

HÅLLBARHETSREDOVISNING 2021



Innehåll

Presentation.....	2
2021 och hållbarhet.....	3
VD ord.....	6
Väsentlighetsanalys	8
Vårt bidrag	10
Miljö.....	14
Initiativ 2021	16
Socialt	18
Ekonomi	24
GRI-Index	26

Presentation

Europcar är det ledande biluthyrningsföretaget i Europa. I Sverige drivs Europcar av Europeisk Biluthyrning AB, som är ett dotterbolag till Volkswagen Group Sverige AB, med säte i Stockholm. Hållbarhetsredovisningen avser bolaget Europeisk Biluthyrning AB, fortsättningsvis kallat Europcar, eller Europcar Sverige. Europcar har ca 170 stationer och i genomsnitt under året 5 500 bilar i Sverige och verkar mot både privatpersoner och företag. Våra bilar har 2021 varit uthyrda 7 av 10 dagar och de kördes i snitt 85 km varje dag när de var uthyrda. Europcar erbjuder biluthyrning av främst märkena Volkswagen, Audi, SEAT, Cupra och Skoda. Vi är medlem i branschorganisationen Biluthyrarna Sverige, samt aktiva inom Fores, 2030-sekretariatet, Mobilitetsrådet, och MobilitySweden där vi berör frågor i den politiska debatten inom vår bransch.

Vår ambition är att med vår verksamhet bidra till att minska det totala bilägandet i Sverige genom att erbjuda delad mobilitet i olika lösningar. Bilarna används för att möta kundens transportbehov, i stället för att äga en bil som blir stillastående en stor del av dess livslängd. Detta resursförvaltande medför dessutom att bilarna i vår flotta är moderna och säkra, samt kontinuerligt minskar utsläppen genom effektivare förbränningsmotorer och en allt högre andel elbilar och laddhybrider. Vi jobbar även mot våra övergripande mål som innefattar att öka andelen miljöbilar, samt att minska mängden CO₂-utsläpp per km. Vi arbetar samtidigt utifrån försiktighetsprincipen, det vill säga att motverka och förebygga skada på miljö och hälsa, genom vårt arbetsmiljö-, och miljöarbete.

År 2021 är det första året som Europcar publicerar en hållbarhetsredovisning. Hållbarhet har länge varit viktigt för Europcar och vi är sedan 1999 certifierade enligt ISO 14001. Rapporten är skriven enligt GRI Core och publiceras årsvis enligt kalenderår.

2021 och hållbarhet

2021 har varit ett år som fortsatt präglats av Covid-19 pandemin. Vi har behövt vara flexibla och arbeta utefter de förutsättningar vi ställts inför.

Om vi backar bandet till utbrottet av pandemin så blev självklart biluthyrningsbranschen hårt drabbad. Vi på Europcar såg en stor minskning av kunder, vilket ledde till att vi under 2020 behövde minska vår personalstyrka. Under 2021 återhämtade sig hyrbilsbranschen och fler kunder använde våra tjänster. Vi ställdes då inför en ny utmaning med underbemanning där höga krav har ställts på vår personal. För att fortsatt kunna leverera den utlovade tjänsten har flexibilitet mellan hyrstationer varit avgörande. Under andra halvan av året har vi tillsammans med Volkswagen Group Sverige infört begreppet Smart Working för vårt huvudkontor, vilket innebär vårt sätt att kombinera arbete hemifrån med arbetet på plats. Det här beskrivs mer under avsnittet om social hållbarhet.

Vi har blivit drabbade av den komponentbrist som branschen i stort har varit utsatt för under pandemin. Det har för oss inneburit att vi inte har kunnat köpa de bilmodeller som vi önskat eller i den utsträckning som vi vill. Tyvärr har vi på grund av det inte fått den utveckling i andel miljöbilar, samt utsläpp av CO₂ hos våra bilar som vi förväntat oss.



2030

2020



VD ord

Vi lägger ett på många sätt intensivt och omvälvande år bakom oss som präglades till stor del av den fortsatta hanteringen av Corona-viruset. Den omfattande vaccineringen möjliggjorde stegvis lättade restriktioner och slutligen ett samhälle som åter kunde öppnas upp. Vi har verkat i en pandemi med restriktioner och stora svängningar som vi har lyckats parera på ett imponerande sätt.

Vi har under året stärkt våra marknadspositioner samtidigt som vi lyckats prestera en förbättrad vinst. Ett framgångsrikt år där bolaget levererade en tillväxt högre än övriga marknadsaktörer. Lönsamheten har stärkts med ett ökat fokus på effektivisering rakt igenom hela bolaget och förbättrad affärskvalité. Detta är ett styrkebevis som vi alla på bolaget är mycket ödmjuka och stolta över att kunna prestera i en lindrigt uttryckt utmanande marknadssituation. Vi har två pandempåverkade år bakom oss med positivt rörelseresultat. Ett kvitto på att vi har jobbat med en styrningsmodell som är rätt i grunden och effektiv.

Bolaget genomgår en utveckling som skapar goda förutsättningar för ökad konkurrenskraft och lönsam tillväxt. En omställning för att möta trender såsom digitalisering och ökade krav på hållbara mobilitetslösningar. Bolaget har en optimistisk syn på samhällets gröna omställning. Att delningsekonomin tar fart på riktigt och allt snabbare. Det kommer påskynda omställningen och stora vagnparksägare som biluthyrningsföretagen kommer ha mycket goda tillväxtpotentialer.

Företagens resebeteenden efter att pandemins restriktioner har upphört blir spännande att följa. Att det blir minskat affärsresande ligger i korten med tanke på ökad digitalisering och de betydande kostnadsbesparingar som företagen har haft under pandemin. Förändrade beteenden ställer krav på nya kvalitativa och flexibla mobilitetstjänster. Bolaget har därför under året som gått fortsatt fokusera på utveckling och innovation med allt högre hastighet.

På utbudssidan gav bristen på halvledare betydande störningar under året i leveranser av nya bilar. Dessa har bidragit till betydande operativa- och finansiella utmaningar. Vi ser oroväckande kostnadsökningar som vi behöver hantera med prishöjningar och förändrade villkor i avtalen med våra företagskunder som står för en betydande andel av bolagets totala intäkter. En dialog med dessa avtalskunder gällande prishöjningar är nödvändig för att bolaget ska kunna fortsätta erbjuda en hög servicenivå i hela landet och ett stort utbud av laddbara bilar.

Arbetet med att stärka vår marknadsnärvaro runt om i Sverige har fortsatt under året. Bolaget har öppnat allt fler bokningsbara stationer med fokus att erbjuda fler kunder över hela landet tillgängliga, hållbara mobilitetstjänster. Bolaget är unikt med att kunna erbjuda laddbara bilar att hyra på alla stationer nationellt. Bolaget kommer därför accelerera etableringstakten under kommande år. Bolaget jobbar målmedvetet med utvecklingen för att ge det bästa kundmötet både online och på stationer runt om i landet.

I mitten av året blev det känt att Volkswagen Group är huvudfinansiär i ett konsortium som lagt ett bud på Europcar Mobility Group. Det är en strategisk investering som stärker koncernens förmåga inom området delad mobilitet. Möjligheten till förbättrad effektivitet och attraktivitet inom delad mobilitet stärker koncernens konkurrenskraft framåt. Denna investering kommer bidra till bättre fokus och därmed ökad hastighet inom innovation.

Bolaget har en ambitiös agenda inom hållbarhetsområdet och vill aktivt påverka och bidra för att påskynda omställningen i samhället. Hållbarhetsfrågorna växer snabbt i betydelse och bolagets



hållbarhetsarbete är därför en integrerad del i allt vi gör. Bolaget vill därför uppmana och utmana sina kunder och medarbetare i att genomföra beteendeförändringar med fokus på att agera mer hållbart både på arbetsplatsen och i hemmet. Engagemanget hos bolagets medarbetare är stort, många tar ställning, inspirerar och vägleder för en minskad miljöpåverkan.

Som bolagets VD kan jag inte annat än att känna en stor stolthet över våra medarbetares stora engagemang. Bolagets medarbetare lägger alltmer tid på att analysera, förstå och vid behov förändra befintliga arbetssätt för förbättrade resultat. Ett ansvar som både stimulerar och utvecklar medarbetarna. Jag vill framföra mitt hjärtliga tack till samtliga medarbetare som med sin kunskap och erfarenhet fortsätter att målinriktat leverera.

Mickael Bogered
Verkställande direktör

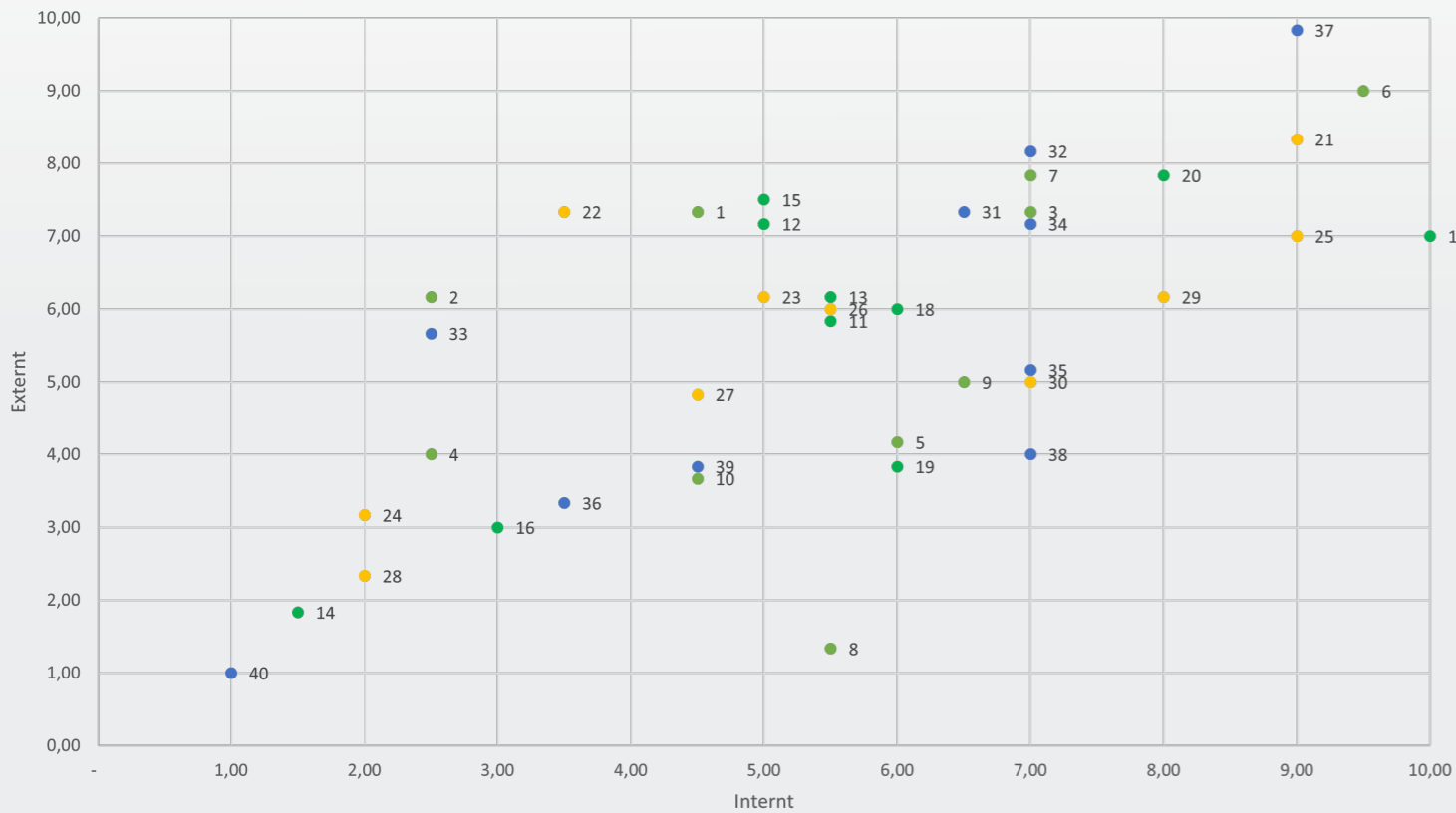
Väsentlighetsanalys

Vi har genomfört en väsentlighetsanalys för att undersöka vilka hållbarhetsområden som vi ska fokusera vårt hållbarhetsarbete på, samt att kontrollera ifall de ligger i linje med vår strategi idag. Analysen utfördes genom enkätutskick till våra intressenter som fick rangordna vilka aspekter som de ansåg viktigast för Europcar att vidareutveckla inom de tre perspektiven miljö, socialt och ekonomi. De intressentgrupper som tillfrågades var kunder, medarbetare, ledning, ägare, leverantörer, nätverksmedlemmar, våra partners, samt medlemsföreningar, vilka är de intressentgrupper som har identifierats som väsentliga av Europcars ledning. Svaren viktades sedan för interna, respektive externa intressenter. Utöver enkätutskick så förs även löpande dialog med våra intressenter för kunna lyssna in respektive grupps krav och behov.

Analysen mynnade ut i 8 områden uppdelat på de tre perspektiven som sätter fokus i vårt hållbarhetsarbete. För miljö är dessa; miljöfokus på inköp av fordon, främjande av miljövänlig teknik och minskat utsläpp till luft och vatten. För den sociala delen är de högst värderade starkt ledarskap, motverka diskriminering och kränkande särbehandling, samt efterleva och arbeta utefter våra värderingar. Långsiktiga affärsrelationer och kundnöjdhet är de väsentliga områdena för det ekonomiska perspektivet.



Väsentlighetsanalys



Interna miljöaspekter

- 1 Minskade/mer miljövänliga tjänsteresor
- 2 Intern energieffektivitet
- 3 Effektiv användning av resurser
- 4 Effektiv avfallshantering
- 5 Korrekt hantering av kemikalier
- 6 Miljöfokus på inköp av fordon
- 7 Främjande av miljövänlig teknik
- 8 Minskad vattenförbrukning
- 9 Utveckla miljöarbetet
- 10 Intern utbildning (miljöhänsyn)

Externa miljöaspekter

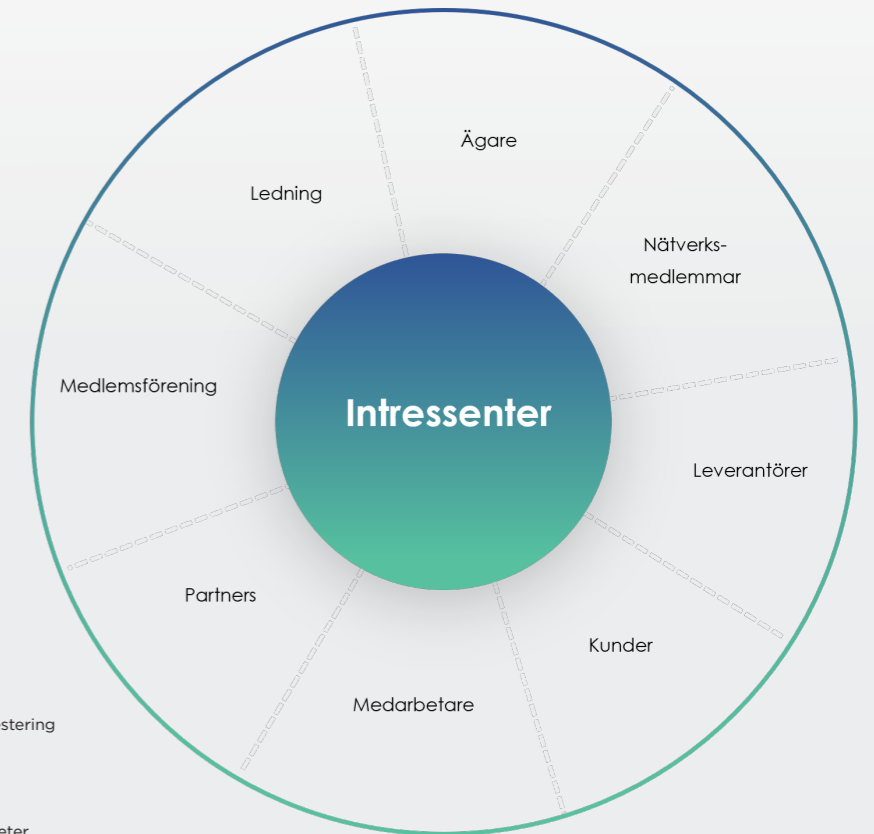
- 11 Biologisk mångfald
- 12 Miljöhänsyn vid materialval
- 13 Öppenhet och transparens kring miljöarbetet
- 14 Politiskt engagemang
- 15 Miljövänliga leverantörskedjor
- 16 Miljökompensation
- 17 Efterlevnad & uppföljning av miljölagar
- 18 Miljöcertifiering
- 19 Influera/utbilda kunder till miljövänliga val (ecodriving)
- 20 Minskat utsläpp till luft & vatten

Sociala aspekter

- 21 Starkt ledarskap
- 22 Val av socialt hållbara leverantörskedjor
- 23 Värna och uppmuntra en god affäretik
- 24 Främja lokalsamhället
- 25 Motverka diskriminering och kränkande särbehandling
- 26 God hälsa och säkerhet på arbetsplatsen
- 27 Öka medarbetares engagemang kring hållbarhet
- 28 Stödja sociala hållbarhetsinitiativ i samhället
- 29 Efterleva och arbeta utefter våra värderingar
- 30 Förebild för jämlikhet, inkludering och mångfald

Ekonomiska aspekter

- 31 Prioritera indirekt ekonomisk påverkan, så som utveckling/investering
- 32 Långsiktiga affärsrelationer
- 33 Lokal marknadsnärvaro
- 34 Ansvarfulla inköp samt tydliga inköpsrutiner
- 35 Hantering och styrning rörande ekonomiska risker och möjligheter
- 36 Informationssäkerhet
- 37 Kundnöjdhet
- 38 Finansiell hälsa och lönsamhet
- 39 Tillförlitlighet i företagets processer
- 40 Engagemang i den politiska processen



Vårt bidrag



GLOBALA MÅLEN för hållbar utveckling

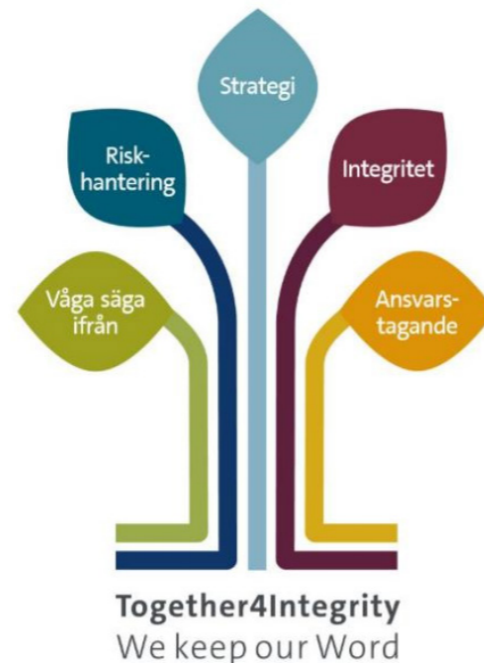
Vårt hållbarhetsarbete ämnar att bidra till den globala hållbara utvecklingen. Vi arbetar därför gentemot FN:s globala mål för att bidra till en hållbar framtid. Vi har en begränsad påverkan på flertalet av målen. För att kunna arbeta med målen effektivt har vi valt ut de där vi har störst inverkan och kan påverka. Målen vi aktivt arbetar med beskrivs till höger.



Together4Integrity

Utöver de globala målen så arbetar vi även med våra interna värderingar tillsammans med både Volkswagen Group Sverige och Volkswagen AG. Together4Integrity eller T4I är ett koncernövergripande globalt program för integritet, kultur, riskhantering och efterlevnad. Det är även en viktig del i vårt HR-arbete. Programmet har sedan anpassats till våra värderingar Driv, Integritet och Hållbarhet, se mer på sidan 22. Together4Integritys kärnor är sammanfattade i följande sju punkter:

1. Vi tar ansvar för miljön och samhället.
2. Vi är ärliga och talar om när något är fel.
3. Vi bryter ny mark.
4. Vi lever mångfald.
5. Vi är stolta över det arbete vi gör.
6. Vi inte jag.
7. Vi håller vårt ord.



Europcar bidrar aktivt i omställningen när samhället går från ett traditionellt bilägande mot en delningsekonomi där laddbara bilar är tillgängliga för alla, både i städer och på landsbygd. Med vår stora och moderna fordonsslotta påskyndar vi ersättningen av äldre fordon med yngre som både är säkrare och har minskad negativ miljöpåverkan. Med ett stort fokus på eldriven mobilitet vill vi bidra till ökad kunskap hos våra kunder, där vi ska utmana invanda kundbeteenden och förespråka alternativ som bilpooler och mikromobilitet. Vi vet också att i framtidens hållbara städer och samhällen, där multimodala mobilitetsalternativ behövs för att optimera tillgången, tillgängligheten och användarvänlighet har vi en viktig roll att spela.



Genom vårt rikstäckande stationsnät från Kiruna i norr till Trelleborg i söder ser vi till att tillhandahålla moderna och hållbara mobilitetsalternativ. Med vårt kundmotto "hyr bilen du behöver när du behöver den" föreslår och uppmanar vi våra kunder, företag som konsument, till ett flexiblare tanke sätt och beteende kring deras mobilitetsbehov. Vi ska göra det enklare att köra fossilfritt med ökad kunskap. Vi genomför regelbundet egenkontroller av verksamheten som gör alla medarbetare medvetna om vår miljöpåverkan när det gäller t.ex. kemikalier, vatten och avfall. Med ett tjänsteutbud i ständig utveckling kan vi vara en viktig pusselbit för både konsument och företag när det gäller hållbara mobilitetsalternativ i både städer och på landsbygd.



Genom en tydlig strategi att vara den mest hållbara mobilitetsleverantören redan 2025 så har vi vägen utstakad. Miljöfrågan är viktig för oss i alla delar av organisationen, oavsett befattning och var i landet vi befinner oss. Vi gör medvetna och noggranna val av partners och ingår samarbeten då dessa innehåller en tydlig hållbarhetsprofil och passar in väl i vår framtidsvision. Våra medarbetare utbildas löpande i frågor kopplade till miljö och hållbarhet om hur deras kunskap och beteenden kan förändra och förbättra miljön både på arbetsplatsen och i hemmet.



Miljö

Europcars historia kring miljöarbete började 1998 och tog fart året därpå då vi blev ISO 14001 certifierade. Att arbeta systematiskt med miljöfrågor har sedan dess varit en levande del av vår verksamhet. Genom vårt ledningssystem för miljö och kvalitet ser vi till att miljö är ett prioriterat område för oss och det är även ledningssystemet som utgör grunden i vårt miljöarbete.

Vår miljöpåverkan

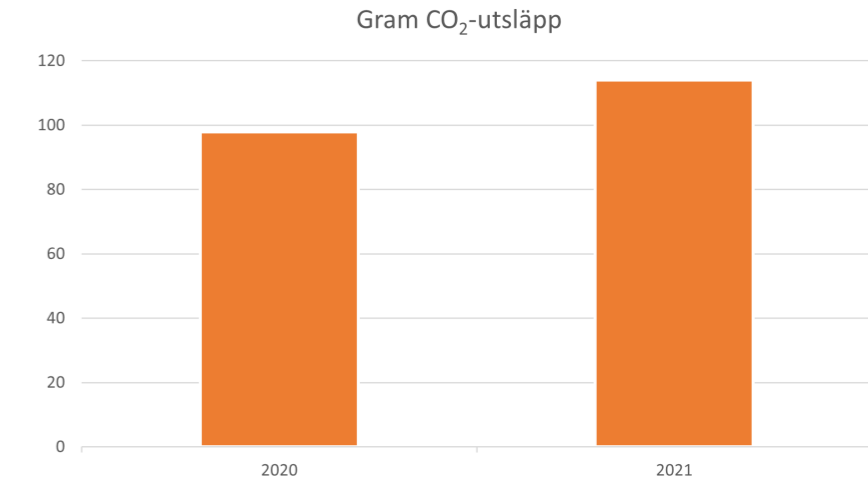
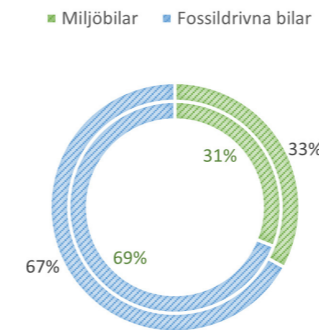
En central del i arbetet är att identifiera och minimera de områden där vi har störst negativ påverkan på miljön. Ett av de mer betydande områdena sker utanför våra uthyrningsställen och kontor, nämligen utsläppen från de uthyrda bilarnas drift. För att minska utsläppen är valet av vilka bilar och modeller som vi hyr ut ett centralt arbete. Majoriteten av vår vagnpark köper vi från vår ägare Volkswagen Group Sverige och de bilmodeller som vi har att tillgå är till stor del beroende av tillgången på bilar som de tillhandahåller. Andelen el- och laddhybrider i vår flotta följs upp årligen och är ett av våra viktigaste mål, vilket även ligger i linje med Volkswagengruppens strategi, som satsar stort på eldrivna modeller.

För 2021 är andelen miljöbilar 33 % i snitt, där den varierat under året. Vid årets början var andelen miljöbilar 40 % för att sedan sjunka till 28 % vid årets utgång. Den här siffran har minskat under året till följd av en fortsatt komponentbrist, vilket har inneburit lägre tillgång och högre priser. För att motverka minskningen har vi köpt in elbilar från andra tillverkare utanför Volkswagen Group Sverige. Långsiktigt kan vi däremot se en förbättring då det vid ingången av 2020 endast var en andel av 13 % miljöbilar.



Samma trend kan vi se när vi jämför CO₂-utsläppen från våra bilar, där vår vagnpark vid årets början släppte ut 106,09 g CO₂ per km. Vid utgången av 2021 låg vi på en nivå av 117,68 g CO₂ per km. Vi har fortsättningsvis kvar både andelen miljöbilar och utsläppsnivå som mål och det är en utmaning som vi prioriterar högt.

ANDEL MILJÖBILAR (JMF 2020)



Europcars sammanlagda CO₂-utsläpp uppgår till 14 072,7 ton, där vi har använt oss av beräkningen Tank to Wheel, TTW. Då det är första året för hållbarhetsrapportering så blir 2021 även basåret framöver. Utsläppen härstammar från resor av våra kunder med våra hyrbilar, godstransporter och tjänsteresor.

UTSLÄPPSKÄLLA	TON CO ₂
Biluthyrning	13 872
Godstransporter hjul	13
Godstransporter bilar	150
Tjänstebilar resor i arbetet	37,7
Totalt	14 072,7

Ett annat område som Europcar påverkar miljön och klimatet är vid rengöring och tvätt av bilar. Vi vill att varje uthyrning innebär en upplevelse för kunden. För att skapa en så tillfredställande upplevelse som möjligt tvättas och rengörs våra bilar efter varje återlämning, vilket medför en hög vatten- och kemikalieförbrukning. Vi har ett ständigt pågående arbete att byta ut våra kemikalier mot mer skonsamma alternativ. Det är ett långsiktigt projekt som innebär att utsläpp och förbrukning löpande minskar. Som ett steg i rätt riktning har vi redan Svanen-märkta biltvättar på våra största anläggningar, vilket ger en hög grad av vattenåtervinning och skonsam vattenrening. För att insatsen ska få så stort genomslag som möjligt har vi utbildat våra medarbetare kring miljömedvetenhet avseende just vattenförbrukning, kemikalier, samt även avfallshantering. Vi vill kunna påverka våra medarbetares beteende både på, likväl som utanför arbetsplatsen.

Initiativ 2021

Under året har vi genomfört olika projekt och initiativ för att bidra till ett bättre klimat.

Vi valde att 2021 inte ge vår personal prylar i julklapp utan att istället köpa träd som tillåts växa i skogar. Vi hoppas att vi kan inspirera våra medarbetare att minska sin privata konsumtion och göra fler hållbara val i vardagen.

Europcar och MTRX, samt VY Tåg har inlett ett samarbete där våra bilar kan hämtas vid tågstationer som trafikeras av bolagen. På det viset så underlättar det för kunder att välja tåg som färdmedel och det totala CO₂-utsläppet minskar för resan.

Vi lanserade ett nytt alternativ för våra kunder som vi har benämnt mikromobilitet, där tanken är att kunder kan välja att hyra andra transportlösningar istället för en bil. De senaste åren har mikromobilitet som trend i städer ökat kraftigt där både elcyklar och elsparkcyklar fått ett stort genomslag. Att vi fortsätter i den andan känns för oss naturligt när vi i år tog det första steget i satsningen med elmotorcykeln SEAT MÓ. Vi ser flera fördelar med konceptet, exempelvis för vår kundnöjdhet, där vi försöker tillgodose fler av våra kunders behov. Motorcykel som fordon är smidigt och mer lättanterligt i stadsmiljö. Det finns även en frihetskänsla som är sammanhängande med fordonet. Eftersom energiförbrukningen minskar för att driva ett mindre fordon, jämfört med en bil så uppstår en klimatvinst. Vi hoppas även att vi kan bidra till att driva på förändringen till eldrift även i den här fordonskategorin.

Vi har också deltagit i Klimatbacken 2021, som är ett initiativ av Svenska skidförbundet och Vattenfall där vi sprang i syfte att samla in pengar till klimatet. Klimatbacken lyckades samla in 78 061 kronor som har gått till olika alpklubbar i Sverige, vilket har möjliggjort upprustning av belysning och klubbstugor så de kan bli mer klimatsmarta.

2021 tog vi steget att erbjuda uthyrning av elbil på samtliga av våra stationer, från Kiruna till Trelleborg. Oavsett var i landet våra kunder bor vill vi ge möjligheten till eldrift. Vilka, och hur många modeller som vi erbjuder i vår elbilsflotta varierar däremot beroende på hur förutsättningarna ser ut, såsom laddinfrastruktur och kundernas behov.

Socialt

En attraktiv arbetsgivare

Arbetsmiljön är ett högt prioriterat område hos oss på Europcar. Vi vill vara en attraktiv arbetsgivare där våra medarbetare mår bra, har goda möjligheter till utveckling och känner en stolthet över sin arbetsplats. För att kunna vara det har vi ett systematiskt arbetsmiljöarbete.

Fyra gånger per år sammanträder vår arbetsmiljökommitté som undersöker och förbättrar arbetsmiljön på Europcar. Kommittén består av sex stycken medarbetare där vår VD är ordförande. Vår arbetsmiljökommitté ska följa utvecklingen i frågor som rör arbetsmiljön och skyddet mot ohälsa och olycksfall, och arbetar kontinuerligt för tillfredsställande arbetsförhållanden på Europcar. Kommittén diskuterar och beslutar om långsiktiga och kortsiktiga mål för arbetsmiljöarbetet, samt lägger upp handlingsplaner för att uppnå målen. Det är på så vis vi lägger vår basnivå sett till den sociala delen i vårt hållbarhetsarbete.

Utöver arbetsmiljökommittén mäter och kartlägger Europcar arbetsmiljön kontinuerligt för att se hur våra medarbetare mår samt hur arbetsmiljöarbetet fungerar. Nedanstående metoder används för att kartlägga arbetsmiljön:

- Arbetsmiljöronder och Arbetsmiljörevision
- Utvecklingssamtal
- Medarbetarundersökning
- Pulsmätningar
- OSA-enkät, Organisatorisk och Social Arbetsmiljö
- Yrkeshygieniska mätningar
- Avdelnings- eller gruppmöten

Vi erbjuder även våra medarbetare förmåner som möjlighet att teckna gruppförsäkring som skyddar mot dödsfall, olycksfall och liknande, friskvårdsbidrag och friskvårdrabatter, personalrabatter, tjänstepension, löneväxling, kollektivavtalade försäkringar, föräldraledighetstillägg, personalbil, företagshälsovård och flexibla arbetstider.

Omtag kring arbetsmiljön

Mycket har hänt i branschen det senaste åren som varit ett resultat av pandemin och en föränderlig omvärld. Även för vår arbetsmiljö har det ställts utmaningar under de två pandemiåren. Under 2021 har utmaningen varit att ställa om och anpassa oss till den snabbt ökade efterfrågan och ändrade arbetssätt. Vi har även infört ett nytt sätt att arbeta, som vi benämner Smart Working, där de som arbetar på kontoret kombinerar arbete hemifrån, med arbete på plats. För våra medarbetare ute på stationer och uthyrningsställen som inte kan arbeta hemifrån har vi behövt vidta åtgärder för att öka deras säkerhet, såsom plastskydd vid kassorna. Pandemin och det nya



arbetssättet Smart Working har resulterat i en stor omställning för våra medarbetares dagliga arbete med distansarbete och digitala möten. Det nya arbetssättet möjliggör en bättre balans mellan privatliv och arbetsliv tack vare mindre restid och effektivare arbetstimmar. Vi är dock medvetna om att distansarbetet skapar nya utmaningar som exempelvis minskad social kontakt, svårare att känna en tillhörighet som nyanställd och sämre ergonomiska förhållanden. De nya utmaningarna är något som vi på Europcar, tillsammans med våra medarbetare, måste identifiera och förhålla oss till i vårt arbetsmiljöarbete.

Under 2021 har vårt fokus legat på att skapa en förståelse för hur de nya förhållandena påverkar arbetsmiljön och hur våra arbetssätt fungerar. Syftet är att ta fram handlingsplaner för att förbättra arbetsmiljön och möta de nya utmaningarna. Vår årliga medarbetarundersökning är viktig för att mäta arbetsmiljön på Europcar och skapar en grund för vad som behöver förbättras. Under året har även ett beslut fattats att införa pulsmätningsverktyget Winningtemp. Verktöget har i syfte att kontinuerligt fånga medarbetarnas uppfattning och stämningsläge i organisationen. Genom Winningtemp ska fyra frågor skickas ut varje vecka som handlar om ledarskap, arbetsglädje, meningsfullhet, autonomi, arbetssituation, delaktighet, personlig utveckling, teamkänsla, engagemang och arbetsglädje. En pilotundersökning genomfördes i Göteborg med veckovisa pulsmätningar under 2021. Då pilotundersökningen var lyckad fattades ett beslut att implementera Winningtemp på hela Europcar med start i början av 2022.

Ledarskap och utveckling

Ledarskapet är avgörande för att vi ska lyckas nå våra framtida mål och möta våra framtida utmaningar. Våra ledare och chefer spelar en viktig roll för att utveckla och implementera nya arbetssätt i syfte att bli en effektivare organisation. Under 2021 har vi fortsatt jobba utefter vår ledarplattform, vilken tar stöd i våra värderingar Driv, Integritet och Hållbarhet. Vi har haft två ledarskapsträffar där samtliga chefer träffas och får möjlighet att diskutera aktuella ämnen och kan då utvecklas som ledare.

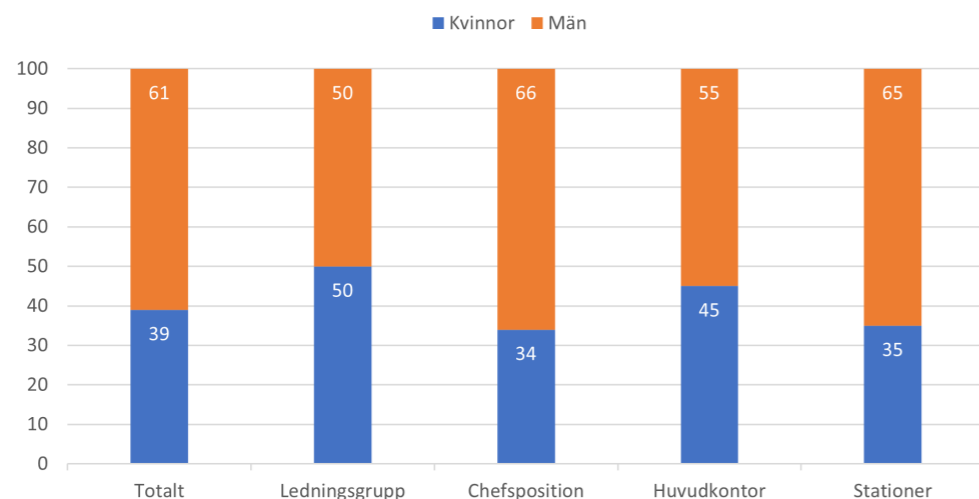
Vi har, som tidigare nämnts, under året beslutat att införa pulsmättningsverktyget Winningtemp för att ledare bättre ska förstå sina medarbetares behov i realtid. En säsongsmässig utmaning för branschen som förstärkts under pandemin är att hitta en hållbar bemanning över tid. Distansarbete har även gjort det svårare för våra ledare att se hur medarbetare mår då vi träffas mer sällan. Att införa det nya verktyget tror vi kommer göra det enklare och snabbare för ledare och chefer att identifiera om någon medarbetare inte mår bra och ifall åtgärder behöver vidtas. Dessutom kommer vi mäta smart-index på frågor som kan kopplas till personalomsättning och sjukfrånvaro, vilket ger relevant beslutsunderlag till våra ledare, likväl som Europcar i stort.

Under året genomfördes en workshop kopplat till Integritet och Compliance, där medarbetare från olika delar av landet deltog. Som ett resultat av detta har bland annat en gemensam struktur tagits fram för de möten som hålls mellan chefer och deras respektive grupp. Vi har efteråt publicerat en gemensam mötesagenda i syfte att bidra till att alla medarbetare ska känna sig lika involverade oberoende av vilket team medarbetaren tillhör. Mötesagendan ska vara ett verktyg som underlättar för våra chefer samtidigt som vi säkerställer att alla medarbetare nås av samma viktiga information. Agendan ser även till att viktiga punkter alltid behandlas och inte glöms bort, för att upprätthålla en god arbetsmiljö.

Mångfald och jämställdhet

En av de centrala delarna av vårt arbetsmiljö- och HR-arbete är kopplat till att öka vår jämställdhet och mångfald. Vi på Europcar fokuserar på jämställdhet mellan könen, mångfald och en inkluderande verksamhet samt företagskultur. Vi tror på att mångfald och jämställdhet berikar vår organisation då olikheter i erfarenheter, bakgrund och tankesätt ökar vår kreativitet och innovationskraft. Ett fokus på mångfald och jämställdhet är viktigt för att Europcar ska nå sin målsättning om att vara en attraktiv arbetsgivare i framtiden. Av Europcars anställda under året var 39 % kvinnor och 61 % män. Det är tydligt att andelen kvinnor är högre på kontoret, jämfört

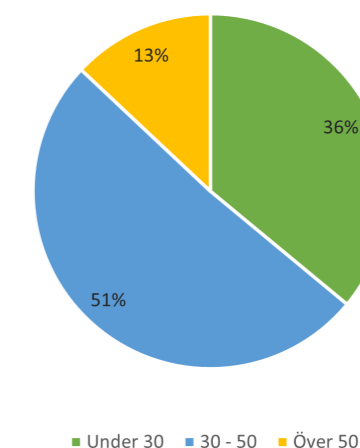
Andel anställda per kategori och kön i procent



med på våra stationer, vilket visas i stapeldiagrammet. Andelen kvinnliga anställda i någon form av chefsposition uppgår år 2021 till 34 %. Vår ledningsgrupp år 2021 bestod av lika andel män som kvinnor, vilket vi är stolta över. Eftersom bilbranschen traditionellt sett har varit, och fortfarande till stor del är mansdominerad är jämställdhet och mångfald fortfarande en av Europcars utmaningar.

Antalet anställda under året uppgår totalt till 126 personer. Av dessa är 117 tillsvidareanställda. Personalomsättningen under 2021 var 18,1 % och antalet nyanställningar uppgår till 18 personer. Av de nyanställda under 2021 var 44,4 % unga under 30 år och andelen kvinnor av de nyanställda 16,6 %. Åldersfördelningen totalt sett på Europcar visas i cirkeldiagrammet till höger, och är relativt spridd, vilket är viktigt för att skapa en varierad grupp med olika infallsvinklar och idéer.

Andel anställda per åldersgrupp



Sponsring

Som en del i vårt hållbarhetsarbete sponsrar vi Min Stora Dag som hjälper barn och unga med allvarliga sjukdomar att få sina önskningar uppfyllda. Vi vill att alla ska få möjligheten att uppfylla sina drömmar.

Vi älskar att sätta folk i rörelse vilket bidrar till bättre hälsa och skapar gemenskap. Därför är vi stolta att under 2021 ha sponsrat Svenska ishockeyförbundet, Svenska Innebandyförbundet, SDHL (Svenska Spel damhockeyligan), Ski Team Sweden Alpine (alpina skidförbundet) och Svenska Golf förbundet. Genom sporten och lagens framgångar skapas inspiration och förebilder för unga att se upp till och vara en del av.



Driv, Integritet och Hållbarhet

Vi på Europcar arbetar utefter våra värderingar driv, integritet och hållbarhet.

Driv och ansvarstagande är en levande del av Europcars kultur och dagliga arbete. Vår uppgift är att uppfylla våra kunders behov och att varje uthyrning leder till en nöjd kund. Att arbeta utefter värderingen driv innebär att som en del av vår organisation göra det lilla extra för kunden.

Integritet för oss innebär att vi är professionella i vårt bemötande och tar avstånd från all form av korruption, mutor och kränkande särbehandling. Vår ambition är att i varje situation vi som företag, eller våra medarbetare befinner sig i, handla etiskt och med hög moral.

Att hållbarhet är en del av våra värderingar känns som en självklarhet. Vi vill driva vår verksamhet utan att det sker på bekostnad av vare sig klimatet eller individers hälsa och välbefinnande.

Diskriminering och kränkande särbehandling

Vi har nolltolerans när det gäller diskriminering på arbetsplatsen och uppmuntrar till ett välkomnande och inkluderande arbetsklimate. På samma sätt arbetar vi för att varje kund bemöts lika och ges samma förutsättningar, oavsett bakgrund, kön, hudfärg eller ålder.

Europcar ska vara en trygg och attraktiv arbetsgivare, därför arbetar vi aktivt för att förebygga kränkande särbehandling och diskriminering. Europcar ska vara en arbetsplats där alla, inhyrd personal, konsulter och arbetssökande, har lika möjligheter och rättigheter i arbetslivet. Alla ska behandlas och bedömas med respekt och värdighet. Ingen på Europcar skall utsättas för kränkande särbehandling, diskriminering, trakasserier, sexuella trakasserier eller repressalier. Det är med följande steg som vi systematiskt arbetar i enlighet med vår policy:

- Undersöka om det finns risker för kränkande särbehandling eller diskriminering.
- Analysera orsakerna till de risker och hinder som har upptäckts.
- Åtgärda – genomföra de åtgärder som skäligen kan krävas för att förebygga kränkande särbehandling och diskriminering (tidsplanera och genomföra åtgärderna så snart som möjligt)
- Följa upp och utvärdera arbetet. När det är klart ska de erfarenheter som arbetet har gett gå att använda i steg ett (undersökningen) i nästa cykel av arbetet med aktiva åtgärder.

Frågor kopplat till mångfald, jämställdhet, diskriminering och kränkande särbehandling mäts också i Europcars årliga medarbetarundersökning. Medarbetarundersökningen för år 2021 visar att företagskultur är det viktigaste området för våra medarbetare där frågor som lika möjligheter oavsett kön och kulturell bakgrund, nolltolerans mot kränkande särbehandling och klimat där alla får komma till tals samt god gemenskap ingår.

Ekonomi

Kundnöjdhet

2021 och pandemin har gett oss ytterligare insikt i hur viktigt det är för oss att lyssna in vad våra kunder tycker är viktigt. Kundnöjdhet är den enskilt viktigaste aspekten för oss avseende våra tjänster och vår organisations fortsatta lönsamhet. Det är också en viktig nyckel för att vi ska fortsätta kunna driva vårt hållbarhetsarbete. För att kunna erbjuda våra kunder en så tillfredställande tjänst som möjligt har vi koncentrerat vårt arbete med kundnöjdhet till tre centrala delar:

- Helhetsupplevelsen
- Plats och infrastruktur
- Trevlig och kunnig personal

Den första punkten innebär att kunder ska få ett positivt totalintryck av uthyrningen. Det innefattar att vi erbjuder de bilar som täcker kundernas behov, samt att de är av god kvalitet. Vi vill ge bästa möjliga service och vara tillgängliga när kunderna behöver det. Vi strävar alltså efter att

kunderna, från sin bokning, till återlämning ska vara nöjda med varje del av upplevelsen. Det är utifrån helhetsupplevelsen vi arbetar vidare till de andra delarna.

Ett viktigt krav som vi har identifierat är att vi finns på rätt plats och arbetar med vår infrastruktur. Valet av vilken aktör som väljs vid en bilhyra påverkas av hur smidigt det är för kunden att hämta och lämna bilen. Vi fokuserar på grund av det på att förbättra vår infrastruktur tillsammans med våra samarbetspartners. Exempelvis stärker vi vår närvaro i bostadsområden, järnvägsstationer och flygplatser. Vi vill finnas på plats där människor kan tänkas ha ett behov av transportlösningar. Som beskrivits tidigare kring vårt samarbete med MTRX och VY Tåg, tar vi fram lösningar som inte nödvändigtvis innebär att vi startar upp nya stationer.

Den tredje delen av vårt kundnöjdhetsarbete består av vår personal och deras interaktion med kunden. Ett trevligt bemötande är en förutsättning för att kunna skapa en positiv helhetsupplevelse och för att säkerställa nöjda kunder. Vi arbetar aktivt med att förstärka kompetensen hos vår personal genom olika internutbildningar och kurser. Vi vill kunna erbjuda information om både våra bilar och om eldrift samt laddinfrastruktur. Vår personal är en viktig del i beteendeförändringen och därmed för att öka andelen kunder som hyr elbilar. Med personal som är kunnig inom elbilar kan vi ge råd om likvärdiga alternativ till fossildrivna bilar, som våra kunder inte hittat eller uppmärksammat på egen hand. Utöver den positiva klimateffekt det innebär så är det en nödvändighet för att vara en attraktiv biluthyrare även i framtiden.

Långsiktiga affärsrelationer

Vi fokuserar i samtliga led på att agera långsiktigt och skapa förtroende i våra affärsrelationer. Vi tror att det är vägen mot en hållbar utveckling.

I våra leverantörsrelationer har vi en naturlig långsiktighet kopplat till bolagets ägare Volkswagen Group Sverige AB, varifrån vi köper in merparten av våra bilar. I övrigt arbetar vi tillsammans med noggrant utvalda partners som delar vår vision och fokus. Det är för oss viktigare att vi hittar leverantörer som vi kan skapa värde med långsiktigt än att vi kortsiktigt får ett lägre pris.

Vi arbetar proaktivt med att utveckla våra mobilitetslösningar för att attrahera nya kunder och samtidigt stärka befintliga kundrelationer. Att kunna erbjuda våra kunder moderna och hållbara mobilitetslösningar för förbättrad miljö i både stad och landsbygd. Vi vill påverka våra kunder till att göra ett aktivt val av en mobilitetslösning som är anpassad utifrån transportbehov med minsta möjliga miljöpåverkan. Vi har ett starkt kundfokus i allt vi gör som långsiktigt bygger en stabil och nära kundrelation.

GRI-Index

Krav	Avsnitt	Sidhänvisning	Kommentar
Organisationsprofil			
102-1	Organisationens namn	2	
102-2	Verksamhet, viktigaste varumärkena, produkter och tjänster	2	
102-3	Lokalisering av organisationens huvudkontor	2	
102-4	Länder där organisationen bedriver verksamhet	2	
102-5	Ägarstruktur och organisationsform	2	
102-6	Marknader där organisationen är verksam	2	
102-7	Organisationens storlek	2, 20-21	
102-8	Information om anställda och andra som arbetar för organisationen	16	
102-9	Leverantörskedja	2 Volkswagen Group Sveriges Hållbarhetsredovisning 2021	
102-10	Väsentliga förändringar gällande organisation och leverantörskedja	Årsredovisning EBU 2021	
102-12	Externa initiativ om hållbarhet som organisationen stödjer/omfattas av	16-17, 21	
102-13	Medlemskap i organisationer	2	
Strategi			
102-14	Uttalande från ledande befattningshavare	6-7	
102-15	Nyckelfaktorer, risker och möjligheter	2 Volkswagen AG:s Sustainability report 2021, s 4-6, 39-40	
Etik och integritet			
102-16	Värderingar, principer och etiska riktlinjer	21	
Styrning			

GRI-Index

Krav	Avsnitt	Sidhänvisning	Kommentar
102-18	Styrningsstruktur	Årsredovisning EBU 2021	
Intressentdialoger			
102-40	Lista över intressentgrupper	19	
102-41	Kollektivavtal	18	
102-42	Identifiering och urval av intressenter	8-9	
102-43	Metoder för intressentdialog	8-9	
102-44	Viktiga frågor som lyfts av intressenter	8-9	
Redovisningspraxis			
102-45	Enheter som ingår i den finansiella redovisningen	2 Årsredovisning EBU 2021	
102-46	Definition av redovisningens innehåll och frågornas avgränsning	4-5	
102-47	Lista över väsentliga frågor	8-9	
102-48	Förändringar av information	-	2021 är organisationens första hållbarhetsredovisningen
102-49	Förändringar i redovisningen	-	2021 är organisationens första hållbarhetsredovisningen
102-50	Redovisningsperiod	2	
102-51	Datum för publicering av senaste redovisningen	-	2021 är organisationens första hållbarhetsredovisningen
102-52	Redovisningscykel	2	
102-53	Kontaktperson för redovisningen	30	
102-54	Redovisning i enlighet med GRI Standarder	2	
102-55	GRI-index	26-29	

GRI-Index

Krav	Avsnitt	Sidhänvisning	Kommentar
102-56	Extern granskning	-	Granskas ej externt
Antikorruption			
103-1 - 103-3	Styrning	Volkswagen AG:s Sustainability report 2021, s. 86-92	
205-1	Antikorruption	Volkswagen AG:s Sustainability report 2021	Ingen sidhänvisning finns med hänsyn till sekretess
Utsläpp			
103-1 - 103-3	Styrning	20-21	
305-1	Direkta utsläpp av växthusgaser (scope 1)	20-21	Beräknat enligt TTW
Anställning			
103-1 - 103-3	Styrning	20-21	
401-1	Personalomsättning	20-21	
401-2	Förmåner till anställda	18	
Mångfald och lika möjligheter			
103-1 - 103-3	Styrning	20-21	
405-1	Mångfald av styrorgan och anställda	20-21	
Bedömning av mänskliga rättigheter			
103-1 - 103-3	Styrning	Volkswagen AG:s Sustainability report 2021, s. 95-98	
412-1	Styrning	Volkswagen AG:s Sustainability report 2021, s. 98, 104	
Övrigt			
Internt	Interna miljömål	14-15	

GRI-Index

Krav	Avsnitt	Sidhänvisning	Kommentar
Internt	Kundnöjdhet	24-25	



KONTAKTINFORMATION

PUBLICERAD AV

Europeisk Biluthyrning AB
Kvalitet och Miljö
Byängsgränd 14, Årsta
120 25 Stockholm
Sverige

KONTAKT

mickael.bogered@europcar.se

FRAMTAGNING

Michelle Laurell
Europeisk Biluthyrning AB

FRAMTAGNING OCH LAYOUT

Johan Runesson
VEGA Systems AB

PUBLICERING

September 2022