

# Hållbarhetsrapport

**HÅLLBARHET.** Bilias verksamhet kännetecknas av ett systematiskt och aktivt hållbarhetsarbete med omtänksamhet om verksamheten, 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.

Bilias hållbarhetsarbete följs upp genom interna revisioner, leverantörsbedömningar, det systematiska arbetsmiljöarbetet, årliga medarbetarsamtal och ärendehantering.

Bilia AB:s koncerncertifikat ISO 9001 och ISO 14001 omfattar moderbolaget Bilia AB och dotterbolagen Bilia Group AB, Bilia Personbilar AB, Bilia Center Metro AB och Allbildelar Försäljning i Huddinge AB. I Norge är dotterbolaget Bilia Personbil AS certifierat enligt ISO 9001 och ISO 14001. Bilia har en ambition att utvidga koncerncertifikatet med fler dotterbolag. Under 2020 var 85 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 Bilia-koncernen. Uppförandekoden omfattar bland annat mänskliga rättigheter, sociala förhållanden och personal, miljö samt anti-korruption.

Bilia 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. Under 2020 gjordes fyra anmälningar i systemet varav en bedömdes kvalificerad och därmed utretts och hanterats i enlighet med whistleblower-policyn. Antalet anmälningar har utvärderats och bedömts vara på en normal nivå för jämförbara bolag.

## Miljö

Bilia 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. Bilia 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 Bilia aktivt för en god miljö och en ökad miljömedvetenhet i sin värdekedja.

## Miljöaspekter

Under året likriktades Bilias process för att kategorisera och värdera verksamhetens positiva och negativa miljöaspekter. Följande miljöaspekter fastställdes som de mest betydande:

Miljöaspekt	Omfattning	Påverkan
Kunskap och samverkan	All verksamhet	Positiv
Förebygga nödläge	All verksamhet	Positiv
Återbruk av bildelar	Demontering, verkstad	Positiv
Försäljning begagnade bilar	Försäljning	Negativ/positiv
Försäljning nya bilar	Försäljning	Negativ/positiv
Försäljning butik/gross	Försäljning varor	Negativ/positiv
Upphandling och inköp	All verksamhet	Negativ
Resor och transporter	All verksamhet	Negativ
Avfallshantering	All verksamhet	Negativ
Vatten och utsläpp	Tvätt/rekond	Negativ

## Bilias mest betydande miljöaspekter

Service och reparation av bilar samt försäljning 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, detta förändrades 2019 då alla bilar, oavsett ålder togs till försäljning. Äldre bilar har generellt sett större miljöpåverkan jämfört med nyare bilar. 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.

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.



Bilias erbjuder tjänster för hela bilens livscykel, från köp till återvinning av delar från en demonterad bil.

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 livscykelnas 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 hantteras i verksamheten.

Under året har miljömålen för den svenska verksamheten fastställts utifrån de positiva miljöaspekterna. Lansering av miljömålen sker 2021. Målen avser försäljning av bilar, kunskap och samverkan och återbruk av bildelar. Övriga områden hanteras sedan tidigare i verksamheten.

Under året lanserade Bilias en egen miljöutbildning för verksamheterna i Sverige och arbetet pågår med att ta fram en norsk version. Utbildning syftar till att öka miljömedvetenheten och kunskapen kring hur Bilias kan minska miljöpåverkan.

### Klimatpåverkan

Bilias mäter klimatpåverkan i enlighet med den internationella standarden "The Greenhouse Gas Protocol Initiative" (GHG-protokollet).

Klimatpåverkan delas upp i:

- Direkta utsläpp som sker genom verksamheten som bedrivs (scope 1).
- Indirekta utsläpp från energi som köps in och används i verksamheten (scope 2).

Bilias mäter inte andra indirekta utsläpp som verksamheten genererar men inte kontrollerar och äger (scope 3).

Ton CO <sub>2</sub> e	2020
Direkta utsläpp som sker i verksamheten (scope 1)*	9 323
Indirekta utsläpp från inköpt energi (scope 2)	4 836
<b>Totalt</b>	<b>14 159</b>

\*Exkluderat köldmedium till fastigheter

	Totalt utsläpp (tCO <sub>2</sub> e)	Andel av total, %	Komponenter
Transporter	6 892	49	Interna transporter av bilar eller varor, medarbetares resor med bil
Fastigheter	4 836	34	El och fjärrvärme
Stationär förbränning	2 431	17	Andra energikällor än el och fjärrvärme

### Intressentanalys

Bilias förståelse för intressentgruppernas krav och förväntningar på verksamheten är en förutsättning för ett långsiktigt värdeskapande. Under året genomfördes en uppdatering av vilka intressentgrupper som bedöms ha störst inflytande över och/eller påverkas mest av Bilias verksamhet och hållbarhetsarbete. Bilias viktigaste intressenter är medarbetare tillsammans med de tre intressentgrupperna:

1. Ägare
2. Leverantörer
3. Kunder

En av intressenternas prioriterade frågor var "Hållbara transporter och tjänster".

Bilias ställer höga krav på samarbetspartners inklusive leverantörer. Dessa förväntas uppfylla kraven i enlighet med ISO 9001 och ISO 14001 och 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. Bilias har även bidragit till ett större intresse för hållbarhetsfrågor. Positiv återkoppling har erhållits från Bilias leverantörer.

## Globala miljömål 2030 för en hållbar utveckling

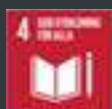
Bilia bidrar på olika sätt till flera av FN:s 17 Globala miljömål 2030. Bilia fokuserar på de tre mål som bedöms ha störst relevans och väsentlighet för verksamheten samt högst krav och förväntningar från Biliäs intressenter. Dessa mål är Hälsa och välbefinnande (mål 3), God utbildning för alla (mål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



Under den rådande Covid-19 spridningen har Bilia fokuserat på säkerhet för kunder och anställda. Bilia

har agerat enligt vid varje tillfälle gällande allmänna råd och restriktioner i våra verksamhetsländer. Arbetsätt har anpassats och skyddsutrustning har använts för att bidra till minskad smittspridning. Som exempel har leveransen av bilar till kunder justerats, möjlighet att lämna nycklar utanför verkstaden och hämtning och lämning av bil. Delar av Biliäs personal har omfördelades till flera anläggningar eller rekommenderats hemarbete när detta varit möjligt. Arbetsuppgifter har pausats för att frigöra resurser för att täcka upp och stötta där frånvaro uppstått.

Som en konsekvens av pandemin riskerar psykisk ohälsa att öka i samhället och Biliäs chefer var extra vaksamma på signaler som indikerade att medarbetare behöver hjälp och stöd.



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 skolar med program, material och utbildning så att lärarna har kunskap om den senaste tekniken.



I Bilia arbetar vi med bilen genom hela dess livscykel, från fabrik via flera ägare och slutligen till demontering.

Bilia samarbetar 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 baserat på en behovsanalys av kundens förutsättningar och önskemål. Vi arbetar nära våra leverantörer och bidrar till kunskapspridning och faktiska miljöförbättrande åtgärder i deras verksamheter.

## Elbilens framfart i Norge spreds till Sverige

2011 fanns det i princip inga elbilar på vägarna i Norge. Idag är läget helt annat. Hälften av alla sålda nya personbilar under 2020 var rena elbilar och därutöver var 20 procent plug-in hybrider. I Oslo stad var hela 60 procent av bilarna elbilar. Ökningen av elbilar i Norge har drivits av en nationell vision att enbart ha fossilfria bilar år 2025. Ett för miljövänliga gynnansamt skattesystem har skapat en efterfrågan i landet på miljövänliga bilar. Bilia i Norge erbjuder BMW i3 som en ren elbil. Från och med 2021 ökar utbudet av elbilar till att inkludera även Volvo, Toyota och Lexus.

Under 2020 har andelen rena elbilar samt hybridbilar ökat även i Sverige och uppgick till 32 procent jämfört med 11 procent föregående år. 2020 förutspåddes att bli batteriernas år, vilket blev en spådom som uppfylldes.



## Sociala förhållanden och medarbetare

Stolta och omtänksamma medarbetare är en förutsättning för att Bilias 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 arbetsituation 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 föräldraledighet som omfattar båda föräldrarna.

Tillämplig lagstiftning i kombination med gällande kollektivavtal skapar förutsättningar för en rimlig balans mellan arbete och fritid. Biliias 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 4 097 personer (4 298). Antalet anställda uppgick den 31 december 2020 till 4 646 personer (4 978).

### 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. Biliias koncernövergripande ledarskapsförväntningar

Nyckeltal	2018	2019	2020
Medelantalet anställda <sup>1)</sup>	4 221	4 298	4 097
Omsättning per medelantalet anställda, Tkr	6 724	6 866	7 363
Förädlingsvärde per medelantalet anställda, Tkr	964	1 032	1 142
Resultat före skatt per medelantalet anställda, Tkr	219	236	308
Medelålder	39	39	40

<sup>1)</sup> Heltidsanställda

bygger 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 Biliias interna utbildningsenhet för ledarutbildning, Bilia Academy.

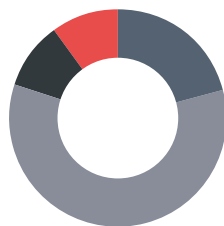
Utifrån den årliga medarbetarundersökningen tas ett antal index fram för koncernen i sin helhet samt för respektive bolag. Bland annat arbetar Bilia med ledarskapsindex och engagemangsindex, vilka ligger väsentligt över benchmark både för branschen och generellt. Trots pandemins påverkan på verksamheten 2020 ligger koncernens index kvar på samma höga nivåer. 2019 skapade Bilia ett eget index kopplat till värdegrund, vision och kultur. Även detta index har varit stabilt under året.

### Kompetensutveckling

Samtliga medarbetare ska ha möjlighet att utvecklas. Grunden för kompetensutveckling är medarbetarsamtal som genomförs minst en gång per år. Medarbetaren tar tillsammans med sin närmaste

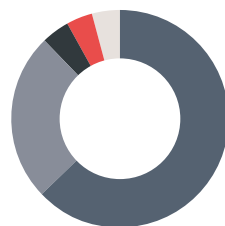
## Medarbetare

FÖRDELNING ANSTÄLLDA PER FUNKTION, %



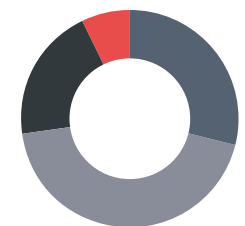
Försäljning	21
Verkstad	59
Reservdelar	10
Administration	10
Drivmedel	0

FÖRDELNING ANSTÄLLDA PER LAND, %



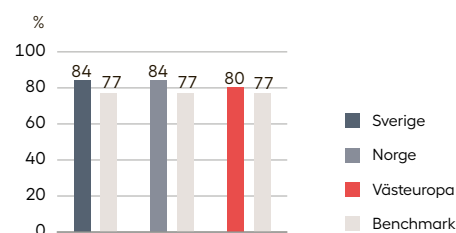
Sverige	63
Norge	25
Tyskland	4
Luxemburg	4
Belgien	4

ÅLDERSSTRUKTUR, ANTAL ANSTÄLLDA, %

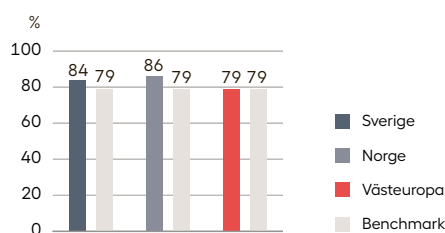


≤29 år	29
30-49 år	44
50-60 år	20
≥61 år	7

LEDARSKAP, INDEX



MEDARBETARENGAGEMANG, INDEX



chef fram en plan i syfte 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 flertal 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. Utöver dessa utbildningar erbjuds koncernövergripande ledarutbildningar på alla nivåer – från förberedelse inför ett chefskap till senior ledarutveckling.

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 arbetsätt 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. Eftersom de flesta av Bilias medarbetare inte har möjlighet att arbeta hemifrån på grund av arbetets art har Bilia under året gjort ett flertal insatser för att göra arbetsmiljön säker även från ett Covid-19 perspektiv.

### Organisatorisk och social arbetsmiljö

Samtliga bolag inom Biliakoncernen ska verka för att villkor och förutsättningar i 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. Psykosocial arbetsmiljö mäts i den årliga medarbetarundersökningen och där är index stabilt på en hög nivå över benchmark.

### Covid-19 pandemin under 2020

När Covid-19 pandemin blev ett faktum i början av året drogs en krisberedskap igång inom koncernen. Ett antal arbetsgrupper och styrgrupper tillsattes för att inhämta statliga direktiv, genomföra riskanalyser, följa pandemins utveckling, lyssna av verksamheten och kontinuerligt införa anpassningar. Ett nära samarbete med fack och medarbetare etablerades för att snabbt plocka upp frågor och idéer. I februari 2020 infördes de första interna riktlinjerna med fokus på medarbetares och kunders hälsa. Bilia tog pandemin med stort allvar och i flera länder gick man längre än vad som krävdes genom nationella riktlinjer. Bland annat infördes karantän efter resor till högriskområden, direktiv kring möten och resor samt lokalanpassningar. Eftersom flertalet medarbetare inte har möjlighet att arbeta hemifrån på grund av arbetets art, infördes regelbundna arbetsmiljöronder och checklistor för en säker lokal arbetsmiljö. Bland annat infördes plexiglas, avståndsbegränsningar och frekvent desinficering. Kunderna erbjöds hämta- lämna-service, nyckelinkast och individanpassade billeveranser. Medarbetarna har visat stor respekt för varandras hälsa och jobbat

bra tillsammans för att anpassa sig till de nya förutsättningarna. Resultatet är en säkrare arbetsmiljö, förbättrad krisarbete och ökad kunskap om en pandemis spridning.

### 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 710 kvinnor och 3 936 är 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.

Inom yrkesgrupperna bilförsäljare, chefstjänster, coachtjänster, bildelsmedarbetare och biluthyrningspersonal är målet 30 procent. För Bilia är det en självklarhet att verka på lika grunder oavsett kön. HR-funktionen har ett centralt ansvar för jämställdhetsfrågor vilket bland annat innefattar arbete med lönekartläggning och jämställdhetsplan.

## ”Medarbetaren tar tillsammans med sin närmaste chef fram en plan för att skapa förutsättningar för personlig utveckling, arbetsglädje och effektivitet i det dagliga arbetet”

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. Under 2020 deltar Bilia i ett pilot-projekt avseende yrkessvenska för fordonstekniker i syfte att underlätta karriären för medarbetare som inte har svenska som förstaspråk.

### 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 2020 har det svenska Elevprogrammet vuxit ytterligare. 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 2020 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 föregående år.

## 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.