

FAITS SAILLANTS 2016



AU 31 DÉCEMBRE 2016



UNIVERSITAS

MOT DE LA DIRECTION

2016 : structuration et planification pour Universitas



L'industrie dans laquelle nous œuvrons est en constante évolution. Afin de nous démarquer dans un secteur hautement compétitif, et pour être en mesure de répondre aux attentes des clients, qui sont mieux informés et plus exigeants que jamais, il faut se permettre de faire le point. Il faut constater ce qui fonctionne bien et miser sur nos forces, mais aussi prendre conscience de ce que nous pouvons améliorer.

Et c'est ce que nous avons fait en 2016. La dernière année a été marquée par deux démarches déterminantes : une restructuration de nos divers secteurs d'activités, de même qu'un exercice de planification stratégique 2017-2020.

L'objectif : **recentrer nos efforts et nos solutions d'affaires afin qu'ils soient dirigés, en tout temps, vers le client.**

Pour augmenter, à courte échéance et par des solutions concrètes, l'expérience positive de notre clientèle, nous avons procédé à un exercice Lean, méthode de gestion reconnue visant l'amélioration continue et la performance d'une organisation. D'ailleurs, les changements

générés par cette opération, de pair avec nos efforts constants pour affiner nos technologies, ont conduit à des progrès significatifs pour nos clients : un délai d'attente sur nos circuits téléphoniques réduit de 65 %, un traitement neuf fois plus rapide des dossiers de nos clients et l'implantation de nouvelles fonctionnalités facilitant les transactions en ligne.

Il était aussi important pour la direction de ne pas tabler uniquement sur une vision à court terme. Ces 12 derniers mois, nous avons travaillé fort à planifier notre croissance des quatre prochaines années. Toujours en gardant le cap sur notre principale cible : **offrir une expérience incomparable à nos clients!**

Pour y arriver, nous nous sommes fixé des objectifs ambitieux, qui reposent, entre autres, sur l'optimisation de notre offre de produits et sur l'efficacité de nos façons de faire, de même que sur des communications plus fréquentes et plus pertinentes avec les familles que nous servons. Ces efforts commenceront en force dès 2017, sous la thématique « **Branché client** ».

Pour être en mesure d'offrir des produits et des services alignés sur les attentes réelles de la clientèle, nous devons avant tout apprendre à mieux la connaître, à mieux la comprendre. Nous devons employer son langage et la rejoindre là où elle se trouve. Et c'est ce que nous nous engageons à faire dans la première année d'exécution de notre plan stratégique 2017-2020.

L'atteinte de ces objectifs ne pourrait être envisagée sans nos indispensables atouts : des employés engagés et qualifiés. Des partenaires d'affaires de renom, qui sont des experts dans leur domaine. Et finalement, notre réseau de représentants chevronnés et motivés à rendre l'éducation accessible à tous! Nous sommes convaincus que, ensemble, nous formons une équipe gagnante, qui travaillera avec ardeur à concrétiser ce plan d'action.

Gaston Roy
Président et directeur général



NOTRE MISSION NOS VALEURS

Notre réflexion stratégique nous a menés à redéfinir notre mission et nos valeurs organisationnelles.

NOUVELLE MISSION

Afin de développer une mission porteuse de sens, en ligne directe avec nos orientations d'affaires, nous avons misé sur un crédo fort, sur les principes auxquels nous croyons, et sur lesquels nous fondons notre conduite et nos règles d'entreprise.

Chez Universitas, nous :

- faisons la promotion de l'éducation et facilitons l'accès et le maintien aux études;
- visons toutes les classes de la société, quels que soient leurs revenus;
- développons des stratégies d'épargne adaptées;
- accompagnons nos clients tout au long du parcours, jusqu'à l'atteinte de leurs objectifs;
- contribuons à l'enrichissement et au bien-être de la société, d'une génération à l'autre.

Ces éléments, rassemblés, nous ont naturellement guidés vers notre nouvelle mission :

**À ceux qui voient loin, nous offrons
un tremplin vers un brillant avenir.**

NOUVELLES VALEURS

Nos valeurs sont étroitement liées aux réalisations de l'organisation. Elles donnent du sens à nos actions, créent un cadre décisionnel, guident la communication. Elles deviennent une aide à la décision. En prenant en compte les orientations des années à venir, il allait de soi que nous devions recentrer nos efforts autour de valeurs porteuses de sens pour tous.

Nous sommes

PERFORMANTS

Nous évoluons constamment, trouvons des solutions et affinons notre expertise, de jour en jour.

Nous sommes

ENGAGÉS

Nous nous investissons pleinement dans la réalisation de notre mission et avons à cœur le succès des jeunes et de la collectivité.

Nous sommes

INTÈGRES

Nous agissons avec droiture, dans le respect des besoins du client et des règles qui nous régissent.

Nous sommes

HUMAINS

Nous traitons les gens avec considération et respect en toutes circonstances et sommes sensibles à leur réalité.



NOUS SOMMES PERFORMANTS

Universitas en chiffres

© Photos : Stéphane Groleau

SÉCURITÉ ET PERFORMANCE

Ayant toujours à l'esprit de permettre à nos clients d'atteindre leurs objectifs, soit d'avoir la capacité de financer en totalité ou en partie les études postsecondaires de leurs enfants, nous sommes fiers de pouvoir offrir des **placements sécuritaires** pour l'épargne de nos souscripteurs, tout en générant des **rendements compétitifs**.

REEEFLEX*

Rendement 10 ans

3,86%

Rendement 5 ans

3,05%

500 000 \$ POUR NOS BÉNÉFICIAIRES

La gestion rigoureuse et performante de nos budgets en 2016 nous a également permis de retourner un **surplus de 500 000 \$** dans nos plans. La structure d'organisme sans but lucratif de la Fondation Universitas du Canada permet de redistribuer, sous forme de réduction des frais administratifs, tout excédent afin que ce soit nos bénéficiaires qui en profitent collectivement.

Nous avons ainsi réduit nos frais administratifs de **1,19% à 1,15%** en 2016. Depuis 2005, c'est près de **4,7 millions de dollars en surplus** qui ont été retournés de la sorte dans les plans. Il s'agit d'une très bonne nouvelle pour les familles qui ont choisi de nous faire confiance!

UNIVERSITAS*

Rendement 10 ans

3,53%

Rendement 5 ans

3,91%

INDIVIDUEL*

Rendement 10 ans

2,41%

Rendement 5 ans

1,21%

* Rendements nets à la valeur marchande.



Rendement global brut de nos placements	obligations sur 5 ans	3,13%
Rendement global brut de nos placements	actions sur 5 ans	10,26%
PAE et remboursement d'épargne à ce jour	Montants versés	697,5 M \$

+ de 221 000
bénéficiaires d'un REEE
en vigueur

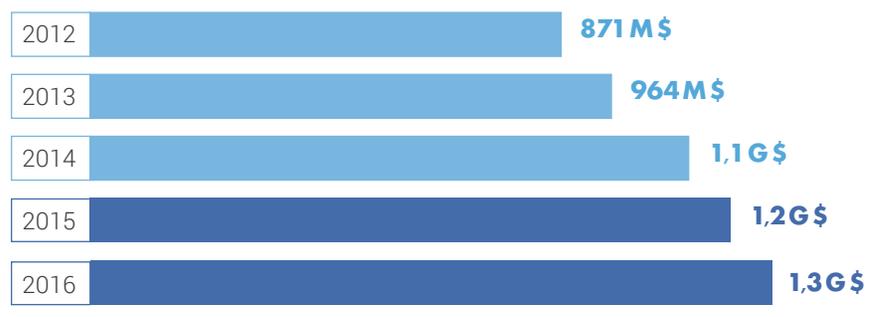
↑ 4,60%
de croissance
par rapport à 2015

+ de 167 000
souscripteurs actifs

↑ 3,90%
de croissance
par rapport à 2015

Actifs sous gestion
+ de 1,3 G \$

PROGRESSION DE L'ACTIF SOUS GESTION*



* Au 31 décembre de chaque année.



NOUS SOMMES

INTÈGRES

Saine gestion et transparence

DES NOMINATIONS DE MARQUE

En 2016, Universitas s'est réjouie de la nomination de **M^e Yves Lacasse** aux postes de président des conseils d'administration de la Fondation Universitas et de Gestion Universitas inc. Avocat engagé dans son milieu, M^e Lacasse est associé au sein du cabinet d'avocats Joli-Cœur Lacasse et membre du conseil d'administration d'Universitas depuis 2003. Il succède ainsi à monsieur Jean Marchand, qui demeure actif au sein de l'organisation qu'il a fondée.

Le Conseil d'administration de la Fondation Universitas du Canada a également eu le plaisir d'accueillir **monsieur François Lavoie**, B.A.A., B.A., Adm. A., Pl. Fin., à titre de nouvel administrateur. Monsieur Lavoie est premier vice-président, Gestion de patrimoine à la Financière des professionnels.

DU RENOUVEAU DANS LA GESTION DE NOS INVESTISSEMENTS

Forts d'une **nouvelle stratégie de placement**, sous la recommandation du comité de placement, le nombre de gestionnaires de portefeuille auxquels nous avons recours a été augmenté à cinq. Ainsi, **Conseillers en gestion globale State Street Itée** agit maintenant à titre de gestionnaire en actions. Les changements initiés l'ont été dans l'optique d'optimiser les rendements et de diminuer les honoraires versés aux gestionnaires de portefeuille.





NOUS SOMMES ENGAGÉS



Tous unis pour l'éducation

Chez Universitas, nous sommes persuadés qu'une **société éduquée forme une collectivité socioéconomiquement en santé!** Depuis plus de 50 ans, nous travaillons à rendre plus accessible l'éducation pour le plus grand nombre par le biais de nos produits financiers, mais aussi par notre implication. En 2016, nous avons continué à développer notre responsabilité sociale en soutenant des organismes favorisant l'apprentissage, la persévérance scolaire et la réussite.

Alloprof

Depuis près de 10 ans, Universitas appuie Alloprof dans ses activités d'aide aux devoirs et aux leçons gratuites pour les élèves du Québec. Alloprof, c'est **20 ans d'histoire** et plus de **15 millions d'accompagnements** en 2016 seulement!

Éducaide

Près de **6000\$** ont été amassés par les employés d'Universitas afin de contribuer au succès d'Éducaide en 2016. L'organisme, qui a pour mission de soutenir financièrement des jeunes du secondaire issus de milieux moins favorisés à l'aide de bourses de persévérance, a permis à plusieurs centaines d'élèves d'obtenir leur tout premier diplôme!

Fondation pour l'alphabétisation

Pour la première année, Universitas soutient la Fondation pour l'alphabétisation en présentant la 2^e édition de son spectacle-bénéfice annuel. C'est près de **35000\$** amassés à l'occasion de cet événement qui bénéficieront directement aux enfants et aux adultes pour qui la lecture est un obstacle.

Forces AVENIR

Pour la **11^e année consécutive**, Universitas s'est engagée auprès de Forces AVENIR, un organisme qui reconnaît, honore et promeut l'engagement étudiant afin de contribuer à la formation de citoyens conscients, responsables, actifs et persévérants.





NOUS SOMMES HUMAINS

Des employés heureux, un PLUS pour la satisfaction des clients

Taux de fierté des employés et des représentants

88,2%

Masse salariale investie en formation

180 620 \$ SOIT 2,24 %

Heures de formation pour nos employés

2 177

Postes de gestion occupés par des femmes

56%

Employés passionnés œuvrant au siège social

114

Représentants autonomes et dévoués

175

Heures de formations accréditées disponibles pour nos représentants

42 HEURES

Nombre de semaines de formation offertes à des recrues

22 SEMAINES

Le bien-être des employés a toujours été un élément central pour les dirigeants d'Universitas. C'est que nous sommes profondément convaincus que **des employés heureux font des clients heureux**. Nous mettons tout en œuvre pour que nos employés s'épanouissent, tant dans leur vie professionnelle que personnelle.

REEE-UNI: UNE RECONNAISSANCE POUR L'EFFORT COLLECTIF

Depuis plusieurs années, la distinction individuelle est soulignée. En 2016, nous avons ajouté un nouveau prix à notre programme de reconnaissance. L'objectif : **récompenser une équipe ou un comité qui aura rayonné par sa contribution au succès de notre organisation et à l'amélioration de l'expérience client.**

Félicitations à l'équipe du **service à la clientèle** qui, en faisant preuve d'un esprit d'équipe exemplaire et d'une constance dans la qualité du travail effectué, a remporté la première édition de cette reconnaissance.

LA CONCILIATION TRAVAIL-FAMILLE EN AVANT PLAN

Nous nous sommes à nouveau démarqués en matière de conciliation travail-famille en 2016, en tant que **finalistes au Prix Égalité Thérèse-Casgrain**. Ce prix prestigieux récompense des projets réalisés par des organismes publics, parapublics, privés ou communautaires qui favorisent l'égalité entre les hommes et les femmes.

« Si vous prenez soin de vos employés, ils prendront soin des clients... »

*Richard Branson,
Entrepreneur britannique*



PLUS CONNECTÉS QUE JAMAIS

Infolettre **120 631**  **24%**
Nombre d'abonnés par rapport à 2015

Internet Près de **400 000**  **11%**
Nombre de visites sur notre site par rapport à 2015

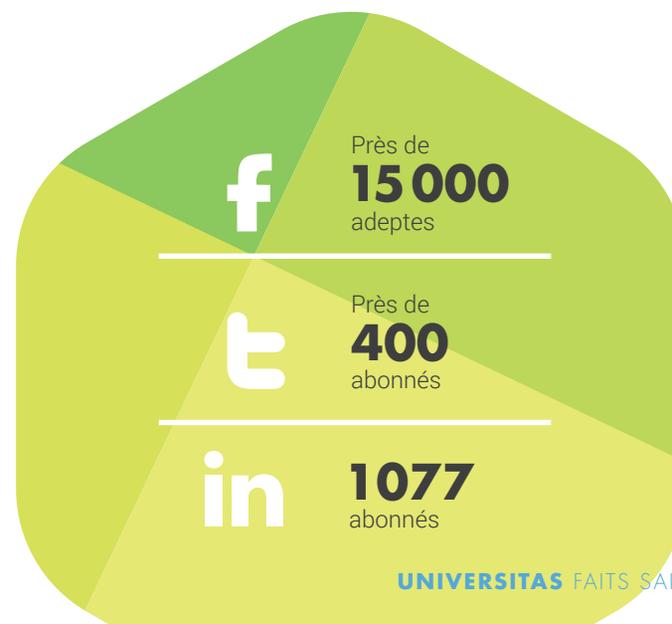
Blogue **65 000**  **25%**
Nombre de pages vues par rapport à 2015

Espace client Près de **90 000**
Nombre de souscripteurs et de bénéficiaires inscrits

Sur le terrain **110**
Nombre de kiosques et d'événements

Maintenir un dialogue ouvert avec nos clients et notre clientèle potentielle est essentiel. C'est pourquoi nous parlons aux gens directement là où ils se trouvent.

Cette proximité que nous développons avec les familles nous donne l'occasion de prendre le pouls de notre clientèle, de saisir ses véritables préoccupations en matière de finances. Elle nous donne également la possibilité de réagir avec agilité, de nous adapter face aux demandes, de répondre aux interrogations, dans l'instantanéité. C'est simple : cette proximité nous permet d'**être là pour nos clients**.



EN ROUTE VERS 2020

Forte d'une année de repositionnement et d'alignement stratégique, Universitas abordera les prochaines années avec un aplomb renouvelé. Plus branchée client que jamais, l'organisation s'appuie sur la solide expertise développée au fil des années pour accompagner les familles dans leurs projets d'épargne.

Les défis que nous nous sommes lancés sont d'envergure, mais stimulants. Dans l'année à venir, notre équipe concentrera ses efforts à leur réalisation :

GARDER LE CAP

sur l'optimisation de la relation client, au quotidien, et dans chaque prise de décision.

SE DÉVOUER

pour notre raison d'être : offrir au plus grand nombre de jeunes la chance de se réaliser en favorisant l'accès et le maintien aux études.

RENFORCER

notre position de chef de file de l'épargne-études.

CONTINUER DE CROÎTRE

et de prospérer, afin que cet enrichissement profite collectivement aux familles que nous servons.

INNOVER



UNIVERSITAS

Centre d'affaires Henri-IV
1035, avenue Wilfrid-Pelletier
bureau 500
Québec QC G1W 0C5
Canada

Téléphone : 1 877 410-REEE (7333)
Télécopieur : 418 651-8030
info@universitas.ca
universitas.ca

