

À LA SOCIÉTÉ D'ASSURANCE PUBLIQUE DU MANITOBA,

nous travaillons pour vous.

RAPPORT ANNUEL

03



**Société d'assurance
publique du Manitoba**



NOTRE MISSION Offrir aux Manitobains et aux Manitobaines une protection contre le coût humain et financier des accidents de la route

TABLE DES MATIÈRES

- 1 Valeurs de société
- 2 Message de la présidente du conseil d'administration et membres du conseil
- 4 Message du président-directeur général et membres de la direction
- 6 Rapport de gestion

The annual report for 2003 is available in English at www.mpi.mb.ca

Le présent document représente les grandes lignes du rapport annuel 2003. Les sections du rapport intégral concernant les pratiques non discriminatoires, les responsabilités en matière d'états financiers, les rapports de vérification et d'actuariat, les états financiers et les notes accompagnant les états financiers figurent en anglais dans le site www.mpi.mb.ca



Nous travaillons pour vous.

VALEURS DE SOCIÉTÉ La Société d'assurance publique du Manitoba a beaucoup d'estime...

pour ses clients

L'intérêt des clients est prioritaire. La Société d'assurance publique du Manitoba répond aux besoins des automobilistes en matière d'assurance dans un esprit de confiance, d'équité, d'honnêteté et d'intégrité. Elle fournit un excellent service selon les normes éthiques les plus élevées, les besoins légitimes des clients ayant toujours priorité sur les siens.

pour ses employés

La Société d'assurance publique du Manitoba encourage et aide ses employés à réussir dans un milieu de travail constructif et sain. Les employés ont la formation qu'il leur faut et sont confiants en leurs capacités. Engagés dans la mission organisationnelle, ils ont des directives précises et sont investis de l'autorité nécessaire pour faire leur travail. Ils ont le sens du devoir bien fait et ont des possibilités de perfectionnement professionnel et d'avancement.

pour le travail d'équipe

La direction, les employés et les organismes associés coopèrent par le partage des idées, des ressources et de l'information.

Dans l'accomplissement de son travail quotidien, chacun fait de son mieux pour produire le meilleur résultat possible au sein d'une équipe dans laquelle l'apport des uns et des autres est utile mutuellement. Que toute communication soit directe, précise et franche.

pour la responsabilisation financière

La Société d'assurance publique du Manitoba met en fiducie les fonds des titulaires de polices d'assurance afin d'être en mesure de répondre aux besoins des clients. Elle gère ses affaires de façon efficace, y compris l'investissement de ces fonds, pour le bénéfice à long terme des titulaires.

pour l'excellence et l'amélioration

La Société d'assurance publique du Manitoba évolue au même rythme que les besoins des clients et le milieu des affaires, en transformation continuelle. Sa tâche est d'améliorer sans cesse ses produits et services et la manière d'en faire la prestation. Chacun fait preuve d'initiative et de créativité et désire réussir dans tout ce qu'il fait, pour lui-même, pour son équipe et pour

l'organisme. L'excellence et l'amélioration dans le travail sont reconnues et récompensées.

pour la collectivité

La Société d'assurance publique du Manitoba encourage fortement ses employés à participer aux activités de leurs collectivités.

pour la conscience sociale de l'entreprise

La Société d'assurance publique du Manitoba fait preuve de leadership par la gestion responsable et professionnelle de ses affaires, par l'intérêt qu'elle porte à l'avenir des Manitobaines et des Manitobains et par son engagement envers le Manitoba.



Message de la présidente

En 2003, la Société d'assurance publique du Manitoba a fait preuve de constance dans la prestation de produits d'assurance de valeur inégalée ailleurs au Canada, à tous les points de vue.

Nous sommes heureux d'annoncer que, grâce à ses antécédents de service, de stabilité et de garanties hors pair, la Société d'assurance publique du Manitoba accuse une année 2003 particulièrement réussie. En effet, elle a su :

- maintenir les primes d'assurance au même niveau une cinquième année consécutive;
- faire 37,3 millions de dollars en revenu;
- respecter ou surpasser les normes de services à l'échelle de l'organisme 94 % du temps;
- faire 134,9 millions de dollars en revenu de placement, permettant de réduire de 142 \$ le coût des primes, en moyenne, par police d'assurance;
- maintenir les frais de fonctionnement à 50 % en deçà de la moyenne industrielle du Canada.

Nous avons consolidé la gouvernance en privilégiant la reddition de comptes, l'efficacité organisationnelle et l'atténuation des risques. Tous les risques d'entreprise ont été examinés et un processus de surveillance a été élaboré pour les reconnaître et y réagir en temps opportun.

L'histoire de la réussite manitobaine se propage au Canada, et plusieurs gouvernements provinciaux s'intéressent à notre régime d'assurance public. Il n'y a pas à s'en surprendre si l'on tient compte de l'augmentation de 22 % à laquelle de nombreux consommateurs doivent faire face ailleurs au Canada.

Le présent rapport représente la façon dont le Manitoba a établi une approche en matière d'assurance qui répondrait également aux besoins des automobilistes ailleurs au pays. Il décrit son apport à la province, généré par ses activités, en fait de produits et services, d'investissements dans des projets collectifs et de retombées économiques. Tous ces facteurs contribuent à faire du Manitoba un meilleur milieu de vie.

Même si nous sommes l'une des plus importantes entreprises dans la province, nous restons une solution « maison » pour la population. Nous travaillons dans la localité que nous habitons et faisons la prestation de services dans tous les coins de la province. Nous créons

des partenariats avec les courtiers d'assurance locaux, les fournisseurs de services de santé et les professionnels de la réparation de véhicules, afin d'aider les clients à souscrire une assurance ou à faire une demande d'indemnisation.

L'examen approfondi dont les gouvernements et les entreprises font typiquement l'objet à notre époque démontre que nous sommes restés fidèles à nos valeurs. Comme ce n'est pas avant tout le profit qui, à long terme, nous mène, nous avons été en mesure de rester axés sur l'objectif de fournir un service individualisé à un prix des plus avantageux.

L'approche fonctionne. Entre-temps, personne n'ignore que les résultats que nous obtenons et notre réputation dépendent des capacités et des qualités des employés, des cadres et des partenaires commerciaux. Les services qu'ils rendent à la population manitobaine sont vraiment le fondement de notre succès.

Le conseil d'administration remercie sincèrement tous ceux et celles qui ont contribué au succès de l'organisme. L'année 2003 a été encourageante et nous a permis d'entrevoir une autre année de travail d'équipe au service des Manitobaines et des Manitobains ayant des besoins en assurance.



Shari Decter Hirst
PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

*Rangée arrière,
de gauche à droite*
Jack Zacharias

Andrew Clarke
Daryl Reid

*Rangée du milieu,
de gauche à droite*
Manisha Pandya

Ed Arndt
Annette Maloney

*Devant,
de gauche à droite*
Kerry Bittner

Shari Decter Hirst
Présidente du conseil



Message du président-directeur général

La Société d'assurance publique du Manitoba est très fière de son aptitude à atténuer les risques et à gérer la santé financière de l'organisme pour le plus grand bien de ses clients.

C'est en restant vigilant à l'égard des nouvelles tendances et en prenant des mesures adaptées que la Société d'assurance publique du Manitoba a pu respecter son engagement au cours des 32 dernières années relativement à la prestation d'une couverture d'assurance tous risques, à prix abordable, et sans lésiner sur le service à la clientèle.

La Société d'assurance publique du Manitoba a dû relever d'importants défis en 2003. Le nombre d'accidents de la route n'a jamais été aussi élevé, et le coût des blessures sérieuses a vraiment mis à l'épreuve notre capacité de planification financière. Malgré ces infortunes, cependant, l'organisme est plus fort aujourd'hui qu'il ne l'était il y a un an, d'où un sentiment d'accomplissement. En effet, nous avons été en mesure de maintenir les primes d'assurance au même niveau une cinquième année consécutive tout en continuant d'offrir des produits d'assurance d'une valeur inégalée ailleurs au Canada.

Une tendance préoccupante s'est dessinée au cours des dix dernières années à l'échelle du Canada, soit l'augmentation des blessures, qui ont triplé par rapport aux dommages aux biens. Au Manitoba, en 2003 il y a eu 15 693 demandes d'indemnisation à la suite de blessures, une augmentation de 2 %. Dans un an, le nombre de blessés crâniens est passé de 63 à 97, ce qui a fait grimper les coûts d'indemnisation encore plus. Les facteurs les plus déterminants dans ces accidents sont l'excès de vitesse et le non-usage de la ceinture de sécurité.

La Société d'assurance publique du Manitoba croit qu'il est de son ressort d'informer les automobilistes au sujet de ces importants dangers, et au sujet de leurs conséquences sur les primes d'assurance. Nous savons, par exemple, que le coût moyen d'une demande d'indemnisation à la suite d'une blessure crânienne correspond à la prime d'assurance d'environ 3 300 assurés.

Vu le nombre accru de blessés crâniens de l'exercice précédent, nous nous sommes penchés sérieusement sur la cause profonde de ces accidents pour déterminer s'il s'agissait d'une nouvelle tendance. Comme la Société d'assurance publique du Manitoba détient le monopole de l'assurance automobile, il lui est possible de définir les nouvelles tendances plus rapidement par le fait qu'elle recueille et analyse les données sur toutes les blessures. Dans les provinces où plusieurs assureurs se divisent le marché, les tendances sont plus difficiles à déceler, car les

données ne sont pas habituellement mises en commun ni partagées.

Après avoir évalué en profondeur les données sur les blessures crâniennes, nous nous sommes rendu compte qu'il s'agissait d'un écart plutôt que d'une nouvelle tendance. Ce genre d'analyse minutieuse n'est qu'une illustration de la vigilance à laquelle nous nous attendons de la part des employés.

Les mêmes employés ont de nouveau répondu à l'appel en janvier 2004 lorsqu'il y a eu 25 616 demandes d'indemnisation — du jamais vu. Pendant ce mois très froid qui nous a valu de nombreuses tempêtes de neige, le personnel de première ligne a travaillé en supplémentaire six jours par semaine pour traiter les demandes des clients le plus rapidement possible. En dépit des exigences accrues auxquelles le personnel devait faire face, le niveau de satisfaction des clients a légèrement augmenté à ce moment-là. Cela a été un véritable travail d'équipe, car le personnel du centre d'appels et celui des indemnisations ont travaillé ensemble pour relever ce défi.

Il est édifiant de côtoyer des employés qui ont une telle estime pour l'engagement de leur employeur envers les Manitobaines et les Manitobains, une estime que l'adversité permet de souligner davantage.



Jack Zacharias
PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

MEMBRES DE LA DIRECTION

*Rangée arrière,
de gauche à droite*
Clarke Campbell
Vice-président, agent
d'information principal et
Technologie de l'information

Marilyn McLaren
Vice-présidente, Assurance

Barry Galenzoski
Vice-président, agent
d'administration principal
et Finances

Charlie Rogers
Vice-président,
Ressources humaines

*Rangée du milieu,
de gauche à droite*
Wilf Bedard
Vice-président,
Indemnisations

John Douglas
Vice-président,
Relations publiques

Kevin McCulloch
Vice-président, Contentieux,
avocat général et secrétaire

Devant
Jack Zacharias
Président-directeur général



SOCIÉTÉ D'ASSURANCE PUBLIQUE DU MANITOBA

Rapport de gestion

RAPPORT ANNUEL

03

Rapport de gestion

Profil de la Société d'assurance publique du Manitoba

Vision d'entreprise

La Société d'assurance publique du Manitoba sera un chef de file en matière d'assurance automobile et fournira à l'ensemble des Manitobaines et des Manitobains des produits, des garanties et des services de qualité supérieure. Elle prévoira les besoins des clients et y subviendra. Grâce à une coopération avec des partenaires commerciaux, elle sera en mesure de fournir un rendement des plus élevés sur le plan économique et efficient.

La Société d'assurance publique du Manitoba instaurera des programmes innovateurs de sécurité routière pour sensibiliser la population aux dangers de la route et élaborera des programmes d'enseignement qui aideront les Manitobaines et les Manitobains à acquérir les aptitudes nécessaires pour éviter les accidents et accroître la sécurité sur les routes.

La Société d'assurance publique du Manitoba sera l'un des milieux de travail les plus désirables et dans lequel il fait bon travailler et poursuivre une carrière. Des employés compétents feront la prestation de services personnalisés de façon innovatrice, éprouveront de la fierté à l'égard du travail et de la carrière, et seront reconnus pour leur contribution à l'atteinte des objectifs de l'organisme. Les Manitobaines et les Manitobains conviendront de l'apport des employés et appuieront l'organisme.

Objectifs, mesures et stratégies de la Société d'assurance publique du Manitoba

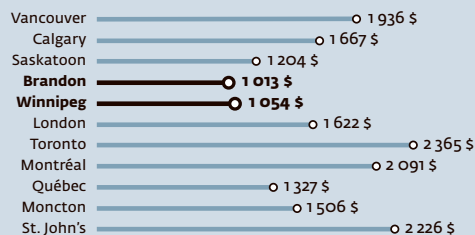
La Société d'assurance publique du Manitoba cherche à réaliser sept objectifs généraux. Elle fait un contrôle des résultats prévus et élabore des stratégies quinquennales précises pour tenir compte des réalités actuelles du marché et pour respecter ses engagements et les attentes de divers intervenants. Plusieurs stratégies conçues particulièrement pour un objectif précis appuient également d'autres objectifs de l'organisme. Voici un aperçu des objectifs, des mesures et des stratégies.

1. Objectif

Protection obligatoire accessible à tous contre le coût des accidents de la route. En moyenne, les primes d'assurance seront, à garanties et à services semblables, moindres que celles des assureurs privés.

Primes d'une couverture sur une voiture de marque Ford Taurus SE, 4 portes, automobiliste âgé de 45 ans, aucune demande d'indemnisation depuis 6 ans, tarif universel, franchise de 200 \$, responsabilité civile.

(Source : Runzheimer Canada, au 12 juin 2003)



Mesure : **Primes parmi les moins élevées au Canada**

Stratégies

Veiller à ce que le programme d'assurance obligatoire de base continue de subvenir aux besoins des automobilistes du Manitoba en matière de polices d'assurance tous risques, abordables et accessibles.

Maintenir tous les coûts contrôlables au niveau les plus bas grâce au souci continu d'économiser sur les coûts d'indemnisation et de fonctionnement.

Améliorer l'efficacité et l'opportunité du réseau de distribution et de services de l'organisme en réduisant ou en éliminant les transactions de faible valeur.

Réduire les coûts organiques en favorisant l'influence et le pouvoir d'achat de l'organisme pour augmenter l'efficacité des fournisseurs de services tout en tenant compte des besoins des clients.

Profiter le plus possible de la synergie offerte par les partenariats stratégiques mutuellement avantageux, améliorer le service à la clientèle et réduire les coûts.

Augmenter le pourcentage du revenu provenant des placements tout en respectant un niveau de risque acceptable.

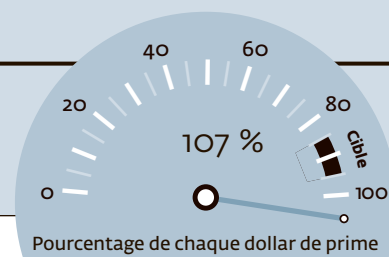
Créer et maintenir un milieu de technologie de l'information suffisamment efficace, adaptable, extensible et moderne pour être en mesure de profiter de toutes les opportunités, d'améliorer le service à la clientèle et de réduire les coûts.

Rapport de gestion

2. Objectif

Quatre-vingt-cinq pour cent du revenu provenant des primes du régime d'assurance tous risques de base seront remis aux détenteurs de polices d'assurance, sous forme de prestations d'indemnisation.

Mesure : **Remise du revenu provenant des primes**



Stratégies

Maintenir les coûts de fonctionnement égaux ou inférieurs à 50 % de la moyenne industrielle.

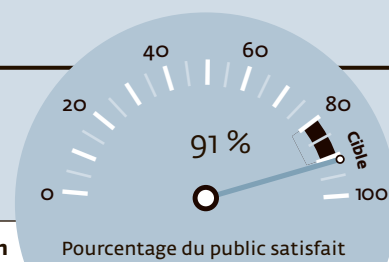
Atteindre le seuil de rentabilité à long terme quant au régime d'assurance automobile de base.

Dépenser le revenu de placement en vue de réduire les primes que paient les assurés en moyenne.

3. Objectif

La Société d'assurance publique du Manitoba sera un chef de file en matière d'assurance automobile et fournira aux Manitobaines et aux Manitobains des produits, des garanties et des services de qualité supérieure.

Mesure : **Satisfaction du public relativement aux demandes d'indemnisation**



Stratégies

Informar les Manitobaines et les Manitobains au sujet des produits d'assurance, des droits du détenteur de police, des services et des normes de service. Adopter une stratégie permettant de communiquer en temps opportun avec les groupes cibles.

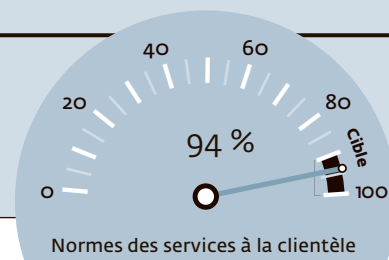
Assurer la rentabilité du secteur des garanties facultatives en fournissant des produits et services qui tiennent compte des besoins changeants des clients. Favoriser chez le client un niveau de satisfaction élevé au moyen d'une tarification stratégique, de la disponibilité des produits et de la commodité du service. Atténuer les risques grâce à des produits bien conçus et à des techniques de vente automatisées.

Assurer la rentabilité du secteur des services de garanties supplémentaires pour risques spéciaux en tenant compte des besoins spéciaux et variés des clients commerciaux et en fournissant des produits d'assurance automobile personnalisés qui ne sont pas offerts par le régime universel d'assurance obligatoire ou par le secteur des garanties facultatives. Créer des partenariats avec des clients pour mettre en œuvre des initiatives sur la sécurité des parcs automobiles et la prévention des pertes. Fournir aux Manitobaines et aux Manitobains des choix de marché stables, favorables aux partenariats à long terme.

4. Objectif

La Société d'assurance publique du Manitoba fera la prestation de services adaptés aux besoins, équitablement, avec courtoisie et de façon opportune. Les normes relatives aux services à la clientèle seront établies en fonction des attentes des clients.

Mesure : **Fréquence avec laquelle les normes sont respectées/surpassées**



Stratégies

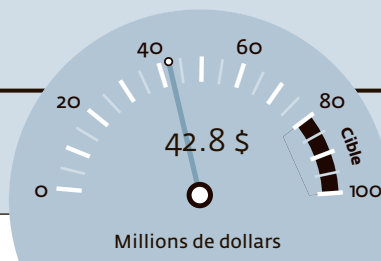
Créer, publier et respecter des normes relatives aux services à la clientèle, pour l'organisme, les courtiers, les collaborateurs et les fournisseurs de services en contact avec les clients.

Tenir compte des préoccupations légitimes des clients et y répondre en temps opportun. Fournir des mécanismes d'appel internes et externes.

Rapport de gestion

5. Objectif

La Société d'assurance publique du Manitoba disposera de réserves de stabilisation des tarifs (RST) à fourchettes cibles.



Mesure : **Les réserves se situent-elle à l'intérieur de fourchettes cibles?**

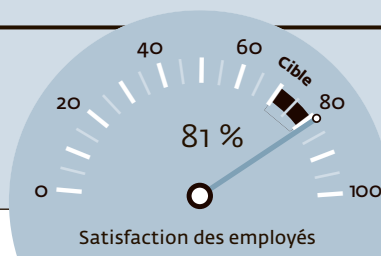
Stratégies

Se doter d'une stabilité financière en établissant une tarification suffisante, en augmentant le revenu de placement et en réglant les réserves à l'intérieur de fourchettes cibles établies.

Déceler et évaluer les risques de façon continue et agir expressément pour les éviter ou les atténuer.

6. Objectif

La Société d'assurance publique du Manitoba offrira un milieu de travail et des perspectives de carrière qui intéresseront les personnes productives et désireuses de se perfectionner. Les employés seront traités respectueusement et équitablement, et leur contribution sera reconnue.



Mesure : **Niveau de satisfaction des employés**

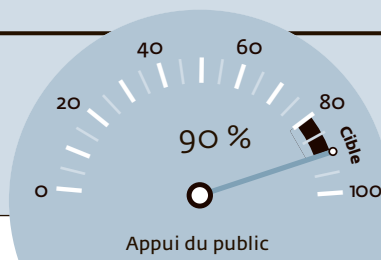
Stratégies

Favoriser une culture ouverte sur la diversité. Attirer, recruter, former et motiver des candidats provenant de groupes cibles, à tous les échelons de l'organisme. Cultiver des relations constructives à l'intérieur de la collectivité autochtone et encourager la participation des employés à cet effet. Éliminer les obstacles systémiques qui pourraient nuire à l'atteinte de cet objectif.

Continuer de tenir compte des observations des employés. Mettre l'accent sur la prestation de directives précises et favoriser un modèle de gestion représentatif des valeurs de l'organisme et qui appuie l'engagement des employés envers l'employeur.

7. Objectif

La Société d'assurance publique du Manitoba instaurera des initiatives d'éducation pour accroître chez les automobilistes les occasions de parfaire leurs compétences de conducteur et pour sensibiliser davantage le public aux dangers d'un comportement de conducteur imprudent.



Mesure : **Appui du public aux activités relatives à la sécurité routière**

Stratégies

Élaborer et gérer des initiatives d'éducation et de sensibilisation en fonction des facteurs à l'origine des accidents de la route et en fonction des mesures de prévention que peuvent prendre les Manitobaines et les Manitobains.

Créer des partenariats avec des groupes communautaires à l'échelle de la province pour appuyer les initiatives locales en matière d'éducation et de sensibilisation à la sécurité routière.

Rapport de gestion

Résultats des activités

Exercice courant versus exercice précédent

Général

La Société d'assurance publique du Manitoba accuse une amélioration sur le plan des résultats des activités générales de l'exercice courant (37,3 millions de dollars en revenu net) comparativement à l'exercice précédent (22,6 millions de dollars en pertes), la différence entre les deux exercices étant de 59,9 millions de dollars.

Les recettes gagnées pendant l'exercice courant étaient de 679,2 millions de dollars, soit une augmentation de 44,1 millions de dollars sur les recettes de l'exercice précédent, dont 38,3 millions de dollars attribuables à l'augmentation du nombre et de la valeur des véhicules automobiles assurés.

Les coûts d'indemnisation, y compris le règlement des demandes et les dépenses relatives à la prévention des pertes et à la sécurité routière ont augmenté de 52,7 millions de dollars pour atteindre 662,2 millions de dollars.

La fréquence des demandes d'indemnisation continue d'augmenter. Le nombre des demandes de l'exercice courant était de 243 401, soit 16 142 ou 7 % de plus que celui de l'exercice précédent, établi à 227 259. De plus, la gravité de l'ensemble des sinistres couverts par le régime d'assurance Autopac de base, les garanties facultatives et les services de garanties supplémentaires pour risques spéciaux est plus élevée, car le coût moyen des demandes est passé de 2 228 \$ l'exercice précédent à 2 301 \$ l'exercice courant, une augmentation de 73 \$ ou de 3,3 %.

Les charges du siège social ont augmenté de 8,1 millions de dollars pour atteindre 109,4 millions de dollars.

L'augmentation des recettes gagnées a fait grimper de 7,3 millions de dollars les commissions et l'impôt sur les primes.

L'augmentation du revenu de placement est principalement à l'origine du résultat net positif de l'organisme. Ce revenu est passé de 57,6 millions de dollars à 134,9 millions de dollars, une hausse de 77,3 millions de dollars. Des améliorations au chapitre du portefeuille de participations en capital se sont traduites par un gain de 50,4 millions de dollars.

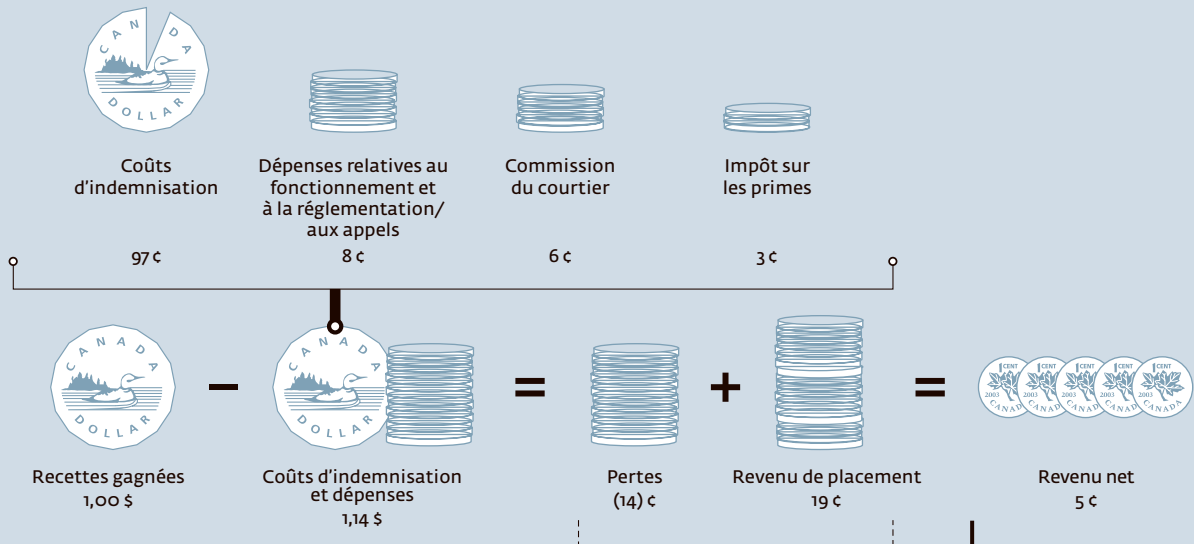
Régime d'assurance tous risques de base

Le régime d'assurance tous risques de base accuse un revenu net de 3,4 millions de dollars pour l'exercice courant, contre 30,1 millions de dollars en pertes pour l'exercice précédent, une amélioration de 33,5 millions de dollars.

Les recettes gagnées ont augmenté de 27 millions de dollars pour passer à 563,2 millions de dollars. Cette hausse est attribuable à l'augmentation du nombre et de la valeur des véhicules automobiles assurés. Le nombre des polices d'assurance en vigueur est passé de 809 223 à 824 930.

Les coûts d'indemnisation, y compris le règlement des demandes et les dépenses relatives à la prévention des pertes et à la sécurité routière, ont augmenté de 53,6 millions de dollars, passant de 533,8 millions de dollars à 587,4 millions de dollars.

Où est passé chaque dollar des primes?



Rapport de gestion

Les coûts d'indemnisation relatifs aux dommages aux biens ont augmenté de 16,8 millions de dollars. Le coût des accidents de la route a augmenté de 12,9 millions de dollars à la suite de l'augmentation du nombre de demandes d'indemnisation qui est passé de 114 340 pour l'exercice précédent à 124 102 pour l'exercice courant. Globalement, les coûts ont augmenté de 3,6 millions de dollars. Le nombre de vols de voiture est passé de 11 119 à 12 085, une augmentation de 966 incidents, dont les coûts entrent dans le calcul du coût global des coûts d'indemnisation.

Les coûts d'indemnisation relatifs aux blessures ont augmenté de 29 millions de dollars. La gravité accrue des blessures couvertes par le Régime de protection contre les préjudices personnels (RPPP) a fait grimper de 2 631 \$ à 3 472 \$ le coût moyen des demandes d'indemnisation. L'augmentation considérable du nombre de sinistres graves en 2003 est partiellement à l'origine du coût plus élevé des demandes d'indemnisation dans le cadre du RPPP.

ANNÉES PRENANT FIN LE 28 OU LE 29 FÉVRIER

	2004	2003	2002	2001	2000
Sinistre					
Douleur chronique	66	73	173	205	351
Mort	139	142	152	148	161
Blessure crânienne	97	63	50	64	52
Quadriplégie	3	3	2	6	2
Paraplégie	8	7	1	9	8
Fracture	811	640	688	669	660
Coup de fouet cervical	12 249	9 425	8 749	7 309	8 285
Ecchymose/lacération	871	636	756	598	1 023
Autre	1 449	4 432	3 987	3 864	2 399
Total	15 693	15 421	14 558	12 872	12 941

La part du revenu de placement qui revient au régime d'assurance tous risques de base a augmenté de 64,4 millions de dollars pour atteindre 108,5 millions de dollars. Des améliorations au chapitre du portefeuille de participations en capital sont à l'origine de l'augmentation.

ANNÉES PRENANT FIN LE 28 OU LE 29 FÉVRIER

(EN MILLIERS DE DOLLARS)	2004	2003	2002	2001	2000
Données du régime Autopac de base sur 5 ans					
Primes d'assurance	558 378	537 235	506 722	464 275	460 806
Demandes d'indemnisation	513 548	467 715	433 873	378 137	352 743
Coûts d'indemnisation	67 043	58 944	56 159	50 400	52 457
Autres dépenses	87 768	83 849	76 201	80 108	78 700
Revenu (perte)	3 358	(30 135)	(11 707)	38 100	40 513

Garanties facultatives

Le secteur des garanties facultatives accuse un revenu net de 8 millions de dollars pour l'exercice courant, contre 3,3 millions de dollars en pertes pour l'exercice précédent, une amélioration de 4,7 millions de dollars. Les recettes gagnées ont augmenté de 1,1 millions de dollars pour passer à 69,8 millions de dollars. L'ensemble des produits est à l'origine de l'augmentation du revenu des primes.

Les coûts d'indemnisation, y compris le règlement des demandes et les dépenses relatives à la prévention des pertes et à la sécurité routière, ont augmenté de 8,4 millions de dollars, passant à 53,2 millions de dollars.

À l'instar des tendances décrites dans le régime d'assurance tous risques de base, les coûts d'indemnisation relatifs aux dommages aux biens dans le cadre des garanties facultatives ont augmenté de 2,6 millions de dollars. Quant aux coûts d'indemnisation relatifs aux blessures, ils ont augmenté de 5,1 millions de dollars, en raison principalement de la conjoncture adverse qui a perduré au cours des années précédentes comparativement à la conjoncture plus favorable de l'exercice courant.

La part du revenu de placement qui revient au secteur des garanties facultatives a augmenté de 4,9 millions de dollars pour atteindre 8,9 millions de dollars. À l'instar du régime d'assurance tous risques de base, des améliorations au chapitre du portefeuille de participations en capital sont à l'origine de l'augmentation.

Rapport de gestion

ANNÉES PRENANT FIN LE 28 OU LE 29 FÉVRIER

(EN MILLIERS DE DOLLARS)	2004	2003	2002	2001	2000
Données des garanties facultatives sur 5 ans					
Primes d'assurance	73 182	61 494	52 325	43 608	39 179
Demandes d'indemnisation	46 425	38 677	45 314	37 100	33 134
Coûts d'indemnisation	6 255	5 522	6 899	6 191	5 443
Autres dépenses	18 015	15 241	13 402	11 866	10 497
Revenu (perte)	8 001	3 292	(11 606)	(6 130)	(3 783)

Services de garanties supplémentaires pour risques spéciaux (SGS)

Le secteur des services de garanties supplémentaires pour risques spéciaux accuse un revenu net de 25,1 millions de dollars pour l'exercice courant, contre 4 millions de dollars en pertes pour l'exercice précédent, une amélioration de 21,1 millions de dollars.

Les coûts d'indemnisation, y compris le règlement des demandes et les dépenses relatives à la prévention des pertes et à la sécurité routière, ont diminué de 9,4 millions de dollars, passant à 21,6 millions de dollars. Les coûts associés à la responsabilité civile ont diminué de 6,2 millions de dollars, principalement en raison de la conjoncture favorable des années précédentes. Les coûts d'indemnisation relatifs aux dommages aux biens ont diminué de 3 millions de dollars en raison d'une baisse dans la gravité des sinistres.

La part du revenu de placement qui revient au secteur des SGS a augmenté de 6,8 millions de dollars pour atteindre 11,5 millions de dollars. Des améliorations au chapitre du portefeuille de participations en capital sont à l'origine de l'augmentation.

ANNÉES PRENANT FIN LE 28 OU LE 29 FÉVRIER

(EN MILLIERS DE DOLLARS)	2004	2003	2002	2001	2000
Données des SGS sur 5 ans					
Primes d'assurance	48 705	42 742	36 124	31 171	29 708
Demandes d'indemnisation	18 950	28 202	23 902	16 194	13 424
Coûts d'indemnisation	2 601	2 789	2 433	2 150	2 181
Autres dépenses	11 019	9 833	8 695	7 872	10 373
Revenu (perte)	25 140	4 049	6 821	14 658	14 179

Exercice courant versus exercice prévu

Général

Pour l'exercice courant, la Société d'assurance publique du Manitoba accuse des résultats supérieurs aux résultats prévus. Le revenu net (37,3 millions de dollars) a dépassé de 37,1 millions de dollars le revenu prévu (0,2 million de dollars).

L'augmentation accusée dans le revenu de placement (55,2 millions de dollars) et dans les recettes gagnées (9,1 millions de dollars) a été contrebalancée en partie par des coûts d'indemnisation (24,2 millions de dollars) et des dépenses (3 millions de dollars) plus élevés que prévu.

Régime d'assurance tous risques de base

Le revenu net de 3,4 millions de dollars a dépassé de 4,6 millions de dollars le revenu prévu.

Les coûts d'indemnisation ont surpassé les prévisions par 44,8 millions de dollars. L'écart relève principalement d'une augmentation du nombre des pertes graves subies en 2003. L'écart s'explique également par l'augmentation de 37,3 % du coût moyen des demandes d'indemnisation dans le cadre du RPPP, qui est passé de 2 529 \$ à 3 472 \$, en raison de la gravité accrue des sinistres.

Le revenu de placement provenant du portefeuille de participations en capital et affectés au régime d'assurance tous risques de base a augmenté de 47 millions de dollars, en deçà des prévisions de 61,5 millions de dollars.

Rapport de gestion

Garanties facultatives

Le revenu net de 8 millions de dollars a dépassé de 8,2 millions de dollars le revenu prévu.

Les recettes gagnées et les dépenses ne diffèrent pas beaucoup des prévisions. Les coûts d'indemnisation, cependant, ont diminué et représentent une amélioration de l'ordre de 4,2 millions de dollars par rapport aux prévisions, principalement parce que l'on avait surestimé la gravité de l'ensemble des sinistres.

Les revenus de placement provenant du portefeuille de participations en capital et affectés aux garanties facultatives ont augmenté de 3,3 millions de dollars, en deçà des prévisions de 5,6 millions de dollars.

Services de garanties supplémentaires pour risques spéciaux (SGS)

Le revenu net de 25,1 millions de dollars a dépassé de 23,6 millions de dollars le revenu prévu.

Les coûts d'indemnisation ont été 15,9 millions de dollars en deçà des prévisions. L'écart favorable est attribuable à une baisse dans la gravité des sinistres de responsabilité civile et à la conjoncture des années précédentes. Le domaine des SGS est particulièrement susceptible de devoir absorber de lourdes pertes et les mêmes résultats favorables ne sont pas prévus pour l'an prochain.

Le revenu de placement provenant du portefeuille de participations en capital et affectés aux SGS a augmenté de 4,8 millions de dollars, en deçà des prévisions de 6,7 millions de dollars.

Revenu de placement

Le rendement du portefeuille de valeurs mobilières de la Société d'assurance publique du Manitoba a été bon, même si la composante en action était faible. Il a aidé à équilibrer le budget des deux dernières années. Soixante-seize pour cent de la valeur des placements sont constitués d'obligations à taux fixe, dont la majorité est investie en obligations négociables émises par les provinces canadiennes. Au cours de l'année, le rendement du capital investi en obligations négociables a été de 9,5 % selon les règles du marché. Le portefeuille est constitué également d'obligations non négociables d'une valeur de 335 millions de dollars, émises par les municipalités, les conseils scolaires et les établissements de soins de santé au Manitoba, et achetées par l'entremise du ministère des Finances provincial. Le rendement des placements en actions canadiennes a été de 31,3 % au cours de l'année, en deçà de l'indice composé S&P/TSX (36,5 %). Le rendement des placements en actions américaines a été très bon l'an dernier, soit de 34,3 %, comparativement au rendement en dollars canadiens de l'index 500 S&P (24,7 %). Un rendement supplémentaire a été réalisé grâce à une couverture en devise permettant de contrebalancer d'importantes fluctuations du dollar canadien au cours de l'année.

La Société d'assurance publique du Manitoba a fait 134,9 millions de dollars en revenu de placement, une augmentation de 77,3 millions de dollars sur l'exercice précédent. Ce revenu provient de sommes investies et qui n'étaient pas immédiatement nécessaires pour régler les demandes d'indemnisation. Il a servi à réduire de 142 \$ la prime d'assurance, en moyenne (59 \$ en 2003). Les régimes d'assurance publiques se servent de tout revenu de placement pour réduire les primes, tandis que les assurés de régimes privés paient la totalité des primes.

Bénéfices non répartis et réserve de stabilisation des tarifs de base

La Société d'assurance publique du Manitoba souhaite maintenir une stabilité financière en privilégiant des niveaux adéquats de bénéfices non répartis et de réserve. En 1999, l'Institut canadien des actuaires a adopté une norme relative à l'Évaluation dynamique de la suffisance du capital et selon laquelle des actuaires désignés doivent établir un rapport sur la capacité financière des compagnies qui assurent contre les dommages aux biens/contre les risques divers. L'évaluation est une approche structurée grâce à laquelle la capacité financière d'un secteur est mise à l'épreuve en lui faisant passer un « test de tension » pour prédire les résultats financiers à la suite d'éventuels événements. Pour définir la suffisance du capital en réserve, la Société d'assurance publique du Manitoba a établi, selon les secteurs, des niveaux cibles approuvés par le conseil d'administration. Une évaluation dynamique sera effectuée à intervalles réguliers par un service d'actuariat externe pour déterminer les niveaux cibles des bénéfices non répartis et de la réserve de stabilisation des tarifs.

Régime d'assurance tous risques de base

Au 29 février 2004, la réserve de stabilisation des tarifs propre au régime d'assurance tous risques de base consistait en 42,8 millions de dollars, contre 35,4 millions de dollars l'exercice précédent.

Le niveau actuel est en deçà du niveau minimal établi à 80 millions de dollars, soit une lacune de 37,2 millions de dollars.

La Société d'assurance publique du Manitoba s'engage à renflouer la réserve, principalement en y versant des fonds du secteur des garanties facultatives et des services de garanties supplémentaires pour risques spéciaux. Elle prévoit que ces versements permettront d'ajouter à la réserve environ 29,4 millions de dollars en 2004.

Rapport de gestion

Garanties facultatives

Au 29 février 2004, le solde des bénéfices non répartis propre au secteur des garanties facultatives était de 43,3 millions de dollars, contre 35,3 millions de dollars l'exercice précédent.

Comme le niveau cible des bénéfices non répartis propre au secteur des garanties facultatives est de 39 millions de dollars, la somme approximative de 4,3 millions de dollars sera versée à la réserve de stabilisation des tarifs du régime d'assurance tous risques de base le 1^{er} mars 2004, conformément à la politique d'entreprise.

Services de garanties supplémentaires pour risques spéciaux (SGS)

Au 29 février 2004, le solde des bénéfices non répartis propre au secteur des SGS était de 58,1 millions de dollars, contre 37,1 millions de dollars l'exercice précédent.

Comme le niveau cible des bénéfices non répartis propre au secteur des SGS est de 33 millions de dollars, la somme de 25,1 millions de dollars sera versée à la réserve de stabilisation des tarifs du régime d'assurance tous risques de base le 1^{er} mars 2004, conformément à la politique d'entreprise.

Gestion des risques

Demandes d'indemnisation non réglées

Pour être en mesure de couvrir les sinistres à venir, la Société d'assurance publique du Manitoba constitue des provisions actualisées relativement aux demandes d'indemnisation éventuelles. Ainsi, elle prévoit l'évolution des demandes qui ont été faites et prend des dispositions à l'égard des sinistres qui ont eu lieu mais dont la demande d'indemnisation reste à être établie.

Dans le cas de blessures graves, seule une petite partie des prestations est payée la première année. Au fur et à mesure de la collecte des renseignements, les prévisions sont révisées pour qu'elles correspondent davantage au coût d'indemnisation le plus vraisemblable.

Comme le total des prestations versées à la suite d'une seule demande d'indemnisation pourrait être différent de la somme qui lui est initialement destinée dans les réserves, la Société d'assurance publique du Manitoba examine la suffisance des réserves chaque année. Au besoin, des rajustements sont calculés par l'actuaire de l'entreprise. L'entreprise mandate également un service d'actuarat externe pour l'exécution d'une évaluation indépendante. De plus, dans le cadre de la vérification annuelle des résultats financiers, un vérificateur externe examine également la suffisance des réserves.

Technologie

Les systèmes d'information et leur infrastructure donnent à la Société d'assurance publique du Manitoba la possibilité de traiter et de surveiller les composantes majeures de ses opérations, notamment en ce qui a trait aux primes d'assurance, aux demandes d'indemnisation et aux placements.

Une interruption dans les services/les infrastructures pourrait perturber le fonctionnement de l'organisme. Pour réduire le risque d'incident, l'organisme établit actuellement au Manitoba un site informatique parallèle, ce qui constitue une partie clé du plan de poursuite des activités. L'établissement participera également à l'élaboration et à l'évaluation des applications.

En matière de technologie informatique, l'obsolescence peut influencer sur la capacité d'une entreprise à servir sa clientèle et à réaliser ses objectifs opérationnels. C'est pourquoi la Société d'assurance publique du Manitoba élabore et révisé les prévisions à long terme sur les dépenses et le capital pour être en mesure d'intégrer les mises à jour à même le budget d'entreprise. De plus, l'organisme surveille les mises à jour qu'effectuent des fournisseurs indépendants pour s'assurer de la compatibilité des nouvelles versions.

Liquidités

Les espèces et les quasi-espèces sont des éléments essentiels de la gestion de la liquidité des placements de l'organisme. Il faut surveiller les mouvements de l'encaisse afin d'assurer une disponibilité de ressources suffisante pour répondre aux besoins opérationnels actuels. Les fonds qui ne sont pas nécessaires au fonctionnement immédiat sont placés dans des instruments à long terme en prévision d'exigences futures.

Les mouvements de l'encaisse issus des activités commerciales de l'exercice courant ont atteint 178,5 millions de dollars alors que les mouvements de l'encaisse issus des activités commerciales de l'exercice précédent étaient de 92,6 millions de dollars. À l'origine de cette amélioration, il y a l'augmentation de 59,9 millions de dollars en revenu net et l'augmentation de 35,3 millions de dollars en demandes d'indemnisation qui n'étaient pas immédiatement payables. Cela a permis d'investir 236,8 millions de dollars pendant l'exercice courant, contre 59,6 millions de dollars l'exercice précédent.

Rapport de gestion

Développement durable

La Société d'assurance publique du Manitoba souscrit au développement durable en choisissant de prendre des mesures favorables aux intérêts de l'organisme et des collectivités, pour aujourd'hui et pour demain.

Les efforts sur le plan écologique comprennent une gamme d'initiatives, comme le recyclage du papier dans les bureaux, ainsi que l'extraction et l'élimination, dans l'ensemble des opérations, de substances potentiellement dangereuses.

La Société d'assurance publique du Manitoba met en pratique des mesures semblables depuis bon nombre d'années.

En 2003, l'organisme a entrepris un programme de développement durable pour améliorer son rendement dans ce domaine. Des directives de gestion financière et d'approvisionnement ont été rédigées, ainsi qu'un code de pratique, fondés sur les principes du développement durable. L'organisme a également établi un plan d'action qui comprend, en plus des initiatives en cours, un certain nombre de nouvelles initiatives.

Ces directives et le plan d'action permettront à la Société d'assurance publique du Manitoba de continuer à tenir compte de l'effet économique, environnemental et social de tous les aspects de son fonctionnement.

Sécurité routière

Les Manitobaines et les Manitobains connaissent l'importance de la sécurité routière. En effet, selon un sondage effectué l'an dernier, neuf personnes sur dix appuient le travail que fait la Société d'assurance publique du Manitoba pour sensibiliser et former les automobilistes à la sécurité routière. Trois préoccupations sont particulièrement prioritaires : la conduite avec facultés affaiblies, le non-usage de la ceinture de sécurité et l'excès de vitesse. Le nombre de morts attribuables à la conduite automobile a encore diminué en 2003, soit une troisième année consécutive, partiellement à la suite d'initiatives précises ciblant certains comportements et à la suite de lois plus contraignantes, et grâce à des groupes dans la collectivité qui collaborent avec l'organisme pour faire la prestation de programmes communautaires destinés à réduire la fréquence des accidents de la route et des blessures.

La Société d'assurance publique du Manitoba reste préoccupée, cependant, du nombre accru de blessures catastrophiques causées par l'excès de vitesse et l'absence du port de la ceinture de sécurité. Elle est d'avis également qu'il y a des lacunes au Manitoba relativement à la mise en application générale des lois régissant la sécurité routière, et que certains automobilistes se comportent dangereusement sans subir de conséquence juridique.

En 2003, la Société d'assurance publique du Manitoba a collaboré avec des groupes communautaires et des partenaires pour promouvoir la prévention du crime lié aux véhicules automobiles, accroître la sécurité pour les conducteurs de motocyclettes, de bicyclettes et de motoneiges, et favoriser la sécurité routière chez les aînés. Elle a exécuté les programmes Surveillance de la vitesse et *Citizens on Patrol (COPP)* avec l'aide de citoyens désireux d'accroître la sécurité dans leur voisinage. Elle a collaboré avec les services de police pour inaugurer des programmes visant à contrer l'excès de vitesse et la conduite avec facultés affaiblies. Entre-temps, les campagnes de publicité que l'organisme entreprend sur les bonnes pratiques ont toujours été plus loin que les mesures adoptées ailleurs au Canada sur le plan de la portée, de la reconnaissance et de l'efficacité.

Prévention des pertes

Alors que les coûts de réparation aux États-Unis et ailleurs au Canada ont augmenté de 7 % en 2003, un programme exhaustif de prévention des pertes établi par la Société d'assurance publique du Manitoba a permis de les réduire de 3,7 %.

Selon les renseignements obtenus de Mitchell Estimating, le coût moyen d'une demande d'indemnisation relative aux dommages aux biens est de 1 882 \$ au Manitoba, contre la moyenne industrielle canadienne de 2 980 \$.

La gestion efficace des coûts d'indemnisation au moyen de programmes de prévention des pertes réduit considérablement les dépenses. De plus, le fait que l'organisme soit en mesure de gérer les coûts liés au remorquage, à la main-d'œuvre et à d'autres services contractuels aide à faire des économies.

En 2003, l'utilisation de pièces recyclées a permis d'économiser 12,7 millions de dollars, et l'utilisation de pièces provenant du marché secondaire, 8,9 millions de dollars.

De plus, les détenteurs de polices d'assurance ont vu leurs primes diminuer grâce à la vente de récupération de plus de 19 000 véhicules pertes totales, une valeur de 17,7 millions de dollars. Une stratégie exhaustive contre les vols d'auto a également permis de réduire de 2 millions de dollars les coûts liés aux crimes.

Rapport de gestion

En 2003, la Société d'assurance publique du Manitoba a reçu 958 appels par sa ligne info-crime de lutte contre la fraude, preuve que les Manitobaines et les Manitobains continuent de l'appuyer dans ses efforts anti-fraude. La Section des enquêtes spéciales a étudié 3 544 cas de dommages aux biens et de blessures ayant fait l'objet de demandes d'indemnisation suspectes, ce qui a permis d'économiser plusieurs millions de dollars.

La Société d'assurance publique du Manitoba a également protégé les avoirs des détenteurs de polices d'assurance en récupérant 11,2 millions de dollars par voie de subrogation, soit une augmentation de 1,5 million de dollars sur 2002.

Placements

Le comité responsable des placements, établi par le conseil d'administration, élabore la politique d'entreprise sur les placements. Cette dernière permet de veiller à ce qu'il y ait suffisamment de fonds de placement à court et à long terme pour respecter les engagements contractuels de l'organisme et pour produire un revenu de placement qui aidera à réduire les primes. Les avoirs doivent être gérés de façon à maximiser le rendement tout en minimisant les risques dans un contexte de portefeuille général. La politique prévoit la diversification des instruments de placement, comme des avoirs placés à court terme, des obligations et des actions.

Perspectives

La Société d'assurance publique du Manitoba s'engage à réaliser ses sept objectifs. Elle tiendra compte des résultats enregistrés et prendra les mesures nécessaires pour obtenir les résultats désirés.

En vertu de la *Loi sur l'examen public des activités des corporations de la Couronne et l'obligation redditionnelle de celles-ci*, la Société d'assurance publique du Manitoba doit présenter à l'approbation de la Régie des services publics ses tarifs d'assurance Autopac de base. L'organisme fait habituellement sa requête de hausse tarifaire au mois de juin de l'année précédant l'exercice commençant au mois de mars.

Le 4 décembre 2003, la Régie des services publics a publié sa décision relative à la requête de la Société d'assurance publique du Manitoba visant l'année financière 2004–2005. Ainsi, les tarifs du régime d'assurance tous risques de base augmenteront de 3,7 % le 1^{er} mars 2004, en moyenne. Malgré le changement dans les tarifs du régime, aucune composante du régime ne sera modifiée.

Selon les prévisions actuelles, le revenu net de la Société d'assurance publique du Manitoba devrait atteindre 2,8 millions de dollars en l'année financière 2004–2005.