux équipements et aux navires ; de même que pour le respect des lois et des réglementations en vigueur au niveau national et international, conformément aux exigences du Code IGS. Ce système est révisé régulièrement par la compagnie moyennant des audits et des inspections internes, étant également audité, une fois par an, par l'Administration en vue de garantir sa mise en application.*
416-01	Évaluation des impacts sur la santé et la sécurité des catégories de produits et services▶*Baleària évalue en permanence à l'aide de son Système de gestion de la sécurité, par le biais des comités de sécurité, des audits et des outils de gestion le bon respect des mesures de sécurité et de santé à appliquer, en promouvant l'amélioration continue de ces mesures à bord de ses navires et dans ses installations.*▶ODD 3
416-02	Cas de non-respect concernant les impacts sur la santé et la sécurité des catégories de produits et services❙*Aucune procédure ne nous a été notifiée à cet égard.*▶ODD 3
417. Marketing et étiquetage	
417-01	Conditions requises pour l'information et l'étiquetage de produits et services▶*À travers son site web, Baleària informe ses clients au sujet du contrôle et des mesures de sécurité établies pour embarquer à bord de ses navires. Les passagers disposent à bord de fiches d'information sur les différents moyens d'évacuation qui se trouvent à bord du navire et ils sont informés sur la manière de les utiliser en cas de besoin, grâce à une vidéo projetée au début de la traversée.*
417-02	Cas de non-respect liés à l'information et l'étiquetage de produits et services▶*Aucune procédure ne nous a été notifiée à cet égard.*
417-03	Cas de non-respect liés aux communications de marketing▶*Aucune procédure ne nous a été notifiée à cet égard.*
418. Confidentialité du client	
418-01	Réclamations justifiées relatives au non-respect de la vie privée du client ou à la perte de ses données▶*Deux demandes d'information ont été reçues de l'AEPD et ont été classées après présentation des allégations pertinentes.*
419. Respect en matière socioéconomique	
419-01	Non-respect des lois et normes dans le domaine social et économique▶*En matière économique, il n'y en a pas. En matière sociale, ils ne sont pas significatifs.*

CRÉDITS

Édition
Baleària, février 2023

Photographie
Archives photographiques de Baleària

Impression
D Print
Imprimé sur papier Freelife Oikos KV (avec certification FSC et produit à partir de fibres 100 % recyclées post-consommation) et avec des encres spéciales à séchage UV-LED

BALEARIA