

RAPPORT DE RESPONSABILITÉ SOCIALE DE :

Domusa Calefacción S.Coop



DOMUSA
T E K N I K



Sommaire

01. Politique d'engagement	Page 3
02. Bonne gouvernance	Page 4
2.1. Transparence de l'information	
2.2. Respect de la législation en vigueur	
03. Environnement social/Relations avec la communauté	Page 5
3.1. Philanthropie et mécénat	
3.2. Volontariat d'entreprise	
04. Personnes	Page 6
4.1. Politique de recrutement/Système de rémunération	
4.2. Épanouissement professionnel et formation	
4.3. Santé et sécurité au travail	
05. Associés/Propriétaires	Page 7
5.1. Participation aux bénéfices	
5.2. Rémunération du capital social/Équilibre financier	
06. Environnement	Page 8
6.1. Produit	
6.1.1. Énergies renouvelables	
6.1.2. Efficacité énergétique	
6.2. Système de fabrication	
6.2.1. Consommation de matières premières	
6.2.2. Réduction/Élimination des déchets et des émissions polluantes	
07. Collaborateurs externes	Page 9
(clients, fournisseurs, centres de formation et administrations publiques)	

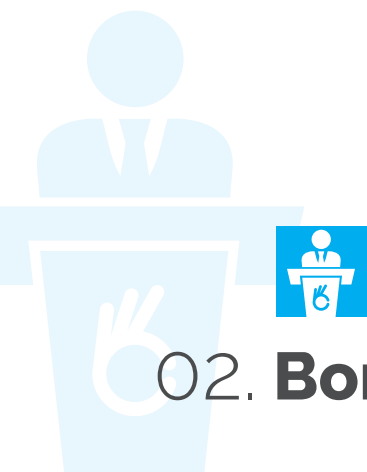


01. Politique d'engagement

Dans ce document, **DOMUSA CALEFACCIÓN** expose son cadre d'action ainsi que son engagement vis-à-vis de l'ensemble de l'ENTREPRISE et de ses PARTIES PRENANTES, conformément aux principes énoncés dans sa MISSION et ses VALEURS D'ENTREPRISE.

Les organes représentatifs corporatifs et exécutifs (Conseil d'administration et Conseil de direction) déclarent avoir pour objectif de faire de DOMUSA TEKNIK une entreprise socialement responsable, le tout englobant de larges concepts détaillés dans les pages qui suivent, mais qui peuvent cependant être résumés comme suit :

- Comportement éthique lors de la conclusion d'accords avec tout type d'interlocuteurs, en respectant scrupuleusement les réglementations légales en vigueur et en fournissant des informations fiables, transparentes et pertinentes sur la réalité économique-financière de l'entreprise.
- Soutien au développement et à l'amélioration sociale de l'environnement géographique immédiat, soit par l'aide économique aux organisations sociales et culturelles, soit par le transfert de connaissances en matière de gestion, et ce dans l'objectif d'épauler d'autres entreprises sur la voie de l'amélioration et de l'innovation.
- Recherche permanente du bien-être des personnes qui travaillent dans notre organisation, avec un système de recrutement et de rémunération approuvé par les employés eux-mêmes, en encourageant leur épanouissement professionnel par le biais de plans de formation continue, en établissant un modèle de gestion qui favorise le travail en équipe et en adoptant des programmes de santé et de sécurité qui garantissent un environnement sûr pour l'exécution des activités professionnelles.
- Production d'une rentabilité continue, qui assure l'emploi et qui apporte aux associés de l'entreprise un flux de capitaux en tant que propriétaires, tout en étant équilibrée par rapport aux besoins financiers de l'entreprise.
- Respect de l'environnement, avec un système de gestion nous permettant de contrôler les émissions dans l'atmosphère, la consommation des matières premières et la gestion des déchets dangereux, tout en respectant les exigences législatives ainsi que le critère d'amélioration continue. L'entreprise cherche également à concevoir des produits de plus en plus efficaces, qui consomment donc moins d'énergie, et à élargir sa gamme de produits faisant appel aux énergies renouvelables (solaire, biomasse et pompes à chaleur).
- Recherche permanente de la satisfaction des clients, des fournisseurs et des administrations publiques, en proposant un service et une attention reposant sur l'excellence, et en respectant scrupuleusement les engagements pris.



02. Bonne gouvernance

2.1. Transparence de l'information.

- Comportement éthique lors de la conclusion d'accords avec tout type d'interlocuteurs, en respectant scrupuleusement les réglementations légales en vigueur et en fournissant des informations fiables, transparentes et pertinentes sur la réalité économique-financière de l'entreprise.
- DOMUSA TEKNIK prépare et publie les informations financières et non financières annuelles de son activité dans les registres publics officiels, de manière régulière et exhaustive, en les soumettant à une vérification externe indépendante par une société d'audit reconnue.
- Les associés et les autres personnes travaillant dans l'entreprise sont tenus informés des plans stratégiques ainsi que des plans de gestion annuels. Les dirigeants de l'organisation leur communiquent les informations mensuelles concernant l'exécution de ces plans et l'atteinte des objectifs fixés, ainsi que d'autres informations pertinentes de nature socioprofessionnelle.
- En tant qu'organisation appartenant à une société coopérative (MONDRAGON CORPORACIÓN COOPERATIVA), DOMUSA TEKNIK communique et informe de manière détaillée les organes de l'entreprise sur tous les éléments se rapportant à la gestion et aux indicateurs de résultats économiques et non économiques, et ce dans les conditions et les délais requis.

2.2. Respect de la législation en vigueur.

- L'organisation respecte scrupuleusement toutes les exigences légales qui concernent tous les domaines de son activité. Il convient de souligner celles qui sont associées aux champs d'application suivants :
 - Recrutement et assurance des travailleurs
 - Protection professionnelle, avec un système de santé et de sécurité soumis à un audit externe selon la norme OHSAS 18001
 - Protection de l'environnement, avec un système de gestion de l'environnement soumis à un audit externe selon la norme ISO 14001
 - Assurance de la qualité des produits et services mis sur le marché, avec un système de gestion de la qualité faisant l'objet d'un audit externe selon la norme ISO 9001
 - Traitement fiscal des opérations commerciales et du compte de résultat, soumis à un audit externe annuel



03. Environnement social

Relations avec la communauté

3.1. Philanthropie et mécénat.

DOMUSA TEKNIK a mis en œuvre une politique d'aide et de collaboration financière auprès d'une douzaine d'organisations de la zone géographique du Medio Urola (région environnante). Il s'agit d'organisations à but non lucratif qui se consacrent à la promotion culturelle, à la promotion du sport non professionnel, à l'aide aux handicapés ou aux personnes démunies, aux ONG, etc.

À cette fin, l'organisation verse 7,5 % de ses bénéfices annuels, soit 50 % de plus que la somme légalement obligatoire, un montant qui, dans le cas contraire, serait affecté aux réserves de capital. Le Conseil d'administration est l'organe chargé de gérer les demandes d'aide, mais aussi de définir et de hiérarchiser leur destination.

3.2. Volontariat d'entreprise.

L'entreprise s'est engagée en interne à contribuer au développement et à l'amélioration de l'environnement professionnel, en apportant ses connaissances en matière de gestion au profit d'autres organisations qui souhaitent progresser sur le plan de l'amélioration et de l'innovation. Dans ce domaine d'action, DOMUSA TEKNIK focalise ses efforts sur trois zones géographiques différentes :

- a) La région du Medio Urola, où l'entreprise est membre fondatrice et participante active de l'entité de développement régional IRAURGI BERRITZEN, à laquelle elle apporte de manière désintéressée ses idées et son expérience dans les nombreux projets proposés par l'entité au cours des dernières années, en particulier ceux qui visent à aider les micro-entreprises de la région.
- b) La région de Guipuscoa, où l'entreprise est administratrice-fondatrice et membre active de la FONDATION ZUBIGUNE, une organisation à but non lucratif dont l'objet social réside dans le développement technologique et social reposant sur la coopération entre les entreprises, les centres technologiques et le Centre de formation professionnelle d'Usurbil.
- c) La région du Pays basque, en collaborant activement auprès d'EUSKALIT (Fondation basque pour la promotion de la qualité dans la gestion des entreprises basques). Nous disposons de 9 personnes agréées par Euskalit en tant qu'évaluateurs selon le modèle de gestion avancée, un système mis en œuvre par la fondation elle-même comme outil de référence dans les entreprises. Parmi ces 9 personnes, deux sont également agréées en tant qu'évaluateurs selon le modèle de gestion linguistique BIKAIN, celui-ci permettant d'obtenir le certificat officiel délivré par le Gouvernement basque, qui atteste d'un niveau spécifique d'utilisation, de présence et de gestion de la langue basque au sein des organisations. Chaque année, nos évaluateurs participent de manière désintéressée à des tests et des évaluations auprès d'entreprises qui cherchent à implanter ces modèles dans leurs activités quotidiennes.

Par ailleurs, mais cette fois-ci de manière moins structurée, nous collaborons avec d'autres entités et administrations publiques dans tout type de projets d'amélioration sociale ou environnementale : Ihobe (Société publique de gestion environnementale du Pays basque), Université de Mondragón, mairie d'Errezil, etc.



04. Ressources humaines

4.1. Politique de recrutement/Système de rémunération.

L'une des MISSIONS de l'organisation et l'une de ses raisons d'être est « la croissance de l'emploi dans l'entreprise », ce qui implique un engagement envers les personnes qui composent son effectif afin, qu'avec le temps, elles en fassent partie en tant que véritables propriétaires. Cette condition est inhérente au statut de société coopérative, mais dans notre cas, nous dépassons volontairement les minimums requis par la loi, de sorte que les associés représentent généralement 85 % de l'effectif total.

La politique de recrutement est approuvée à l'issue d'une assemblée générale et un règlement, spécifiquement appliqué à cet effet, se doit d'être respecté par les responsables du recrutement. Le système garantit l'égalité des chances et évite tout type de discrimination, à l'exception de celles liées au professionnalisme des candidats.

Le système de rémunération est également approuvé par tous les associés en assemblée générale. Le contenu d'un manuel de rémunération est appliqué à tous les employés, non-associés y compris, pour autant qu'ils accomplissent leur travail avec le même professionnalisme qu'un travailleur associé. Historiquement, cet équilibrage a permis d'améliorer les conditions de rémunération des non-associés par rapport à celles convenues dans la convention sectorielle de la métallurgie, y compris les avantages sociaux spécifiques et l'aide à la conciliation de la vie professionnelle et de la vie privée mis en œuvre dans l'entreprise.

4.2. Épanouissement professionnel.

Dans sa MISSION, l'organisation a également défini l'objectif de l'« épanouissement professionnel de ses membres ». Afin de respecter ce principe, les dirigeants de l'organisation définissent chaque année les plans de formation de leurs collaborateurs, ces derniers étant inclus, avec leur calendrier de mise en œuvre, dans le plan de gestion annuel. Le plan de formation et son respect sont examinés tout au long de l'année lors des réunions du Conseil de direction.

Lorsqu'un nouveau poste ou un poste vacant doit être pourvu, la priorité est donnée à la promotion interne, à condition que la présence de professionnels capables de remplir cette fonction en interne soit possible. En tout état de cause, lorsqu'un poste est à pourvoir, le besoin est rendu public parmi les employés de l'entreprise, de sorte que chacun puisse déposer sa candidature.

4.3. Santé et sécurité au travail.

DOMUSA TEKNIK considère que la santé et la sécurité au travail de ses employés revêtent la plus haute importance dans sa gestion. À cet effet, l'entreprise dispose d'un système certifié selon la norme OHSAS 18001, celui-ci étant soumis à un audit annuel effectué par un organisme externe.

L'évaluation des risques inhérents à l'activité (éclairage, bruit, vibrations, agents chimiques, ergonomie, risques psychosociaux, etc.), ainsi que la prise de mesures pour les éliminer et/ou les minimiser font partie du plan de gestion annuel. Les plans et les indicateurs associés sont examinés tous les deux mois par le comité de sécurité au travail et tous les trois mois lors des réunions du Conseil de direction.

L'organisation dispose également d'un programme de surveillance de la santé, celui-ci étant en l'occurrence mis en œuvre avec la collaboration d'une société externe chargée d'effectuer les examens médicaux pertinents. Le suivi continu est assuré par un médecin d'entreprise qui dispose de son propre espace de consultation au sein de nos installations.

Les résultats obtenus ces dernières années en matière de taux d'accidents peuvent être considérés comme excellents, avec des niveaux inférieurs de 50 % par rapport à la moyenne des entreprises industrielles de la Communauté autonome du Pays basque.



05. Associés/Propriétaires

5.1. Participation aux bénéfices.

Au sein de l'organisation, en raison de sa nature de société coopérative, les intérêts des personnes se rejoignent, qu'il s'agisse de ceux des associés-propriétaires ou de ceux des travailleurs.

Tous les employés, qu'ils soient associés ou non, participent aux bénéfices de l'entreprise sur la base de critères approuvés par l'assemblée générale, et ce conformément aux exigences légales les plus rigoureuses en vigueur.

Le modèle de participation aux bénéfices établit un équilibre entre la rémunération des travailleurs et celle des détenteurs de capital, de sorte que les nouveaux travailleurs-propriétaires bénéficient dès le début d'un avantage en tant que tels.

Par accord majoritaire des propriétaires, les travailleurs non associés bénéficient d'une participation aux résultats qui est le double de celle établie par la loi comme exigences minimales, cette condition étant établie sans aucune autre raison que celle de la générosité à leur égard. Ce principe s'étend à tout autre type de rémunération variable basée sur des objectifs ou sur tout autre type de concept qui pourrait être établi au sein de l'organisation pour toutes les personnes qui travaillent à DOMUSA TEKNIK.

5.2. Rémunération du capital social/Équilibre financier.

La société dispose d'un système de rémunération annuelle du capital que chaque associé a investi dans l'entreprise. Le système de rémunération est approuvé en assemblée et, chaque année, les montants applicables sont revus et adoptés dans les limites légales autorisées par la loi.

Indépendamment de la réglementation légale, l'organisation dispose d'un système qui régit l'application de cette rémunération selon des critères de grande prudence afin d'éviter tout déséquilibre financier ou de trésorerie dû à une sortie excessive de capital pour cette raison.

De même, la société dispose d'une règle approuvée en assemblée pour le traitement du retrait du capital des associés qui quittent la société pour quelque raison que ce soit. Le cas échéant, le Conseil d'administration a le pouvoir de bloquer ce retrait si la situation financière de la société le requiert.



06. Environnement

6.1. Produit.

6.1.1. Énergies renouvelables.

Depuis dix ans, DOMUSA TEKNIK s'efforce à mettre sur le marché une large gamme de produits dont le fonctionnement repose fondamentalement sur l'utilisation d'énergies renouvelables. En 2005, l'entreprise s'est tout d'abord engagée à proposer des produits pour le chauffage de l'eau à l'aide de l'énergie solaire. Depuis 2010, la gamme s'est élargie avec l'ajout de produits qui utilisent la biomasse forestière comme combustible. À l'heure actuelle, l'entreprise possède l'un des catalogues les plus étoffés du marché, celui-ci comprenant également des solutions solaires hybrides qui combinent l'énergie solaire avec d'autres combustibles fossiles (gaz ou diesel), mais pour lesquelles l'utilisation des énergies renouvelables reste prioritaire dans leur configuration, à condition que ces dernières soient disponibles.

La société DOMUSA TEKNIK possède plusieurs brevets associés à ces gammes et a été récompensée lors de plusieurs salons internationaux pour ses solutions innovantes (salon Énergie Expo à Paris et salon de la climatisation à Madrid). De même, ces gammes constituent la base actuelle des exportations de l'entreprise, puisqu'elles représentent 56 % des ventes sur les marchés étrangers en 2015.

Dans les plans stratégiques successifs, les objectifs ont été revus à la hausse, de sorte que ce type de produit, qui ne représentait rien il y a dix ans, a atteint 36 % des ventes totales en 2016.

6.1.2. Efficacité énergétique.

L'inquiétude pour l'amélioration de l'efficacité des produits est également un élément clé de l'entreprise depuis plus d'une décennie. La société DOMUSA TEKNIK s'est en effet attachée à anticiper les changements réglementaires appliqués par la suite par les administrations publiques, et ce indépendamment de la nature de l'énergie utilisée pour faire fonctionner le produit, qu'elle soit renouvelable ou non. À titre d'exemple, nous sommes la première entreprise espagnole à avoir mis sur le marché la technologie de la condensation dans les chaudières au sol fonctionnant au gaz ou au fioul (2002).

Actuellement, notre gamme fonctionnant au moyen de pellets de biomasse respecte les normes d'efficacité et d'émissions qui n'entreront en vigueur qu'en 2021. Par ailleurs, cette gamme possède la classe énergétique la plus élevée qu'il est possible d'atteindre à l'heure actuelle (classe 5 selon la norme EN 303-5) ainsi que le label français « Flamme Vert » dans les catégories 6 et 7, reconnaissance que très peu de marques commerciales parviennent à obtenir.

En ce qui concerne la gamme diesel, et suite à l'approbation récente de la nouvelle norme européenne d'efficacité et d'étiquetage énergétique ErP (obligatoire dans toute l'UE), en plus de la gamme à condensation susmentionnée, nous sommes l'un des rares fabricants en Europe dont la gamme de chaudières à basse température est actuellement certifiée et validée pour la vente.

6.2. Système de fabrication.

6.2.1. Consommation de matières premières.

L'organisation applique des techniques d'ÉCOCONCEPTION lors du lancement de nouveaux produits afin que le cycle de vie des dispositifs ait un impact minimal sur l'environnement. Outre l'élimination des produits toxiques lors de la fabrication (le département médical doit autoriser tout nouveau matériau avant qu'il ne soit utilisé dans la production), le département de conception effectue une étude exhaustive pour chaque nouveau lancement afin de minimiser la masse des dispositifs fabriqués, sans compromettre leur bonne fonctionnalité.

Parallèlement, nous investissons dans des matériaux de qualité qui garantissent la longévité des produits fabriqués. Pour une majeure partie des produits de son catalogue, la société DOMUSA TEKNIK propose une garantie commerciale dont la période de validité est plus longue que celle de la plupart de ses concurrents (préparateurs pour la production d'eau chaude sanitaire et systèmes solaires).

Comme nous l'avons déjà succinctement mentionné dans un point précédent, l'entreprise a été pionnière sur ses marchés les plus importants en introduisant des solutions visant à augmenter l'efficacité de ses appareils et à réduire le combustible utilisé pour leur fonctionnement (chaudières à condensation et chaudières à basse température).

6.2.2. Réduction/Élimination des déchets polluants.

DOMUSA TEKNIK dispose d'un plan annuel de réduction et/ou d'élimination des déchets mis en œuvre sous la responsabilité du directeur de production. Rattaché à un système de gestion de l'environnement certifié ISO 14001, ce plan est revu chaque année par une société d'audit externe. Dans ce domaine d'action, plusieurs projets d'amélioration, dont voici quelques exemples, ont été menés à bien ces dernières années :

- Modification du système de dégraissage utilisé dans le processus de peinture afin d'éviter la consommation de phosphates
- Reconception de l'emballage des chaudières à biomasse afin de réduire la quantité de bois et de plastique consommée
- Changement de l'isolation des chambres de combustion des chaudières fabriquées pour éviter les émissions polluantes
- Plan d'optimisation des formats de tôle pour réduire les ferrailles, etc.



07. Collaborateurs externes (clients, fournisseurs, centres de formation, administrations publiques et associations de fabricants).

- La déclaration de MISSION de l'organisation comprend « la recherche permanente de la satisfaction des distributeurs, des prescripteurs et des utilisateurs finaux » des produits qu'elle fournit. Pour être fidèle à ce précepte, nous utilisons de nombreux outils qui nous permettent de connaître le degré de satisfaction, mais aussi de déterminer et corriger les causes éventuelles d'insatisfaction (enquêtes de satisfaction, équipe chargée du traitement des suggestions et des plaintes, comité de qualité, etc.). L'un des aspects les plus appréciés par nos clients directs reste « l'attention portée aux suggestions et aux réclamations », avec une note de 4,22 sur 5 dans l'enquête clientèle réalisée en 2015.

DOMUSA TEKNIK fournit des informations claires et concises dans ses catalogues promotionnels afin que les installateurs professionnels et les utilisateurs puissent disposer de tous les détails nécessaires pour prendre la meilleure décision d'achat. De même, l'entreprise respecte scrupuleusement toutes les exigences légales en matière de certification et d'étiquetage des produits mis sur le marché. Disposant d'un système de qualité certifié selon la norme ISO 9001, l'entreprise se soumet chaque année à un audit externe afin de s'assurer que tout ce qui précède est parfaitement respecté.

En ce qui concerne la conformité vis-à-vis des conditions contractuelles, l'entreprise conclut des accords écrits avec ses clients et ses centrales d'achat. Ces documents sont scrupuleusement respectés et l'entreprise n'a fait l'objet d'aucune action en justice pour non-conformité au cours des 25 dernières années (au minimum).

- Les fournisseurs de matières premières, de composants et de services sont considérés comme des éléments clés de l'organisation. C'est pourquoi nous tissons nos relations avec eux sur la base d'un comportement éthique et respectueux dans le cadre duquel les engagements contractuels sont scrupuleusement respectés. L'organisation respecte les exigences légales relatives aux délais de paiement des fournisseurs, avec un délai moyen s'établissant à 58 jours en 2015.

DOMUSA TEKNIK réalise des enquêtes de satisfaction auprès de ses fournisseurs. Dans ces questionnaires, de nombreux aspects de la relation commerciale sont abordés et les résultats obtenus sont très positifs (la dernière note a été de 8,99 sur 10), ce qui atteste de façon catégorique le bon fonctionnement de ce qui précède.

- Nous passons des accords de collaboration avec de nombreux centres de formation professionnelle en Espagne et en France. Dans ces établissements, les élèves suivant des études en rapport avec l'énergie et l'installation bénéficient de conditions spéciales pour l'acquisition de matériel destiné à la formation. De cette manière, nous favorisons la connaissance pratique de l'utilisation et de l'installation de ces équipements à un coût réduit, tout en faisant la promotion de notre marque auprès des futurs professionnels.
- DOMUSA TEKNIK est membre des associations de fabricants d'appareils de chauffage en Espagne et en France, dans lesquelles elle collabore activement, l'une des fonctions de ces associations étant la défense de la législation en vigueur ainsi que la promotion de solutions énergétiques efficaces et renouvelables. Les comités techniques de ces associations sont à l'origine de nombreuses suggestions qui sont ensuite transposées dans des normes et des lois, et dont la mise en œuvre est également favorisée par le travail de promotion et de communication que les membres des associations eux-mêmes réalisent auprès des professionnels du secteur.
- Enfin, et pour tout ce qui concerne les différentes administrations publiques (mairie, conseil de province, gouvernement autonome et gouvernement national), l'organisation respecte en temps et en heure toutes les obligations et tous les engagements pris avec elles (contrats, fiscalité, environnement, etc.). Par ailleurs, l'organisation renonce à l'utilisation de tout type de structures ou modes d'action opaques ou artificiels ayant pour objectif de réduire sa charge fiscale.

De même, nous collaborons dans la mesure du possible à tous les projets de diffusion et d'amélioration des bonnes pratiques de gestion encouragés par ces administrations et pour lesquels un soutien nous est demandé afin d'exposer des exemples pratiques d'application (Société publique de gestion environnementale du Pays basque, mairies de la région, etc.) pouvant servir à montrer la voie pour le développement commercial de notre secteur.

À Errezil, juillet 2016

Accès à notre site

[>> ACCUEIL](#)

[>> NOUS CONTACTER](#)

DOMUSA
T E K N I K