

Kestävän kasvun kumppani

PwC Suomen
yritysvastuukatsaus
2012



Lue lisää PwC Suomen yritysvastuusta:
www.pwc.fi/yritysvastuu

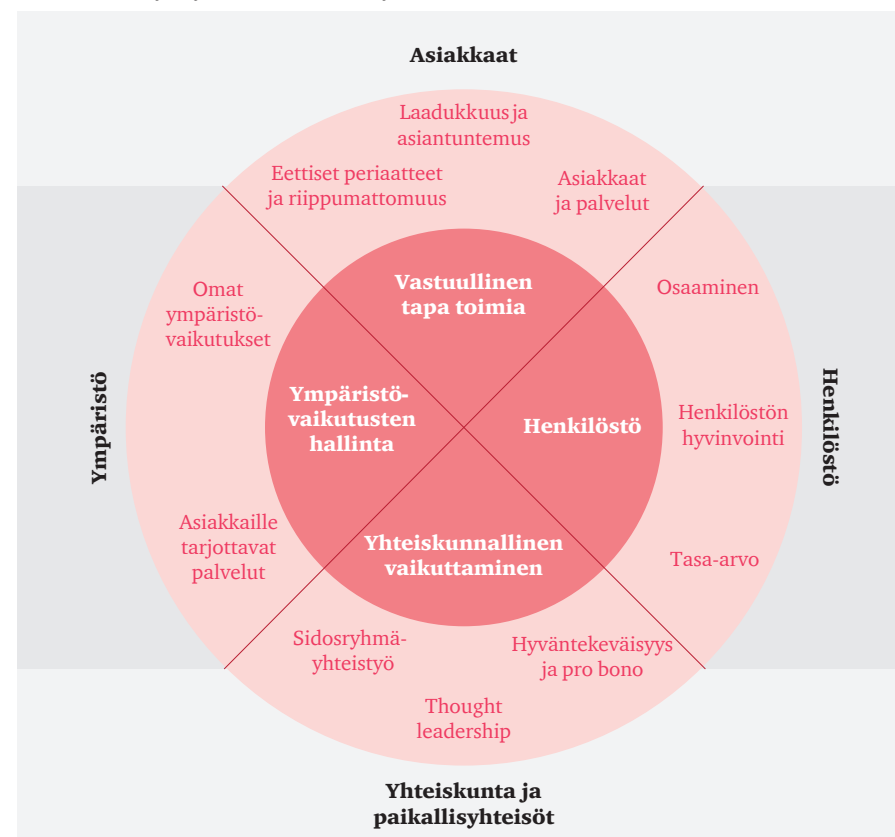
PwC Suomen yritysvastuu 2012

Meille vastuullisuus tarkoittaa, että olemme osa kohti kestäväää tulevaisuutta vievää kehitystä niin omassa toiminnassamme kuin palveluissa, joilla tuemme asiakkaidemme yritysvastuullisuutta. Olemme alamme johtava toimija näissä molemmissa.

Tässä yritysvastuukatsauksessa esittelemme yhteenvedon tilikautemme 2012 (1.7.2011–30.6.2012) toimenpiteistä ja tuloksista. Laajemmin vastuuasioista kerromme verkkosivuilla www.pwc.fi/yritysvastuu. Tilinpäätöksestämme (www.pwc.fi/2012) ilmenee tarkemmin taloudellinen suoriutumisemme. Käy tutustumassa verkkosivuillemme myös toimitusjohtajamme ja yritysvastuupalveluidemme johtajan katsauksiin!

PwC-ketju uudisti tilikauden 2012 lopussa oman yritysvastuustrategiansa ja määritteli uudelleen vastuullisuuden viitekehksen. Suomen PwC:n yritysvastuun viitekehys pohjautuu sekä globaalin strategiaan että itse määrittelemillemme olennaiseksi tunnistetuille yritysvastuun teemoille.

PwC Suomen yritysvastuun viitekehys



Kestävän kasvun kumppaniksi

Julkaisimme tilikauden lopulla uudistetun liiketoimintastrategiamme, joka sain nimekseen 3 K: Kestävän kasvun kumppani. Kestävä tarkoittaa meille, että autamme asiakkaitamme rakentamaan kestävää menestystä – liiketoimintaa, joka on rakennettu oikein ja kestävin perustein. Strategiamme vie meitä kohti entistä asiakaslähtoisempää toimintaa sekä

läpinäkyvämpää ja vuorovaikutteisempaa yrityskulttuuria.

Vastuullisuuden osalta keskitymme omaan vastuulliseen tapaamme toimia sekä mahdollisuuksiimme vaikuttaa yhteiskunnassa oman palvelutarjontamme, asiantuntemuksemme ja sidosryhmäyhteistyön avulla.

”

Kestävä tarkoittaa meille, että autamme asiakkaitamme rakentamaan kestävää menestystä – liiketoimintaa, joka on rakennettu oikein ja kestävin perustein.”



Toimintamme sidosryhmien kanssa

Sidosryhmävuorovaikutuksemme oli aktiivista kuluneella tilikaudella. Järjestimme yli 200 tilaisuutta asiakkaille, kumppaneille, henkilöstölle ja medialle.

Yritysvastuun teemat olivat vahvasti esillä yritysvastuupalveluidemme järjestämissä koulutuksissa ja tilaisuuksissa. Keväällä 2011 julkistettua yritysvastuubarometriä on käsitelty useasti mediassa, ja barometri onkin yksi PwC Suomen eniten medianäkyvyyttä saaneista julkaisuista. Barometrin avulla olemme myös auttaneet monia asiakkaitamme kehittämään omaa yritysvastuutaan.

Osallistuimme tilikaudella Finnish Business & Society ry:n toimintaan ja jatkoimme arviointityöryhmän jäsenenä Vastuullisuusraportointikilpailussa. Osana kilpailua yritysvastuun asiantuntijamme järjestivät viiden korkeakoulun opiskelijoille mahdollisuuden päästä valitsemaan parasta vastuullisuusraporttia. Samalla saimme tilaisuuden kuulla opiskelijoiden näkemyksiä yritysvastuun ja raportoinnin nykytilasta. Lisäksi opiskelijat esittivät yritysvastuun raportoinnille asettamia odotuksia.

Jatkoimme kumppanuutta suomalaisten yritysjohtajien alulle panemassa Yllätetään yhteiskunta -yhteisössä, joka kokoontuu säännöllisesti edistämään vireillä olevia ja ideoimaan uusia yhteiskuntavastuuprojekteja.

Tilikauden 2012 aikana toimimme yhteistyökumppanina myös jääkiekon MM-kisoissa, joka oli suuruudeltaan ainutlaatuinen Suomessa järjestettävä tapahtuma ja tarjosi tilaisuuden asiakkuussuhteidemme tukemiseen.

Vuorovaikutus henkilöstömme kanssa jatkui keskusteluiden, henkilöstökyselyiden ja sähköisen keskustelupalstan muodossa. Palsta on osoittautunut henkilöstölle yhdeksi keinoksi nostaa esiin vaikeita tai herkkiä asioita esimerkiksi palkitsemiseen tai tasa-arvoon liittyen. Palstan kautta on saatu paljon huomionarvoisia käytännön kehittämisehdotuksia, joista osaa on käsitelty johtoryhmässä.



Kerromme enemmän sidosryhmäyhteistyöstämme osoitteessa www.pwc.fi/yritysvastuu → Yritysvastuumme viitekehys

Asiakastyytyväisyys

Korostimme tilikaudella useissa yhteyksissä asiakkaan kuuntelemisen ja lisäarvon tuottamisen tärkeyttä. Järjestimme mm. koko henkilöstölle asiakaspalveluun liittyvän tilaisuuden, jossa käsitelimme aihetta PwC Experience: tapaamme toimia toistemme ja asiakkaidemme kanssa.

Vuosittaisessa asiakastyytyväisyyskyselyssä saavutimme kokonaistyytyväisyydelle asettamamme tavoitteen. Asiakkaidemme ns. kokonaistyytyväisyys oli 8,3 asteikolla

0-10. Pääsimme tavoitteisiimme myös asiakkaiden nettosuositteluhalukkuudessa (NPS, Net Promoter Score): NPS oli 47,7 %, kun tavoitteemme oli 40 %. Kysyimme palautetta yli 2 400 asiakkaaltamme. Vastausprosentti sähköiseen kyselyymme oli 40. Seuraavan neljän vuoden tavoitteemme on nostaa rimaa entisestään, ja tavoitteemme asiakkaan kokemaksi kokonaistyytyväisyysasteeksi on 9 ja NPS-prosentin osalta yli 50.



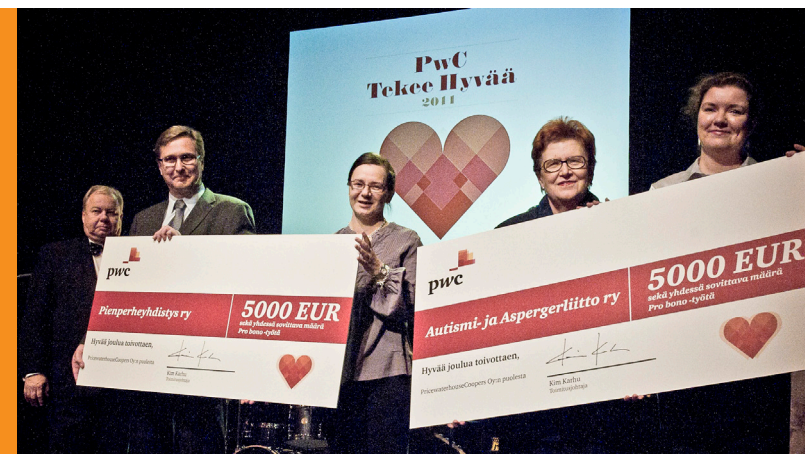
PwC tekee hyvää

Järjestimme tilikaudella useita tempauksia PwC tekee hyvää -teeman alla. Teema näkyi myös henkilöstölle järjestetyissä tapahtumissa kuten pikkujouluissa ja kesäjuhlassa.

Syksyllä 2011 kokosimme projektiryhmiä, jotka saivat itse valita aktiviteetin ja hyväntekeväisyyskohteen. Ryhmät vierailivat esimerkiksi Lyhty ry:ssä kehitysvammaisten parissa ja Laakson sairaalassa vanhusten luona. Aktiviteetteihin kuuluivat myös Matinlahden koululle yhdessä Mannerheimin Lastensuojeluliiton kanssa perustettu liikuntavälinelainaamo, Vailla vakinaista asuntoa ry:n kokoontumistilan sisustaminen sekä tarvikkeiden toimittaminen Helsingin eläinsuojeluyhdistykselle.

PwC tekee hyvää -projektit saivat paljon positiivista palautetta henkilöstöltä, ja vastaavia aktiviteetteja on tarkoitus järjestää myös jatkossa.

PwC on lahjoittanut jo useiden vuosien ajan joulurahaa henkilöstön äänestämälle hyväntekeväisyyskohteelle. Joulun 2011 joulurahan saaja äänestettiin PwC:n Avoin raportti -kilpailussa loppusuoralle päässeiden ehdokkaiden joukosta. Lahjoitukset myönnettiin Pienperheyhdistykselle ja Autismi- ja Aspergerliitolle. Vuosittaisesta yhdistyksille ja säätiöille suunnatusta Avoin raportti -kilpailusta voit lukea lisää verkkosivuiltamme (www.pwc.fi/ar).



PwC Tekee Hyvää 2011



750 osaajaa

Henkilöstöjohtamisen keskittymisalueitamme olivat valmentava vuorovaikutus, avoimuus, myynti- ja asiakassuhdevalmennus, työhyvinvointi sekä pohjoismaisen yhteistyön tiivistäminen.

Yli 70 henkilöä osallistui tilikaudella valmentavan vuorovaikutuksen koulutukseen. Koulutusohjelman osana henkilöt keräsivät palautetta omasta käyttäytymisestään tiimiensä lisäksi myös asiakkailta. Lisäksi uudistimme yli 200 henkilökohtaista valmentajaa eli sisäistä coachia koskevan coaching-koulutuksen, jossa painotetaan

henkilökohtaisen vuorovaikutuksen ja ihmisten johtamisen merkitystä.

Avoimuutta edistimme julkaisemalla ensimmäisen henkilöstön läpinäkyvyysraportin, jossa kerrotaan aiempaa tarkemmin henkilöstöasioista kuten henkilöstörakenteesta, luokkamuuтокsista ja palkitsemisesta. Lisäksi julkaisimme syksyllä 2011 perustetun tasa-arvotyöryhmän loppuraportin. Raportin johtopäätösten perusteella tasa-arvo toteutuu yrityksessämme keskimääräisesti hyvin.

Henkilöstöstämme naisia oli **55 %** ja miehiä **45 %**.



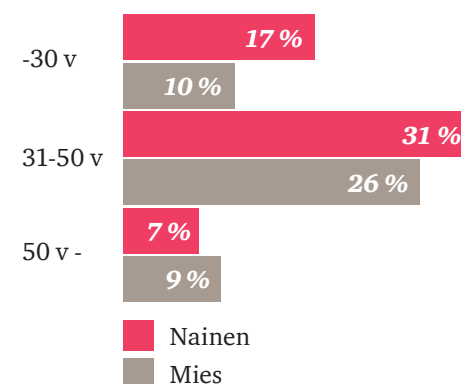
Työntekijöidemme keski-ikä oli **37,7** vuotta.



Kesäkuussa 2012 päättyneellä tilikaudella palveluksessamme oli keskimäärin **747** (734) henkilöä.

Tilikauden aikana rekrytoimme **100** uutta vakituista työntekijää ja **66** määräaikaista harjoittelijaa eli kisälliä.

Henkilöstön ikäjakauma



Vuosittain toteutettavan henkilöstökyselyn (Global People Survey) vastausprosentti oli Suomessa 63 (edellisellä tilikaudella 66 prosenttia). Tavoitteenamme on saada kaikki työntekijät osallistumaan tutkimukseen. Tutkimuksen yleisindeksi eli ns. People Engagement Index (PEI) oli osaltamme viime vuoden tasolla, 64 % (63 %), kun tavoitteemme oli 70 %. Kansainvälisesti PwC -ketjun PEI-keskiarvo oli 72 %.

Parhaat tulokset saimme asiakaskeskeisestä toimintatavastamme, laadusta, viime vuoden ilmapiiritulosten purkamisesta, kokemustiedon jakamisesta sekä haasteellisista työn sisällöistä. Myönteisimmin kehittyneet tulokset liittyivät mielipiteiden ilmaisemiseen, sosiaaliseen vastuuseen,

arvojen mukaiseen toimintaan ja koulutukseen. Kehitettävää on yhä muun muassa palkitsemisessa ja tiedon saantiin liittyvien työkalujen käytettävyydessä.

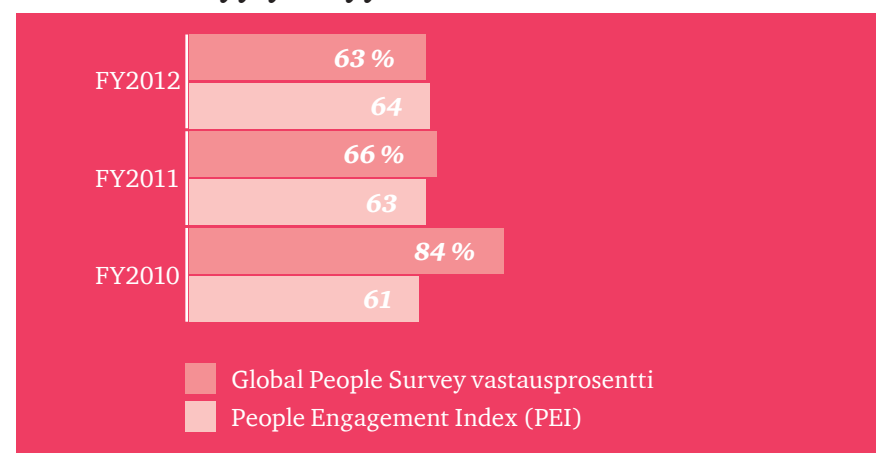
PwC-yhtiöiden välistä pohjoismaista yhteistyötä olemme tiivistäneet esimerkiksi henkilöstöjohtamisen, IT:n ja viestinnän osalta. Lisäksi Kööpenhaminassa järjestettiin ensimmäinen yhteispohjoismainen 36 seats -opiskelijatapahtuma.

Saimme tilikaudella ennätysmäärän Kisällihakemuksia opiskelijoille suunnattuun harjoitteluohjelmaamme. Palkkasimme palveluksessamme olleista 66 kisällistä vakinaisiksi työntekijöiksi 46 henkilöä.

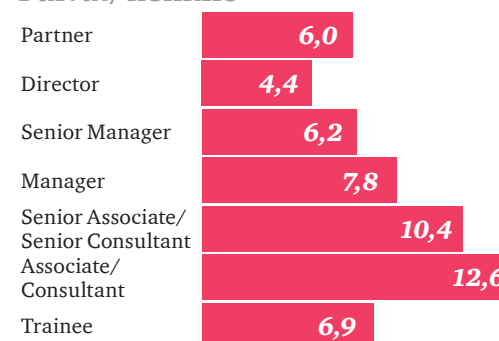
**Henkilöstön vapaaehtoinen
lähtövaihtuvuus oli
15,3 % (12,8 %).**



Henkilöstön tyytyväisyys



Koulutuspäivät nimikkeittäin Päivät/henkilö



Oman toimintamme ympäristövaikutukset



Omien ympäristövaikutusten pienentämisen osalta saavutimme tavoitteemme paperinkulutuksen vähentämisestä.

*Vuoden 2011 paperinkulutus väheni **10 %** henkilöä kohden ja kahdessa vuodessa paperinkulutuksemme on vähentynyt lähes **30 %** henkilöä kohden.*



Sähkönkulutus kasvoi lähes viidenneksen edellisvuodesta johtuen osittain kulutuksen mittaus-tarkkuuden ja -laajuuden paranemisesta.

*Lentomatkustuksemme päästöt laskivat edellisvuodesta **5 %** ja ajomatkustuksen päästöt **11 %**.*

Tavoitteemme tulevalle vuodelle on vähentää sähkön- ja paperinkulutusta entisestään.



Alkaneella tilikaudella 2013 kartoitamme erilaisia tilatehokkuuden ja liikkuvan työn mahdollisuuksia, joilla on vaikutusta myös omien ympäristövaikutustemme vähentämiseen.

PwC Suomi liiketoiminnan ja yritysvastuun tunnusluvut

Liiketoiminta		FY2012	FY2011	FY2010
Liikevaihto	milj. €	97,6	91,4	87,0
Tilintarkastus	milj. €	61,9	58,4	57,5
Verokonsultointi	milj. €	22,3	19,4	18,1
Liikkeenjohdon konsultointi ja yritysjärjestelypalvelut	milj. €	13,4	13,6	11,3
Henkilöstökulut	milj. €	63,3	61,2	58,5
Ostetut tavarat ja palvelut	milj. €	30,5	26,4	24,8
Tilikauden tulos	milj. €	2,1	1,8	1,8
Liikevoitto	milj. €	2,8	2,5	2,6
Verot	milj. €	0,7	0,6	0,8
Asiakkaan kokonaistyytyväisyys	(0-10)	8,3	8,1	7,9
Asiakkaan suosittelevuus (NPS)	%	47,7	-	-

Yhteiskunnallinen vaikuttaminen

Yleishyödylliset tuet ja sponsorointi	t€	554	442	251
---------------------------------------	----	-----	-----	-----

Ympäristö		FY2012	FY2011	FY2010
-----------	--	--------	--------	--------

Hiilidioksidipäästöt

Scope 1	tn CO2e	N/A	N/A	N/A
Scope 2: sähkönkulutus*	tn CO2e	122	105	103
Scope 3: lentomat kustus	tn CO2e	480	504	394
Scope 3: ajomat kustus**	tn CO2e	187	210	212
Scope 3: paperinkulutus***	tn CO2e	12	46	52
Päästöt yhteensä	tn CO2e	801	865	761
Päästöt yhteensä per henkilö	kg CO2e	1,07	1,18	1,05

Liikematkustus

Lentokilometrit	km	4 820 838	5 104 307	-
Ajokilometrit	km	1 117 551	1 172 532	1 182 700

Energia

Sähkönkulutus*	kWh	971 616	829 829	819 120
----------------	-----	---------	---------	---------

Materiaalien käyttö

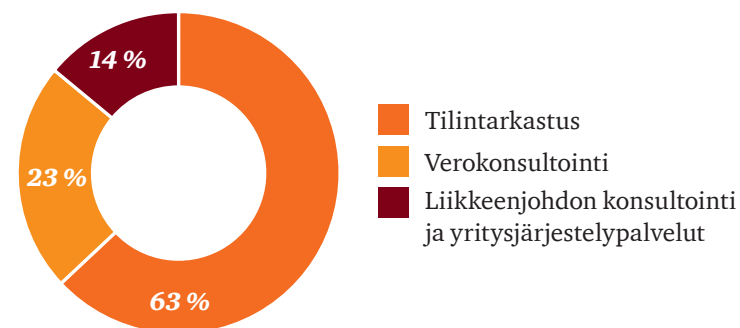
Paperinkulutus*	riisi	5840	6450	7310
Suhteellinen pap.kulutus/hlö	riisi/hlö	10,3	11,5	13,2

* Sähkön- ja paperinkulutus kattaa Helsingin toimiston.

** Ajomat kustuksen päästökerroin on päivitetty VTT:n LIPASTO laskentajärjestelmän 2011 keskimääräisen päästökertoimen mukaiseksi.

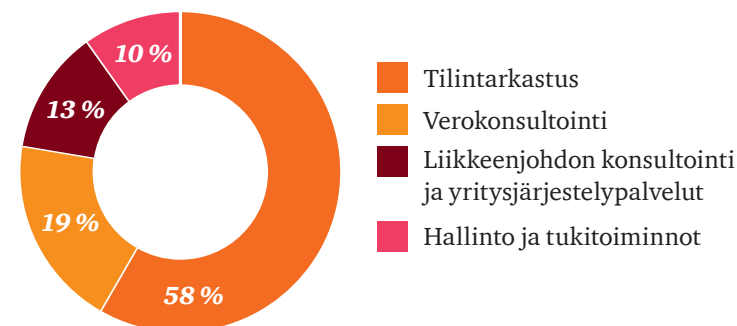
***Paperinkulutuksen päästöjen vähenemä johtuu osin WWF:n ilmastolaskurin laskentaperiaatteiden muutoksesta.

Liikevaihdon jakauma

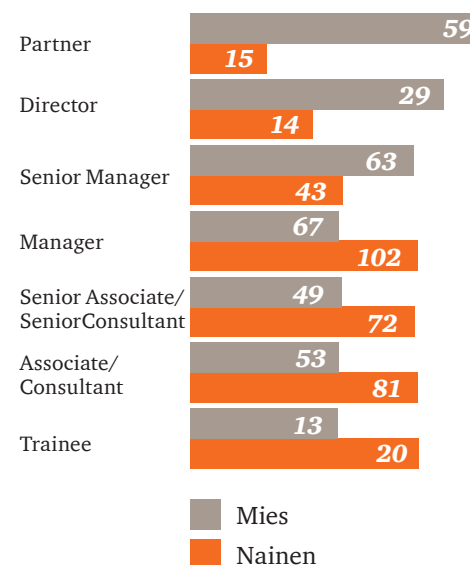


Henkilöstö		FY2012	FY2011	FY2010
Henkilöstön lukumäärä keskimäärin tilikaudella	hlö	747	734	723
Henkilöstön lukumäärä tilikauden lopussa	hlö	751	739	728
Tilintarkastus	hlö	438	438	446
Verokonsultointi	hlö	145	141	125
Liikkeenjohdon konsultointi ja yritysjärjestelypalvelut	hlö	94	97	94
Hallinto ja tukitoiminnot	hlö	74	63	63
Henkilöstön vapaaehtoinen lähtövaihtuvuus	%	15,3	12,8	8,9
Rekrytoinnit tilikaudella (vakinaiset)	hlö	100	100	54
Kisällien määrä tilikaudella	hlö	66	62	45
Osa-aikaiset tilikaudella keskimäärin	hlö	80	65	57
Vanhempainvapaalla keskimäärin tilikaudella	hlö	52	53	-
Vanhempainvapaalta palanneet henkilöt	hlö	29	31	-
Keskimääräinen palveluksessaoloaika	vuotta	7,6	7,8	7,5
Henkilöstön monimuotoisuus ja tasa-arvo				
Naisten osuus henkilöstöstä	%	55	54	52
Hallitus (N/M)	hlö	1/6	1/6	0/6
Johtoryhmä (N/M)	hlö	0/7	0/7	0/7
Laajennettu johtoryhmä (N/M)	hlö	1/11	1/11	1/9
Henkilöstön keski-ikä	vuotta	37,7	38,7	38,2
Henkilöstön tyytyväisyys ja työhyvinvointi				
Global People Survey vastausprosentti	%	63	66	84
People Engagement Index (PEI)	%	64	63	61
Sairaspoissaoloaste	%	2,3	2,4	2,7
Työtapaturmat	lkm	11	6	7
Henkilöstön osaamisen kehittäminen				
Koulutuspäivät yhteensä	pv	4541	5165	-
Koulutuspäivät/henkilö (FTE)	pv	7,2	8,2	6,7
Koulutuskustannukset/hlö (FTE)	€/hlö	2207	1984	-
Omien asiantuntijoiden tarjoama koulutus	pv	510	689	-
Uusien KHT/HTM/JHTT/CIA tarkastajien lukumäärä	hlö	21	15	20
Henkilöstön palkitseminen				
Henkilöstön palkat ja palkkiot	milj. €	51,2	49,6	47,7
Tulospalkkiot	milj. €	2,2	2,2	2,3
Osakkaille maksetut osingot	milj. €	1,4	1,4	1,3

Henkilöstön jakauma



Henkilöstön sukupuolijakauma nimikkeittäin



www.pwc.fi



PricewaterhouseCoopers Oy, PL 1015 (Itämerentori 2), 00101 Helsinki. Puhelin 09 22 800.

PwC auttaa yrityksiä kasvamaan, toimimaan tehokkaasti ja raportoimaan luotettavasti. Apunasi on Suomessa yli 750 asiantuntijaa ympäri maan. Olemme sitoutuneita tuottamaan laadukasta palvelua liikkeenjohdon konsultointiin, yritysjärjestelyiden, veroneuvonnan, tilintarkastuksen ja muun varmennuksen alueilla. Tavoitteenamme on luoda kestävä menestystä. Ota yhteyttä tai lue lisää: www.pwc.fi.

PwC toimii 158 maassa yli 180 000 asiantuntijan voimin. Nimi PwC viittaa PwC-ketjuun ja/tai yhteen tai useampaan sen jäsenyritykseen, joista jokainen on oma itsenäinen yhtiö. Lisää tietoa: www.pwc.com/structure.