



# Hållbarhetsrapport

**HÅLLBARHET.** Bilias verksamhet kännetecknas av ett systematiskt och aktivt hållbarhetsarbete med omtänksamhet om verksamheten och anställda, omvärlden och relationen med kunden. För Bilias omfattar hållbarhetsarbetet ett ansvarsfullt företagande samt att skapa långsiktiga och hållbara lösningar.

## Organisation, ansvar och uppföljning

Koncernens VD är ytterst ansvarig för koncernens hållbarhetsarbete, koncernövergripande mål, handlingsplaner och nyckeltal. I affärsplaneringsprocessen delegeras ansvaret för måluppfyllelse och handlingsplaner till respektive bolags VD.

Efter nedbrytning av målen tar bolagens chefer och medarbetare vid för genomförande och uppföljning av mål samt detaljerade handlingsplaner.

Bilias hållbarhetsarbete följs upp genom interna revisioner, leverantörsbedömningar, det systematiska arbetsmiljöarbetet, årliga medarbetarsamtal och ärendehantering. Hållbarhetsrapporten är granskad av Bilias externa revisorer, KPMG. Varje år genomförs en digital medarbetarundersökning där möjlighet finns till benchmarking av resultat inom och utanför branschen.

I Sverige är moderbolaget Bilias AB och dotterbolagen Bilias Group AB och Bilias Personbilar AB certifierade enligt ISO 9001 och ISO 14001. Under året adderades även delar av Bilias Center Metro AB. I Norge certifierades ytterligare 19 anläggningar inom Bilias Personbil AS. Bilias har en ambition att utvidga koncerncertifikatet med fler dotterbolag.

Under 2019 var 75 procent av anläggningarna i Sverige och Norge certifierade mot både ISO 9001 och ISO 14001.

## Uppförandekod och Whistleblower-system

Hållbarhetsarbetet baseras på koncernens uppförandekod. Koden gäller för alla medarbetare och styrelseledamöter i Bilias koncernen. Uppförandekoden omfattar bland annat mänskliga rättigheter, sociala förhållanden och personal, miljö samt anti-korruption.

Bilias har ett flertal policyer, regler och riktlinjer som speglar de värderingar som fastslås i uppförandekoden. Exempelvis finns en arbetsmiljöpolicy samt en likabehandlingspolicy. Dessa policyer omfattar områden som icke-diskriminering, kränkande särbehandling, jämställdhet och mångfald.

Alla medarbetare i Bilias bolag kan anonymt rapportera överträdelse av uppförandekoden eller andra missförhållanden i ett externt, digitalt whistleblower-system. Detta system har implementerats under de senaste tre åren och har ersatt den tidigare interna hanteringen. Under 2019 gjordes sju anmälningar i systemet vilka har hanterats och bedömts vara okvalificerade. Antalet anmälningar har utvärderats och bedömts vara på en normalnivå för jämförbara bolag.

## Bilias mest betydande miljöaspekter

Ur ett livscykelperspektiv har upphandling och inköp av tjänster och varor betydelse för Bilias direkta och indirekta miljöpåverkan. Genom kravställning vid upphandling beaktas leverantörernas förmåga att anpassa produkter och tjänster med hänsyn till miljön. Genom medvetna inköp kan Bilias välja produkter med lägre miljöpåverkan och bra kvalitet.

Förbränning av fossila bränslen leder till klimatförändringar och påverkan på luft, mark och vatten. Bilias direkta miljöpåverkan är kopplad till tjänsteresor och interna transporter. Utöver detta sker växthusgasutsläpp från transporter som görs av generalagenter och leverantörer. Bilias system för interna video- och telefonkonferenser har framgångsrikt bidragit till att tjänsteresorna inom koncernen blivit färre och utsläppen av klimatpåverkande gaser och ämnen minskat.

Rätt hantering av verksamhetsavfall i livscykelns sista steg begränsar farliga utsläpp och skapar förutsättningar för att varor återanvänds och att material återvinns. På Bilias anläggningar sorteras avfall. Miljöaspekten är betydande då stora mängder farligt avfall hanteras i verksamheten.

Försäljningen och service av begagnade bilar bidrar till återanvändning av produkten genom hela bilens livscykel. Fram till 2018 fokuserade Bilias främst på försäljning av begagnade bilar inte äldre än tre år. Äldre bilar har större miljöpåverkan jämfört med nyare modeller. De flesta kunder byter till en nyare bil i samband med sitt köp av en begagnad bil. Våra bildemonteringar tar hand om bilen i slutet av livscykeln och återanvänder möjliga delar.

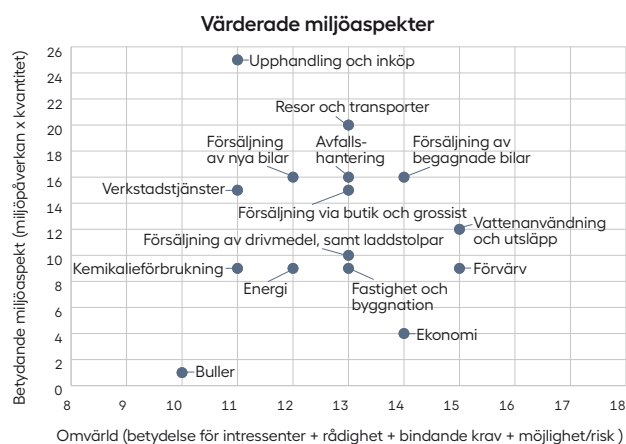
## Miljö

Bilias strävar efter att främja en god miljö och att minimera verksamhetens negativa miljöpåverkan. Delar av Bilias verksamhetsområden som drivmedelsförsäljning, biltvätt, billackering och stora verkstäder är anmälningspliktiga enligt miljöbalken. Bilias har valt att bedriva samma miljöarbete för alla verksamheter oavsett om verksamheten är anmälningspliktig eller inte.

Koncernens inköpsavdelning samarbetar nära med miljöavdelningen. Genom att ställa krav på leverantörer och andra samarbetspartners verkar Bilias aktivt för en god miljö och en ökad miljömedvetenhet i sin värdekedja.

### Miljöaspekter

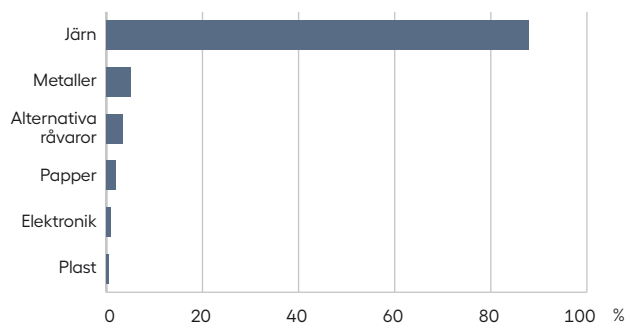
Under 2019 påbörjades arbetet med att likrikta Bilias process för att kategorisera och värdera verksamhetens miljöaspekter, positiva som negativa. Betydande miljöaspekter ska vara representativa för verksamheten samt beakta omvärldens krav och förväntningar. Bilias bildemonteringar har en positiv miljöpåverkan genom att ta tillvara bildelar genom materialåtervinning.



### Minskade utsläpp till mark, vatten och luft

När bilen tvättas på garageuppfarten eller gatan rinner tvättvattnet ner i gatubrunnarna och ofta rakt ut i närmsta sjö eller vattendrag. I Bilias tvättanläggningar, som är byggda för att återanvända och minska vattenförbrukningen, genomförs cirka 160 000 biltvättar varje år. Spillvattnet från anläggningarna går igenom avskiljare för att eliminera risken för att tungmetaller, olja och kemikalier läcker ut i naturen. Liknande tungmetaller, olja och kemikalier kan förekomma i restvattnet från våra däcktvättar och skurmaskiner. Bilias samarbetspartners har en utmaning i att hitta effektivare lösningar för att ersätta transporter av restvatten klassat som farligt avfall.

Bilias samarbetar med avfallsentreprenörer för att hitta hållbara avfallslösningar med högre återvinningsgrad. Som ett exempel har Bilias i Sverige tillsammans med en av sina leverantörer under 2019 bidragit till att minska CO<sub>2</sub>-utsläppen med cirka 10 770 ton. Dessa fördelar sig på följande avfallsgrupper:



Under 2019 rapporterade Bilias inte klimatstatistik till Climate Disclosure Standards Board (CDP) då benchmarkinginformation inte varit tillgänglig för Bilias verksamhetsområde. Bilias kommer att redovisa delar av CDP information, scope 1 och scope 2, i årsredovisningen för 2020.



### Intressentanalys

Bilias förståelse för intressentgruppernas krav och förväntningar på verksamheten är en förutsättning för ett långsiktigt värdeskapande. En analys av intressentgrupper som bedöms ha störst inflytande över och/eller påverkas mest av Bilias verksamhet och hållbarhetsarbete har genomförts. De fyra viktigaste intressentgrupperna identifierades som medarbetare, kunder, generalagenter samt leverantörer. Under 2019 tog Bilias ledning beslut om att vidareutveckla processen för intressentdialog, ett arbete som kommer att genomföras under 2020.

Bilia har höga krav på samarbetspartners vilka förväntas uppfylla kraven i ISO 9001 och ISO 14001. När Bilia ingår avtal med leverantörer ställs även krav mot de tio principerna i FN:s Global Compact.

Kravställningen har bidragit till ett närmare samarbete med leverantörerna. Flera av Bilias leverantörer har erhållit bättre kunskap om gällande lagstiftning samt möjligheter till ett förbättrat miljöarbete. Bilia har även bidragit till ett större intresse för hållbarhetsfrågor. Positiv återkoppling har erhållits från Bilias leverantörer.

### Globala miljömål 2030 för en hållbar utveckling

Bilia bidrar på olika sätt till flera av FN:s 17 Globala miljömål 2030. Bilia fokuserar på de tre mål som bedöms ha störst relevans och väsentlighet för verksamheten samt högst krav och förväntningar från Bilias intressenter. Dessa mål är Hälsa och välbefinnande (mål 3), God utbildning för alla (mål 4) och Hållbar konsumtion och produktion (mål 12).



TVÅ FRÅGOR TILL

### Björn Brodin, Försäljningschef företag, Bilia Personbilar AB, Region Stockholm

#### Hur gör ni för att stödja företagskunden från ett miljöperspektiv?

– Vi informerar löpande om hur olika bränslen och drivlinor påverkar både miljön och kostnadsbilden. Det nya skattesystemet i Sverige (Bonus Malus) och den nya mätmetoden för koldioxidutsläpp (WLTP), har haft en mycket stor påverkan på bilvalet och vår uppgift att guida våra kunder rätt.

#### Vad är viktigt för valet av bil?

– En behovsanalys är viktig för vår rådgivande roll. Den ger oss information om hur bilen ska användas, körsträcka, laddningsmöjligheter och vilken kostnad som accepteras. I vissa lägen kan en ren elbil vara ett utmärkt val men i andra lägen kan en laddhybrid vara att föredra. Diesebil, som numera kan tankas med hållbara biobränslen (HVO), kan vara ett utmärkt miljöalternativ för de som kör långa sträckor då utsläppen blir låga. Vi utbildar löpande våra säljare i miljö och ekonomi kopplat till valet av bil ur ett miljöperspektiv.

## Fokus på tre av FN:s globala miljömål



Droger anses ligga bakom en stor del av den brottslighet med hot, våld och skjutningar som ökar. Droganvändning är ett problem för både individ och företag. Bilia har tillsammans med företagshälsovården genomfört utbildningar för att belysa problematiken kring missbruk och beroende. Bilias Drog- och missbrukspolicy innehåller riktlinjer för hur identifierade anställda ska hjälpas och stödjas.

I Bilia förekommer inte någon kontanthantering för att minimera risken för rån och för att upprätthålla en god och säker arbetsmiljö.

Bilia bidrar även till målet genom att aktivt arbeta med substitution (utbyte) av miljöfarliga ämnen. Under 2019 har Bilia genom utbyte av kemiska produkter minskat antalet kemikalier klassade som cancerogena, mutagena och reproduktionsstörande (CMR). CMR klassificerade produkter utgjorde 2019 endast 0,15 procent av totala antalet produkter som används inom Bilia i Sverige och Norge.



Motorbranschen, inklusive Bilia, har en utmaning i att framöver rekrytera medarbetare till Serviceaffären. De utmaningar som finns är stora pensionsavgångar

kombinerat med ett lågt elevantal på gymnasiet. En strategi är att attrahera och rekrytera framtida tekniker direkt från gymnasieskolan. Därför har Bilia utvecklat Bilia Elevprogram som ska säkerställa att eleverna får en bra och säker praktikperiod hos Bilia. De handledare som tar emot eleverna är certifierade handledare med en godkänd utbildning av Skolverket. Bilia stöttar skolor med program, material och utbildning så att lärarna har kunskap om den senaste tekniken.



Bilia arbetar med generalagenter som har möjlighet och vill uppfylla de krav som finns för hållbar produktion och konsumtion. De produkter och tjänster som

Bilia tillhandahåller bidrar under sin livscykel till negativ miljöpåverkan, genom nyttjande av fossila bränslen och utsläpp som kan påverka klimat, miljö och hälsa negativt. Bilia har ett ansvar mot kunder och anställda att beskriva verksamhetens, produkternas och tjänsternas påverkan och hur negativa effekter kan mildras genom hållbara val. Vi hjälper kunden att ta beslut om sin miljöpåverkan genom ett produktförslag baserat på en behovsanalys av kundens förutsättningar och önskemål. Vi arbetar nära våra leverantörer och bidrar till kunskapsspridning och faktiska miljöförbättrande åtgärder i deras verksamheter. I Bilia arbetar vi med bilen genom hela dess livscykel, från fabrik via flera ägare och slutligen till demontering.

## Sociala förhållanden och medarbetare

Kompetenta och engagerade medarbetare är en förutsättning för att Bilia ska förbli långsiktigt hållbart och framgångsrikt. Mot den bakgrunden bedriver koncernen ett aktivt och systematiskt personalarbete med strävan att vara en ansvarsfull arbetsgivare och en god samhällsaktör.

Bilia respekterar föreningsfrihet och tecknar kollektivavtal. Medarbetare har möjlighet att påverka sin arbetssituation och på de positioner det är lämpligt finns möjlighet att arbeta deltid eller att ha viss flexibilitet i arbetstidsförläggningen. Bilia verkar främst i länder med långtgående rättigheter till föräldradledighet som omfattar båda föräldrarna.

Tillämplig lagstiftning i kombination med gällande kollektivavtal skapar förutsättningar för en rimlig balans mellan arbete och fritid. Bilias anställda har till mer än 90 procent fasta tjänster med tillsvidareanställning. Övriga anställda har olika former av temporära kontrakt, till exempel säsongsanställningar eller semestervikariat. Konsulter anlitas även i viss utsträckning, främst avseende IT-tjänster.

Medelantalet heltidsanställda i koncernen uppgick under året till 4 298 personer (4 221). Antalet anställda uppgick den 31 december 2019 till 4 978 personer (4 785).

Nyckeltal	2017	2018	2019
Medelantalet anställda <sup>1)</sup>	4 090	4 221	4 298
Omsättning per medelantalet anställda, Tkr	6 722	6 724	6 866
Förädlingsvärde per medelantalet anställda, Tkr	951	964	1 032
Resultat före skatt per medelantalet anställda, Tkr	219	219	236
Medelålder	40	39	39

<sup>1)</sup> Heltidsanställda

## Skapa medarbetarengagemang via ett bra ledarskap

Ett bra ledarskap är en förutsättning för en medarbetares engagemang och förmåga att prestera. Samtliga chefer inom Bilia har ansvar för att stödja och främja grupper och individers välbefinnande. Under 2019 lanserade Bilia koncernövergripande ledarskapsförväntningar som byggde på fem pelare; leda genom exempel, ta ägarskap, bygga engagemang, exekvera på beslut och driva resultat. Som ett led i att stärka ledarskapet genomförs kontinuerligt interna ledarskapsutbildningar, där bland annat värdegrundsarbete och psykosocial arbetsmiljö ingår. Utöver dessa finns Bilias interna utbildningsenhet för ledarutbildning, Bilia Academy.

Utifrån den årliga medarbetarundersökningen tas ett ledarskapsindex respektive ett engagemangindex fram för koncernen i sin helhet samt för respektive bolag. Bilias index ligger väsentligt över benchmark både för branschen och generellt och har även under 2019 ökat jämfört med föregående år. Engagemangindexet mäter engagemang i form av energi

och tydlighet. Energi är kopplat till medarbetarnas motivation, inspiration och stolthet. Tydlighet är kopplat till mål på individ- och gruppnivå samt koppling till övergripande mål. Även här ligger Bilia väsentligt över utfall för benchmark och har ökat ytterligare under 2019.

Under 2019 har Bilia lanserat en uppgraderad introduktion till nyanställda som bygger på värdegrund och kompass.

### Kompetensutveckling

Samtliga medarbetare ska ha möjlighet att utvecklas. Grunden för kompetensutveckling är medarbetarsamtal som ge-

## ”Bilia genomför löpande skräddarsydda utbildningar riktade mot målgrupper med olika utbildningsbehov och befattningar inom Bilia”

nomförs minst en gång per år. Medarbetaren tar tillsammans med sin närmaste chef fram en plan för att skapa förutsättningar för personlig utveckling, arbetsglädje och effektivitet i det dagliga arbetet.

Bilia genomför löpande skräddarsydda utbildningar riktade mot målgrupper med olika utbildningsbehov och befattningar inom Bilia. För tekniker och säljare tillhandahålls dessutom skräddarsydda utbildningar i ett antal olika nivåer. Utöver detta har Bilia ett antal regelbundna återkommande specifika utbildningar i exempelvis konkurrensrätt och arbetsrätt riktade till i första hand ledare och chefer.

För svenska medarbetare finns två personalfonder implementerade, en för tjänstemän samt en för kollektivanställda. Samtliga svenska medarbetare kan söka ekonomiskt bidrag ur fonden till en kompetensutvecklande insats, vilken inte behöver vara direkt Bilia- eller tjänsterelaterad.

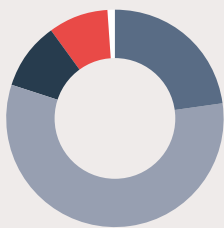
### En säker och hälsosam fysisk arbetsmiljö

Bilia arbetar kontinuerligt med att förbättra arbetsmiljön på anläggningarna. De främsta riskerna bland kollektivanställda är hörselnedsättning, vibrations- respektive ergonomiska skador samt allergier orsakade av exponering av kemikalier. I verkstäderna handlar arbetsmiljöarbetet därför om att säkra rätt arbetssätt genom att informera och utbilda samt att tillhandahålla rätt utrustning. Den lokala ledningen tillsammans med fackligt heltidsanställda och organisationen i stort tar sig an hälso- och säkerhetsfrågorna med systematik, engagemang och kunskap.

### Studie om vibrationsskador

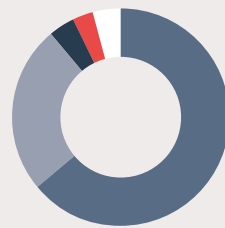
Bilia representerar sedan 2015 fordonsbranschen i en extern studie i syfte att minska vibrationsskador i arbetslivet. Projek-

FÖRDELNING ANSTÄLLDA PER FUNKTION, %



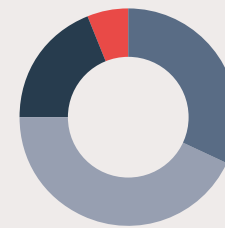
Försäljning	23
Verkstad	57
Reservdelar	10
Administration	9
Drivmedel	1

FÖRDELNING ANSTÄLLDA PER LAND, %



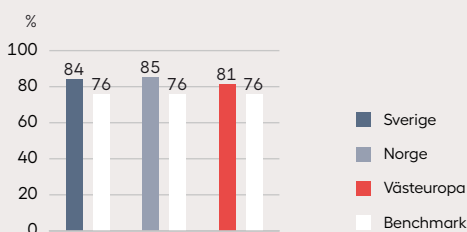
Sverige	64
Norge	25
Tyskland	4
Luxemburg	3
Belgien	4

ÅLDERSSTRUKTUR, ANTAL ANSTÄLLDA, %

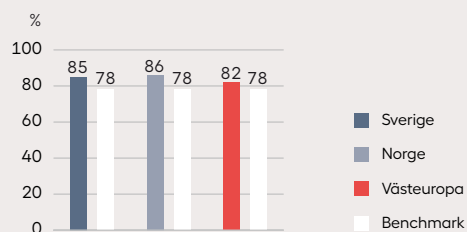


≤29 år	32
30-49 år	43
50-60 år	19
≥61 år	6

LEDARSKAP INDEX



MEDARBETARENGAGEMANG INDEX



tet har nått fasen att testa ombyggda maskiner som genom sin ombyggnad sänkt de icke ISO vägda vibrationerna (högfrekventa vibrationer) med cirka 90 procent.

### Organisatorisk och social arbetsmiljö

Samtliga bolag inom Biliakoncernen ska verka för att villkor och förutsättningar för arbetet är gynnsamma för såväl verksamheten som arbetstagaren.

I Bilias rutin för svenska verksamheten avseende Organisatorisk och social arbetsmiljö ingår framtagande av årliga mål, riktade skyddsronder och vid behov riskbedömningar.

### Jämställdhet och mångfald berikar

Bilia strävar efter att vara en jämställd organisation, där både män och kvinnor finns representerade inom samtliga yrkesgrupper. Det är idag fler män än kvinnor som arbetar inom Bilia. Totalt är 15 procent eller 770 kvinnor och 4 208 män. Bilia är övertygad om att en jämnare könsfördelning har positiva effekter på såväl arbetsmiljön som lönsamheten, och vill mot den bakgrunden anställa fler kvinnor. En rad initiativ finns såsom en förstärkt rekryteringspolicy, regelbunden uppföljning och en extern fördjupningsstudie. Målsättningen är att 20 procent av medarbetarna ska vara kvinnor 2020.

Prioriterade yrkesgrupper är bilförsäljare, chefstjänster, coachtjänster, bildelsmedarbetare och biluthyrningspersonal. För Bilia är det en självklarhet att verka på lika grunder oavsett kön. HR-funktionen har ett centralt ansvar för jämställdhets-

frågor vilket bland annat innefattar arbete med lönekartläggning och jämställdhetsplan.

Som ett ytterligare led i arbetet med att stärka mångfalden inom koncernen arbetar Bilia aktivt med att rekrytera personer med olika etniska bakgrunder. Idag pratas cirka 30 olika språk inom koncernen.

### Nyckelpersoner och kompetenta medarbetare

En utmaning Bilia står inför är säkerställande av framtida kompetens. Mot den bakgrunden genomför Bilia samverkansprojekt med svenska motortekniska gymnasieskolor och erbjuder studenter praktik- och lärlingsplatser.

Bilias vision är att erbjuda branschens bästa elevprogram. Under 2019 har Elevprogrammet vuxit ytterligare i Sverige. I Sverige genomförs också, tillsammans med Motormännens riksförbund, ett certifieringsprogram för gymnasieelever. Certifieringen innebär att elevens färdigheter och yrkesskicklighet i olika arbetsmoment kontrolleras ute i verkligheten under en praktikperiod.

### Välgörenhet

Koncernen stödjer World Childhood Foundation bland annat genom att donera ett belopp för varje ny Volvo som säljs. Traditionenligt röstar Bilias Facebook-följare fram mottagare av årets julgåva som 2019 blev Vid din sida – Stockholm en organisation som stöttar äldre hemlösa personer i Stockholm.

## Mänskliga rättigheter och antikorrupktion

Bilia stödjer internationellt erkända mänskliga rättigheter samt normer och initiativ för god affärsetik.

### Nolltolerans mot diskriminering och trakasserier

Inom Bilia får inte kränkande behandling förekomma, oavsett vilket uttryck det tar sig. Det är nolltolerans mot all form av diskriminering och trakasserier. Detta poängterades ytterligare i de ledarförväntningar som lanserades till samtliga chefer under 2019.

### Nolltolerans mot korrupktion och mutor

Inom Bilia är det nolltolerans mot korrupktion och mutor. Genom uppförandekoden tar ledningen tydligt avstånd ifrån korrupktion och mutor.

Bilia har via attestordning, uppförandekod, internrevisioner och whistleblower-system implementerat rutiner för att motverka och förhindra korrupktion och mutor.

### Konkurrens på lika villkor

Bilia har god kännedom om de regler som finns kring konkurrens på lika villkor och bedriver verksamhet på ett sätt som är förenligt med konkurrenslagstiftningen i samtliga länder där vi verkar. Bilia har tagit fram och implementerat en konkurrenskod som alla medarbetare ska följa. Utbildningar på chefsnivå genomförs och personer på högre ledningsbefattningar skriver årligen på intyg vari de åtar sig att efterleva denna konkurrenskod.

### Kravställande i leverantörsledet

Bilia har en koncerngemensam inköspolicy för centrala och lokala avtal. I syfte att lyfta fram Bilias krav på hållbarhetsaspekterna, miljö och sociala förhållande, finns en rutin för tecknade av lokala avtal. Leverantörsledet kravställs mot mänskliga rättigheter, antikorrupktion och FN:s Global Compact. Kraven i uppförandekoden gäller längs hela den värdekedja där Bilias produkter och tjänster ingår.