HÅLLBARHETSRAPPORT 2016

Hållbarhetsrapporten för Coor Service Management Holding AB (org nr 556742-0806) avser verksamhetsåret 2016.

INNEHÅLL

29 Inledning
30 Intressentsamverkan
31 Vägval och prioriteringar
33 Hållbarhetsstyrning
35 Affärsmässig hållbarhet
38 Social hållbarhet
42 Miljömässig hållbarhet
44 Hållbarhetsindikatorer

Denna hållbarhetsrapport är en del av Coors årsredovisning 2016, vilket förklarar att pagineringen börjar på sidan 29. Hållbarhetsrapporten kan läsas separat, men innehåller ibland hänvisningar till andra delar av årsredovisningen. Årsredovisningen i sin helhet tillhandahålls på bolagets hemsida.

OM COORS HÅLLBARHETSRAPPORT

Coor publicerar årligen en hållbarhetsrapport, som beskriver verksamheten ur ett hållbarhetsperspektiv. Denna rapport avser verksamhetsåret 2016. Den data som redovisas följer relevanta rapporterings- och konsoliderings-principer enligt principerna i den finansiella redovisningen.

Hållbarhetsrapporten följer i allt väsentligt den internationella hållbarhetsstandarden GRI (Global Reporting Initiative) G4, vilket innebär att rapportens innehåll speglar de frågor som bedöms som mest väsentliga för bolaget och dess intressenter. I en separat GRI-rapport, som tillhandahålls på bolagets hemsida från och med april 2017, kommenteras samtliga GRI-indikatorer med läshänvisningar eller, i ett fåtal fall, motiv till avsteg.

Innehållet i hållbarhetsrapporten har inte bestyrkts av extern revisor.

EN STABIL UTVECKLING MED OMSORG OM MÄNNISKAN OCH MILJÖN

Ett hållbart företagande handlar ytterst om att ta ett långsiktigt ansvar för den verksamhet som bedrivs och de varor eller tjänster man erbjuder, och för hur de påverkar miljön och samhället i stort.

ETT HÅLLBART PERSPEKTIV

Coors verksamhet påverkar och påverkas av sin omvärld på flera sätt – såväl ekonomiskt som miljömässigt och socialt. Den naturliga utgångspunkten är att verksamheten ska utvecklas positivt och generera maximal ekonomisk avkastning, men med omsorg och respekt för människor och miljö.

COORS LÅNGSIKTIGA HÅLLBARHETSAMBITIONER

Ett hållbarhetsperspektiv innebär att man beaktar alla konsekvenser av de beslut som fattas, både på kort och lång sikt. Utmaningen är att driva en lönsam och sund verksamhet idag utan att kompromissa med möjlighterna att göra det i framtiden.

Coors hållbarhetsarbete omfattar såväl affärsmässiga som sociala och miljömässiga aspekter. Inom dessa dimensioner har Coor formulerat övergripande ambitioner, och även principiella ställningstaganden. Dessa principer redovisas längre bak i denna rapport, under beskrivningen av hållbarhetsarbetet 2016 för varje hållbarhetsdimension.

AFFÄRSMÄSSIG HÅLLBARHET

Den övergripande ambitionen är att verka för en stabil och lönsam utveckling över tid, med ett gott affärsetiskt förhållningssätt.

Det ska uppnås genom att Coor erbjuder en konkurrenskraftig, professionell och värdeadderande serviceleverans baserat på en ständigt förbättrad verksamhet. Det är en förutsättning för en stabil efterfrågan och långvariga kundsamarbeten. Det är också viktigt med ett starkt resultatfokus, samtidigt som lagar efterlevs och god affärssed tillämpas. Detta gäller även för bolagets leverantörer.

SOCIAL HÅLLBARHET

Den övergripande ambitionen är att uppträda som en ansvarstagande arbetsgivare och bidra till en positiv social utveckling i de områden där Coor verkar.

Detta uppnås genom tillämpning av principen om alla människors lika värde och rättigheter, och genom att erbjuda en god och säker arbetsmiljö samt en rättvis, icke-diskriminerande och utvecklande arbetsplats. Utöver detta bidrar Coor till social hållbarhet genom lokalt samhällsengagemang.

MILJÖMÄSSIG HÅLLBARHET

Den övergripande ambitionen är att aktivt reducera den egna och kundernas miljöpåverkan, och att aktivt optimera det resursutnyttjande som krävs i verksamheten.

För att uppnå det strävar Coor efter en förbättrad miljöprestanda, dels genom att agera som grön rådgivare och hjälpa bolagets kunder, dels genom att aktivt minska verksamhetens egen miljöpåverkan, främst inom energianvändning, avfallshantering, kemikalieanvändning och utsläpp från transporter.

AKTIV INTRESSENTDIALOG

Nyckeln till en långsiktigt hållbar utveckling ligger i förmågan att tolka och förstå affärsmöjligheter och risker i en föränderlig omvärld. För att kunna positionera sig för framtida behov och önskemål krävs därför en strukturerad omvärldsbevakning och en aktiv intressentdialog.

Coors viktigaste intressentgrupper är kunder, medarbetare och ägare. Andra viktiga intressentgrupper är exempelvis leverantörer, fackliga parter, media, intresseorganisationer och myndigheter. Att löpande identifiera vilka frågor som är av störst vikt för dem är avgörande för att säkerställa att bolaget gör rätt prioriteringar och ställningstaganden.

EN STRUKTURERAD INTRESSENTDIALOG

I intressentdialogen är personliga möten centrala. För ökad effektivitet kompletteras den direkta dialogen med andra kanaler och regelbundna mätningar, bland vilka de största är Coors årliga kund- och medarbetarundersökning. Ansvaret för dialogen och kommunikationen mot en viss målgrupp är decentraliserat till den som har bäst målgruppskännedom, och är tydligt definierat i bolagets kommunikationspolicy.

INTRESSENTDIALOG

INTRESSENTGRUPP	HUVUDSAKLIGA INTRESSEOMRÅDEN	VANLIGA VERKTYG I DIALOGEN
Kunder	Kundinsikt Leveransuppföljning Innovation/förbättringar Grön rådgivning, Energifrågor Livscykelperspektiv Hälsa och säkerhet Effektivitet	Löpande kunddialog genom fastställda kanaler (upprättas för varje kund) Operativa, taktiska och strategiska möten enligt en särskild mötesstruktur Leveransuppföljning (digital eller i pappersformat) Kund- och marknadsundersökningar Andra relationsfrämjande kundaktiviteter
Medarbetare	Engagemang och nöjdhet Utvecklingsmöjligheter Rättvisa ersättningar Företagskultur och etik Hälsa och säkerhet Lika behandling – mångfald och säkerhet	Löpande arbetsplatsmöten Utvecklingssamtal Management Review Lönerevision Medarbetarundersökning Utbildningar
Investerare och analytiker	Resultatutveckling Riskhantering Bolagsstyrning Utdelningspolicy Informationssäkerhet och transparens	Bolagsstämma Finansiella rapporter Öppna analytikerträffar i samband med kvartalsrapporter Analytikerträffar i mindre forum
Leverantörer	Leverantörsstyrning Affärsetik Innovation/förbättringar Arbetsmiljö, hälsa och säkerhet	Löpande leverantörsdialog Leverantörsuppföljning Digitala uppföljningsverktyg Leverantörskontroller
Fackföreningar	Arbetsrättsliga frågor enligt MBL (och motsvarande i länder utanför Sverige) Arbetsmiljö, hälsa och säkerhet	Större fackliga föreningar har styrelserepresentation Mötesforum med större föreningar centralt Lokala möten med lokala föreningar
Myndigheter	Lagar, förordningar och regler	Strukturerad bevakning Specialistnätverk
Intresseorganisationer och specialistnätverk, t ex IFMA, Vinnova, NMC	Relevanta specialfrågor	Aktivt medlemskap/styrelsemedverkan

VÄSENTLIGA ASPEKTER OCH FOKUSOMRÅDEN 2016

Alla hållbarhetsaspekter är viktiga, men för att göra skillnad är en prioritering nödvändig.

VÄSENTLIGA ASPEKTER

Under 2016 genomförde bolagets hållbarhetskommitté en workshop, där de mest materiella hållbarhetsaspekterna diskuterades och fastställdes. Under arbetet utvärderades olika omvärldstrender (globala, regionala och lokala) samt interna och externa faktorer ur olika intressenters perspektiv. Som utgångspunkt för att fånga upp intressentperspektiven användes resultatet av koncernens befintliga målgruppsundersökningar och synpunkter som fångats upp i den strukturerade intressentdialogen.

De väsentliga hållbarhetsaspekterna fastställdes senare av koncernledningen.

PRIORITERINGAR OCH FOKUSOMRÅDEN 2016

Koncernledningen fastställer varje år interna operativa mål, som anger vad organisationen på kort sikt ska fokusera på. Målen fastställs utifrån en samlad bedömning av bolagets omvärldsbevakning, intressentdialog samt utlåtanden från bolagets revisorer å ena sidan, och en egen uppfattning om framdrift i olika frågor å andra sidan. De interna målområdena för 2016 var:

- Inom affärsmässig hållbarhet: ökad kundnöjdhet, ökad omsättning, förbättrat resultat, bättre kassaflöde.
- Inom social hållbarhet: ökad medarbetarnöjdhet, färre arbetsplatsolyckor, fler kvinnliga chefer.
- Inom miljömässig hållbarhet: minskat koldioxidutsläpp från egna bilar.

De interna målen följs löpande upp enligt Coors målstyrningsprocess. På sidorna 35 - 43 beskrivs vad Coor har åstadkommit inom de olika hållbarhetsområdena under verksamhetsåret. I slutet av hållbarhetsrapporten presenteras även de nyckeltal som Coor löpande redovisar externt. Dessa nyckeltal reviderades under 2016.

VÄSENTLIGA HÅLLBARHETSASPEKTER

AFFÄRSMÄSSIG HÅLLBARHET

- Affärsetik (inklusive anti-korruption)
- Bolagsstyrning
- Finansiell utveckling
- Innovationer/kontinuerligt utvecklingsarbete
- Kundnöjdhet och kundlojalitet
- Leveransstyrning
- Leverantörsstyrning
- Risk management
- Transparens

SOCIAL HÅLLBARHET

- Anställningsvillkor och ersättningar
- Hälsa & Säkerhet
- Kontinuitetsplanering
- Lokalt samhällsengagemang
- Medarbetarutveckling och -engagemang
- Mångfald (inklusive jämställdhet)
- Mänskliga fri- och rättigheter (inklusive icke-diskriminering)

MILJÖMÄSSIG HÅLLBARHET

- Avfallshantering
- Energianvändning i egna kontor
- Grön rådgivning
- Råvaruhantering
- Råvaruhantering/resurseffektivitet, främst i restauranger
- Utsläpp från transporter och affärsresor

PRIORITERINGAR UR ETT GLOBALT PERSPEKTIV

Hållbarhetsfrågornas breda och långsiktiga natur gör att hållbarhetsarbete behöver sättas in i en global kontext. Det finns ett antal omvärldstrender och utmaningar, såväl på global som på regional och nationell nivå, som påverkar förutsättningarna för all verksamhet. År 2015 beslutade FN om sjutton globala hållbarhetsmål för 2030, som adresserar samtidens största utmaningar. Av dessa sjutton mål finns fyra som utifrån bolagets verksamhet och geografiska koncentration bedöms vara de mest relevanta, och som beskrivs nedan. Frågor som exempelvis barnarbete, anti-korruption, grundläggande mänskliga fri- och rättigheter samt föreningsfrihet är reglerade i lag i de länder där Coor bedriver verksamhet.

COORS STÄLLNINGSTAGANDE TILL INTERNATIONELLA ÖVERENSKOMMELSER

Coor följer principerna i FNs Global Compact, FNs allmänna förklaring om de mänskliga rättigheterna, ILOs kärnkonventioner för mänskliga rättigheter i arbetslivet (1998) samt OECD:s konvention mot mutor. Coor följer också helt principerna i Svensk Kod för Bolagsstyrning, inklusive de jämställdhetsprinciper som beskrivs där.

RISKER UR ETT HÅLLBARHETSPERSPEKTIV

Ur ett hållbarhetsperspektiv uppfattas FM-branschen i Norden som en bransch med relativt låg riskprofil, dels för att lagstiftningen och regelverket i de nordiska länderna är omfattande och likvärdigt, men också för att arbetsuppgifternas karaktär till stora delar inte är förknippade med stora risker. En beskrivning av bolagets allmänna risker finns i avsnittet *Risker och riskhantering*. På Coor finns i dagsläget endast ett miljötillstånd för att verksamheten ska kunna bedrivas – ett tillstånd för processkylning i en mindre verksamhet i Kotka (Finland). I övrigt har Coors personal personliga behörigheter för att kunna utföra sitt arbete på ett korrekt och säkert sätt.

DE MEST RELEVANTA AV FN:S GLOBALA HÅLLBARHETSMÅL UR COORS PERSPEKTIV

FN:S MÅLOMRÅDE	FN:S DEFINITION	COORS ARBETE FÖR ATT BIDRA TILL MÅLEN UNDER 2016
MÅL 3 HÄLSA OCH VÄLBEFINNANDE	Att säkerställa att alla kan leva ett hälsosamt liv och verka för alla människors välbefinnande i alla åldrar.	Under året har Coor fokuserat starkt på arbetsmiljö & säkerhet, och även utvecklat det interna utbildningsprogrammet. Medarbetarnöjdheten är generellt sett hög, och steg jämfört med 2015. Mer om detta finns att läsa i avsnittet *Social hållbarhet*.
MÅL 5 JÄMSTÄLLDHET	Att uppnå jämställdhet, och alla kvinnors och flickors egenmakt.	Coor har under några år arbetat aktivt för att öka andelen kvinnliga chefer, vilket börjar ge resultat. Mer om detta finns att läsa i avsnittet *Social hållbarhet*. I enlighet med svensk lag genomförs även en årlig lönekartläggning ur ett jämställdhetsperspektiv.
MÅL 8 ANSTÄNDIGA ARBETSVILLKOR OCH EKONOMISK TILLVÄXT	Att verka för en inkluderande och långsiktigt hållbar ekonomisk tillväxt, full och produktiv sysselsättning med anständiga arbetsvillkor för alla.	Coor tillämpar en marknadsmässig och rättvis lönesättningspolicy, och har som mål att erbjuda alla medarbetare en säker, icke-diskriminerande och utvecklande arbetsplats. Coors medarbetare präglas av en stor mångfald ur flera aspekter. Vissa yrken lämpar sig för instegsjobb, både för unga och för nyanlända. Ett inkluderande förhållningssätt är därför naturligt på Coor. Mer om detta finns att läsa under *Social hållbarhet*. En god ekonomisk tillväxt och stabilt resultat är också centralt för Coor, som vuxit stadigt sedan bolaget etablerades 1998. Mer om den ekonomiska utvecklingen finns att läsa under *Affärsmässig hållbarhet*.
MÅL 12 HÅLLBAR KONSUMTION OCH PRODUKTION	Att främja hållbara konsumtions- och produktionsmönster.	Coor vidtar löpande åtgärder för att minimera verksamhetens miljöpåverkan, och erbjuder också grön rådgivning för att bidra till att förbättra kundernas miljöprestanda. Mer om det finns att läsa under *Miljömässig hållbarhet*.

STYRNING OCH KONTROLL AV HÅLLBARHETSARBETET

På Coor finns en särskild hållbarhetskommitté, med uppgift att särskilt syna verksamheten ur ett hållbarhetsperspektiv, att ta fram förslag på gemensamma principer och att samordna större gemensamma hållbarhetsinitiativ.

ALLMÄNT OM HÅLLBARHETSSTYRNING PÅ COOR

Det externa och interna regelverket för styrning och kontroll inom Coor beskrivs utförligt i *Bolagsstyrningsrapporten*. Inom hållbarhetsområdet utgörs det viktigaste interna ramverket av koncernens hållbarhetspolicy, uppförandekod samt de gemensamma värderingarna. Alla dessa styrverktyg finns tillgängliga på bolagets intranät och externwebb (under fliken Om Coor/Hållbarhet). Under 2016 uppdaterades bolagets hållbarhetspolicy.

HÅLLBARHETSREDOVISNING OCH KONTROLL

Coor sammanställer årligen en hållbarhetsredovisning, som i allt väsentligt är upprättad enligt den internationella hållbarhetsstandarden GRI (Global Reporting Initiative) G4. En GRI-komplettering till denna hållbarhetsredovisning tillhandahålls på bolagets hemsida under fliken Om Coor/Hållbarhet från och med slutet av april (endast på engelska).

ANSVAR OCH ORGANISATION

Enligt styrelsens delegering har Coors vd och koncernledning det övergripande ansvaret för Coors hållbarhetsarbete. För nödvändig styrning och uppföljning finns en särskild hållbarhetskommitté, som är direkt underställd koncernledningen. Hållbarhetskommittén består av chefer med ansvar för specialistfunktioner med betydande hållbarhetspåverkan, och leds av koncernens Kommunikations- och Hållbarhetsdirektör.

Hållbarhetskommitténs uppgift är att utarbeta förslag till policy, övergri-

BESKRIVNING AV HÅLLBARHETSSTYRNINGEN INOM COOR

Hållbarhetskommittén utgörs av chefer med ansvar för frågor som är särskilt viktiga ur hållbarhetssynpunkt. Till hållbarhetskommittén har även knutits koncernens nätverk för arbetsmiljö, miljö och kvalitet respektive sociala frågor (del av det nordiska HR-nätverket).

*HSEQ står för Health, Safety, Environment och Quality (hälsa, säkerhet, miljö och kvalitet).

pande målsättningar och principer för styrning av koncernens hållbarhetsarbete. Hållbarhetskommittén har även i uppgift att säkerställa att hållbarhetsperspektivet tillvaratas, att sätta och löpande följa upp hållbarhetsindikatorerna samt utifrån ett intressent- och omvärldsperspektiv årligen föreslå särskilda åtgärder inom hållbarhetsområdet.

Eftersom miljöfrågor och arbetsmiljöfrågor är nationella och ibland skiljer sig åt mellan länder, med olika regelverk och praxis, ligger ansvaret för genomförandet på driftsorganisationerna. Ett antal nätverk utför ett tvärfunktionellt arbete mellan koncernens operativa enheter för att säkerställa enhetlighet i arbetet, och för att sprida goda idéer.

Som stöd för hållbarhetsarbetet använder Coor även ett antal kontroll- och stödsystem, till exempel för bevakning av förändringar i lagar och föreskrifter och för kemikaliehantering.

Hållbarhetskommittén sammanträder normalt två gånger per år, och därefter vid behov. Bland frågor som behandlas kan nämnas nyheter inom lagstiftning och praxis, uppföljning av olika hållbarhetsfrågor och initiativ samt prioriteringsdiskussioner. Under 2016 sammanträdde kommittén fem gånger, eftersom hållbarhetsplattformen (policyn, indikatorerna och de väsentliga hållbarhetsaspekterna) reviderades.

ARBETE INOM AFFÄRSMÄSSIG HÅLLBARHET

För Coor innebär affärsmässig hållbarhet en etiskt försvarbar och lönsam utveckling över tid, vilket uppnås genom fokus på resultat, tillväxt, kvalitet och utveckling.

STABIL OCH GOD RESULTATUTVECKLING

Alla bolagets intressenter, inte minst kunder, medarbetare, ägare och leverantörer, ska kunna lita på att Coor utvecklas positivt och lönsamt över tid. Förmågan att attrahera nya kunder, teckna bra avtal och systematiskt följa upp den löpande utvecklingen är central i detta arbete. Varje år upprättas en budget som följs upp regelbundet, och vid behov vidtas nödvändiga åtgärder för att möta förändringar som eventuellt uppstår. Mer om hur bolagets verksamhet styrs och följs upp beskrivs i *Bolagsstyrningsrapporten*.

Under 2016 redovisade Coor en bra resultatförstärkning och ett starkt kassaflöde. Nettoomsättningen ökade med 2 procent ill 7 631 (7 482) MSEK och rörelseresultatet (justerat EBITA) ökade till 440 (374) MSEK. Operativt kassaflöde uppgick till 426 (274) MSEK. Mer om bolagets ekonomiska utveckling 2016 finns att läsa i avsnittet *Förvaltningsberättelse*.

Som en ansvarstagande samhällsaktör är det självklart att skattemässiga frågor hanteras enligt gällande lagstiftning och rådande praxis i respektive land.

NÖJDA KUNDER GENOM EN VÄRDEADDERANDE LEVERANS

En förutsättning för en stabil och lönsam utveckling över tid är långa kundrelationer med nöjda kunder. Genom en regelbunden dialog med bolagets kunder fångar Coor löpande upp synpunkter. Coor genomför också olika undersökningar, dels på lokal nivå men också centralt genom en omfattande årlig kundundersökning. I 2016 års undersökning deltog drygt 1 200 respondenter från knappt 300 företag i alla länder där Coor bedriver verksamhet. Svarsfrekvensen uppgick till 57 procent. På aggregerad nivå ökade kundnöjdheten för tredje året i rad, och resultatet blev totalt sett 68 (66).

En viktig förklaring till de nöjda kunderna är att Coor levererar säkra och bra tjänster, anpassade till kundernas föränderliga behov, och att Coor proaktivt föreslår förbättringar. Coor bedriver därför ett strukturerat förbättrings- och innovationsarbete.

Lika viktigt är att Coor levererar sina tjänster på ett säkert och professionellt sätt. För att säkerställa en effektiv och kvalitativ leverans har Coor valt att kvalitetssäkra all verksamhet enligt ISO 9001:2015, och följs därmed regelbundet upp genom interna och externa revisioner. Den externa revisionen av kvalitetsarbetet utförs av Det Norske Veritas. I samband med 2016 års externa revision uppmärksammades särskilt Coors arbete med

PRINCIPIELLA STÄLLNINGSTAGANDEN

- Coor ska bedriva en professionell verksamhet och leverera värdeadderande och innovativa lösningar baserade på kundernas krav på funktionalitet, effektivitet och säkerhet.
- Coor ska utvecklas stabilt och lönsamt utifrån ett etiskt och moraliskt försvarbart förhållningssätt.
- Coor ska tillhandahålla tillförlitlig och relevant information på ett säkert sätt.

ÖKAD KUNDNÖJDHET

I årets kundundersökning steg kundnöjdheten för tredje året i rad. Kundnöjdheten är högst i Finland och Sverige, men störst förbättring i 2016 års mätning stod den danska verksamheten för.

Kundundersökningen är ett viktigt verktyg i Coors utvecklingsarbete. Resultatet ger värdefull information om hur kunderna uppfattar Coor, vad de tycker att Coor är bra på och vad som kan förbättras. Områden som Coors kunder lyfter fram som styrkor är ett väl anpassat serviceutbud och medarbetarnas bemötande och höga servicemedvetande. Ett generellt förbättringsområde är förmågan att säkerställa en jämn och bra leverans. För att åtgärda detta har Coor under året etablerat centrala tjänsteforum för de största tjänsterna. Dessa forum har i uppgift att utveckla en gemensam tjänstestandard, som syftar till att säkerställa en god och effektiv leverans.

riskhantering, som ansågs vara väl förankrad på olika nivåer i bolaget. Inga allvarliga avvikelser rapporterades.

GOD ETIK OCH MORAL

Coor har samlat de affärsetiska principer som gäller för verksamheten i en gemensam uppförandekod, Code of Conduct. Principerna ska fungera som vägledning för dagliga arbetsuppgifter och beslut. För att säkerställa att koden efterlevs har Coor inrättat en visselblåsartjänst, som beskrivs närmare i faktarutan nedan.

Uppförandekoden finns tillgänglig på bolagets intranät och hemsida, och är också en del av anställningsvillkoren på Coor. Innehållet i koden diskuteras i samband med det årliga utvecklingssamtal som erbjuds alla medarbetare. Vid detta tillfälle ska medarbetarna skriftligen bekräfta att de har läst igenom, förstått och åtar sig att följa principerna.

För Coors leverantörer finns en särskild uppförandekod som ingår i Coors allmänna inköpsvillkor.

BLÅS I VISSLAN

Alla personer som berörs av Coors verksamhet ska bli bra behandlade och känna sig trygga och säkra. Därför har Coor en visselblåsartjänst, som gör det möjligt för medarbetare, leverantörer och kunder att anonymt rapportera misstanke om missförhållanden. Självklart kan medarbetarna alltid vända sig till en chef med sina misstankar, men om det av olika skäl inte är möjligt kan man göra en anmälan i Coors visselblåsartjänst på intranätet och på webben. För att trygga anonymiteten hanteras tjänsten från och med 2016 av en extern part och alla rapporter behandlas konfidentiellt. Systemet finns på alla nordiska språk samt på engelska, estniska, franska, ungerska, holländska och polska. Under 2016 inrapporterades sex ärenden. Alla inrapporterade ärenden utreds noga, och om brott konstateras kan det ligga till grund för uppsägning av anställning eller avtal, och/eller polisanmälan.

STYRNING AV BETYDANDE LEVERANTÖRER

Vid årsskiftet hade Coor cirka 200 betydande ramavtalsleverantörer. Innan ett betydande leverantörsavtal tecknas utvärderas leverantören utifrån allmän leveransförmåga, kvalitet, ekonomi, arbetsmiljöarbete, miljöarbete med mera. Leverantören måste också verifiera att verksamheten motsvarar kraven i Coors etiska riktlinjer för leverantörer. Ett brott mot dessa riktlinjer likställs vid ett avtalsbrott och kan leda till att samarbetet avbryts.

Under avtalsperioden övervakar Coor löpande såväl leveransen som leverantören för att så långt som möjligt säkerställa att överenskommelserna i avtalen efterlevs. Som stöd för den löpande leverantörsuppföljningen används olika digitala verktyg, där leverantören lämnar information om sin verksamhet ur olika hållbarhetsaspekter. Leverantörsuppföljningar genomförs löpande såväl lokalt som centralt. Under 2016 genomfördes ett 50-tal större centrala leverantörsutvärderingar/-uppföljningar bland betydande ramavtalsleverantörer.

GOD KOMMUNIKATION OCH RAPPORTERING

Enligt Coors kommunikationspolicy ska kommunikationsarbetet på Coor bedrivas strukturerat och aktivt, och präglas av långsiktighet, tydlighet, saklighet och transparens. Målsättningen är att lägga grunden för goda, förtroendefulla relationer med bolagets intressenter. När det gäller ekonomisk redovisning och rapportering ska vedertagna principer och standarder tillämpas.

Coors finansiella rapportering följer den internationella redovisningsstandarden IFRS, International Financial Reporting Standards. Den externa rapporteringen granskas av revisionsfirman PwC.

LEVERANTÖRSSTYRNING

Coor är, totalt sett, en stor inköpare av tjänster och produkter, vilket gör att inköpsfrågor och leverantörsstyrning är centrala. Det är viktigt för Coor att välja ansvarsfulla affärspartners, som också samarbetar med Coor för att hitta innovativa, hållbara lösningar.

Inom hela bolaget finns en gemensam inköpsprocess, som beskriver hur inköpsarbetet ska bedrivas. Eftersom Coor har ett stort antal tjänster som levereras på många orter är antalet leverantörer relativt stort. Leverantörerna klassificeras som ”betydande” eller ”mindre betydande” utifrån avtalsvärde och/eller potentiell risk.

Coors leverantörer delas också in i olika kategorier (utifrån typ av vara/tjänst). Under 2016 genomfördes en översyn av kategoriarbetet, och ett stort antal inköpsavtal omförhandlades. Sedan 2015 har stora ansträngningar gjorts för att öka avtalslojaliteten, som visar andel inköp från centrala och lokala leverantörer med avtal. Under 2015 ökade avtalslojaliteten från 62 till 75 procent, och under 2016 ökade den till 80 procent.

ARBETE INOM SOCIAL HÅLLBARHET

Social hållbarhet för Coor innebär ett stort ansvarstagande som arbetsgivare, men också ett lokalt samhällsengagemang.

ARBETSMILJÖ OCH SÄKERHET

Coors målsättning är att erbjuda alla medarbetare en god och säker arbetsmiljö. Eftersom Coor erbjuder ett stort antal tjänster med varierande risker till kunder i olika miljöer måste säkerhetsarbetet anpassas till lokala förutsättningar. För koncernen finns dock en tydlig nollvision gällande arbetsrelaterade olyckor med en gemensam plattform och ett enhetligt angreppssätt för säkerhetsfrågor inom arbetsmiljö.

Under 2016 har flera landspecifika initiativ i syfte att öka riskmedvetenheten och minska olyckorna genomförts. En viktig symbolhandling var också högsta ledningens deltagande i skyddsronder i olika delar av verksamheten, vilket uppfattades som positivt.

Coors arbetsmiljö- och säkerhetsarbete bedrivs i linje med kraven i den internationella arbetsmiljöstandarden OHSAS 18001. Under första halvåret 2017 kommer Coor att genomföra en gapanalys i verksamheten utifrån de nya kraven i ISO 45001:2016, och därefter fatta beslut om när och hur en certifiering till den nya ISO-standarden kan genomföras.

Inom Coor finns ett koncerngemensamt system för rapportering av incidenter och olyckor. För 2016 inrapporterades 1 168 (433) riskobservationer, 710 (332) tillbud och 287 (203) olyckor. De vanligaste olyckorna var lindrigare skärskador, halk- och fallolyckor. Ingen arbetsrelaterad olycka med dödlig utgång inträffade. Förklaringen till det ökade antalet olyckor ligger delvis i att

PRINCIPIELLA STÄLLNINGSTAGANDEN

- Coor ska aktivt arbeta för välmående medarbetare och en säker arbetsmiljö.
- Coor värnar om mångfald, jämställdhet och utveckling av bolagets medarbetare.
- Coor ska bidra till samhällsutvecklingen genom lokala samhällsförbättrande initiativ.

en större del av verksamheten nu rapporterar i systemet (till exempel den belgiska verksamheten och fler restauranger), men också i att olyckorna faktiskt har ökat. Att minska antalet olyckor är ett prioriterat område för Coor under 2017, och ett flertal åtgärder planeras.

HÄLSOFRÄMJANDE ARBETE

Coors hälsoarbete fokuserar på förebyggande hälsoåtgärder och att reducera sjukfrånvaron. Sjukfrånvaro mäts systematiskt på landsnivå. Den totala sjukfrånvaron 2016 ökade till 6,2 (5,9) procent, vilket i jämförelse med andra servicebolag är lågt, men skillnaderna mellan länder och enheter är stor. Inom vissa yrkesgrupper, exempelvis lokalvårdare, är sjukfrånvaron högre.

Sjukfrånvaron följs upp och analyseras i varje land, som också genomför olika åtgärder för att minska sjukfrånvaron i yrkesgrupper och enheter med hög frånvaro. Även hälsofrämjande aktiviteter och program utförs inom varje land, och även på lokal nivå.

COOR CLEANING ACADEMY

UTBILDNINGSSATSNING FÖR COORS LOKALVÅRDARE

Medarbetarutveckling är en prioriterad fråga för Coor, som därför erbjuder olika typer av utbildningar. Under 2016 utvecklades en ny lokalvårdsutbildning, Coor Cleaning Academy, som är ett program med ett brett utbud av kurser som ges både internt och externt. Alla lokalvårdare kommer att gå grundutbildningen Cleaning the Coor way, för att säkerställa att de har den kunskap som behövs för att kunna städa på ett säkert, hållbart och professionellt sätt.

MEDARBETARNÖJDHET OCH ENGAGEMANG

Coor genomför årligen en omfattande medarbetarundersökning med hjälp av ett externt undersökningsbolag. Genom undersökningen har medarbetarna möjlighet att anonymt uttrycka sin åsikt om hur det är att jobba på Coor. Till 2016 års undersökning erbjöds knappt 6 400 medarbetare att svara på undersökningen, och svarsfrekvensen var 66 procent, vilket är lägre än föregående år. En särskild arbetsgrupp har tillsatts för att utreda orsaken och vidta åtgärder för att öka svarsfrekvensen i kommande undersökning.

Undersökningen 2016 gav ett förbättrat resultat inom många områden. Jämfört med 2015 ökade totalindex från 68 till 69. Resultatet varierar kraftigt mellan olika organisatoriska enheter, och följs upp lokalt genom work-shops och med handlingsplaner.

Personalomsättningen (exklusive pensionsavgångar) ökade under året från 9,2 till 12,3 procent, vilket jämfört med andra servicebolag är relativt lågt. Ökningen jämfört med föregående år förklaras nästan uteslutande av en ovanligt stor personalomsättning i den norska skadeserviceverksamheten. En annan yrkesgrupp med relativt hög personalomsättning är lokalvårdare. Coor har under 2016 intensifierat sina ansträningar att minska personalomsättningen.

UTVECKLING FÖR CHEFER OCH MEDARBETARE

Coors ambition är att vara Nordens mest attraktiva arbetsgivare inom FM-sektorn. En förutsättning för detta är att medarbetarna erbjuds utvecklingsmöjligheter, och Coor arbetar därför med utbildningsprogram och andra utvecklingsinsatser.

Det personliga utvecklingssamtalet är en viktig utgångspunkt för medarbetarens kompetensutveckling. Samtalet genomförs årligen och resulterar i en individuell utvecklingsplan. I den anonyma medarbetarundersökningen som genomfördes 2016 angav 96 procent att de var nöjda med utvecklingssamtalet.

På Coor finns också speciellt framtagna utbildningspaket för alla medarbetare (Coor Service School) och chefer (Coor Business School). Syftet är att förklara grundläggande och kritiska affärsfrågor anpassade för Coors verksamhet. Utbildningspaketet innehåller obligatoriska basutbildningar och ytterligare frivilliga fördjupningsprogram. Exempel på ett fördjupningsprogram är "Service i stjärnklass", som är en mycket populär utbildning om servicemannaskap och bemötande. Under 2016 deltog 270 personer i "Coor Service School", och 67 personer i "Coor Management School". 651 personer deltog i "Service i Stjärnklass". Under 2016 utvecklades ett nytt utbildningsprogram för Coors lokalvårdare, "Coor Cleaning Academy".

Utöver de centrala, breda utvecklingsprogrammen genomförs även lokala och tjänstespecifika utbildningsinsatser.

NÖJDA MEDARBETARE

Medarbetarnöjdheten i Coor ökade 2016. Medarbetare i koncernstaber och i den danska verksamheten är mest nöjda. Generellt sett får Coor som arbetsgivare höga omdömen när det gäller medarbetares förutsättningar att utföra sina arbetsuppgifter.

Nöjda och engagerade medarbetare är helt avgörande för en bra leverans till bolagets kunder. Resultatet av undersökningen är därför ett mycket viktigt verktyg i arbetet med att utveckla verksamheten. De områden som Coors medarbetare är mest nöjda med är frågan om Coor som arbetsgivare motsvarar medarbetarnas förväntningar och samarbetet inom den lokala arbetsgruppen. Även ledarskapet på Coor får ett högt betyg. Frågor som medarbetarna tycker att Coor kan förbättra är främst den egna arbetssituationen och arbetsmiljön.

Systemet tar helt anonymt fram de personer som matchar kravprofilen bäst”

Åse Miljateig, rekryterings- och introduktionsansvarig

”DISKRIMINERINGSFRI REKRYTERING ÄR FRAMTIDEN”

En medarbetare varannan dag. Så många nya medarbetare har Coor under 2016 i genomsnitt rekryterat till serviceuppdraget på Nya Karolinska i Solna (NKS), där Åse Miljateig är rekryterings- och introduktionsansvarig. För att i snabb takt kunna hitta rätt kandidat till rätt tjänst har Coor tillsammans med ett rekryteringsbolag, happyrs, tagit fram en diskrimineringsfri rekryteringsprocess. Den är inte bara effektiv utan lyckas även runda de fördomar som ofta spelar in när företag väljer nya medarbetare.

Hur går fördomsfri rekrytering till rent praktiskt?
– När vi ska rekrytera, oavsett om det är en systemintegratör, en låssmed eller en lokalvårdare, så tar vi fram en kravprofil som innehåller arbetsuppgifter, formella krav, kritiska framgångsfaktorer och egenskaper som är viktiga för rollen. Kravprofilen och annonstexten matas in i ett särskilt rekryteringsverktyg och matchas med de kandidater som söker jobbet. Systemet tar helt anonymt fram de personer som matchar kravprofilen bäst, och tar ingen hänsyn till ålder, kön eller annan personlig information. Det handlar helt enkelt om att hitta de bästa medarbetarna för rollen.

Tror du att rekryteringsprocessen påverkat vilka ni anställt?
– Absolut, jag är övertygad om att våra förutfattade meningar påverkar oss i rekryteringsprocessen, oavsett om det är på ett medvetet eller ett omedvetet plan. Människor favoriserar helt enkelt dem de kan spegla sig i eller som påminner om någon de tycker om.

Vad blev resultatet?
– Idag är de flesta medvetna om att mångfald är en tillgång. Olikheter skapar kreativitet och framdrift, och inkludering ger tillväxt. Genom vårt sätt att arbeta med diskrimineringsfri rekrytering ser vi att mångfalden kommer per automatik.

UPPFÖLJNING OCH REKRYTERING AV CHEFER

Det finns stora fördelar med att internrekrytera chefer, och vid alla chefstillsättningar försöker Coor alltid hitta interna kandidater. Det innebär att Coor ständigt måste ha en god uppfattning om potentiella och befintliga chefer, och Coor arbetar aktivt med utveckling och uppföljning av chefsämnen och chefer.

Utgångspunkten för såväl utvärdering som utveckling av bolagets chefer är de framgångsfaktorer som finns i Coors ledarmodell. Coor använder både interna och externa chefsutvecklingsprogram för att utveckla de mest potentiella chefskandidaterna.

En viktig chefsuppföljningsaktivitet är den årliga chefsutvärderingen "Management Review", som är ett detaljerat system för att kunna följa alla chefers utveckling över tid. Ett annat viktigt uppföljningsverktyg är ledarskapsindex som mäts i samband med den koncerngemensamma medarbetarundersökningen.

LIKABEHANDLING, MÅNGFALD OCH INKLUDERING

Inom Coor finns en stark övertygelse om att en mångfald av personligheter, erfarenheter och kunskaper berikar bolaget. Coors uppförandekod slår tydligt fast att varje medarbetare ska behandlas respektfullt och rättvist oavsett kön, ålder, etnicitet, religion, funktionsnedsättning eller sexuell läggning.

För närvarande fokuserar Coor främst på att öka antalet kvinnliga chefer. Vid årsskiftet hade Coor totalt sett 53 (53) procent kvinnor. Andelen kvinnliga ledande befattningshavare uppgick till 41, vilket är samma andel som föregående år. Frågan har haft hög prioritet under de senaste åren. Exempel på åtgärder som genomförts under 2016 är ökat fokus på frågan i rekryteringsprocessen. Under 2016 genomförde Coor i Sverige även mycket uppskattade workshops med samtliga chefer kring mångfalds- och jämställdhetsfrågorna.

Generellt sett är FM-branschen en bransch som kan erbjuda många unga och nyanlända en första anställning. Andelen utlandsfödda är ofta högre i FM-bolag än ett genomsnittligt företag. Även på Coor finns en stor etnisk mångfald, vilket innebär att det är viktigt med ett tolerant och inkluderande förhållningssätt. I vissa yrkesgrupper är mångfalden större, till exempel inom lokalvård. Även om Coor ställer grundläggande krav på relevanta språkkunskaper måste viktig information anpassas så att alla förstår den. Inom lokalvården används därför mycket bilder och symboler för att beskriva arbetsmetoder etc.

Alla former av trakasserier är oacceptabla. I den årliga medarbetarundersökningen efterfrågas särskilt om medarbetarna upplevt diskriminering på arbetsplatsen. 2016 var resultatet 3 procent, vilket är i nivå med föregående år.

LOKALT SAMHÄLLSENGAGEMANG

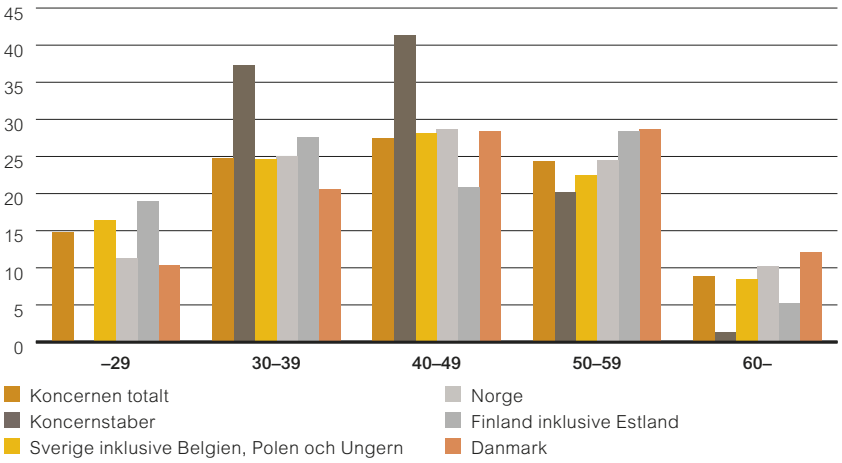
Coors ambition är att på olika sätt förbättra den sociala välfärden i den närmiljö där Coor bedriver verksamhet. Aktiviteterna varierar från land till land. Som exempel på lokala samhällsengagemang som genomfördes 2016 kan nämnas att FOOD by Coor i Danmark i samarbete med UCC Campus Carlsberg donerade julmat till hemlösa i Sydhav-

nen utanför Carlsberg. I Finland initierades ett utbildningsprogram för nyanlända och utstötta ungdomar tillsammans med Helsingfors Diakonissa institut.

Coor i Sverige har under året tecknat avtal med Arbetsförmedlingen om att gå med i 100-klubben. För Coor handlar det om att under en period om tre år ta emot 100 nyanlända i praktik. Initiativet påbörjades under andra halvan av 2016 och Coor tog emot tre praktikanter under 2016. Utöver detta tar också Coor löpande emot unga praktikanter för att slussa ut på arbetsmarknaden i alla nordiska länder.

Istället för kundgåvor till jul donerade Coor pengar till ”Läkare utan gränser”. Medarbetarna i Sverige, Norge och Danmark avstod från den årliga julklappen, och pengarna skänktes istället till olika hjälporganisationer.

ÅLDERSFÖRDELNING PER LAND



STÖD TILL UNGA HEMLÖSA

Hemlösheten bland danskar ökar kraftigt – speciellt bland ungdomar. I Köpenhamn har antalet unga hemlösa ökat med 50 procent bara de senaste två åren. Coor i Danmark inledde under 2016 ett samarbete med den ideella organisationen Hellebro, som driver ett drop-in center i Köpenhamn för unga hemlösa från hela landet. Coors medarbetare samlade in vinterkläder och skänkte dem, tillsammans med begagnade datorer och julmat, till ungdomarna. Nästa år kommer de unga från Hellebro även få möjlighet att praktisera i någon av Coors verksamheter.

MEDARBETARRELATERADE NYCKELTAL PER LAND

	KONCERNEN TOTALT	KONCERN-STABER	COOR I SVERIGE[1)]	COOR I NORGE	COOR I DANMARK	COOR I FINLAND[2)]
Allmänna nyckeltal 2016 (2015)						
Antal medarbetare totalt, FTE	6 327 (6 381)	75 (76)	3 420 (3 294)	1 309 (1 384)	746 (821)	778 (807)
Antal medarbetare, HC	6 850 (6 852)	75 (77)	3 692 (3 507)	1 392 (1 465)	865 (949)	826 (854)
Andel chefer, %	9,6 (9,3)	30,7 (24,6)	9,7 (9,4)	12,6 (12,5)	4,2 (4,1)	8,0 (6,3)
Medelålder, totalt	43 (43)	43 (42)	43 (43)	44 (44)	45 (45)	40 (41)
Nyckeltal, personalomsättning 2016 (2015)						
Personalomsättning totalt, %	13,7 (10,5)	12,0 (6,6)	12,3 (9,0)	14,5 (6,1)	14,8 (16,3)	17,4 (17,1)
...varav egen begäran, %	12,3 (9,2)	12,0 (6,6)	10,8 (7,3)	13,0 (5,6)	13,8 (14,9)	16,6 (16,1)
...varav pension, %	1,4 (1,3)	0 (0)	1,5 (1,6)	1,5 (0,6)	1,5 (1,5)	0,8 (1,0)
Nyckeltal, jämställdhet 2016 (2015)						
Andel kvinnor totalt, %	53 (53)	37 (39)	52 (52)	50 (52)	52 (51)	62 (62)
Andel kvinnliga chefer, %	44 (41)	39 (39)	47 (46)	43 (37)	38 (26)	39 (38)
Nyckeltal, friskvårdsarbete 2016 (2015)						
Sjukfrånvaro	6,2 (5,9)	1,7 (0,8)	5,7 (4,9)	8,6 (9,4)	5,5 (5,0)	5,8 (5,8)

1) INKLUSIVE BELGIEN, POLEN, UNGERN 2) INKLUSIVE ESTLAND

ARBETE INOM MILJÖMÄSSIG HÅLLBARHET

Miljömässig hållbarhet för Coor innebär att värna om miljön genom att aktivt försöka reducera den egna och kundernas miljöpåverkan samt att optimera resursutnyttjandet.

COOR GREEN SERVICES – ETT UNIKT VERKTYG FÖR GRÖN RÅDGIVNING

I avsaknad av ett bra utvärderingsverktyg som kan användas för alla de tjänster som Coor erbjuder utvecklade Coor år 2010 ett eget verktyg, Coor Green Services. Verktyget baseras på andra kända miljöstandarder, som till exempel Svanen, och används för att identifiera miljöprestandan i olika leveranser. Detta hjälper Coor att kunna föra en kvalificerad dialog med bolagets kunder, och att komma med konkreta förbättringsförslag. Verktyget är mycket uppskattat av miljömedvetna kunder. I och med att verktygets kriterier ses över årligen är det en verklig garant för en hög miljöstandard.

Med hjälp av Coor Green Services gör Coor en årlig granskning av sina leveranser för de kunder som önskar. Kunder som uppfyller 69 procent av de fastlagda kriterierna uppnår Coor Green Service Silver, och de som uppfyller 85 procent uppnår guldnivå.

Under 2016 granskades 76 (86) kundsiter, varav 36 (38) uppnådde guldnivå och 37 (39) silvernivå. Även Coors regionkontor granskades, och Esbo-kontoret samt Oslo-kontoret erhöll silvercertifikat.

Coor i Sverige delar också årligen ut ett pris till ”Årets Miljöstjärna”. Priset delas ut till den av bolagets kunder som utmärkt sig särskilt inom miljöområdet. Under 2016 delades priset ut till Länsförsäkringar. Tidigare års vinnare har varit ICA, NCC, Vasakronan och Skanska.

KUNDERS ENERGIANVÄNDNING

Kvalificerad energirådgivning är en allt mer efterfrågad tjänst. Ur miljösynpunkt är det den enskilt viktigaste tjänsten där Coor kan bidra till en bättre miljö genom minskade koldixidutsläpp. Inom Coor samlas energispecialister i olika kompetenscentrum, som erbjuder såväl systematiskt energiarbete som större engångsinsatser. En tjänst som vuxit kraftigt under 2016 är energikartläggningar, som från och med 2016 är obligatoriskt för alla större bolag inom EU.

I syfte att sprida smarta, energibesparande lösningar mellan olika organisatoriska enheter taggas alla energibesparande förbättringsförslag och lösningar som registreras i koncernens förbättringssystem särskilt. Detta underlättar kunskapsinsamling och informationsutbyte mellan Coors kunder. Under 2016 rapporterades 42 (35) energirelaterade åtgärder i förbättringssystemet.

ÅTGÄRDER FÖR ATT MINSKA DEN EGNA MILJÖPÅVERKAN

Coors verksamhet påverkar miljön genom den energi som används främst för uppvärmning av egna kontor, utsläpp från transporter, kemikaliehantering och avfallshantering. Med anledning av att Coor de senaste åren i högre utsträckning driver restauranger i egen regi har även råvaruhantering blivit en allt viktigare fråga.

Energianvändning och utsläpp

De koldioxidutsläpp som Coors verksamhet genererar är utsläpp från egna servicefordon, från affärsresor och uppvärmning av egna kontor. Coors långsiktiga målsättning är att fasa ut fossila bränslen. Under 2016 fokuserades främst på att minska koldioxidutsläppen från egna bilar genom att öka andelen elbilar inom Coor. Idag finns totalt tio elbilar i drift, och fyra nya beställdes mot slutet av året.

PRINCIPIELLA STÄLLNINGSTAGANDEN

- Coor ska aktivt medverka till att minimera kundernas miljöpåverkan, inte minst deras energianvändning
- Coor ska bedriva ett strukturerat och proaktivt internt miljöarbete

LÄNSFÖRSÄKRINGAR – EN MILJÖSTJÄRNA

Varje år delar Coor i Sverige ut priset Årets Miljöstjärna till en kund i Sverige som utmärkt sig i arbetet med att skapa långsiktigt hållbara servicetjänster. 2016 fick Länsförsäkringar priset, eftersom de, tillsammans med Coor, under en kort tid vidtagit flera medvetna åtgärder för att gå från silver- till guldnivå inom Coors hållbarhetsverktyg Green Services.

– Vi har dels lyckats skapa en företagskultur där miljöfrågor har hög prioritet, dels gjort en mängd insatser för att spara energi och arbeta mer hållbart, sa Sten Dunér, vd för Länsförsäkringar, vid prisutdelningen.

Tack vare en bred användning av modern teknik kan flera affärsresor ersättas av distansmöten. Under 2016 fick alla medarbetare på Coor tillgång till verktyg som innebär att de enkelt kan delta i distansmöten, och användningen av dessa verktyg ökade markant.

På huvudkontoret i Kista används grön el, och mot slutet av 2016 beslutades att, om möjligt, gå över till grön el även på bolagets övriga landskontor. I enlighet med nya EU-direktiv påbörjades också en energikartläggning av verksamheten.

Kemikaliehantering

I delar av leveransen använder Coor kemikalier, främst inom lokalvård och fastighetsskötsel. Från och med 2016 använder hela koncernen ett gemensamt kemikaliehanteringssystem, iChemistry. Systemet ger god vägledning när det gäller olika produkters miljöpåverkan. I slutet av 2016 fanns 3 288 produkter registrerade i systemet vilket är en ökning jämfört med föregående år, som uteslutande beror på att fler enheter anslutit sig till systemet.

I lokalvårdsleveransen används doseringssnåla lösningar i hög utsträckning, och under 2016 beslutades om en ny lokalvårdsstandard som förväntas minska antalet kemikalier.

Avfallshantering

På alla Coors större kontor tillämpas sedan flera år källsortering. Avfallet återvinns i hög grad. Även utrangerade arbetsdatorer omhändertas av specialister som ser till att de återanvänds eller återvinns på ett ansvarsfullt sätt. Datorerna renoveras och får nytt liv eller plockas isär så att exempelvis jordartsmetaller tas tillvara.

Under 2016 startade ett stort projekt för att reducera matsvinnet som uppstår i Coors restauranger, se mer i separat faktaruta.

Råvaruhantering

Vid årsskiftet ansvarade Coor för över 110 restauranger och caféer, som drivs under det egna produktvarumärket FOOD by Coor. Det innebär att Coor idag är en stor inköpare av råvaror till restaurangerna och att råvaruhantering blivit en större fråga än tidigare. I syfte att bättre kunna kontrollera råvaruinköpen har Coor under 2016 etablerat ett koncerngemensamt inköps- och matplaneringssystem. För mer information om mathantering inom Coors restauranger, se separat faktaruta.

ÅTGÄRDER FÖR ETT SYSTEMATISKT MILJÖARBETE

Coors miljöarbete är certifierat enligt ISO 14001:2015 och följs därmed regelbundet upp genom interna och externa revisioner. Miljöarbetet revideras externt av Det Norske Veritas. I samband med 2016 års externa revision fick Coor beröm för hanteringen av miljöaspekter samt Green Services-verktyget. Inga allvarliga avvikelser rapporterades.

Inom Coor finns också en grundläggande, obligatorisk miljöutbildning som alla nyanställda måste genomföra under sitt första anställningsår. Syftet är att fokusera på miljöfrågan och att säkerställa ett kvalitativt och systematiskt miljöarbete i hela verksamheten.

MILJÖARBETE INOM FOOD BY COOR

Att verka för en minskad miljöbelastning och att erbjuda moderna, hälsosamma måltidslösningar är några av de grundläggande kundlöften som en FOOD by Coor-restaurang representerar. Rödlistad fisk är förbjuden i alla restauranger, och andelen ekologiska produkter och vegetariska alternativ ökar stadigt. Allt kaffe som serveras i restaurangerna baseras på rättvisemärkta bönor. I Sverige är de flesta restaurangerna KRAV-certifierade, och i Danmark finns en restaurang med ett bronsdiplom i ekologi (vilket innebär att 30 procent av råvarorna är ekologiska).

Under 2016 initierades ett stort projekt för att reducera matavfallet från Coors restauranger. Det handlar både om att motivera matgästerna att inte slänga mat, men också om att optimera produktionen.

Under 2017 kommer samliga FOOD by Coor-restauranger börja mäta sitt avfall, och mål för att minska avfallet kommer därefter att införas. I syfte att minska avfallet från gästernas tallrikar har ett flertal restauranger infört ett betalsystem där kunderna betalar för den mängd mat de tar, vilket resulterat i mindre matsvinn.

Under 2016 lanserade FOOD by Coor i Norge också en egen ekologisk produktserie med varor som juice, honung och kaffeblandningar.

REDOVISNING AV HÅLLBARHETSINDIKATORER

Coor redovisar årligen ett antal indikatorer, som sammantaget ger en bild av hur bolagets hållbarhetsarbete utvecklas. Under 2016 gjordes en översyn av bolagets hållbarhetsindikatorer.

UPPFÖLJNING AV AFFÄRSMÄSSIGA HÅLLBARHETSINDIKATORER

	UTFALL 2016	UTFALL 2015
Nettoomsättning, MSEK	7 631	7 482
Justerad EBITA-marginal, % [1]	5,8	5,0
Kassagenerering, % [2]	93	104
Inbetalda skatter, mdSEK [3]	2,3	2,1
Lönekostnader, MSEK [4]	3 467	3 328
Antal inrapporterade och utredda ärenden avseende misstänkta överträdelser mot Code of Conduct [5]	6	5
Antal registrerade och genomförda förbättringsinitiativ [6]	8 103	6 936
Utfall i kundnöjdhetsmätning [7]	68	66
Andel förlängda kundavtal [8]	80	90
Avtalslojalitet avseende inköp, årsmedelvärde, % [9]	80	75
Antal anställda vid årets slut (FTE) [10]	6 327	6 381
...varav andel kvinnor, %	53	53
Antal chefer [11]	659	635
...varav andel kvinnor, %	41	41
Frivillig personalomsättning, % [12]	12,3	9,2
Sjukfrånvaro, % [13]	6,2	5,9
Antal olyckor [14]	287	203
Antal dödsfall	0	0
LTIF [15]	8,4	N.A.
TRIF [16]	21,3	N.A.
Utfall i medarbetarundersökning [17]	69	68
Ledarskapsindex [18]	74	73
Antal större lokala sociala utvecklingsprojekt	5	N.A.
Antal registrerade produkter i kemikaliehanteringssystemet [19]	3 288	2 893
Energianvändning i större egna kontor, kWh/m^2 [20]	52,9	N.A.
Bilpark: medelutsläpp för leasade servicefordon, g/km [21]	161	163
Koldioxidutsläpp från tjänsteresor (med tåg eller flyg) per medarbetare [22]	0,0095	0,070
Genomsnittligt utfall efter genomförd miljögranskning med hjälp av Coor Green Services, % [23]	83,2	80,8

NOTER

1) För definition, se avsnitt *Definitioner.*
2) För definition, se avsnitt *Definitioner.*
3) Avser samtliga betalda skatter (bolagsskatt, moms och personalrelaterade skatter) till skattemyndigheter under respektive år.
4) Lönekostnader, sociala avgifter och pensioner.
5) Ärenden anmälda via Coors visselblåsarsystem, genom vilket medarbetare, leverantörer och kunder anonymt kan anmäla misstanke om brott mot Coors uppförandekod.
6) Antal genomförda förbättringsförslag, som registrerats i Coors IT-baserade förbättringssystem Actio.
7) Coor genomför årligen en omfattande kundundersökning med hjälp av ett externt undersökningsbolag.
8) Kundernas omförhandlingsgrad kommenteras på *sidan 10*
9) Andel inköp från centrala och lokala leverantörer med avtal.
10) Antal anställda (FTE) betyder antal medarbetare omräknat till heltidstjänster. Uppgiften inkluderar tillsvidareanställda och visstidsanställda. Medarbetare utan ett garanterat antal timmar inkluderas inte.
11) Som chef definieras arbetsledare med personalansvar
12) Personalomsättningen kommenteras på *sidan 39.*
13) Sjukfrånvaron kommenteras på *sidan 39.*
14) En olycka definieras som en allvarlig och plötslig händelse som orsakar personskada under arbetstid eller till/från arbetet.
15) LTIF ("lost time injury frequenzy") mäter *antalet olyckor* som har orsakat frånvaro från arbetet i mer än 8 timmar. För beräkning av LTIF per miljoner arbetade timmar används följande formel: antal olyckor som har orsakat sjukfrånvaro (8 timmar) x 1 000 000 / antal arbetade timmar.
16) TRIF ("total recorded injury frequenzy") mäter det *totala antalet olyckor* som har inträffat under peioden. För att beräkna TRIF har följande formel använts: totalt antal olyckor x 1 000 000 / antal arbetstimmar.
17) Coor genomför årligen en omfattande medarbetarundersökning med hjälp av ett externt undersökningsbolag. Mer om resultatet finns att läsa på sidan 39.
18) I Coors årliga medarbetarundersökning finns ett antal ledarskapsrelaterade frågor, som sammanfattas i ett särskilt ledarskapsindex.
19) Coor använder ett kemikaliehanteringssystem (iChemistry), och uppgiften avser inregistrerade produkter i detta system. Ökningen jämfört med 2015 beror uteslutande på att fler enheter har anslutit sig till systemet under 2016.
20) I uppgiften ingår Coors kontor i Espoo (Finland) och Kista (Sverige).
21) Medellutsläpp från antalet leasade fordon inom Coor.
22) Redovisade utsläpp är schablonberäknade utifrån antalet tjänsteresor med tåg och flyg som bokats via koncernens gemensamma reseportal. Enligt Coors riktlinjer ska alla tjänsteresor betällas via portalen.
23) Egenkontroll enligt Coor Green Services ska genomföras efter dialog med kunden. Under 2016 granskades 76 siter under perioden juni - november.