

# *Tillsammans mot hållbar tillväxt*

PwC Finlands företagsansvarsrapport 2013

*part  
of it:*



# ***PwC Finlands företagsansvarsrapport 2013***

*I denna företagsansvarsrapport ger vi en sammanfattning av PwC Finlands, dvs. PricewaterhouseCoopers Ab:s åtgärder och resultat under räkenskapsperioden 2013 (1.7.2012–30.6.2013). Ytterligare information om ansvarsfrågorna finns på vår webbplats [www.pwc.fi/yritysvastuu](http://www.pwc.fi/yritysvastuu). Vårt ekonomiska resultat framgår mer detaljerat av bokslutet ([www.pwc.fi/2013](http://www.pwc.fi/2013)).*

<i>Vad ansvarsfullhet innebär för oss .....</i>	<i><b>3</b></i>
<i>Verkställande direktören har ordet .....</i>	<i><b>4</b></i>
<i>Vår partner för företagsansvar har ordet.....</i>	<i><b>6</b></i>
<i>Interaktion med intressenter .....</i>	<i><b>7</b></i>
<i>Kundnöjdhet .....</i>	<i><b>9</b></i>
<i>Samhällspåverkan: PwC gör gott.....</i>	<i><b>10</b></i>
<i>775 proffs .....</i>	<i><b>11</b></i>
<i>Verksamhetens miljöpåverkan.....</i>	<i><b>13</b></i>
<i>Nyckeltal.....</i>	<i><b>14</b></i>

# Vad ansvarsfullhet innebär för oss

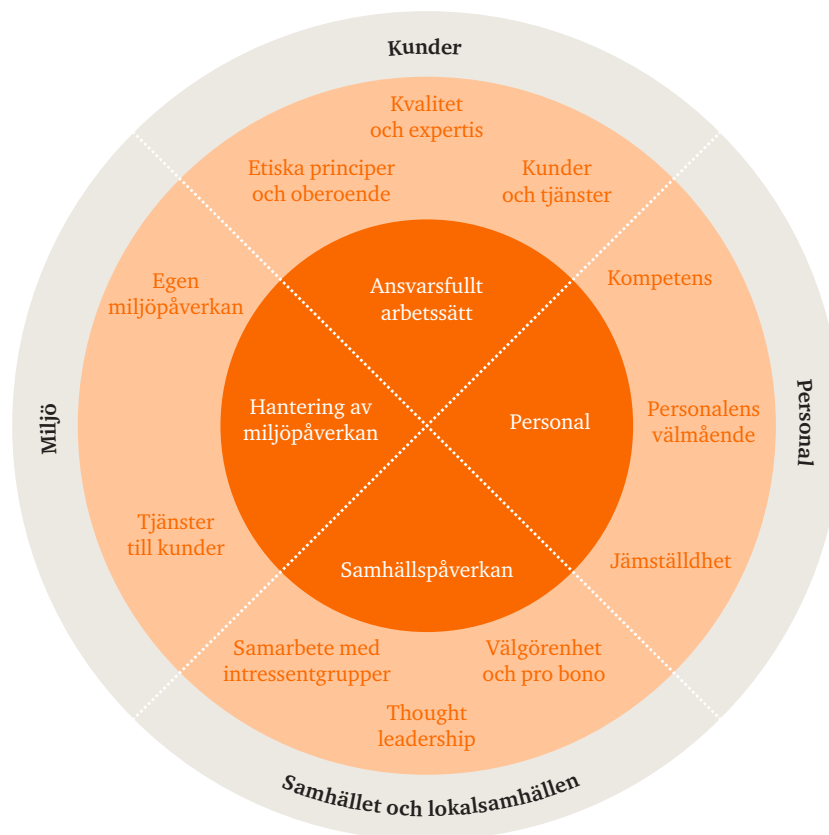
*För oss innebär ansvarsfullhet att vi är en del av den utveckling som leder mot en hållbar framtid i vår egen verksamhet och i tjänster som stöder kundernas affärsverksamhet och företagsansvar.*

Detta syns i vår affärsstrategi, som har fått namnet Samarbetspartner för hållbar tillväxt: vi hjälper våra kunder att bygga hållbar tillväxt. För oss innebär hållbarhet en affärsverksamhet som är korrekt uppbyggd och står på en hållbar grund. Dessutom innebär det att vi agerar ansvarsfullt som arbetsgivare och i fråga om vår miljöpåverkan.

## **Företagsansvarets referensram**

PwC Finlands referensram för ansvarsfullhet utgår från affärsstrategin, men också från viktiga teman som vi själva definierat och den globala PwC-kedjans strategi för företagsansvar.

Grundtanken i detta är viljan att vara en del av den hållbara tillväxten – ”part of it”. Vi fokuserar på fyra områden där vi kan påverka: ansvarsfullt arbetssätt gentemot kunderna, personalens kompetens, mångfald och välbefinnande, samhällspåverkan och hantering av bolagets miljöpåverkan.



# VD har ordet

*De senaste åren har medfört utmaningar för den finska ekonomin: konkurrenskraften har försvagats och arbetstillfällena minskat. Finska koncerner har främst expanderat utomlands och det har gjorts få investeringar i Finland. Samtidigt står den offentliga sektorn inför strukturella utmaningar.*

Den privata sektorn har tvingats att göra Anpassningar i ett svårt marknadsläge, vilket lett till ökad omstrukturering av både företag och finansiering. Detta märktes som ökad efterfrågan på PwC:s kompetens och tjänster, framförallt under våren. Vi medverkade i nästan alla av vårens stora kapital- och företagsstruktureringar, vilket stimulerade verksamheten i nästan alla PwC:s affärsenheter.

## **Våra huvudindikatorer: personalen, kunderna och varumärket**

Vi mäter vår framgång med ekonomiska indikatorer, men också med personalens arbetstillfredsställelse, kundrespons och varumärkets styrka. Enligt vårens personalundersökning upplever våra anställda arbetsuppgifterna som stimulerande och utvecklande. De bästa resultaten fick vi inom bl.a. utbildning och företagsansvar.

Tyvärr uppfyllde totalresultatet inte vårt mål. Vi lyckades inte tillräckligt väl inom vare sig ledarskap, chefsarbete eller hantering av arbetsbelastning. Vår ambition är att utveckla och förbättra oss på dessa områden: de andra verksamhetsmålen kan endast



uppnås med hjälp av nöjda och lyckliga medarbetare.

Kundresponsen och resultaten från kundnöjdhetsundersökningen tyder i sin tur på att vi har gjort ett berömvärt arbete. Enligt responsen bör vi utnyttja vår internationella kedja ännu bättre och öka förmedlingen av branschspecifik kunskap till våra kunder.

I en separat undersökning gör vi årliga mätningar av varumärkets styrka och av PwC:s image hos kunderna. Enligt vårens resultat är vi på rätt väg: varumärket är mycket starkt och har rent av stärkts, även om det inte är tillräckligt differentierat från konkurrenternas. I varumärkesundersökningen stod konsulteringsstjänsterna för den största po-

ängökningen. Enligt undersökningen bör vi försöka erbjuda vårt breda utbud av tjänster på ett smidigare sätt. Detta är ett av våra mål för den nya räkenskapsperioden.

## **Omsättningen över 100 miljoner**

De ekonomiska målen var relativt ambitiösa i ljuset av det utmanande marknadsläget. Vi uppnådde inte riktigt målet, men tack vare högklassigt kundarbete ökade omsättningen med 5,3 procent till 102,8 miljoner euro (97,6 miljoner 2012). Jag ser det som en stark prestation, framförallt när vi samtidigt lyckades förbättra lönsamheten.

Det viktigaste för oss är att kunderna får det mervärde de vill ha av oss och att vi stöder

kunderna i hållbar tillväxt. Därför kombinerar våra tjänster kompetens på flera olika områden till en helhet som betjänar kundernas behov. Internt är vi organiserade i tre affärsområden: revision och övriga kvalitets-säkringstjänster, skattekonsultering samt ledningskonsultering och företagsstrukturering.

Revisionstjänster är vårt största affärsområde. PwC:s topposition som revisor för finska bolag noterade på Helsingforsbörsen (NASDAQ OMX Helsingfors) stärktes (andel

## ” Målsättningen är att göra samarbetet mellan våra kompetensområden ännu smidigare.

38,3%, föregående år 36,7%) och omsättningsmålen uppnåddes.

Ledningskonsultering och företagsstrukturering är tills vidare det minsta affärsområdet. Vi har utvecklat konsulteringstjänsterna så att de tillgodoser kundernas behov på ett bättre sätt. Detta märktes som en kraftigare ökning av omsättningen i jämförelse med övriga tjänster. Inom skattekonsultering ökade efterfrågan på tjänsterna och därmed omsättningen, även om tidigare räkenskapsperioders tvåsiffriga tillväxttakt förbyttes till en måttligare ökning.

Utöver de tre ovannämnda affärsområdena har vi en separat uppföljning av enheten som fokuserar på familjeföretag och privatägda företag. Enheten fungerar som

en matrisorganisation och betjänar medelstora och ägardrivna företag. Den lyckades förbättra betjäningen av sin kundkrets, vilket syntes som en klar ökning av omsättningen och lönsamheten.

Under räkenskapsperioden 2014 (1.7.2013–30.6.2014) är vår målsättning att svara så heltäckande som möjligt på kundernas behov av tjänster och göra samarbetet mellan våra kompetensområden ännu smidigare. De största tillväxtmålen har vi inom ledningskonsultering och företagsstrukturering.

### *Ansvarsfullhet integrerad i verksamheten*

Ansvarsfullt agerande har varit viktigt för oss så länge jag kan minnas. Det har varit en naturlig del av vår verksamhet,

där många tjänster bidrar till större förtroende och transparens på marknaden och mellan olika intressenter. I våra värderingar och etiska principer betonas ansvarsfullhet gentemot alla intressenter. Vi vill vara en del av utvecklingen som leder mot en hållbar framtid.

Den globala PwC-kedjans strategi för företagsansvar sammanfattas i orden ”part of it”. Ansvarsfullheten är inbakad i PwC Finlands affärsstrategi: vi vill vara en samarbetspartner för hållbar tillväxt. För mer systematisk ledning av detta arbete gjorde vi i våras en undersökning om intressenternas förväntningar på PwC:s företagsansvar samt en mer djupgående väsentlighetsuppdatering och omorganiserade ledningen av arbetet med vårt företagsansvar.

Intressentkartläggningen framhävde två saker: vi behöver integrera ansvarspektivet i alla verksamheter och tjänster. Ett specifikt tema som lyftes fram i personalens synpunkter var bra ledarskap och chefsarbete. Resultaten från intressentenkäten vid sidan av den globala PwC-kedjans ansvarsstrategi och vår affärsstrategi utgjorde underlag när vi i slutet av förra räkenskapsperioden uppdaterade väsentliga frågorna i vårt företagsansvar.

Under den påbörjade räkenskapsperioden ska vi utveckla vårt ansvarsfulla utbud av tjänster genom att integrera ansvarspektivet i alla tjänster. Vi fortsätter uppföljningen av bolagets koldioxidavtryck för att minska verksamhetens miljöpåverkan. Vi är ledande inom vår bransch i frågor som gäller företagsansvar, inte bara i den egna verksamheten utan även i de företagsansvarstjänster vi erbjuder kunderna. Vår målsättning är att fortsätta på denna väg.

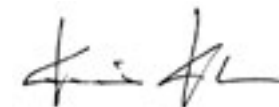
### *Annat från räkenskapsperioden 2013*

Våra experter inom företagsansvar genomförde PwC:s årliga företagsansvarsbarometer för tredje gången. Barometern mäter hur finska företag sköter ledning och rapportering av företagsansvar. Barometern bedömde 157 företag, varav 75 redan hade beslutat vad som är väsentliga frågor i företagsansvaret jämfört med 58 och 34 i de två föregående barometrarna. I vart tredje företag fanns ansvaret för dessa frågor på ledningsgrupp-nivå. Undersökningen har fått mycket uppmärksamhet och vi tror att den uppmuntrar företagen att utveckla ansvarsfrågorna.

De viktigaste samarbetena med intressenter gällande företagsansvar var vårt deltagande i Finnish Business & Society rf:s verksamhet och Vårt medlemskap i bedömningsgruppen för tävlingen om bästa ansvarsrapportering. Vi ökade verksamhetens transparens bland personalen genom att publicera en rapport om öppenhet och insyn som mer detaljerat än tidigare berättar om personalfrågor, bl.a. personal- och kostnadsstruktur, klassförändringar och ersättningar. Vi förbättrade möjligheterna till intern information och nätverkande genom att ta i bruk PwC-kedjans egna social media kanal, Spark.

### *På väg mot en samarbetspartner för hållbar tillväxt*

Det är inspirerande att se hur företagsansvaret under årens lopp blivit en genuin del av företagsverksamheten i samhället - liksom hos oss på PwC. Allt fler ledare tänker på ansvarsfrågorna och har dem på sin agenda vid beslutsfattandet. Trots att vi har mycket kvar att göra i ansvarsfrågorna är vi på rätt väg mot en samarbetspartner för hållbar tillväxt, som ju är namnet på vår strategi. Tack till kunderna för visat förtroende, till medarbetarna för ett engagerat och högklassigt arbete och till våra samarbetspartner för ett konstruktivt samarbete!



Kim Karhu  
Verkställande direktör

# Vår företagsansvarspartner har ordet

*Företagsansvaret förvandlas gradvis från en separat funktion till en integrerad del av affärsverksamheten och de styrande principerna – detta sker även i vårt företag. Denna utveckling syns klart i PwC:s årliga företagsansvarsbarometer, som mäter nivån på de finska företagens företagsansvar, och i enkäten till våra intressenter.*

Vi är ännu bättre medvetna om att kunderna förväntar sig att ansvarsperspektivet beaktas i hela vårt utbud av tjänster. Det behövs dock även specifika företagsansvarstjänster, som kan gälla klimatförändringar, utveckling av arbetet med företagsansvar, affärsrelaterad kartläggning och värdering av företagsansvar, företagsköp, rapportering eller t.ex. verifiering av rapporterade uppgifter.

Hållbarhetsutmaningarna har inte försvunnit, även om man i ekonomiskt svåra tider fokuserar mera på ekonomisk och finansiell hållbarhet, dock utan att glömma

t.ex. miljö- och samhällspåverkan. Inves- terare och företagsledare ser tydligare än tidigare att företagsansvar ger mervärde eller åtminstone utgör en stark drivkraft för värdeökning. Detta visar att alla delområden i hållbar utveckling till slut är sammanlänkade, framförallt vad gäller en långsiktig ökning av företagets ägarvärde.

PwC:s Sustainability & Climate Change-tjänster stöder kunderna i ovannämna utmaningar tillsammans med vårt övriga utbud av tjänster, men det i sig räcker inte för att göra PwC till ett ansvarsfullt företag. Vi måste själva se till att vara ekonomiskt hållbara, minimera verksamhetens miljöpåverkan, tillämpa en ansvarsfull personalpolitik och göra insatser som gynnar samhället.

På vår webbplats för företagsansvar och i företagsansvarsrapporten berättar vi om allt det som vi gjort för att främja ansvarsfull verksamhet, utveckla personalens jämställdhet och mångfald, minska vårt koldioxidavtryck och bidra till en positiv samhällsutveckling genom olika nätverk.

Även denna rapportperiod genomfördes många projekt som vi är stolta över, men vi

nöjer oss inte med detta. Hållbarhetstänkandet finns i spetsen av vår affärsstrategi och vi vill vara en hållbar samarbetspartner. Hållbar tillväxt består av många byggstenar.

En tillväxt utan företagsansvar är knappast hållbar, även om många andra saker skulle vara i ordning. Att följadetta synsätt och tillämpa det i praktiken blir vår största ansträngning inom företagsansvar under innevarande räkenskapsperiod. Vi fortsätter utvecklingen av chefsarbetet så att man där beaktar ansvarsperspektivet ännu bättre. Detta är den andra viktiga målsättningen.

PwC:s högsta ledning har gett ett starkt stöd till att företagsansvaret beaktas i affärsverksamhetens tjänsteutbud och i chefs-

arbetet. Detta har stor betydelse eftersom ledningens uppgift är att vara vägvisare. På PwC är riktningen klar: hållbar tillväxt i både kundernas och vår egen affärsverksamhet. Framåt!



Sirpa Juutinen  
Partner  
Företagsansvar



# Samarbete med intressentgrupper

*Viktiga intressentgrupper är kunder, personal, media, studerande, läroanstalter och ämnesföreningar, offentlig sektor och våra samarbetspartner samt organisationer, förbund och föreningar med nära anknytning till vår bransch. Givetvis är även de övriga medlemsföretagen i den globala PwC-kedjan viktiga samarbetspartner för oss.*

Olika evenemang är en viktig form av samarbete med våra intressenter. Under räkenskapsperioden arrangerades över 200 evenemang för kunder, samarbetspartner och personal. De största kundevenemangen var det årliga Capital Markets-seminariet för företagsledare och styrelseproffs, publiceringen av undersökningen CEO Survey och välbesökta PwCwomen för kvinnliga beslutsfattare.

Vi publicerade flera rapporter och undersökningar som kundföretagen kan utnyttja. En del undersökningar syftar till att främja transparent rapportering i vårt samhälle, t.ex. vår årliga tävling Öppen rapport ([www.pwc.fi/ar](http://www.pwc.fi/ar)), som riktar sig till föreningar och stiftelser. Den tredje företagsansvarsbarometern ([www.pwc.fi/yritysvastuubarometri](http://www.pwc.fi/yritysvastuubarometri)) gjordes under våren och ökar medvetenheten om hur man i Finland leder arbetet med företagsansvarsfrågorna.

Vi frågade kunderna om deras förväntningar på PwC:s företagsansvar. Vi fick många svar och svarsprocenten blev 22. Resultaten visar att kunderna vill ha specifi-

ka företagsansvarstjänster, men också att vi integrerar ansvarsperspektivet i utbudet av övriga tjänster.

Förutom flera sakorienterade personal tillfällen ordnades friare sociala evenemang och fester, såsom PwC-klubbar efter jobbet. De största personalevenemangen var bolagets årliga sommar- och lillajulfester. I höstas

träffade vi PwC:s alumner enligt en årlig tradition.

Interaktionen med personalen fortsatte också genom samtal, personalenkäter, ett elektroniskt diskussionsforum och vår interna variant av sociala medier.

Vi har ett kontinuerligt och intensivt samarbete med läroanstalter. Under räkenskaps-



**PwCwomen -tillställning**

perioden 2013 var vi högskolepartner till Aalto-universitetet och Hanken. Vi arbetar aktivt med ämnesföreningar på Finlands olika universitet och intensifierade samarbetet med yrkeshögskolorna. PwC har sju samarbetsavtal med ekonomiska ämnesföreningar. Vi samarbetar även med t.ex. juridiska universitet och tekniska högskolor.

PwC Finlands personal var aktiv och initiativrik i samband med olika evenemang för studerande under räkenskapsperioden, vilket har stärkt samarbetet. Utöver evenemangen syntes PwC på ämnesföreningarnas webbplatser och tidningar samt i sociala medier.

Vi tog ett stort kliv på listan över drömarbetsplatser för ekonomistuderande i en undersökning som gjordes av Universum. PwC hamnade på sjätte plats, fjorton platser högre än föregående års tjugoförsta plats.

Antalet evenemang i samarbetet med

studerande, t.ex. expertföreläsningar, handledning i jobbsökande, årsfester, studiebesök och mässor, var totalt 64 under räkenskapsåret 2013. Genom praktikprogrammet Kisälli sysselsattes 81 studerande.

Bland viktiga samarbetspartner fanns också Boardman, Föreningen för professionellt styrelsearbete i Finland, handelskammarna, Föreningen CGR, Familjeföretagarnas

förbund och investerarföreningen Pääomasi-joitusyhdistys.

Med tanke på företagsansvar är det viktigaste samarbetsnätverket Finnish Business & Society rf (FiBS), där vi är medlem.

Vi fortsatte att sitta med i bedömningsgruppen för tävlingen om bästa ansvarsrapportering. Därtill var en PwC-partner i egenskap av företrädare för Föreningen CGR ordförande i tävlingens organisationsgrupp.

Som en del av tävlingen ordnade våra experter inom företagsansvar en möjlighet

för fem högskolestuderande att välja den bästa ansvarsrapporten. Samtidigt fick vi en möjlighet att höra hur de tänker kring det aktuella läget för företagsansvar och rapportering samt deras förväntningar

på företagsansvarsrapportering. För oss är det viktigt att stödja företagande. Under räkenskapsperioden främjade vi företagande genom samarbete kring tillväxtföretag och företagande tillsammans med flera parter samt sparring av tillväxtföretag, t.ex. med sikte på internationalisering. PwC var samarbetspartner i bl.a. företagstävlingen Harva on rautaa, tillväxtföretagsprojektet Oravanpesä och Slush-konferensen för start up-företag. Vi inledde även ett samarbete

med AppCampus och deltog i programmens företagscoachningsprogram.

Ett stort samarbete inom marknadsföring var ishockey-VM 2012, som till storleken var ett unikt evenemang i Finland och gav en möjlighet att främja våra kundrelationer.

Utöver samarbetet genomförde vi som pro bono-arbete en utvärdering av ishockey-VM:s sociala och ekonomiska påföljder. En viktig marknadsföringspartner var också Sibelius-Akademien. Detta samarbete gick in på sitt tredje år.

Vi berättar mer om samarbetet med intressentgrupper på vår webbplats [www.pwc.fi/sidosryhmat](http://www.pwc.fi/sidosryhmat).





# Kundnöjdhet

*För att kunna betjäna kunderna på bästa sätt och vara en samarbetspartner för hållbar tillväxt lyssnar vi på dem och samlar fortlöpande in kundrespons.*

Vi kontaktade drygt 2 700 kunder för att få respons. Svarsprocenten för den elektroniska undersökningen var 41, som vi tycker är bra. Kundernas totalnöjdhet förbättrades jämfört med i fjol: resultatet var **8,4** på en skala från 0 till 10 (i fjol **8,3**). Vi har dock en bit kvar till vårt långsiktiga mål, som är **9**.

Kundernas villighet att rekommendera oss (NPS, Net Promoter Score) var 50,7% (i fjol 47,7%). Vi har uppnått det långsiktiga målet och siktar på att behålla denna nivå. Det är anmärkningsvärt att mängden kritisk respons var mycket liten i förhållande till antalet svar.

Enligt kundresponsen är våra styrkor kvaliteten på arbetet och stor sakkunskap samt bl.a. förmågan att utveckla långvariga kundrelationer: vi förstår kundernas bekymmer, kommunicerar öppet och reagerar på respons. Saker vi behöver utveckla är bl.a. förmedling av aktuell branschkunskap och större utnyttjande av den globala PwC-kedjan.

Utöver undersökningen om kundnöjdhet gjorde vi en kartläggning av kundernas förväntningar på PwC:s företagsansvar. Svaren

behandlades och beaktades vid vårens väsentlighetsuppdatering av PwC:s företagsansvar.

Under den avslutade räkenskapsperioden förbättrade vi kopplingen av kundnöjdheten till bolagets personalmål och belöningssystem. Detta säkerställer att personalen är engagerad i processen och att responsen utnyttjas effektivt i utvecklingen av tjänsterna.

I fortsättningen satsar vi på att göra en mer heltäckande och ännu högklassigare undersökning om kundnöjdhet. Målet är bl.a. säkerställande av att nöjdheten mäts i rätt tid och hos rätt instans.



# Samhällspåverkan: PwC gör gott



*Välgörenhet och pro bono-arbete ingår i PwC Finlands samhällspåverkan. Bolagets välgörenhetsprogram ”PwC gör gott” startade 2011 och möjliggör att man som en del av arbetsgemenskapen kan bidra till åtgärder som skapar samhörighet. Programmet PwC gör gott är nu ett paraply för allt välgörenhets- och pro bono-arbete vi gör.*

I pro bono-anda använde vi under räkenskapsperioden 2013 vår expertis för att bl.a. stödja barnsjukhusprojektet Uusi lastensairaala 2017 och etableringsfasen av The Pop-up Company, ett företag som bekämpar ungdomsarbetslöshet. Bland övriga välgörenhetsprojekt fanns ett jippo vid lillajul i samarbete med Mifuko Oy. PwC-anställda skänkte tröjor till Mifuko, som såg till att de utnyttjades vid tillverkning av väskor i Nairobis slumområden och sålunda bidrog till att bekämpa arbetslösheten i slummen.

Våren 2013 deltog fyra av PwC Finlands medarbetare i välgörenhetscykeltävlingen Team Rynkeby. Den har sitt ursprung i Danmark och samlar in medel för lokala cancerorganisationer. I Finland donerades medlen till Sylvary, en förening för cancersjuka barn och unga. PwC Finlands var en av projektets sponsorer.

PwC-anställda inledde hösten 2011 ett frivilligarbete för objekt man valt själv och detta fortsatte under räkenskapsperioden med ett antal aktiva medarbetare i spetsen. Innevarande räkenskapsperiod kommer styrgruppen för företagsansvar att behandla frågan om hur företaget ska stödja frivilligarbetet i fortsättningen.

Vi har under flera år donerat julpengar till ett välgörande ändamål som personalen röstar fram. Mottagaren av julpengarna röstar fram bland finalisterna i PwC:s tävling

Öppen rapport. Julpengarna 2012 gick till stiftelsen John Nurminen och dess projekt för Östersjön. Du kan läsa mer om den årliga tävlingen Öppen rapport, som är riktad till föreningar och stiftelser, på adressen [www.pwc.fi/ar](http://www.pwc.fi/ar).

Innevarande räkenskapsperiod är målet att skapa bättre riktlinjer för valet av välgörenhetsprojekt. Välgörenhet kommer att förbli en del av vår samhällspåverkan, men tyngdpunkten ska ligga på att påverka genom vår expertis.

Vi berättar mera om PwC:s samhällspåverkan och PwC gör gott-projekten på adressen [www.pwc.fi/yhteiskunnallinen-vaikuttaminen](http://www.pwc.fi/yhteiskunnallinen-vaikuttaminen).



# 775 proffs

*Inom personalledning satsade vi på coachande ledarskap, utbildning inom försäljning och kundrelationer, ledning av arbetet med arbetshälsa och intern coachning. Dessutom startades ett projekt för uppgradering av personalsystemen.*

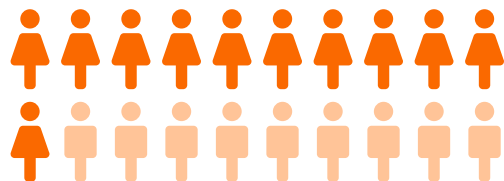
Under räkenskapsperioden deltog drygt 70 personer i utbildningen om coachande interaktion. Som en del av utbildningsprogrammet samlade deltagare respons på sitt beteende från sina egna team men också från kunderna. Vi främjade öppenhet genom att publicera en rapport om öppenhet och insyn. I rapporten berättar vi mer i detalj om personalfrågor, bl.a. personal- och kostnadsstruktur, klassförändringar och ersättningar. Vi utökade kanalerna för intern information genom att ta i bruk Spark, PwC-kedjans egen variant av sociala medier.

Svarsprocenten för den årliga personalundersökningen (Global People Survey) i Finland var 63, precis som föregående räkenskapsperiod. Vårt mål är att få alla anställda att delta i undersökningen. Undersökningens generalindex (People Engagement Index = PEI) sjönk till 62% från den föregående periodens 64%. Resultatet var en besvikelse för oss och vi har inlett en noggrannare resultatanalys. De bästa resultaten fick vi för vårt kundorienterade arbetssätt, kvaliteten på verksamheten, utbildning och företagsansvar. Enligt undersökningen upplever

De anställdas  
medelålder var

**37,5**  
år.

Av personalen var  
55% kvinnor och 45% män.



Under räkenskapsperioden som avslutades i juni 2013 hade vi i medeltal **775** anställda (747 räkenskapsperioden 2012).

personalen arbetsuppgifterna som stimulerande och utvecklande. Svaren visar att behandlingen av kundrespons är det som förbättrats mest. Rum för förbättring finns bl.a. i fråga om belöningsystem och planeringen av arbetsbördor. Vi bör också lära oss att uppmärksamma goda arbetsprestationer på ett bättre sätt än tidigare. Dessutom önskas mera konkret innehåll i coachningen.

Enligt svaren känner personalen väl till den ett år gamla affärsstrategin, men efterlyser konkretare information om de relaterade projekten. Jämfört med PwC-kedjans genomsnitt behöver vi utveckla följande områden:

ledarskap genom att föregå med gott exempel, ledningens kommunikation och motivation genom uppskattning. Utöver personalens tillfredsställelse kartlades personalens förväntningar på PwC:s företagsansvar. Bra ledarskap och chefsarbete lyftes fram som det viktigaste i anknytning till ansvarsfullhet även i denna undersökning. Utvecklingsarbetet inom dessa områden har redan startat.

Det nordiska samarbetet mellan PwC-bolagen har intensifierats bl.a. i fråga om personalledning och IT. I Malmö arrangerades 36 Seats, det andra samnordiska evenemanget för studerande.



Personalomsättningen (frivilliga avgångar) var **11,8%** (15,3%).

Under räkenskapsperioden rekryterade vi **99** fast anställda och **81** praktikanter på viss tid.

# Verksamhetens miljöpåverkan

*Som en del av vårt ansvar har vi identifierat de viktigaste miljökonsekvenserna av vår verksamhet. Dessa orsakas i huvudsak av lokalerna och personalens arbetsresor. Vi har räknat ut verksamhetens koldioxidavtryck på ovannämnda delområden.*

Beräkningen visade att den största delen av utsläppen, cirka 55 procent (i fjol likaså 55%), kom från flygresorna och cirka 20 procent från bilresorna (21%). Enligt beräkningen kommer alltså ungefär tre fjärdedelar av våra utsläpp från affärsresor.

När det gäller att minska vår miljöpåverkan kom den största minskningen i pappersförbrukningen: den minskade 18 procent per person från föregående år. På tre år har pappersförbrukningen minskat med 36 procent per person.

Elförbrukningen låg kvar på föregående års nivå. Utsläppen från flygresor ökade med knappt 5 procent från föregående år medan utsläppen från bilresor låg på föregående års nivå.

Vid möbelinvesteringarna strävade vi efter lång livslängd på möbler och inredning. Existerande möbler har utnyttjats så mycket som möjligt vid förändring av lokaler.

Under räkenskapsperioden vidtogs åtgärder för effektivare lokalutnyttjande på Helsingforskontoret. Förändringarna påverkar hyres- och underhållskostnaderna, men också behovet av energi t.ex. för belysning.

**1,17** kg  
CO<sub>2</sub>e/person

Möjligheterna att förbättra Helsingforsfastighetens energieffektivitet kartlades tillsammans med fastighetsägaren och övriga hyresgäster. Sökandet av LEED-certifikat (Leadership in Energy and Environmental Design) för Helsingforskontorets byggnad har inletts.

Målsättningen för innevarande räkenskapsperiod är att fastställa mer exakta mål för verksamhetens miljöpåverkan. Resor är en väsentlig del av vårt kundarbete.

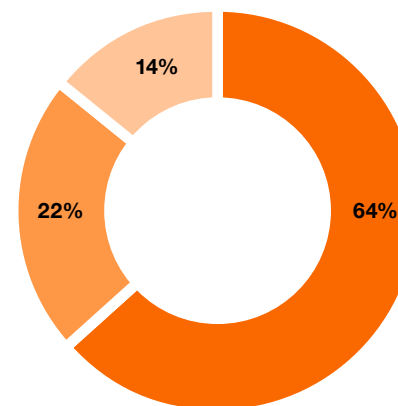
Vårt mål är att kontrollera resornas miljöpåverkan, t.ex. genom ökad användning av videokonferenser när det är möjligt och ändamålsenligt. Vid sidan av att kontrollera vår egen miljöpåverkan kan vi bidra till att minska miljöpåverkan genom våra kunder. Med hjälp av våra experter inom företagsansvar hjälper vi kunderna med att identifiera, styra och utveckla sin miljöpåverkan samt med verifiering av miljöuppgifter.

# Nyckeltal

Affärsverksamhet		FY 2013	FY 2012	FY 2011	FY 2010
Omsättning	milj. €	102,8	97,6	91,4	87,0
Revision och övriga kvalitetssäkringstjänster	milj. €	65,3	61,9	58,4	57,5
Skattekonsultering	milj. €	23,0	22,3	19,4	18,1
Ledningskonsultering och företagsstrukturering	milj. €	14,5	13,4	13,6	11,3
Personalkostnader	milj. €	67,6	63,3	61,2	58,5
Inköpta varor och tjänster	milj. €	30,1	30,5	26,4	24,8
Räkenskapsperiodens resultat	milj. €	3,0	2,1	1,8	1,8
Rörelsevinst	milj. €	4,0	2,8	2,5	2,6
Skatter	milj. €	1,0	0,7	0,6	0,8
Kundernas helhetsnöjdhet	(0-10)	8,4	8,3	8,1	7,9
Kundernas rekommendationsvillighet (NPS)	%	50,7	47,7	-	-
<b>Samhällspåverkan</b>					
Allmännyttiga stöd och sponsorskap	t€	464	554	442	251

Miljö		FY 2013	FY 2012	FY 2011	FY 2010
<b>Koldioxidutsläpp</b>					
Scope 1	t CO <sub>2</sub> e	0	0	0	0
Scope 2: elförbrukning*	t CO <sub>2</sub> e	205	201	172	170
Scope 3: flygresor	t CO <sub>2</sub> e	502	480	504	394
Scope 3: bilresor	t CO <sub>2</sub> e	186	187	210	212
Scope 3: pappersförbrukning	t CO <sub>2</sub> e	11	12	46	52
Utsläpp totalt	t CO <sub>2</sub> e	904	880	932	828
Utsläpp totalt per pers. (genomsnitt)	kg CO <sub>2</sub> e	1,17	1,18	1,27	1,14
<b>Affärsresor</b>					
Flygkilometrar	km	4 808 554	4 820 838	5 104 307	-
Körkilometrar	km	1 113 253	1 117 551	1 172 532	1 182 700
<b>Energi</b>					
Elförbrukning	kWh	989 430	971 616	829 829	819 120
<b>Materialanvändning</b>					
Pappersförbrukning*	ris	5005	5840	6450	7310
Relativ pappersförbrukning/pers	ris/person	8,4	10,3	11,5	13,2

\* El- och pappersförbrukningen omfattar Helsingforskontoret.

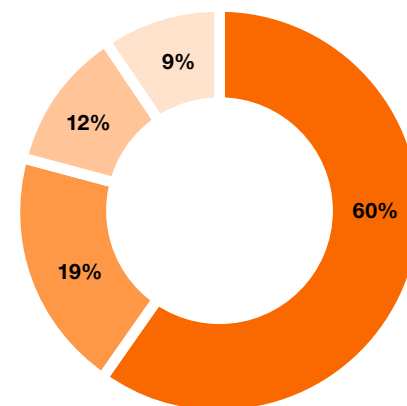


## Omsättningens fördelning

- Revision och övriga kvalitetssäkringstjänster
- Skattekonsultering
- Ledningskonsultering och företagsstrukturering

Personal		FY 2013	FY 2012	FY 2011	FY 2010
Antalet anställda i medeltal under räkenskapsperioden	pers	775	747	734	723
Antalet anställda vid utgången av räkenskapsperioden	pers	782	751	739	728
Revision och övriga kvalitetssäkringstjänster	pers	468	438	438	446
Skattekonsultering	pers	152	145	141	125
Ledningskonsultering och företagsstrukturering	pers	90	94	97	94
Förvaltning och stödverksamheter	pers	72	74	63	63
Personalomsättning, frivillig avgång	%	11,8	15,3	12,8	8,9
Rekryteringar under räkenskapsperioden (fast anställda)	pers	99	100	100	54
Antalet praktikanter under räkenskapsperioden	pers	81	66	62	45
Genomsnittligt antal deltidsarbetande under räkenskapsperioden	pers	88	80	65	57
Genomsnittligt antal föräldralediga under räkenskapsperioden	pers	52	52	53	-
Personer som kommit tillbaka från föräldraledighet	pers	27	29	31	-
Genomsnittlig anställningstid	år	7,5	7,6	7,8	7,5
<b>Personalens mångfald och jämställdhet</b>					
Andelen kvinnor i personalen	%	55	55	54	52
Styrelse	pers (K/M)	2/7	1/6	1/6	0/6
Ledningsgrupp	pers (K/M)	0/7	0/7	0/7	0/7
Utvidgad ledningsgrupp	pers (K/M)	1/11	1/11	1/9	1/9
Personalens medelålder	år	37,5	37,7	38,7	38,2
<b>Personalens tillfredsställelse och välbefinnande</b>					
Global People Survey, svarsprocent	%	63	63	66	84
People Engagement Index (PEI)	%	62	64	63	61
Sjukfrånvaro	%	2,1	2,3	2,4	2,7
Arbetsolyckor	antal	11	11	6	7
<b>Kompetensutveckling</b>					
Utbildningsdagar totalt	dgr	4 235	4 541	5 165	-
Utbildningsdagar/person (FTE)	dgr	6,6	7,2	8,2	6,7
Utbildningskostnader/person (FTE)	€/pers	1 685	2 207	1 984	-
Utbildning som ges av egna experter	dgr	494	510	689	-
Antalet nya CGR/CGM/OFR/CIA-revisorer	pers	12	21	15	20
<b>Ersättningar till personalen</b>					
Löner och ersättningar till personalen	milj. €	54,6	51,2	49,6	47,7
Resultatpremier	milj. €	2,6	2,2	2,2	2,3
Vinstutdelning till delägare	milj. €	1,4	1,4	1,3*	1,3

\* Värdet har korrigerats 1.7.2014. Det ursprungliga värdet i rapporten (1,4) var inkorrekt.



#### Personalfördelning

- Revision och övriga kvalitetssäkringstjänster
- Skattekonsultering
- Ledningskonsultering och företagsstrukturering
- Förvaltning och stödverksamheter



PricewaterhouseCoopers Oy, PB 1015, Östersjötorget 2, 00101 Helsingfors. Tfn +358 20 787 7000.

PwC hjälper företag att växa, verka effektivt och rapportera pålitligt. Till din tjänst står i Finland 775 sakkunniga experter i olika delar av landet. Vi producerar tjänster med hög kvalitet inom konsultering av företagsledning, företagsstrukturering, beskattning, revision och annan kvalitetssäkring. Vår målsättning är att skapa hållbar framgång. Kontakta oss eller läs mer på: [www.pwc.fi](http://www.pwc.fi).

PwC verkar i 157 länder och har över 184 000 sakkunniga anställda. Namnet PwC hänvisar till PwC-kedjan och/eller till en eller flera av dess medlemsföretag som alla är självständiga bolag. Mer information: [www.pwc.com/structure](http://www.pwc.com/structure).

© 2013 PricewaterhouseCoopers. Alla rättigheter förbehålles.