

C.A.S



Foto: Hans Strand

Hållbarhetsrapport 2020

UTDRAG UR ÅRSREDOVISNINGEN

Hållbarhetsrapport

Det här är C.A.G Groups lagstadgade hållbarhetsrapport för räkenskapsåret 2020. 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.

C.A.Gs affärer utgörs i stor utsträckning av uppdrag som debiteras kunderna på löpande räkning, det vill säga kunden betalar för antalet levererade timmar. Även åtaganden i form av kompletta projekt förekommer, 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 drifvar och förvaltar en IT-lösning eller ett verksamhets-system åt kunden och där betalning ofta sker per månad över en längre kontraktstid, vanligtvis 3-årsavtal.

En långsiktig 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. Även i de offentliga kvartalsrapporterna finns en beskrivning av de övergripande ekonomiska målen som fastställs av bolagets styrelse.

Väsentlighetsanalys

C.A.Gs hållbarhetsarbete kan delas in i områdena Medarbetare och Kunder, Miljö samt Socialt Ansvarstagande, Antikorruption och Mänskliga rättigheter. I föreliggande rapport har vi ut-

vecklat respektive område enligt följande resonemang om väsentlighet.

Då koncernens verksamhet till övervägande del bedrivs i Sverige med svenska kunder som motparter, varav en stor del av omsättningen härrör från offentlig sektor som regleras av strikta lagar kring upphandling (bl a LOU), bedöms risken för brott mot korruptionslagar och mänskliga rättigheter vara liten.

Koncernens verksamhet inom IT innebär via ökad digitalisering en positiv miljöpåverkan genom att möjliggöra färre resor, ett generellt minskat resursutnyttjande samt mer ekonomiskt hållbara lösningar, ofta med god samhällsnytta. Detta har inte minst visat sig under 2020 då distansarbetet ökade dramatiskt till följd av coronapandemin. Miljöområdet är därför en i stort positiv faktor i bolagets verksamhet och bedöms därför vara av lägre väsentlighet än Medarbetare och Kunder, om än fortfarande viktigt.

Koncernens verksamhet bygger till helt övervägande del på den kollektiva och individuella kompetensen och arbetsinsatsen från medarbetarna. Medarbetarna skapar dagligen det kundvärde som ligger till grund för C.A.Gs hela verksamhet. Att medarbetarna är nöjda, upplever stor personlig utveckling och likabehandling i det dagliga arbetet samt efterlever lagar, regler och policys är därför av högsta vikt för bolaget. Genom medarbetarnas bidrag formas kundernas uppfattning om C.A.G vilket resulterar i kundernas upplevda nöjdhet med våra tjänster. C.A.Gs agerande som bolag genom kommunikation med intressenter och efterföljande av lagar, regler och policys påverkar självfallet också kundernas upplevelse och är en väsentlig faktor i hållbarhetsarbetet.

Medarbetare och Kunder

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 för 2020 är:

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

C.A.Gs uppfattning är att likabehandling skapar ett bättre företag och att det finns ett värde i sig med rättvisa villkor. Bolaget har Likabehandlings- och Arbetsmiljöplaner som följs upp årligen. C.A.G tillämpar nolltolerans för diskriminering och mobbning, 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.

Måluppfyllnad, mitigering och risker

Kriterie	Mål	Utfall 2020 (2019)	Risk	Mitigering
Kundnöjdhet	Mycket god	Mycket god	Kundförluster Svag beläggning Återbetalningskrav	Kontinuerlig dialog mellan kund, konsultchefer och andra ledare samt konsult Kontinuerlig kompetensutveckling
Medarbetarnöjdhet (Great Place to Work, Trust Index)	>= Branschsnitt (88)	88 (N/A)	Hög personalomsättning, ger högre kostnader och minskad kundnöjdhet	God personalpolitik Transparent och frekvent kommunikation Fokus på kompetensutveckling
Medarbetarnöjdhet (GPTW-index)	>= Branschsnitt (91)	92 (N/A)	Hög personalomsättning, ger högre kostnader och minskad kundnöjdhet	Se ovan
Kompetensutveckling (intern undersökning)	>4	4,2 (N/A)	Hög personalomsättning, ger högre kostnader och minskad kundnöjdhet	Utvecklande kunduppdrag Regelbundna kompetensutvecklande aktiviteter, i intern och extern regi. Budget i tid och pengar sätts årligen av till kompetensutveckling
Personalomsättning	<10%	16 % (15 %)	Högre kostnader och minskad kundnöjdhet	Se ovan
Andel kvinnor i bolaget	>29%	23 % (25 %)	Lägre Medarbetarnöjdhet	Jämställd befordringsgång Aktiva rekryteringsåtgärder QUL-nätverket
Andel kvinnor i styrelsen	40%	33%/2 st (40%, 2 st)	Minskad kompetensspridning	Direktiv till Valberedningen Jämställd Valberedning
Icke-diskriminering	Nolltolerans	Inga fall	Minskad kund- och medarbetarnöjdhet Anseenderisk	Värderingsstyrd kommunikation Likabehandlings- och antidiskrimineringspolicy

I koncernens kvalitetsmål finns mål för medarbetarnöjdhet och kompetensutveckling beskrivna, och dessa fastställs och följs upp årligen. Vi genomför årligen en medarbetarnöjdhetsundersökning. Våren 2020 genomfördes denna för första gången inom ramen för Great Place to Work, medan 2019 års undersökning hanterades av Zondera och använde en annan metod, därav bristen på jämförelsetal ovan. (För information var 2019 års resultat högre än 2018 års resultat då Zonderas metod användes bägge åren).

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, bland annat följande styrdokument:

- Miljöpolicy
- Inköspolicy
- Kvalitetspolicy
- Arbetsmiljöpolicy
- Personal- och rekryteringspolicy
- Likabehandlingspolicy

Dessa policys följs upp årligen via granskningar, revisioner och kvalitetsavstämningar. Alla medarbetare har enkel tillgång till policys och annan information via vårt intranät C.A.G Online, vår fildelningstjänst Box och via kommunikationskanalen Slack.

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.

Dotterbolaget C.A.G Consoden som förvärvades i januari 2020 är certifierat enligt miljöstandard ISO 14001. Under 2021 certifierades även C.A.G Group, C.A.G Contactor och C.A.G Novus enligt ISO 14001.

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. Vad gäller elförbrukningen så följs nyttjandet av el årligen upp i syfte att minska elkonsumention. Vid mätning redovisas utfallet i snitt per anställd. Mätning startade 2019 och utfallet för 2020 visar en minskning om 7% i elanvändning per anställd. Detta troligen på grund av den minskade närvaron på kontoren som coronarestriktionerna medfört.

Då bolagets verksamhet bedrivs huvudsakligen inom Stockholmsområdet, förekommer ett begränsat antal resor. Vid resande i tjänsten prioriteras 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 på distans via tex Teams, Zoom eller telefon, om deltagarna befinner sig på olika platser eller om smittskyddsrekommendationer så förordar.

En ökande andel av det material och de 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 bedrivs 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 och även moderbolaget väljer vad som ska stödjas.

C.A.G har nolltolerans mot korruption. 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 penning-

tvätt och otillbörliga transaktioner inom bankväsendet och inom bidragsutbetalande och samhällsviktiga myndigheter.

Vårt samhällsansvar inbegriper även lika-behandling 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 i ledande positioner. Bristen på IT-kunniga medarbetare är fortsatt stor och det gäller tyvärr i ännu högre grad den kvinnliga kandidatpoolen, där konkurrensen i nyrekryteringar är extra hård.

Likabehandling är en av de viktigaste frågorna i dagens samhälle. Därför sponsrar C.A.G bland annat GT Söders damlag i handboll och deras kampanj #pålikavillkor. Vi sponsrar även Maja Henckel som är e-sportare på global elitnivå och som ensam kvinna spelar i ett herrlag inom League of Legends. Andra sponsorskap inkluderar Jonna Adlerteg, elitgymnast som deltar i OS i Tokyo 2021 och paradressyr-ryttarna Louise Etnzer Jakobsson och Anita Johnsson som även de planeras delta i OS i Tokyo 2021.

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 och offentlig sektor 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

Revisorns yttrande avseende den lagstadgade hållbarhetsrapporten

Till bolagsstämman i CAG Group AB, organisationsnummer 556297-2504

Uppdrag och ansvarsfördelning

Det är styrelsen som har ansvaret för hållbarhetsrapporten för år 2020 och för att den är upprättad i enlighet med årsredovisningslagen.

Granskningens inriktning och omfattning

Vår granskning har skett enligt FARs rekommendation RevR 12 *Revisorns yttrande om den lagstadgade hållbarhetsrapporten*. Detta innebär att vår granskning av hållbarhetsrapporten har en

annan inriktning och en väsentligt mindre omfattning jämfört med den inriktning och omfattning som en revision enligt International Standards on Auditing och god revisionssed i Sverige har. Vi anser att denna granskning ger oss tillräcklig grund för vårt uttalande.

Uttalande

En hållbarhetsrapport har upprättats.

Stockholm den 30 mars 2021

Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB

Niklas Renström

Auktoriserad revisor