



SOCIÉTÉ D'ASSURANCE  
PUBLIQUE DU MANITOBA

# 2022

Rapport annuel



# Table des matières

- 2 Lettres d'accompagnement
- 3 À propos de la Société d'assurance publique du Manitoba
- 4 Message du président du conseil d'administration
- 6 Message de la présidente et directrice générale
- 8 Orientation stratégique
- 10 Mesures et cibles de performance de la société
- 12 Sommaire de fin d'exercice 2022-2023



# Lettres d'accompagnement



31 juillet 2023

L'honorable Kelvin Goertzen,  
ministre de la Justice et procureur général,  
et ministre responsable de la Société d'assurance  
publique du Manitoba,  
salle 104, édifice de l'Assemblée législative  
Winnipeg (Manitoba) R3C 0V8

Cher ministre,

Conformément au paragraphe 43 (1) de *la Loi sur la Société d'assurance publique du Manitoba*, j'ai le plaisir de vous présenter le rapport annuel de la Société d'assurance publique du Manitoba pour l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2023.

Respectueusement,

**Ward Keith**

PRÉSIDENT DU CONSEIL  
D'ADMINISTRATION



31 juillet 2023

Son honneur, l'honorable Anita R. Neville,  
P.C., O.M.  
Lieutenante-gouverneure du Manitoba  
salle 235, édifice de l'Assemblée législative  
Winnipeg (Manitoba) R3C 0V8

Qu'il plaise à Votre Honneur,

J'ai le plaisir de vous présenter le rapport  
annuel de la Société d'assurance publique  
du Manitoba pour l'exercice qui s'est terminé  
le 31 mars 2023.

Respectueusement,

**Kelvin Goertzen**

MINISTRE DE LA JUSTICE ET  
PROCUREUR GÉNÉRAL ET  
MINISTRE RESPONSABLE DE LA  
SOCIÉTÉ D'ASSURANCE PUBLIQUE  
DU MANITOBA

# À propos de la Société d'assurance publique du Manitoba

## Profil de la Société

La Société d'assurance publique du Manitoba est une société d'État provinciale qui offre une assurance automobile de base depuis 1971. Nous avons élargi notre gamme de services en 2004 lorsque nous avons intégré les services des permis et des immatriculations.

La Société est régie par la *Loi sur la Société d'assurance publique du Manitoba* et la *Loi sur les conducteurs et les véhicules*.

## Mission de la Société

Un service et une protection sans égal, des tarifs abordables et des routes plus sûres grâce à l'assurance automobile publique.

## Vision de la Société

Le prestataire de services d'assurance automobile et de services de conduite digne de la confiance de chaque Manitobain.

## Valeurs de la Société

À titre d'assureur automobile public, la Société est responsable, face à tous les Manitobains, de créer de la valeur en favorisant une culture de l'excellence. Nous y parvenons grâce à nos quatre valeurs fondamentales :

### ☆ Viser l'excellence

Nous offrons un service et une protection sans égal. Nous nous adaptons pour répondre à l'évolution des besoins de la population et du secteur en misant sur l'amélioration continue.

### § Offrir de la valeur aux Manitobains

Nous maintenons des tarifs abordables qui garantissent une protection accessible. En tant qu'assureur automobile public, la responsabilité financière est au premier rang de nos priorités dans toutes nos activités.

### ✓ Bien faire

Nous agissons avec intégrité et de façon responsable. Nous cherchons à faire preuve d'ouverture et de transparence.

### 👤 Investir dans les gens

Nous donnons à notre personnel les moyens d'offrir un excellent service. Nous travaillons main dans la main avec les entreprises, les collectivités et les partenaires en prévention routière afin d'accomplir notre mission.

# Message du président du conseil d'administration



Depuis plus de cinq décennies, la Société d'assurance publique du Manitoba agit comme un levier fiable et essentiel dans la vie des Manitobains à l'échelle de la province.

Tant de choses ont changé au cours de cette période, mais la Société d'assurance publique du Manitoba (SAPM) reste attachée à sa mission : offrir une couverture et un service exceptionnels, des tarifs abordables et des routes plus sûres grâce à l'assurance automobile publique.

Depuis ma nomination au poste de président en mai 2023, j'ai demandé à la direction de braquer son attention sur la mission et le mandat de la SAPM, tout en s'articulant autour de trois grands objectifs :

- Respecter nos obligations financières en mettant l'accent continuellement sur la prudence budgétaire et la gestion financière responsable. La compression des coûts permet de réduire les taux d'assurance pour tous les Manitobains.
- Exécuter le projet Nova, notre initiative à long terme pour moderniser les plateformes informatiques obsolètes et non prises en charge, ce qui nous permettra de garantir la sûreté, la fiabilité et la sécurité du système d'assurance publique pour les générations à venir, tout en facilitant le lancement de nouvelles options de service en ligne.

- Améliorer la prestation de nos services et garantir que l'amélioration constante de la manière dont nous servons nos clients demeure une priorité. Il s'agit notamment d'améliorer les options en ligne, ainsi que la disponibilité et la prestation des services de première ligne, pour que les habitants de la province aient accès à des produits et services abordables qui répondent à leurs besoins.

Certes, il nous reste du pain sur la planche pour faire porter l'accent sur ces priorités, en resserrant les mécanismes de contrôle prudentiel et de gouvernance du conseil d'administration, mais j'ai le plaisir d'annoncer que ces priorités sont restées des éléments importants de la valeur que la Société a offerte aux clients au cours de l'année écoulée.

Dans cette conjoncture inflationniste, de nombreux Manitobains s'inquiètent – à juste titre – de l'augmentation du coût de leurs besoins fondamentaux, dont les primes de l'assurance automobile. Toutefois, si l'on analyse des exemples précis, force est de constater que le modèle d'assurance publique de la SAPM et l'attention portée à la prudence budgétaire continuent d'offrir des tarifs parmi les plus bas au Canada.

À titre d'exemple, un couple de 40 ans et son fils de 16 ans, dont le dossier de conduite est vierge, paient beaucoup moins cher pour assurer une Ford F150 XLT SuperCrew de 2018 ici qu'ailleurs. Pour une couverture comparable, ils paieraient 5 520 \$ à Toronto, 5 184 \$ à Calgary, mais seulement 1 400 \$ à Winnipeg. Ce n'est là qu'un des nombreux exemples qui montrent sans détour que la SAPM offre une valeur inégalée à ses clients.

Les Manitobains bénéficient aussi, dans le cadre de leurs tarifs prévisibles et stables, de la couverture de notre régime de protection contre les préjudices personnels, qui protège tous les habitants blessés dans une collision automobile au Canada ou aux États-Unis.

L'un des services les plus essentiels que nous offrons est celui d'aider les personnes touchées, qu'elles se remettent de blessures, s'adaptent à une nouvelle réalité sur le plan physique ou émotionnel, ou fassent face à la perte d'un être cher. Je suis fier que la SAPM soit en mesure d'offrir un tel niveau de sécurité et de tranquillité d'esprit à tous les Manitobains lorsqu'ils en ont le plus besoin.

Nous sommes conscients de l'importance d'investir dans notre avenir pour fournir aux clients les services et produits dont ils ont besoin. Je suis heureux que le projet Nova ait lancé la première de ses quatre phases au début de cette année. La deuxième phase est prévue plus tard en 2023 et les deux autres phases, dans les années qui suivent, chaque phase reposant sur la précédente. L'initiative augmentera la capacité de la SAPM à offrir des services en ligne aux clients, tout en proposant de nouvelles solutions informatiques fondamentales qui sont fiables et sûres. La Société s'est donné pour mission de poursuivre ces mises à niveau technologiques indispensables et de mener Nova à bien dans les délais impartis et selon le budget établi. À cette fin, le conseil d'administration s'impliquera davantage et un nouveau fournisseur de services de gouvernance et de conseil assurera un contrôle externe afin de garantir que le programme est géré avec assiduité, de manière responsable et avec la transparence nécessaire.

Tout au long de 2022-2023, la Société a continué de porter ses efforts sur la prestation de services et la bonne conduite citoyenne. À titre d'exemple, la SAPM est passée rapidement aux actes pour répondre aux personnes fuyant la guerre en Ukraine en offrant un service communautaire en ukrainien et en créant de nouvelles démarches simplifiées d'échange de permis de conduire pour les personnes admissibles arrivant au Manitoba, ce qui permet à ces personnes d'échanger un permis de conduire ukrainien pour véhicule de tourisme contre un permis de conduire manitobain de classe 5, sans avoir à passer un examen de conduite.

Nous sommes convaincus que le rôle que joue la SAPM dans la promotion de routes plus sûres n'a jamais revêtu une telle importance. Dans cet esprit, la Société a continué à promouvoir la sécurité routière dans le cadre de campagnes de sensibilisation tout au long de l'année, de partenariats, des actions de proximité et des travaux éducatifs. La SAPM a poursuivi aussi ses efforts en vue d'offrir une formation à la conduite à environ 10 000 écoliers du secondaire par an dans le cadre du programme Driver Z.

En faisant le point sur ces réalisations, je tiens à souligner le travail acharné, l'expertise pointue et le contrôle dévoué de mes collègues au sein du conseil d'administration. Je tiens par ailleurs à souligner l'engagement de l'actuelle équipe de haute direction de la SAPM, ainsi que le travail acharné et le dévouement de tous les employés pendant cette période de transition difficile, au moment où nous continuons à vivre notre mission, à miser sur le respect de nos obligations financières, à mettre en œuvre le projet Nova et à améliorer la prestation de services pour tous les Manitobains.

**Ward Keith**  
PRÉSIDENT DU CONSEIL  
D'ADMINISTRATION

## Conseil d'administration

**Ward Keith**  
PRÉSIDENT DU CONSEIL  
D'ADMINISTRATION

**Carolyn Halbert**

**Kevin Klippenstein**

**Greg Leipsic**

**Lynn Rempel**

**Diane Roussin**

**Ron Schuler**

**Grant Stefanson**

**Marnie Kacher**  
MEMBRE D'OFFICE

# Message de la présidente et directrice générale



## À la Société d'assurance publique du Manitoba, la valeur se place au cœur de notre offre aux clients.

Malgré une année difficile, la SAPM n'a pas cessé d'offrir une protection parmi les plus complètes et des tarifs parmi les plus bas au Canada, en plus d'améliorer les produits et les expériences qui répondent aux attentes des Manitobains.

Je tiens à remercier vivement le conseil d'administration du soutien qu'il m'a accordé lorsque j'ai assumé le rôle de présidente-directrice générale par intérim en mai 2023. La perspective de compter sur ses bons offices pour atteindre, ensemble, nos principaux objectifs opérationnels, respecter nos obligations financières, exécuter le projet Nova et améliorer la prestation de services pour tous les Manitobains, me réjouit.

Compte tenu de notre engagement à faire preuve de prudence budgétaire, le plan de gestion des immobilisations de la SAPM utilise le test du capital minimum pour garantir une capitalisation appropriée de tous nos secteurs d'activité, de manière à promouvoir la stabilité des taux. Bien que les fortes pressions inflationnistes observées en 2022-2023 et qui se prolongeront en 2023-2024 nuisent aux dépenses globales, notamment les frais d'exploitation et les coûts des

sinistres, la Société maintient dans l'ensemble sa santé financière.

Forte de quatre années consécutives de baisse des tarifs, la SAPM a restitué aussi près de 500 millions de dollars aux clients en trois remises successives entre 2020 et 2022. En cette période de forte inflation, je suis fière que nous puissions continuer d'offrir des tarifs stables et prévisibles aux familles manitobaines.

Nos tarifs bas et notre couverture diversifiée mettent en relief les avantages de l'assurance automobile publique. Tout au long de 2022-2023, nous avons tâché d'améliorer les produits et services dont les clients dépendent chaque jour. À titre d'exemple, nous avons rationalisé l'assurance privation de jouissance de manière à améliorer la garantie du transport de remplacement au cas où il serait impossible ou dangereux de conduire un véhicule en raison d'un vol ou d'un dommage accidentel, sans égard à la responsabilité. En outre, comme les ateliers de réparation ont connu des retards qui ont entraîné l'allongement des délais d'attente pour les réparations, la SAPM a pris les devants pour protéger les clients ayant des demandes d'indemnité admissibles

en augmentant temporairement la période pendant laquelle un véhicule de location est couvert au titre de l'assurance en cas de privation de jouissance.

De plus, compte tenu de la hausse importante des vols de convertisseurs catalytiques, nous avons collaboré avec de nombreux partenaires, notamment les forces de l'ordre et Justice Manitoba, pour sensibiliser les Manitobains aux mesures de prévention des vols. Cette initiative fait suite à une mesure visant à faire économiser de l'argent aux clients en révisant notre barème de dépréciation pour les pertes de convertisseurs catalytiques.

Sur le plan des technologies, le projet Nova, une initiative de transformation visant à mettre à jour et à moderniser nos anciens systèmes technologiques, nous permettra de continuer à proposer le service de qualité que les Manitobains souhaitent et attendent au cours des prochaines décennies.

Nous avons lancé notre première version majeure dans le cadre de ce projet pour nos Services de garanties supplémentaires pour risques spéciaux (SGS) en février 2023 et propulsé à l'ère numérique le système de

traitement de ces garanties conclues par les courtiers, qui était en grande partie sur papier. Cette version a depuis été mise en service, mais le projet Nova continue d'offrir une assistance en livrant des améliorations et des correctifs. Nous nous sommes engagés à livrer les trois phases suivantes du projet dans le respect des délais impartis et du budget établi.

L'engagement de la SAPM à promouvoir la sécurité routière pour tous les Manitobains s'est traduit par une nouvelle mise à jour de l'échelle des cotes de conduite pour 2023-2024 pour offrir de meilleures récompenses aux conducteurs les plus sûrs. C'est la deuxième année d'affilée que nous élargissons l'échelle et augmentons les réductions de primes pour les conducteurs dont la cote est supérieure.

Par ailleurs, nous avons amélioré le processus de vérification et d'inspection des stations d'inspection et des mécaniciens autorisés, ce qui nous a permis d'améliorer les inspections des véhicules et de rendre les routes plus sûres.

En adoptant une approche axée sur les données, nous avons continué à faire de grands progrès dans l'amélioration de l'expérience client dans toutes nos activités. Au sortir de la pandémie de COVID-19, nous avons œuvré assidûment à réduire les retards de service causés par la pandémie. En particulier, nous avons réduit considérablement le délai d'attente pour les examens de conduite de classe 5 en prolongeant temporairement les heures d'examen et en embauchant 20 examinateurs supplémentaires.

Dans le nord du Manitoba, une équipe spécialisée se rend désormais dans les collectivités éloignées pour réaliser des examens de conduite et offrir d'autres services, ce qui facilite grandement l'accès pour de nombreux clients.

Nous avons mis en œuvre un nouveau système qui nous permet d'envoyer aux clients par courriel, plutôt que par téléphone, des informations essentielles sur les demandes d'indemnité. De cette façon, nous mettons à la disposition des demandeurs un enregistrement numérique des informations et réduisons les appels et les délais d'attente dans notre centre de contact, améliorant ainsi l'expérience des clients et des employés.

Sans les contributions de notre équipe dévouée, la SAPM n'aurait rien pu faire de tout ce qu'elle a fait et continue de faire pour les Manitobains. Nous restons déterminés à être un lieu de travail gratifiant et progressiste et continuons de le prouver : au début de 2023, la Société a été désignée comme l'un des meilleurs employeurs du Manitoba pour la 11<sup>e</sup> année consécutive.

En conclusion, en cette période de changement pour la Société, je tiens à souligner le savoir-faire de notre équipe de direction actuelle et à remercier tous les employés de leur travail acharné et de leur dévouement à la réalisation de notre mission et à la création de valeur pour les Manitobains.

**Marnie Kacher**  
PRÉSIDENTE ET DIRECTRICE GÉNÉRALE  
PAR INTÉRIM

## Équipe de la haute direction

**Marnie Kacher**  
PRÉSIDENTE ET DIRECTRICE  
GÉNÉRALE PAR INTÉRIM

**Shawn Campbell**  
VICE-PRÉSIDENT ET CHEF  
DES TECHNOLOGIES DE  
L'INFORMATION PAR INTÉRIM

**Lisa Gendreau**  
VICE-PRÉSIDENTE ET CHEF  
DES RESSOURCES HUMAINES

**Anthony Guerra**  
AVOCAT GÉNÉRAL  
ET SECRÉTAIRE

**Satvir Jatana**  
VICE-PRÉSIDENTE ET CHEF  
DE L'EXPÉRIENCE CLIENT

**Ryan Kolaski**  
VICE-PRÉSIDENT ET  
DIRECTEUR FINANCIER

**Cara Low**  
VICE-PRÉSIDENTE, ACTUAIRE  
EN CHEF ET DIRECTRICE  
DE LA GESTION DES RISQUES

**Shayon Mitra**  
VICE-PRÉSIDENT ET CHEF  
DE LA TRANSFORMATION

**Jeff Sass**  
VICE-PRÉSIDENT ET CHEF DE  
L'EXPLOITATION PAR INTÉRIM

# Orientation stratégique

Forte de sa fière histoire d'offrir de la valeur en assurance automobile publique, la SAPM progresse dans la réalisation de sa vision : être le prestataire de services d'assurance automobile et de services de conduite digne de la confiance de chaque Manitobain.

Les conducteurs du Manitoba paient l'un des tarifs les plus bas, tout en bénéficiant de la protection la plus complète au Canada. Notre régime de protection contre les préjudices personnels vient en aide à tous les Manitobains blessés lors d'une collision automobile, n'importe où au Canada ou aux États-Unis, et offre une couverture de classe mondiale pour les pertes économiques et les besoins de réadaptation. Nous nous faisons un devoir de proposer une couverture exceptionnelle et des tarifs abordables, et restons déterminés à continuer d'offrir de la valeur à tous les Manitobains.

Pour remplir pleinement notre mission, nous braquons notre attention sur trois principaux objectifs opérationnels : respecter toutes nos obligations financières en mettant sans cesse l'accent sur la prudence budgétaire et la gestion financière responsable pour comprimer les coûts – ce qui, en fin de compte, nous permettra d'offrir une couverture exceptionnelle et des tarifs abordables; nous engager à mettre en œuvre le projet Nova pour veiller à ce que nos systèmes soient sûrs, fiables et sécurisés pour les générations à venir; continuer d'améliorer la manière dont nous servons nos clients.

L'un des principaux leviers de notre orientation stratégique consiste à mieux comprendre nos clients et ce qui est important pour les Manitobains.

Nous employons désormais des données d'enquête recueillies en temps réel auprès des clients qui ont des interactions avec nous, pour acquérir des enseignements qui serviront de base à la planification des actions et à la prise de décisions internes.

Une idée dont nous a fait part un segment de plus en plus important de clients est le désir de pouvoir réaliser davantage de transactions en ligne. C'est cette idée, ainsi que la nécessité de moderniser nos systèmes vieillissants, qui est à l'origine du projet Nova, la plus grande transformation numérique de notre histoire vieille de plus de 50 ans.

Un parallèle simple : nos systèmes sont comme un iPhone 4 qui ne peut tout simplement pas faire la plupart des choses que vous attendez d'un nouvel iPhone. Si nous ne modernisons pas nos systèmes maintenant, nous serons incapables à la longue d'assurer les activités commerciales de base, tout comme un vieux téléphone ne peut pas prendre en charge les dernières applications.

En 2022-2023, tous les membres de la SAPM ont eu le plaisir de constater le lancement de la première des quatre grandes phases du projet Nova. Cette première version fait passer les Services de garanties supplémentaires pour risques spéciaux de la SAPM d'une solution papier à l'ère numérique.

Nous prévoyons de nous appuyer sur cette base en 2023-2024, lorsque la deuxième phase du projet Nova modernisera les processus de notre plan d'immatriculation international. En plus d'améliorer l'expérience client générale et de nous donner de plus grandes capacités de service en ligne, Nova nous permettra d'atteindre certains objectifs opérationnels, notamment une plateforme technologique stable, une réduction des coûts d'exploitation et des risques informatiques, une plus grande souplesse pour répondre aux besoins futurs, une sécurité accrue et des processus et procédures plus efficaces.

L'attention que nous accordons au client dépasse la simple transformation des systèmes. Nous avons créé une feuille de route de maturité de manière à améliorer l'expérience client, fondée sur des cartes de parcours mises au point à partir de recherches stratégiques, comme des sondages auprès des clients et des groupes de

discussion. Ces conclusions guident nos priorités et nos actions, dans un contexte d'amélioration de l'expérience client pour les Manitobains qui ont besoin de services de délivrance de permis, d'assurance, d'immatriculation et d'identité. Nous continuons aussi à faire évoluer notre feuille de route des produits à la lumière des commentaires et suggestions des clients, et prévoyons de futures mises à jour de l'échelle des cotes de conduite, du modèle d'assurance des véhicules de louage, et bien d'autres aspects.

Il importe de noter que le gouvernement du Manitoba compte entreprendre un examen externe de la SAPM pendant une grande partie de 2023-2024 et, pendant ce processus d'examen, nous avons l'obligation de ne pas apporter de changements importants à nos activités. La SAPM réaffirme sa volonté de faire preuve d'une transparence et d'une coopération totales tout au long de l'examen.

Sur le plan financier, nous sommes fermement déterminés à respecter nos obligations financières en mettant continuellement l'accent sur la prudence budgétaire et la gestion financière responsable. Nous continuons à promouvoir les pratiques actuarielles, la gestion des risques, les prévisions financières et les méthodes de gestion actif-passif, tout en veillant à l'application des normes internationales sur l'information financière. Nous continuerons aussi de recourir à la réassurance, le cas échéant, pour atténuer la volatilité des statistiques des sinistres. De plus, nous nous ingénions à affiner la remise de capital et à développer les éléments de notre plan

de gestion des immobilisations, ce qui garantit une capitalisation convenable pour toutes les branches d'assurance. La SAPM a déposé un changement de taux global de zéro pour cent pour l'année d'assurance 2024-2025 auprès de la RSP, conformément aux directives du gouvernement. Cependant, notre situation financière saine nous permet de prévoir avec confiance une demande de taux préliminaire indiquée par l'actuaire qui est presque identique.

Sur le plan des technologies, nous continuons d'investir dans l'amélioration de la maturité de la cybersécurité et de promouvoir l'automatisation des processus dans l'ensemble de la Société. Le paysage de la cybersécurité est en constante évolution et la SAPM s'évertue à atténuer les risques sur plusieurs fronts.

La sécurité routière se trouve aussi toujours un élément clé de notre mission. Nous continuons de promouvoir des routes plus sûres par l'éducation des conducteurs, des campagnes de sensibilisation, des concertations avec les parties prenantes, la sensibilisation citoyenne, le soutien aux forces de l'ordre et les recherches sur les principales causes de décès et de blessures graves sur les routes du Manitoba. De plus en plus, nous cibons les campagnes de sécurité sur des groupes particuliers sur la base d'études démographiques.

Nos employés sont les cocréateurs de notre avenir, et nous sommes fiers de leur permettre de déchaîner le potentiel de la SAPM au quotidien. Ensemble, les membres de notre équipe de direction redéfinissent la vision de direction de la SAPM et adoptent une approche tournée vers l'avenir. En remettant en cause le statu quo et en rendant des comptes à eux-mêmes, et les uns les autres, tous les employés joueront un rôle dans la redéfinition de la manière dont la SAPM travaille au bénéfice des Manitobains. En prenant de nombreuses petites mesures pour travailler de manière collaborative, en permettant aux autres de donner le meilleur d'eux-mêmes et en promouvant un état d'esprit agile, nous sommes en train d'opérer une inflexion importante dans notre culture.

En continuant à tirer parti des succès passés et en nous concentrant sur nos principaux objectifs opérationnels, à savoir le respect des obligations financières, la réalisation du projet Nova et l'amélioration de la prestation de services, la voie est libre pour la réalisation de notre vision, soit d'être le prestataire de services d'assurance automobile et de services de conduite digne de la confiance de chaque Manitobain.



# Mesures et cibles de performance de la société

Pour les exercices se terminant le 31 mars 2023 et le 31 mars 2022

## \$ Performance financière

### Résultat net avant remises aux assurés

En millions

**4,2 \$**

CHIFFRES RÉELS DE 2022-2023

**28,1 \$**

CIBLE ANNUELLE

**98,3 \$**

CHIFFRES PASSÉS DE 2021-2022

### Total des primes acquises nettes

En millions

**1 438,0 \$**

CHIFFRES RÉELS DE 2022-2023

**1 427,9 \$**

CIBLE ANNUELLE

**1 420,8 \$**

CHIFFRES PASSÉS DE 2021-2022

### Total des sinistres subis nets

En millions

**1 039,3 \$**

CHIFFRES RÉELS DE 2022-2023

**1 093,3 \$**

CIBLE ANNUELLE

**883,2 \$**

CHIFFRES PASSÉS DE 2021-2022

### Rapport sinistres/primes

Sinistres subis nets/primes acquises nettes



CHIFFRES RÉELS DE 2022-2023



CIBLE ANNUELLE



CHIFFRES PASSÉS DE 2021-2022

### Gestion de l'actif et du passif – impact des taux d'intérêt

En millions

Revenus de placement



**(133,4) \$**

Sinistres subis nets



**(137,6) \$**

Résultat net



**4,2 \$**

CHIFFRES RÉELS DE 2022-2023

CHIFFRES PASSÉS DE 2021-2022

### Rendement total – investissements

**(0,75) %**

CHIFFRES RÉELS DE 2022-2023

**4,82 %**

CIBLE ANNUELLE

**0,56 %**

CHIFFRES PASSÉS DE 2021-2022

## Comparaison des tarifs

Tarifs de 2023 basés sur : Ford F150 XLT SuperCrew 2018 Franchise tous risques de 500 \$ Assurance de responsabilité civile de 2 millions de dollars	Homme de 21 ans Sans réclamation ou condamnation	Couple de 35 ans Tous deux sans réclamation ou condamnation	Couple de 40 ans Tous deux sans réclamation ou condamnation Fils de 16 ans Sans réclamation ou condamnation
<b>Winnipeg (Manitoba)</b>	<b>1 885 \$</b>	<b>1 355 \$</b>	<b>1 400 \$</b>
Calgary (Alberta)	5 663 \$	2 692 \$	5 184 \$
Toronto (Ontario)	6 795 \$	3 108 \$	5 520 \$

Remarques : 1. Le Ford F150 XLT SuperCrew 2018 est le véhicule de tourisme le plus couramment immatriculé au Manitoba.  
2. Les Manitobains paieront moins pour leur assurance automobile en 2023 que les résidents de la plupart des grandes villes canadiennes.

## Excellence opérationnelle

Total des équivalents temps plein (moyenne)

**2 001**

CHIFFRES RÉELS DE 2022-2023

**2 049**

CIBLE ANNUELLE

**1 879**

CHIFFRES PASSÉS DE 2021-2022

## Ratio de dépenses total

(Charges de sinistres + charges d'exploitation)/primes nettes acquises



CHIFFRES RÉELS DE 2022-2023



CIBLE ANNUELLE



CHIFFRES PASSÉS DE 2021-2022

## Service à la clientèle

### Résultat du CX Index<sup>MC</sup>



CHIFFRES RÉELS DE 2022-2023



CIBLE ANNUELLE

Note : Les résultats du CX Index<sup>MC</sup> vont de 0 à 100.

Source : Une étude commandée par Forrester Research s'appuyant sur le cadre CX Index<sup>MC</sup> publiée en février 2023.

La Société a adopté une méthode standard de l'industrie pour mesurer notre expérience client. L'indice CX Index<sup>MC</sup> de la SAPM le place juste au-dessous de la fourchette « Bon » dans l'ensemble, ce qui correspond à l'expérience client minimale que nous visons.

Avertissement : Forrester n'endosse aucune entreprise visée par une recherche CX Index<sup>MC</sup> et ne conseille à personne de choisir les produits ou services d'une entreprise particulière sur la base de ses évaluations CX Index<sup>MC</sup>.

## Santé organisationnelle

### Adéquation du capital (essai de suffisance du capital)

De base

**111 %**

CHIFFRES RÉELS DE 2022-2023

**100 %**

CIBLE

Extension

**202 %**

CHIFFRES RÉELS DE 2022-2023

**200 %**

CIBLE

Services de garanties supplémentaires pour risques spéciaux

**386 %**

CHIFFRES RÉELS DE 2022-2023

**300 %**

CIBLE

# Sommaire de fin d'exercice 2022-2023

## Données financières

Valeur approximative des indemnités payées par le régime Autopac par jour ouvrable	3,5 M\$
Total des indemnités versées par le régime Autopac pour dommages corporels en 2022-2023 (avant charges)	165,6 M\$
Indemnités versées par le régime Autopac pour dommages matériels en 2022-2023 (avant charges)	692,8 M\$
Montant payé par la Société à des médecins manitobains au nom de clients	25,0 M\$
Commissions payées par la Société aux courtiers indépendants pour la vente de produits	99,4 M\$
Subventions tenant lieu de taxes payées par la Société aux municipalités du Manitoba	1,8 M\$
Impôt provincial sur les primes payé par la Société	43,8 M\$
Montant investi dans les programmes de sécurité routière	12,2 M\$
Économies estimatives réalisées par les titulaires de police grâce à l'utilisation de pièces recyclées pour des réparations	7,9 M\$
Économies directes estimatives réalisées par les titulaires de police grâce à la subrogation	13,7 M\$

## Chiffres importants

Nombre moyen de sinistres Autopac déclarés par jour ouvrable	1 065
Nombre total de sinistres Autopac déclarés	264 102
Sinistre de dommages corporels et RPPP déclarés	12 185
Nombre de demandes d'indemnisation pour dommages matériels présentées	251 917
Nombre de polices Autopac en vigueur (moyenne)	1 252 465

## Statistiques de la Société pour les cinq derniers exercices

	2022-2023	2021-2022	2020-2021	2019-2020	2018-2019
Primes émises (milliers de dollars)	1 478 320	1 400 637	1 421 176	1 506 361	1 315 612
Sinistres survenus (net, en milliers de dollars)	1 039 297	883 227	780 167	1 008 821	1 015 922
Nombre de sinistres	264 102	258 659	228 956	293 649	297 920
Coût moyen par sinistre (dollars)	3 935	3 415	3 407	3 435	3 410
Frais de règlement (milliers de dollars)	174 722	166 547	160 857	161 236	143 832
Autres charges (milliers de dollars)	326 889	294 778	255 766	291 030	268 872
Résultat net avant remboursement aux assurés (milliers de dollars)	4 206	98 346	362 320	180 159	159 145
Résultat (perte) net avant remboursement aux assurés (milliers de dollars)	4 206	(58 188)	27 373	180 159	159 145
Placements à la fin de l'exercice (milliers de dollars)	3 506 739	3 503 089	3 559 312	3 248 890	3 072 813
Total des actifs (milliers de dollars)	4 446 304	4 385 304	4 416 550	4 060 256	3 795 943

\*2019-2020 comprend 13 mois d'activité en raison du changement de fin d'exercice, qui passe des 28/29 février au 31 mars. L'année 2018-2019 correspond à l'exercice se terminant le 28 février.



SOCIÉTÉ D'ASSURANCE  
PUBLIQUE DU MANITOBA