



Hållbarhetsrapport

Det här är C.A.G Groups lagstadgade hållbarhetsrapport för räkenskapsåret 2017. Rapporten omfattar moderbolaget CAG Group AB och dess dotterbolag.

Verksamhet

CAG Group AB är moderbolag i C.A.G-koncernen som tillhandahåller IT-tjänster i Sverige. Koncernen verkar genom sina specialiserade dotterbolag som tillhandahåller tjänster i fyra huvudsakliga tjänsteområden; IT-management, Systemutveckling, Drift- och Förvaltning samt Utbildning, kombinerade med ett fokus mot kundsegmenten Bank & Finans, Hälsa, Vård & Omsorg samt Försvar. Även Industri och Handel & Tjänster är betydande kundsegment. Moderbolaget har sitt säte i Stockholm och verksamheten är i huvudsak koncentrerad till Stockholm och Mälardalen.

C.A.Gs affärer utgörs i stor utsträckning av uppdrag som debiteras kunderna på löpande räkning, d.v.s. kunden får betala för antalet levererade timmar. Vi har också åtaganden i form av kompletta projekt där betalningen kan vara ett fast pris som överenskommit i förväg eller på löpande räkning mot en bestämd omfattning. Ibland innefattar projekten mjukvara, där vi återförsäljer våra partners mjukvara. Slutligen levererar vi tjänster, där vi driftar och förvaltar en IT-lösning eller ett verksamhetssystem åt kunden och där betalning ofta sker per månad över en längre kontraktstid.

En långsiktigt hållbar verksamhet

C.A.Gs ledning ska tillse att verksamheten lever upp till fastställda avkastningskrav och ta ansvar inför ägarna för att trygga bolagets finansiella ställning och ge avkastning på investerat kapital. De finansiella resurserna ska skötas så att bolagets långsiktiga fortlevnad säkras på bästa sätt. I koncernens Kvalitetsmål finns de ekonomiska målen beskrivna. Dessa fastställs och följs upp årligen.

För ett företag som arbetar som utpräglad tjänsteleverantör är det extra viktigt att förstå kundens syn och krav på hållbarhetsfrågor och att vi hanterar dem på bästa sätt. Som tjänsteleverantör är vi ytterst beroende av våra medarbetare. Det är de som löser kundens problem och de utgör en stor del av värdet i vår verksamhet. För att beskriva för våra medarbetare vilka värderingar C.A.G vilar på har vi tagit fram tre värdeord. Dessa värderingar genomsyrar allt vi gör och vi tar varje tillfälle i akt att befästa dem i vår interna och externa kommunikation. Kortfattat beskriver vi dem så här:

Kompetent Vi ligger alltid i framkant av utvecklingen. Våra konsulter brinner för det de gör och går steget längre för att skapa resultat.

Omtänksam Vi har stor omtanke om kunder och kollegor. Vi bryr oss om våra medarbetare och arbetar varje dag för att de ska trivas och utvecklas.

Långsiktig Vårt fokus ligger på hållbart värdeskapande över tid i vår kunds affär. För våra medarbetare skapar vi ett hållbart arbetsliv med balans mellan arbete och fritid och ett positivt arbetsklimat.

Våra mål inom Medarbetarområdet är:

- Hög medarbetarnöjdhet som ligger över snittet av jämförbara bolag. Medarbetarnöjdheten ska varje år ligga på eller över föregående års nivå
- Kompetensutveckling ska ha ett snittbetyg över 4 i vår årliga medarbetarundersökning
- Personalomsättningen ska uppgå till högst 10%
- Andelen kvinnor ska öka till minst 29%

C.A.Gs uppfattning är att jämställdhet och jämlikhet skapar ett bättre företag och att det finns ett värde i sig med rättvisa villkor. Bolaget har Jämställdhets- och Arbetsmiljöplaner som följs upp årligen. C.A.G tillämpar nolltolerans för diskriminering och mobbing, av vilket slag det än må vara. Alla medarbetare uppmanas att anmäla överträdelser, antingen till närmaste chef, till Koncernledningen eller till någon i styrelsen för CAG Group AB.

Målluppfyllnad, mitigering och risker

Kriterie	Mål	Utfall 2017 (2016)	Risk	Mitigering
Medarbetarnöjdhet (Medarbetarindex)	>70	81 (78)	Hög personalomsättning, ger högre kostnader och minskad kundnöjdhet	God personalpolitik Transparent och frekvent kommunikation Fokus på kompetensutveckling
Medarbetarnöjdhet (LI, Ledarskapsindex)	>75	89 (88)	Hög personalomsättning, ger högre kostnader och minskad kundnöjdhet	Se ovan
Personalomsättning	<10%	14,9% (8,8%)	Högre kostnader och minskad kundnöjdhet	Se ovan
Andel kvinnor i bolaget	>30%	25% (21%)	Lägre MI	Jämställd beföringsgång Aktiva rekryteringsåtgärder QUL-nätverket
Andel kvinnor i styrelsen	40%	40%	Minskad kompetensspridning	Direktiv till Valberedningen Jämställd Valberedning
Icke-diskriminering	Nolltolerans	Inga fall	Minskad kund- och medarbetarnöjdhet Anseenderisk	Värderingsstyrd kommunikation Jämställdhets- och anti-diskrimineringspolicy

I koncernens Kvalitetsmål finns mål för Medarbetarnöjdhet och Kompetensutveckling beskrivna, och dessa fastställs och följs upp årligen. Vi genomför årligen en medarbetarnöjdhetsundersökning, de två senaste åren via Zondera. C.A.Gs eNPS, som mäter viljan hos medarbetarna att rekommendera oss som arbetsgivare till en vän, låg 2018 på 48, upp från 41 året innan. Snittet för svenska bolag är 9.



Policys och styrdokument

C.A.G har upprättat en Hållbarhetspolicy som omfattar hela koncernen och som kontinuerligt följs upp genom vår ISO 9001-certifiering.

I C.A.Gs kvalitetssystem finns förutom Hållbarhetspolicy, bl.a. följande styrdokument:

- Miljöpolicy
- Inköspolicy
- Kvalitetspolicy
- Arbetsmiljöpolicy
- Personal- och rekryteringspolicy
- Jämställdhets- och antidiskrimineringspolicy

Dessa policys följs upp årligen. Alla medarbetare har enkel tillgång till policys och annan information via vårt intranät C.A.G Online.

C.A.G Groups policys anger den lägsta nivå som alla företag inom koncernen följer. Varje bolag inom koncernen får, enligt vår strategi med självständiga dotterbolag, vid behov införa skärpta policys men ska uppfylla koncernens krav som en miniminivå. Förutsättningar och regelverk kan variera beroende av marknadssektor, specifika kundkrav och tjänster. För C.A.G, som är en utpräglad tjänsteleverantör, är det extra viktigt att leva upp till de krav som varje enskild kund ställer. Därför säkerställer vi inför varje åtagande att det inte finns några avvikelser mellan kundens hållbarhetskrav och det sätt vi bedriver verksamheten på.

Hållbarhet kan delas upp i miljömässig, social och ekonomisk hållbarhet. C.A.G tar i varje operativ och strategisk affärshandling hänsyn till respektive område.

Miljöansvar

Vår affär görs i Sverige med svenska motparter till mycket hög grad, vilket påverkar de risker vi ser inom hållbarhetsområdet på ett positivt sätt. Till helt övervägande del har vi också svenska underleverantörer och våra inköp består endast till mindre del av fysiska produkter. *Vi bedömer därför att risken är låg inom miljö- och leverantörs/inköpsområdet och har inga specifika KPI:er för uppföljning inom dessa områden.*

Bolagets verksamhet ska självfallet präglas av ekoeffektivitet och bedrivs på ett sådant sätt att planeten jorden och dess naturresurser inte påverkas negativt över tid. Det innefattar bl a att ständigt sträva efter att minska el- och annan energianvändning och att kontinuerligt minska pappersanvändningen.

Då bolagets verksamhet bedrivs huvudsakligen inom Stockholmsområdet, förekommer ett begränsat antal resor. Vid resande i tjänsten prioriteras om möjligt kollektivtrafik och tåg. Vid val av transportmedel och färdväg väger vi samman kostnader, miljöhänsyn, tidsåtgång, effektivitet och säkerhet. Vi strävar efter att hålla så stor andel möten som möjligt via t ex Skype eller telefon, om deltagarna befinner sig på olika platser.



En ökande andel av det material och produkter vi använder ska lämnas till återvinning. Papper ska insamlas enligt rutin och vid utbyte av kontorselektronik ska inbyte av uttrangerad kontorsmaskin alltid försöka göras. Vid uppdrag hos kund ska våra konsulter alltid följa kundens miljöpolicy och de krav som den medför.

Bolaget ska göra upphandlingar som bidrar till minskad miljöbelastning. De företag som bolaget anlitar bör vara miljöcertifierade eller på jämförbart sätt kunna visa hur de själva bidrar till att minska sin miljöbelastning. C.A.G ska följa tillämplig miljölagstiftning och föreskrifter liksom övriga miljökrav som vi berörs av.

Socialt ansvar, antikorrupcion och mänskliga rättigheter

Bolagets verksamhet ska bedrivas på ett sätt som kännetecknar en god samhällsmedborgare. Med det menar vi att hänsyn tas till hälsa och välbefinnande oberoende av om motparten är anställda, underleverantörer, affärspartners eller på annat sätt påverkas av bolaget.

C.A.G värderar i varje enskild uppdragsdialog och affärsmöjlighet om kundens verksamheter och affärsmodeller kan anses vara etiska utifrån ett långsiktigt hållbarhetsperspektiv med fokus på miljö och socialt ansvar. Vi ska ta social och etisk hänsyn i utveckling av våra produkter och tjänster och tillse att våra inköp inte stöder företag eller länder som kränker mänskliga rättigheter. Varje år skänker vi också pengar till välgörande ändamål, där varje dotterbolag väljer vad som ska stödjas.

C.A.G har nolltolerans mot korrupcion. Våra medarbetare är medvetna om gränserna för muta och avhåller sig från olämpliga gåvor, middagar och andra aktiviteter som kan anses påverka våra kunders och myndigheters beslutsfattande på ett otillbörligt sätt. Eftersom nära hälften av vår omsättning kommer från kunder inom offentlig sektor är detta extra viktigt.

C.A.G MER Consultings affärsområde Financial Crime Prevention är specialister inom områden som Fraud, Anti-Money Laundering och relaterade områden inom Bank & Finans. På så sätt bidrar vi till en minskad risk för penningtvätt och otillbörliga transaktioner inom bankväsendet.

Vårt samhällsansvar inbegriper även mångfald och vi verkar för en medarbetarsammansättning som speglar samhället runt omkring oss. Ett exempel på det är vårt nätverk QUL, där vi driver aktiviteter riktade mot både egna kvinnliga anställda och kvinnor vi kommer i kontakt med i vår verksamhet. Syftet med QUL är att öka andelen kvinnor inom bolaget i stort och även i ledningen, som i dagsläget består huvudsakligen av män.

Måluppfyllnad, mitigering och risker

Kriterie	Mål	Utfall	Risk	Mitigering
Korruption, mutor och penningtvätt	Nolltolerans	Inga incidenter	Anseenderisk Förlorade kunduppdrag	Tydliga värderingar Kommunikation om nolltolerans mot mutor Arbete inom Bank & Finans inom Anti-fraud och Anti-money Laundering
Samhällsengagemang	Bidra till ett gott samhälle	Varje år skänker våra bolag medel till välgörande ändamål Vi bidrar genom skatter, avgifter och genom vårt arbete inom digitalisering av offentlig sektor	Anseenderisk	Värderingsstyrd rekrytering och kommunikation God intern ekonomisk kontroll
Mänskliga rättigheter	C.A.G respekterar och stöder mänskliga rättigheter enligt FN:s principer	N/A	Låg	Värderingsstyrd rekrytering och kommunikation