



C.A.G

Det här är C.A.G Groups lagstadgade hållbarhetsrapport för räkenskapsåret 2021. Rapporten omfattar moderbolaget CAG Group AB och dess dotterbolag.

# Hållbarhetsrapport 2021

UTDRAG UR ÅRSREDOVISNINGEN

## 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 Försvar, Bank & Finans, Handel & Tjänster samt Hälsa & Vård. Även Industri är ett 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, dvs 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 verksamhetssystem åt kunden och där betalning ofta sker per månad över en längre kontraktstid, vanligtvis 3-årsavtal. Dessa tjänster har ökat i omfattning vilket gör att C.A.Gs andel återkommande intäkter nu utgör ca 20% av omsättningen. Tjänsteintäkterna ger en högre visibilitet i intäkterna över en längre period vilket ger en ökad långsiktig finansiell stabilitet.

## En långsiktig hållbar verksamhet med nya finansiella mål för 2022–2025

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. C.A.Gs viktigaste tillgång för att nå de ekonomiska målen är självfallet medarbetarna och dessas kompetens och engagemang, som utgör grunden för vår förmåga att skapa resultat och kundnytta.

Under hösten 2021 antog C.A.Gs styrelse nya långsiktiga finansiella mål för bolaget. Dessa ska inte betraktas som en prognos, utan snarare som en ambition vilken styrelsen och ledande befattningshavare anser är rimliga långsiktiga förväntningar för bolaget.

## De uppdaterade målen lyder:

Genom att kombinera organisk tillväxt med förvärv är koncernens ambition att växa under stabil lönsamhet och att vid utgången av räkenskapsåret 2025 uppnå en omsättning om 1 000 MSEK samt att den justerade EBITA-marginalen successivt ska öka till 10 procent.

Bolagets utdelningspolicy står fast. Den innebär att minst 50 procent av årets resultat efter skatt skall delas ut till aktieägarna, dock ska hänsyn tas till bolagets kapitalbehov för att driva och utveckla verksamheten.

## 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 utvecklat 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. En inte helt oväsentlig andel av omsättningen härrör, efter förvärvet av Ateles i januari 2021, från den norska marknaden. Även denna marknad kännetecknas av låg risk kring brott mot korruptionslagar och mänskliga rättigheter och är ansedd som väl reglerad och genomlyst.

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. Det distansarbete som ökade dramatiskt under 2020 till följd av Coronapandemin har i stor omfattning fortsatt även under 2021. 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, 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 vår kunds affär. För våra medarbetare skapar vi ett hållbart arbetsliv med balans mellan arbete och fritid och ett positivt arbetsklimat.

För C.A.G betyder vår kultur mycket. Våra medarbetare arbetar mycket kundnära och de värderingar vi ger uttryck för i arbetet påverkar kundens uppfattning om den kvalitet vi levererar. Våra uppdrag innebär att vi inte bara ska leverera lösningar av tekniskt god kvalitet utan också bidra till smidiga systeminföranden och en god arbetsmiljö. Därför är det viktigt att vi står för goda värderingar som bidrar till att skapa kundnytta och kundnöjdhet. C.A.Gs kundnöjdhet har genom alla år legat på en konstant hög nivå och det är vi mycket stolta över. Vi bidrar på ett positivt sätt till samhällets och näringslivets hållbara digitalisering och det kommer också till uttryck i de årliga kundnöjdhetsundersökningar vi genomför.

### Våra mål inom Medarbetarområdet för 2021 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 30%.

C.A.Gs uppfattning är att likabehandling skapar ett bättre företag. 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 vara. Alla medarbetare uppmanas att anmäla överträdelser, antingen till närmaste chef, till Koncernledningen eller till någon i styrelsen för CAG Group AB. Det finns också möjlighet att anmäla till extern part och detta regleras i koncernens visselblåsarpolicy. Policyn finns tillgänglig på Slack där alla medarbetare kan ta del av den.

I koncernens Kvalitetsmål finns mål för Medarbetarnöjdhet och Kompetensutveckling beskrivna och dessa fastställs och följs upp årligen. Vi genomför årligen en medarbetarnöjdhetsundersökning. Våren 2021 genomfördes denna för andra gången inom ramen för Great Place to Work.

### Policys och styrdokument

C.A.G har upprättat en Hållbarhetspolicy som omfattar hela koncernen och som kontinuerligt följs upp genom våra ISO 9001- och ISO 14001-certifieringar.

I C.A.Gs Verksamhetsledningssystem finns förutom Hållbarhetspolicy, bland annat följande styrdokument:

- Miljöpolicy
- Inköpspolicy
- 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.

## Måluppfyllnad, mitigering och risker

| Kriterie   | Mål                  | Utfall 2021 (2020)   | 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 (Great Place to Work, Trust Index) | >= Branschsnitt (87) | 90 (88)              | Hög personalomsättning, ger högre kostnader och minskad kundnöjdhet | God personalpolitik<br>Transparent och frekvent kommunikation<br>Fokus på kompetensutveckling  |
| Medarbetarnöjdhet (GPTW-index)                       | >= Branschsnitt (91) | 93 (92)              | Hög personalomsättning, ger högre kostnader och minskad kundnöjdhet | Se ovan  |
| Kompetensutveckling (intern undersökning)            | >4                   | 4,3 (4,2)            | Hög personalomsättning, ger högre kostnader och minskad kundnöjdhet | Utvecklande kunduppdrag<br>Regelbundna kompetensutvecklande aktiviteter, i intern och extern regi. Budget i tid och pengar sätts årligen av till kompetensutveckling |
| Personalomsättning                                   | <10%                 | 16% (16%)            | Högre kostnader och minskad kundnöjdhet                             | Se ovan  |
| Andel kvinnor i bolaget                              | >30%                 | 23% (23%)            | Lägre Medarbetarnöjdhet   | Jämställd befordringsgång<br>Aktiva rekryteringsåtgärder<br>QUL-nätverket  |
| Andel kvinnor i styrelsen                            | 40%                  | 33%/2 st (33%, 2 st) | Minskad kompetensspridning  | Direktiv till Valberedningen<br>Jämställd Valberedning   |
| Icke-diskriminering                                  | Nolltolerans         | Inga fall            | Minskad kund- och medarbetarnöjdhet<br>Anseenderisk                 | Värderingsstyrd kommunikation<br>Likabehandlings- och antidiskrimineringspolicy  |

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.

Under 2021 har vi genomfört vår ambition att certifiera C.A.G Group, C.A.G Contactor och C.A.G Novus enligt ISO 14001. C.A.G Novus certifierades i juni även enligt kvalitetsledningsstandarden ISO 9001. Dotterbolaget C.A.G Consoden som förvärvades i januari 2020 är certifierat enligt ISO 9001 och enligt miljöstandarden ISO 14001.

C.A.G Drift & Förvaltningsleverans som bedrivs inom bolaget C.A.G Datastöd är certifierad enligt den krävande säkerhetsstandarden ISO 27001. Kundbasen inom Drift & Förvaltningsverksamheten utgörs huvudsakligen av bolag inom finanssektorn, både offentliga och privata, som förvaltar en stor del av svenska pensionsmedel. Därför är IT- och informations säkerhet av högsta vikt för en säker kundleverans med hög tillgänglighet.

### Miljöansvar

Som nämndes ovan är C.A.G Group och dotterbolagen C.A.G Consoden, C.A.G Contactor och C.A.G Novus certifierade enligt miljöledningsstandarden ISO 14001. Certifieringen omfattar rutiner och processer inom miljöområdet. För C.A.G är certifieringen ett viktigt verktyg i det fortsatta arbetet för ett hållbart samhälle och en långsiktig, ansvarsfull utveckling i affärs-sammanhang.

- 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.
  - Bolagets verksamhet ska präglas av eko-effektivitet 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. Vi kan bland annat notera att sedan 2018 har pappersanvändningen per anställd minskat med hela 56 %. Vad gäller elförbrukningen så följs nyttjandet av el årligen upp i syfte att minska elkonsumtionen. Vid mätning redovisas utfallet i snitt per anställd och mätning startade 2019. Elförbrukningen per anställd minskade med 11% mellan 2021 och 2020. Den absoluta majoriteten av koncernens elförbrukning utgörs av grön el. Även C.A.Gs datahallar använder grön el.
  - 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 t ex Teams, Zoom eller telefon. Vid resor i samband med konferenser och liknande klimatkompenserar alla C.A.G-bolag de uppkomna koldioxidutsläppen från eventuella flygresor.
  - 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.
- Nedan redovisas utfallet för de mål som vi följer upp inom ramen för ISO 14001. Generellt gäller följande för vår verksamhet:

| Kriterie                 | Mål   | Utfall 2021 (2020)                          | Risk                                      | Mitigering  |
|--------------------------|---|---|---|---|
| Grön el                  | Alla bolag inom C.A.G skall nyttja grön el              | Alla utom 2 dotterbolag (alla utom 2 bolag) | Ökad miljöpåverkan                        | Tydlig kommunikation så att elavtal byts till grön el på kvarvarande enheter så snart möjligt             |
| Låg elförbrukning        | Minskad elförbrukning                                   | 285 kWh (321 kWh) per anställd              | Förlorade kunder inom Drift & Förvaltning | Grön el i datahallar samt tekniska lösningar med låg elförbrukning  |
| Pappersanvändning        | Minskad användning år för år                            | 148 ark/anställd (N/A)                      | Ökad miljöpåverkan                        | Tydlig kommunikation kring att undvika onödigt pappersförbrukning   |
| Klimatkompensation resor | Alla konferens/ utbildningsresor ska klimatkompenseras  | 0,13 ton/anställd (N/A)                     | Ökad miljöpåverkan                        | Verka för effektiva resor med låg klimatpåverkan och kompensera de resor som sker                         |
| Avfallshantering         | Låg avfallsnivå och säker hantering av uppkommet avfall | N/A (N/A)                                   | Ökad miljöpåverkan                        | Tydlig kommunikation kring att undvika onödigt avfall och främja korrekt och miljövänlig avfallshantering |

## 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. Under 2021 skänkte koncernen bl a pengar till BRIS, Läkare Utan Gränser, Cancerfonden, SOS Barnbyar och Svenska Naturskyddsföreningen.

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. Ett aktuellt ämne inom området är att motverka välfärdsbrott, där vi hjälper bidragsutbetalande myndigheter att tillse att utbetalningar inte går ut på felaktiga grunder eller till otillbörliga mottagare. 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 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 deltog i OS i Tokyo 2021 och paradressyr-ryttarna Louise Etnzer Jakobsson och Anita Johnsson. Louise Etnzer Jakobsson tog en imponerande silver-medalj i para-OS i Tokyo 2021.

## 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 |
| Samhällsengagemang                  | 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  |

# Revisorers 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 2021 och för att den är upprättad i enlighet med årsredovisningslagen.

## Granskningens inriktning och omfattning

Vår granskning har skett enligt FARs rekommendation RevR 12 *Revisorers 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 4 april 2022

Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB

**Niklas Renström**

Auktoriserad revisor

