

# Hållbarhetsrapport

Det här är C.A.Gs lagstadgade hållbarhetsrapport för räkenskapsåret 2019. 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, med 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, d.v.s. kunden betalar för antalet levererade timmar. Vi har också åtaganden i form av kompletta projekt där betalningen kan bestå av ett fast pris som överenskommit i förväg eller ske 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 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.

## Väsentlighetsanalys

C.A.Gs hållbarhetsarbete kan delas in i områdena Medarbetare och Kunder, Miljö samt Socialt

Ansvarstagande, Antikorrupption och Mänskliga rättigheter. I föreliggande rapport har vi utvecklat respektive område enligt följande resonemang om väsentlighet.

Då koncernens verksamhet helt övervägande 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. Även Miljöområdet bedöms därför vara av lägre väsentlighet än Medarbetare och Kunder, om än fortfarande viktigt.

Koncernens verksamhet bygger helt övervägande 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, likabehandling och mångfald 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 våra kunders affärer. 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 för jämförbara bolag.
- Kompetensutveckling ska ha ett snittbetyg över 4 i vår årliga medarbetarundersökning.
- Personalomsättningen ska uppgå till högst 10%.
- Andelen kvinnor ska öka till minst 30%.

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 mobbing, av vilket slag det än må

## Måluppfyllnad, mitigering och risker

| Kriterie                                | Mål          | Utfall 2019 (2018) | Risk  | Mitigering   |
|---|--------------|--------------------|---|--|
| Kundnöjdhet                             | Mycket god   | Mycket god         | Kundförluster<br>Svag beläggning<br>Återbetalningskrav              | Kontinuerlig dialog mellan kund, konsultchefer och andra ledare samt konsult<br>Kontinuerlig kompetensutveckling |
| Medarbetarnöjdhet (Medarbetarindex)     | >70          | 83 (81)            | Hög personalomsättning, ger högre kostnader och minskad kundnöjdhet | God personalpolitik<br>Transparent och frekvent kommunikation<br>Fokus på kompetensutveckling                    |
| Medarbetarnöjdhet (LI, Ledarskapsindex) | >75          | 91 (89)            | Hög personalomsättning, ger högre kostnader och minskad kundnöjdhet | Se ovan  |
| Personalomsättning                      | <10%         | 15% (13%)          | Högre kostnader och minskad kundnöjdhet                             | Se ovan  |
| Andel kvinnor i bolaget                 | >30%         | 25% (25%)          | Lägre MI  | Jämställd befordringsgång<br>Aktiva rekryteringsåtgärder<br>QUL-nätverket  |
| Andel kvinnor i styrelsen               | 40%          | 40%                | Minskad kompetensspridning  | Direktiv till Valberedningen<br>Jämställd Valberedning   |
| Icke-diskriminering                     | Nolltolerans | Inga fall          | Minskad kund- och medarbetarnöjdhet<br>Anseenderisk                 | Värderingsstyrd kommunikation<br>Jämställdhets- och anti-diskrimineringspolicy                                   |

vara. Alla medarbetare uppmanas att anmäla överträdelser enligt en etablerad visselblåsarfunktion. Anmälan kan ske till närmaste chef, till Koncernledningen, till någon i styrelsen för CAG Group AB eller till en oberoende jurist.

I koncernens Kvalitetsmål finns mål för Medarbetarnöjdhet och Kompetensutveckling beskrivna, och dessa fastställs och följs upp årligen. Vi genomför årligen en medarbetarnöjdhetsundersökning. Våren 2020 genomförs denna inom ramen för Great Place to Work, medan 2019 års undersökning hanterades av Zondera. C.A.Gs eNPS, som mäter viljan hos medarbetarna att rekommendera oss som arbetsgivare till en vän, låg 2019 på 51, en ökning från 48 2018 och 41 2017. 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, bland annat följande styrdokument:

- Uppförandekod
- 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 intranätet C.A.G Online, fildelningstjänsten Box och kommunikationskanalen Slack.

CAG 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 till mycket hög grad i Sverige med svenska motparter, 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 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 följs nyttjandet av el årligen upp i syfte att minska elkonsumention. Vid mätning redovisas utfallet i snitt per anställd. Mätning startade 2019 och årets utfall är 278 kWh per anställd, en ökning med 1%.

Då bolagets verksamhet huvudsakligen bedrivs 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 via t.ex. Teams, Zoom eller telefon, om deltagarna befinner sig på olika platser.

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 vi berörs av.

### Socialt ansvar, antikorrupktion 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 och även moderbolaget väljer vad som ska stödjas.

C.A.G har nolltolerans mot korrupktion. 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 och inom bidragsutbetalande och samhällsviktiga myndigheter.

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 i ledande positioner. Under 2019 är andelen kvinnor i bolaget oförändrat 25% mot 2018. 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 GT Söders damlag i handboll och deras kampanj #pålikavillkor.

### Måluppfyllnad, mitigering och risker

| Kriterie                            | Mål  | Utfall   | Risk                                  | Mitigering   |
|-------------------------------------|--|--|---------------------------------------|--|
| Korrupktion, mutor och penningtvätt | Nolltolerans   | Inga incidenter  | Anseenderisk<br>Förlorade kunduppdrag | Tydliga värderingar<br>Kommunikation om nolltolerans mot mutor<br>Arbete inom Bank & Finans och offentlig sektor inom Anti-fraud och Anti-money Laundering |
| Samhälls-engagemang                 | Bidra till ett gott samhälle   | Varje år skänker våra bolag medel till välgörande ändamål<br>Vi bidrar genom skatter, avgifter och genom vårt arbete inom digitalisering av offentlig sektor | Anseenderisk                          | Värderingsstyrd rekrytering och kommunikation<br>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  |