

CAG Hållbarhetsrapport

2022

Leading technology
Lasting impact

cag

Hållbarhetsrapport 2022

Det här är CAG Groups lagstadgade hållbarhetsrapport för räkenskapsåret 2022. Rapporten omfattar moderbolaget CAG Group AB och dess dotterbolag.

Verksamhet

CAG Group AB är moderbolag i CAG-koncernen, som tillhandahåller verksamhets- och IT-relaterade tjänster i Sverige. Koncernen verkar genom specialiserade dotterbolag som tillhandahåller tjänster inom fem huvudsakliga tjänsteområden; Technology Management, Systemutveckling, Cyber Security, Drift & Förvaltning samt Utbildning, kombinerade med ett fokus mot kundsegmenten Försvar, Bank & Finans, Handel & Tjänster, Industri & Infrastruktur samt Hälsa & Vård. Förutom moderbolagets säte i Stockholm har CAG även kontor i Enköping, Uppsala, Linköping, Karlstad, Borås, Krokom och Oslo.

CAG:s verksamhet utgörs i stor utsträckning av uppdrag som debiteras kunderna på löpande räkning, d.v.s. kunden betalar för antalet levererade timmar. Även åtaganden i form av kompletta projekt förekommer, där betalningen kan vara ett fast pris som överenskommits 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, vanligtvis 3-årsavtal. Dessa tjänster har ökat i omfattning vilket gör att CAG:s andel återkommande intäkter utgör ca 20 procent av omsättningen. Tjänsteintäkterna ger en högre visibilitet i intäkterna över en längre period vilket ger en ökad långsiktig finansiell stabilitet.

En långsiktigt hållbar verksamhet

CAG:s 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 möjliga 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 fastställts av bolagets styrelse. CAG:s viktigaste tillgång för att nå de ekonomiska målen är medarbetarna och dessas kompetens och engagemang, som utgör grunden för vår förmåga att skapa resultat och kundnytta.

CAG:s långsiktiga finansiella mål är att, via förvärv och organisk tillväxt, uppnå en omsättning om 1 miljard SEK vid utgången av 2025 samt att den justerade EBITA-marginalen successivt ska öka till tio procent. Målen ska inte betraktas som en prognos, utan snarare som en ambition som styrelsen och ledande befattningshavare anser är rimliga långsiktiga förväntningar på bolaget. Bolagets utdelningspolicy står fast. Den innebär att minst 50 procent av årets resultat efter skatt ska delas ut till aktieägarna, dock ska hänsyn tas till bolagets kapitalbehov för att driva och utveckla verksamheten.

Väsentlighetsanalys

CAG:s 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 samt förvärvet av Syntell i juli 2022, från den norska marknaden. Även denna marknad kännetecknas av låg risk för 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 och 2021 till följd av covid-19-pandemin har i viss omfattning fortsatt även under 2022 och den nu rådande mixen av hemarbete och arbete på kontoret kan nog antas vara "det nya normala". 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 övervägande del på den kollektiva och individuella kompetensen och arbetsinsatsen från medarbetarna. Medarbetarna skapar dagligen det kundvärde som ligger till grund för CAG:s verksamhet. Att medarbetarna är nöjda, upplever stor personlig och kompetensmässig utveckling och verkar i en kultur där likabehandling och mångfald är en självklarhet i det dagliga arbetet är av högsta vikt för CAG. Genom medarbetarnas bidrag

formas kundernas uppfattning om CAG vilket resulterar i kundernas upplevda nöjdhet med våra tjänster. CAG:s 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 CAG 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:

Utvecklande: Tillsammans utvecklar vi både företag och samhället i stort. Vi främjar personlig utveckling genom coachning och frihet under ansvar.

Dynamiska: Vi är lösningsorienterade, flexibla och dynamiska internt såväl som externt. Vi välkomnar förändring och drivs av att ständigt röra oss framåt.

Transparenta: Ärlighet och transparens är kärnan i vår verksamhet som genomsyrar allt vi gör.

För CAG 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. CAG:s kundnöjdhet har genom alla år legat på en konstant hög nivå, något vi är mycket stolta över. Vi bidrar på ett positivt sätt till samhällets och näringslivets hållbara digitalisering, vilket också kommer till i de årliga kundnöjdhetsundersökningar vi genomför.

Våra mål inom medarbetarområdet:

- 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 fyra i vår årliga interna medarbetarundersökning.
- Personalomsättningen ska uppgå till högst 10 procent.
- Öka andelen kvinnor till minst 29 procent.

CAG:s 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. CAG tillämpar nolltolerans mot 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 vilket 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 som fastställs och följs upp årligen. Vi genomför varje år en medarbetarnöjdhetsundersökning. Våren 2023 genomfördes denna för fjärde gången inom ramen för **Great Place to Work**. Resultatet blev att CAG rankades på tredje plats i kategorin Stora Bolag, ett både hedrande och glädjande resultat.

Måluppfyllnad, mitigering och risker

Kriterie	Mål	Utfall 2022 (2021)	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)	91 (90)	Hög personalomsättning, ger högre kostnader och minskad kundnöjdhet	God personalpolitik Transparent och frekvent kommunikation Fokus på kompetensutveckling
Medarbetarnöjdhet (GPTW-index)	>= Branschsnitt (92)	95 (93)	Hög personalomsättning, ger högre kostnader och minskad kundnöjdhet	Se ovan
Kompetensutveckling (intern undersökning)	>4	4,2 (4,3)	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%	15% (16%)	Högre kostnader och minskad kundnöjdhet	Se ovan
Andel kvinnor i bolaget	>29%	23% (23%)	Lägre medarbetarnöjdhet	Jämställd befordringsgång Aktiva rekryteringsåtgärder QUL-nätverket
Andel kvinnor i styrelsen	40%	33%/2 st (33%, 2 st)	Minskad kompetensspridning	Direktiv till Valberedningen Jämställd Valberedning
Diskriminering	Nolltolerans	Inga fall	Minskad kund- och medarbetarnöjdhet Anseenderisk	Värderingsstyrd kommunikation Jämställdhets- och antidiskrimineringspolicy

Policens och styrdokument

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

I CAG:s Verksamhetsledningssystem finns förutom Hållbarhetspolicy, bl.a. följande styrdokument:

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

Våra policys i praktiken

Dessa policys följs upp årligen via granskningar, revisioner och kvalitetsavstämningar. Alla medarbetare har enkel tillgång till policys och annan information via vårt intranät CAG Online, vår fildelningstjänst **Box** och via kommunikationskanalen **Slack**. Koncernen har också en Uppförandekod (Code of Conduct) som även innehåller en Visselblå-sarpolicy med instruktioner om hur incidenter kan rapporteras.

CAG Groups policys anger den lägsta nivå som alla företag inom koncernen följer och uppfyller. 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 CAG, 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 hur vi bedriver vår verksamhet.

Certifikat inom kvalitet, hållbarhet och säkerhet

Inom kvalitetsområdet är CAG Group, CAG Contactor, CAG Conso-den och CAG Novus certifierade enligt ISO 9001 samt miljöstandarden ISO 14001. Dessa certifieringar borgar för att CAG har ett systematiskt kvalitets- och miljöarbete med ständiga förbättringar och god verksamhetskontroll i fokus både strategiskt och operativt.

CAG:s Drift & Förvaltningsleverans som bedrivs inom bolaget CAG 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 informationssäkerhet av högsta vikt för en säker kundleverans med hög tillgänglighet.

I december 2022 certifierades även CAG Group AB enligt ISO/IEC 27001.

Certifieringen omfattar styrning och processer för informations-säkerhet för ledning och styrning samt utveckling av IT- och Management konsulttjänster. Det innebär att CAG-koncernens moderbolag CAG Group har ett systematiskt säkerhetsarbete som även utgör en bra grund för koncernens ambition att framöver certifiera hela koncernen inom alla ovan nämnda säkerhets-, kvalitets- och miljöledningsstandarder.



Miljöansvar

Som tidigare nämnts är CAG Group och dotterbolagen CAG Consoden, CAG Contactor och CAG Novus certifierade enligt miljöledningsstandarden ISO 14001. Certifieringen omfattar rutiner och processer inom miljöområdet. För CAG är certifieringen ett viktigt verktyg i det fortsatta arbetet för ett hållbart samhälle och en långsiktig, ansvarsfull utveckling i affärssammanhang.

Lokala underleverantörer

Vår verksamhet bedrivs i Sverige med svenska motparter till mycket hög grad, vilket påverkar de risker vi ser inom hållbarhetsområdet på ett positivt sätt. Till övervägande del har vi också svenska underleverantörer och våra inköp består endast till mindre del av fysiska produkter, vilket innebär att inköpen har en begränsad resursåtgång och därmed miljöpåverkan.

Hållbarhet i fokus

Bolagets verksamhet ska präglas av ekoeffektivitet och bedrivs på ett sådant sätt att planeten och dess naturresurser inte påverkas negativt över tid. Det innefattar exempelvis att ständigt sträva efter minskad elkonsumtion och annan energianvändning samt att kontinuerligt minska pappersanvändningen. Vi kan bland annat notera att pappersanvändningen per anställd minskat betydligt sedan 2018, även om den ökat mar-

ginellt under 2022, detta beroende på covieffekter under 2021. Vad gäller elförbrukningen följs nyttjandet av el årligen upp i syfte att minska elkonsumtionen. Vid mätning, som första gången genomfördes 2019, redovisas utfallet i snitt per anställd. Elförbrukningen per anställd minskade med 7 procent mellan 2022 och 2021 och med 11 procent mellan 2021 och 2020. Den absoluta majoriteten av koncernens elförbrukning utgörs av grön el. Även CAG:s datahallar använder grön el.

Klimatkompenserade resor och återvinning

Då bolagets verksamhet huvudsakligen bedrivs lokalt 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 CAG-bolag de uppkomna koldioxidutsläppen från eventuella flygresor. Klimatkompensation för flygresor genomförs alltid. Dock kan noteras att CO₂-förbrukningen per anställd ökat under 2022 jämfört med föregående år, vilket beror på covieffekter som påverkade

2021 i hög grad. Målet att minska CO₂-utsläppen 2023 och framåt kvarstår givetvis.

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 miljöpåverkan. CAG 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.

Kriterie	Mål	Utfall 2022 (2021)	Risk	Mitigering
Grön el	Alla bolag inom CAG skall nyttja grön el	Alla dotterbolag, varav 1 delvis har grön el (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	277 kWh (298 kWh) per anställd	Förlorade kunder inom Drift & Förvaltning	Grön el i datahallar samt tekniska lösningar med låg elförbrukning
Pappersanvändning	Minskad användning år för år	162 ark/anställd (154 ark/anställd)	Ökad miljöpåverkan	Tydlig kommunikation kring att undvika onödigt pappersförbrukning
Klimatkompensation resor	Alla konferens/utbildningsresor ska klimatkompenseras	0,43 ton/anställd (0,13 ton/anställd)	Ökad miljöpåverkan	Verka för effektiva resor med låg klimatpåverkan och kompensera de resor som sker
Avfallshantering	Låg avfallsnivå och säker hantering av uppkommet avfall	Se separat tabell	Ökad miljöpåverkan	Tydlig kommunikation kring att undvika onödigt avfall och främja korrekt och miljövänlig avfallshantering

Redovisning av avfall 2022

Material	2022	2021
Ljuskällor	0,4 kg	1,0 kg
Batterier	0,6 kg	0,7 kg
Metallskrot	2,6 kg	2,0 kg
Elektronik	10,0 kg	4,0 kg
Tonerkassetter	10,0 kg	13,0 kg

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.

CAG värderar i varje enskild uppdragsdialog och affärsmöjlighet om kundens verksamhet och affärsmodell kan anses vara etiska utifrån ett långsiktigt hållbarhetsperspek-

tiv 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 moderbolaget väljer vilken organisation som ska stödjas. Under 2022 skänkte koncernen pengar till Ukraina via UNICEF. Via en egen insamling i december 2022 kunde 315 sov-

säckar skickas till Ukraina med hjälp av Polferries och Stiftelsen Filippus, som verket i Ukraina sedan 1993. Initiativet finansierades av alla CAG-bolag samt även via privata bidrag från enskilda medarbetare som ville vara med och bidra.

CAG 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

Måluppfyllnad, mitigering och risker

Kriterie	Mål	Utfall	Risk	Mitigering
Korrupktion, 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. 2022 skänktes bl a pengar och sovsäckar till Ukraina 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	CAG respekterar och stöder mänskliga rättigheter enligt FN:s principer	N/A	Låg	Värderingsstyrd rekrytering och kommunikation



myndigheters beslutsfattande på ett otillbörligt sätt. Eftersom nära hälften av vår omsättning kommer från kunder inom offentlig sektor är detta extra viktigt.

Financial Crime Prevention

CAG MER Consultings affärsområde Financial Crime Prevention är specialiserat 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 minskad risk för penningtvätt och

otillbörliga transaktioner inom bankväsendet och inom bidragsutbetalande och samhällsviktiga myndigheter.

En jämställd och inkluderande arbetsplats

Vårt samhällsansvar inbegriper även likabehandling 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. Kompetensbristen inom IT-sektorn är fortsatt

stor. Konkurrensen om de relativt sett färre kvinnliga konsulterna är ännu högre än för manliga konsulter, då många arbetsgivare, liksom CAG, gärna vill uppnå mer jämställda arbetsplatser.

Revisorns yttrande avseende den lagstadgade hållbarhetsrapporten

Till bolagsstämman i CAG Group AB,
org.nr 556297-2504

Uppdrag och ansvarsfördelning

Det är styrelsen som har ansvaret för hållbarhetsrapporten för år 2022 och för att den är upprättad i enlighet med årsredovisningslagen.

Granskningens inriktning och omfattning

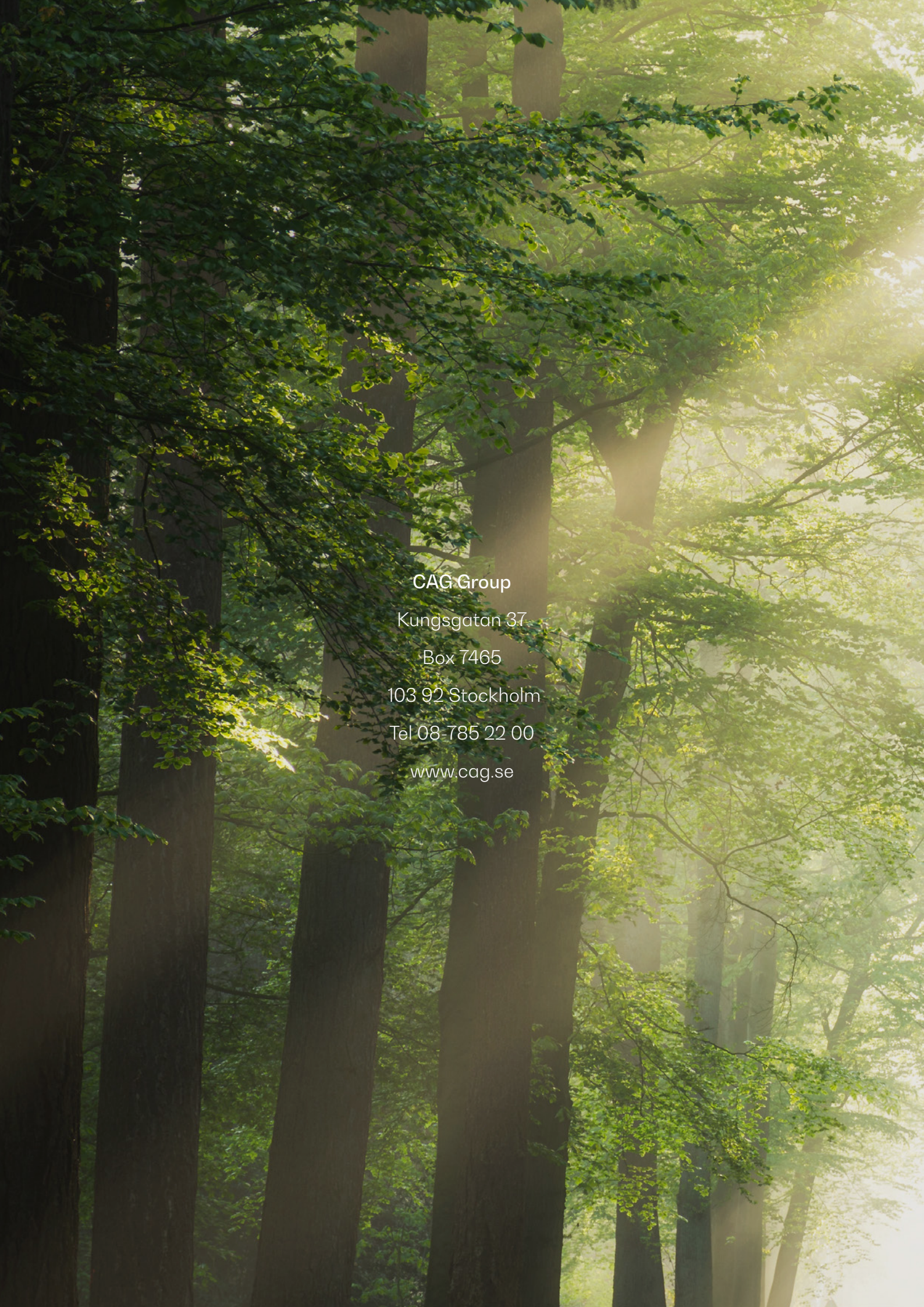
Vår granskning har skett enligt FARs rekommendation RevR 12 *Revisorns yttrande om den lagstadgade hållbarhetsrapporten*. Detta innebär att vår granskning av hållbarhetsrapporten har en annan inriktning och en väsentligt mindre omfattning jämfört med den inriktning och omfattning som en revision enligt 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 dag som framgår av vår elektroniska
signatur Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB

Nicklas Renström
Auktoriserad revisor



CAG Group
Kungsgatan 37
Box 7465
103 92 Stockholm
Tel 08-785 22 00
www.cag.se