

PLUS DE
1 MILLION
DE POLICES AUTOPAC EN VIGUEUR

MAJOUTER DE LA VALEUR ALLER DE L'AVANT

RAPPORT ANNUEL 2012



90

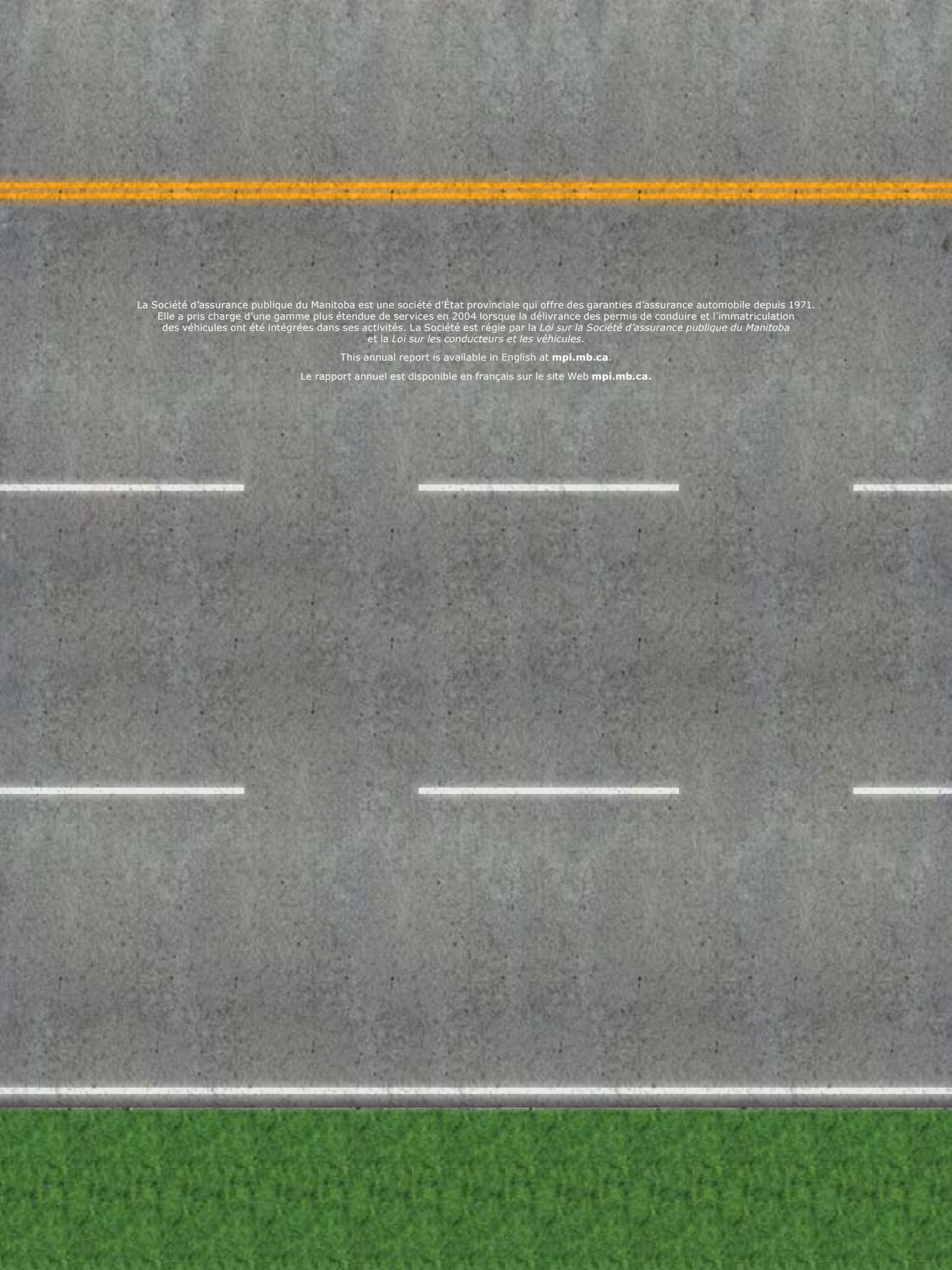
CENTS DE TOUT DOLLAR RETOURNÉS AUX ASSURÉS
SOUS FORME D'INDEMNITÉS ET DE PRESTATIONS



PRÈS DE
1 MILLION
D'APPELS TRAITÉS PAR
LE CENTRE DE CONTACT



Société d'assurance
publique du Manitoba



La Société d'assurance publique du Manitoba est une société d'État provinciale qui offre des garanties d'assurance automobile depuis 1971. Elle a pris charge d'une gamme plus étendue de services en 2004 lorsque la délivrance des permis de conduire et l'immatriculation des véhicules ont été intégrées dans ses activités. La Société est régie par la *Loi sur la Société d'assurance publique du Manitoba* et la *Loi sur les conducteurs et les véhicules*.

This annual report is available in English at mpi.mb.ca.

Le rapport annuel est disponible en français sur le site Web mpi.mb.ca.

AJOUTER DE LA VALEUR ALLER DE L'AVANT

RAPPORT ANNUEL 2012



TABLE DES MATIÈRES

Lettres d'envoi	2	Sinistres avec dommages matériels	14
Sommaire de fin d'exercice 2012-2013	3	Régime de protection contre les préjudices personnels	15
Conseil d'administration	4	Initiatives communautaires	16
Message du président du conseil	5	Rapport de gestion	18
Équipe de direction	6	É tats financiers abrégés	38
Message de la présidente	7	Notes afférentes aux états financiers abrégés	42
Ajouter de la valeur, aller de l'avant	8	Emplacements	49
Sécurité routière	10		
Service à la clientèle	12		

LETTRES D'ENVOI

Le 27 mai 2013

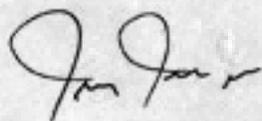
Monsieur Andrew Swan

Ministre responsable de la Société d'assurance
publique du Manitoba
Bureau 104, Palais législatif
450, avenue Broadway
Winnipeg (Manitoba) R3C 0V8

Monsieur le Ministre,

Conformément au paragraphe 43(1) de la Loi sur la
Société d'assurance publique du Manitoba, j'ai
l'honneur de vous présenter le rapport annuel de la
Société d'assurance publique du Manitoba pour
l'exercice clos le 28 février 2013

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance
de mes sentiments les plus distingués.



Jake Janzen

Le président du conseil d'administration



**Manitoba
Public Insurance**

Le 27 mai 2013

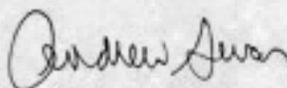
Monsieur Philip S. Lee

*Lieutenant-gouverneur du Manitoba
Bureau 235, Palais législatif
450, avenue Broadway
Winnipeg (Manitoba) R3C 0V8*

Monsieur le Lieutenant-Gouverneur,

Il'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel
de la Société d'assurance publique du Manitoba pour
l'exercice clos le 28 février 2013.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Lieutenant-
Gouverneur, l'assurance de mes sentiments les plus
distingués.



Andrew Swan

*Le procureur général et ministre de la Justice et
ministre responsable de la Société d'assurance
publique du Manitoba*

Manitoba 

SOMMAIRE DE FIN D'EXERCICE 2012-2013

Voici quelques totaux de l'exercice 2012-2013, qui couvre la période du 1er mars 2012 au 28 février 2013

DONNÉES FINANCIÈRES

Valeur approximative des indemnités versées par le régime Autopac par jour ouvrable	2,4 M\$
Total des indemnités versées par le régime Autopac pour les dommages corporels et les dommages matériels en 2012-2013, respectivement (avant charges)	147,9 M\$ et 450,3 M\$
Montant payé par la Société à des médecins manitobains au nom de clients	34,1 M\$
Commissions payées par la Société aux courtiers indépendants pour la vente de produits	73,2 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	28,7 M\$
Montant investi dans les programmes de sécurité routière	16,0 M\$
Économies estimatives réalisées par les titulaires de police grâce à l'utilisation de pièces recyclées	15,0 M\$
Économies estimatives directes réalisées par les titulaires de police grâce à la subrogation	9,1 M\$

CHIFFRES IMPORTANTS

Nombre moyen de sinistres Autopac déclarés à la Société par jour ouvrable	1 153
Nombre total de sinistres Autopac déclarés	287 105
Nombre de demandes d'indemnisation pour dommages corporels présentées	17 110
Nombre de demandes d'indemnisation pour dommages matériels présentées	269 995
Nombre total de demandes d'indemnisation pour vol présentées à Winnipeg	1 710
Nombre total de demandes d'indemnisation pour vol présentées ailleurs dans la province	704
Nombre de polices Autopac en vigueur (moyenne)	1 045 879

STATISTIQUES DE LA SOCIÉTÉ POUR LES CINQ DERNIÈRES ANNÉES

	2012-2013	2011-2012	2010-2011	2009-2010	2008-2009
Primes émises (milliers de \$)	936 271	959 540	929 724	906 229	885 682
Sinistres survenus (milliers de \$)	746 482	701 850	418,411	614 198	605 643
Nombre de demandes d'indemnisation	287 105	277 201	275 763	267 611	254 856
Frais de règlement moyens (\$)	2 600	2 532	1 517	2 295	2 376
Frais de règlement (milliers de \$)	130 702	132 325	110 857	97 448	90 443
Autres charges (milliers de \$)	248 460	238 347	236 104	232 973	221 563
Résultat net (milliers de \$)	(48 088)	37 423	292 516	86 944	(6 555)
Résultat net après distribution de l'excédent (milliers de \$)	(48 088)	23 303	(29 162)	86 944	(6 501)
Placements à la fin de l'exercice (milliers de \$)	2 328 567	2,254 732	2 420 738	2 207 582	2 022 893
Total Assets (\$000)	2,881,133	2,787,210	2,992,030	2,791,551	2,434,137

CONSEIL

D'ADMINISTRATION



(DE GAUCHE À DROITE) FINANCIERES

MARY
JOHNSON

MARTY
DONKERVOORT

JAKE
JANZEN
*président du
conseil*

DALE
PATERSON

MARILYN
MCLAREN
*membre
d'office*

DEBBIE
MINTZ

KAREN
MACKINNON

JEANNE
MILLIS

KERRY
BITTNER
*vice-président du
conseil*

MELANIE
WIGHT



MESSAGE DU **PRÉSIDENT DU CONSEIL**

À LA SOCIÉTÉ D'ASSURANCE PUBLIQUE DU MANITOBA, NOUS COMPRENONS L'IMPORTANCE D'UNE ASSURANCE AUTOMOBILE MULTIRISQUE ABORDABLE ET NOUS SOMMES HEUREUX D'EN OFFRIR UN ACCÈS UNIVERSEL À TOUS LES MANITOBAINS.

En même temps, nous prenons très au sérieux notre mandat d'accroître la sécurité routière au Manitoba. L'an dernier, des conditions météorologiques telles que les tempêtes hivernales, la grêle et les routes verglacées, ont contribué à une hausse des collisions et des demandes d'indemnisation. Bien que nous ne puissions pas contrôler dame nature, nous continuons d'amener des changements positifs dans le comportement au volant en sensibilisant davantage la population à la distraction au volant, aux excès de vitesse, à la conduite avec facultés affaiblies et à l'utilisation appropriée des dispositifs de retenue des occupants.

Malgré les défis de l'environnement météorologique et économique courant — un nombre de demandes d'indemnisation plus élevé que la normale qui est combiné avec un revenu de placements réduit en raison de la faiblesse des taux d'intérêt —, notre bilan à long terme en matière de valeur offerte demeure fort. Nous avons maintenu nos tarifs pour 2013, ce qui marque la neuvième année consécutive au cours de laquelle les tarifs de l'assurance de base Autopac ont été réduits ou maintenus au même niveau qu'avant. L'an dernier, sur chaque dollar gagné, 90 cents ont été retournés aux Manitobains sous forme de prestations d'indemnisation, soit un montant beaucoup plus élevé que la moyenne du secteur.

Le Manitoba affiche l'un des taux d'augmentation annuelle des primes parmi les plus faibles au Canada. Les comparaisons des taux indiquent clairement la valeur offerte aux Manitobains. Par exemple, un couple, dont les conjoints sont âgés de 40 ans, qui ont conservé un dossier de conduite vierge pendant 15 ans, et leur fils de 16 ans qui affiche aussi un dossier vierge paieront des tarifs parmi les plus faibles au Canada pour assurer leur véhicule familial de marque

Dodge Grand Caravan SE de 2010. À Calgary, ils paieraient un montant annuel supplémentaire de 1 748 \$, tandis qu'à Toronto, le montant supplémentaire s'élèverait à 7 084 \$ par année.

Comme le souligne le thème du rapport annuel de 2012-2013, nous ajoutons clairement de la valeur. Et nous allons de l'avant en explorant continuellement les moyens de rehausser nos services, de promouvoir l'innovation et l'efficacité, et de demeurer un chef de file du secteur.

Je tiens à reconnaître le professionnalisme et l'engagement en faveur de la valeur de mes collègues du conseil d'administration. Je suis très reconnaissant de la possibilité de travailler avec cette équipe dévouée et des conseils que mes collègues m'offrent. En particulier, je veux louer les nombreuses années de service de Manisha Pandya, d'Ed Arndt et d'Annette Maloney, qui ont quitté le conseil l'an dernier, et accueillir chaleureusement nos nouveaux membres, Marty Donkervoort, Karen MacKinnon, Jeanne Millis et Melanie Wight.

Enfin et surtout, je veux souligner le travail de l'équipe de direction, des gestionnaires et des employés de la Société d'assurance publique du Manitoba qui cherchent constamment les occasions de rehausser la valeur offerte par l'assurance automobile publique. Cette année, la Société a été honorée d'être choisie comme l'un des meilleurs employeurs au Manitoba par un conseil consultatif national — une reconnaissance dont nous pouvons tous être très fiers.

JAKE JANZEN

Président du conseil d'administration

ÉQUIPE DE DIRECTION



(DE GAUCHE À DROITE)

**HEATHER
REICHERT**

*Vice-présidente,
Finances, et directrice
financière*

**CHRISTINE
MARTIN**

*Vice-présidente,
Distribution des services*

**DAN
GUIMOND**

*Vice-président,
Stratégie et innovation,
et directeur
de l'information*

**KATHY
KALINOWSKY**

*Avocate générale et
secrétaire*

**MARYANN
KEMPE**

*Vice-présidente,
Relations externes et
internes*

**MARILYN
MCLAREN**

*Présidente
et directrice générale*

6

AJOUTER DE LA VALEUR ALLER DE L'AVANT



MESSAGE DE LA *PRÉSIDENTE*

MANITOBA IS A GROWING AND INCREASINGLY DIVERSE PROVINCE WITH UNLIMITED POTENTIAL. AT MANITOBA PUBLIC INSURANCE, WE ARE PROUD TO BE SERVING AND CONTRIBUTING TO THIS PROMISING FUTURE.

Le Manitoba est une province en pleine croissance et de plus en plus diversifiée qui possède un potentiel illimité. La Société d'assurance publique du Manitoba est fière de desservir la population et de contribuer à l'avenir prometteur de la province.

Nous reconnaissons que la croissance et la diversité, accompagnées par les progrès rapides de la technologie, suscitent des changements dans les besoins et les attentes des consommateurs. Selon nos enquêtes les plus récentes, ces derniers disent qu'ils sont extrêmement satisfaits des services qu'ils reçoivent de nous. Pour maintenir et renforcer une telle satisfaction, nous ne pouvons pas être complaisants, même si le contexte financier est difficile. Dans cette optique, nous mettons en œuvre une série d'initiatives d'amélioration qui ciblent divers secteurs de nos activités.

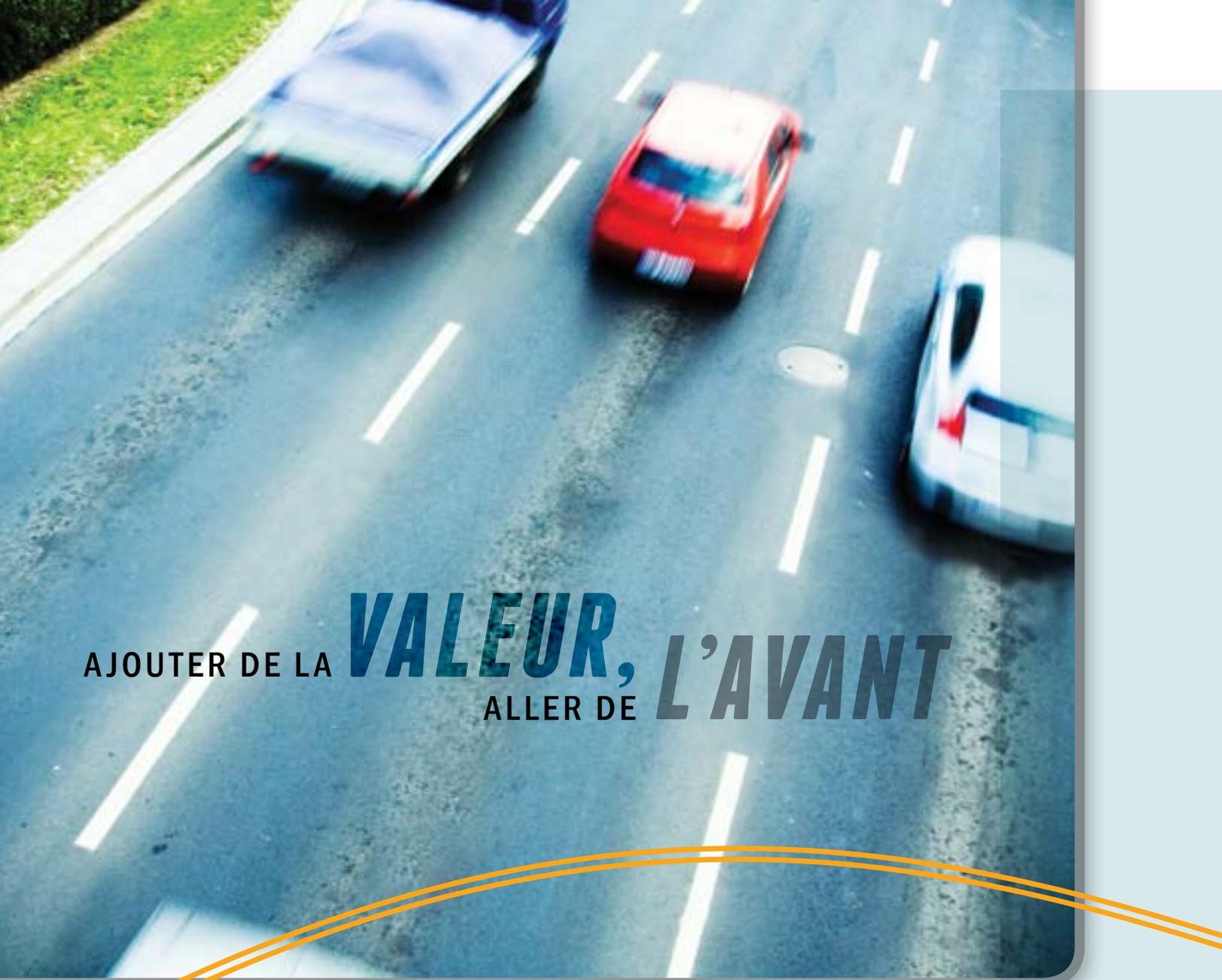
L'initiative la plus ambitieuse est un examen de notre modèle d'administration des sinistres avec dommages matériels. Il s'agit d'un projet à long terme qui aura recours à une technologie émergente pour aborder les enjeux courants de la réparation des véhicules, rechercher les économies de coûts et accroître la commodité de la clientèle. En même temps, nous continuons d'améliorer nos services afin de nous assurer de les offrir où et quand nos clients en ont besoin.

Bien que nous conservions notre engagement à l'égard de nos clients, nous sommes pleinement conscients des réalités financières. Le dernier exercice

financier a été témoin d'une réduction du revenu de placements, en raison partiellement des taux d'intérêt plus faibles que prévu, un climat financier global difficile et l'un des hivers les plus longs et froids de l'histoire récente, qui ont contribué à une augmentation des sinistres. Étant donné une telle volatilité des investissements et des coûts des sinistres, nous continuerons de maintenir notre équation de valeur, où les prix, les garanties, les services et l'accès s'allient pour créer de la valeur pour les Manitobains, en demeurant concentrés sur les contraintes budgétaires et en veillant à ce que toutes nos dépenses soient appropriées et avantageuses pour les Manitobains.

De cette façon, nous nous engageons à ajouter de la valeur en allant de l'avant pour satisfaire aux besoins en évolution des Manitobains et répondre à leurs attentes.

MARILYN McLAREN
Présidente et directrice générale



Ajouter de la **VALEUR**,
aller de **L'AVANT**

LE THÈME DU RAPPORT ANNUEL, AJOUTER DE LA VALEUR, ALLER DE L'AVANT, CORRESPOND À LA CULTURE D'ENTREPRISE DE LA SOCIÉTÉ D'ASSURANCE PUBLIQUE DU MANITOBA.

Gardant un œil sur ce que nous appelons notre équation de valeur — une combinaison des prix, des garanties, des services et de l'accès —, nous ajoutons de la valeur pour les Manitobains. Reconnaisant que les besoins et les attentes de nos clients sont en évolution constante, nous allons de l'avant avec des bases solides et nous recherchons une amélioration continue afin de conserver et de renforcer la satisfaction de la clientèle.

Vous verrez des exemples des modifications que nous avons apportées dans notre rapport annuel, notamment les suivantes :

- > Nous continuons de rehausser notre modèle de service en étendant nos installations et en rajustant les heures d'ouverture pour mieux satisfaire aux besoins des Manitobains.
- > Nous recueillons les avantages de l'amélioration de la technologie et des processus du Régime de protection contre les préjudices personnels qui accroissent la satisfaction de la clientèle.
- > Nous jetons les bases d'un nouveau modèle d'administration des sinistres avec dommages matériels qui tirera parti des technologies émergentes et des pratiques exemplaires pour accroître davantage le service à la clientèle et la satisfaction des clients.
- > Nous examinons le Programme d'enseignement de la conduite automobile à l'école pour nous assurer d'offrir le meilleur programme de sa catégorie.

Nos recherches indiquent que les clients ont un point de vue très positif sur les services qu'ils reçoivent de la Société. En fait, 97 % des personnes qui se sont rendues à un centre de services pour passer un examen étaient satisfaites du service, tandis que 87 % de celles qui ont visité un centre de services ou d'indemnisation pour traiter un sinistre avec dommages matériels ont dit qu'elles étaient satisfaites.

Nous reconnaissons que nous ne pouvons pas demeurer au point mort si nous voulons améliorer notre bilan d'excellence du service. Nous irons de l'avant pour susciter les changements à venir en étant guidés par notre équation de valeur.

PRIX

UNE ASSURANCE ABORDABLE.

Nos tarifs sont continuellement parmi les plus faibles et les plus stables au Canada.



GARANTIES

UNE PROTECTION COMPLÈTE CONTRE LE COÛT DES COLLISIONS.

La majorité des Manitobains veut des garanties complètes — et c'est ce que nous offrons par le biais du Régime de protection contre les préjudices personnels de catégorie mondiale.



SERVICES

DES SERVICES OÙ ET QUAND VOUS EN AVEZ BESOIN.

Nous pouvons satisfaire aux besoins des Manitobains par le biais de notre centre de contact sans frais téléphoniques, notre réseau de 300 agents Autopac et notre modèle de centre de services axé sur la clientèle.



ACCÈS

DES GARANTIES FACILES À OBTENIR ET DES SERVICES QUI N'EXERCENT PAS UNE DISCRIMINATION.

Les conducteurs ne subissent aucune discrimination en raison de leur âge, leur sexe, leur situation de famille ou d'autres facteurs arbitraires, ce qui met une assurance automobile abordable et multirisque à la portée de tous les conducteurs Manitobains.



VALEUR

POUR TOUS LES MANITOBAINS.



SÉCURITÉ ROUTIÈRE

LA SOCIÉTÉ D'ASSURANCE PUBLIQUE DU MANITOBA EST FIÈRE DE SA MISSION : « COLLABORER AVEC LES MANITOBAINS AFIN DE RÉDUIRE LES RISQUES SUR LA ROUTE ». POUR ATTEINDRE CET OBJECTIF ET MAINTENIR NOTRE ENGAGEMENT CONSTANT EN FAVEUR DE LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE, NOUS COLLABORONS AVEC UN CERTAIN NOMBRE DE PARTENAIRES POUR TRANSMETTRE DES MESSAGES DE SÉCURITÉ ET ENCOURAGER DES COMPORTEMENTS PRUDENTS AU VOLANT.

La Société d'assurance publique du Manitoba est fière de sa mission : « Collaborer avec les Manitobains afin de réduire les risques sur la route ». Pour atteindre cet objectif et maintenir notre engagement constant en faveur de la sécurité routière, nous collaborons avec un certain nombre de partenaires pour transmettre des messages de sécurité et encourager des comportements prudents au volant.

Nous encourageons la prudence au volant en sensibilisant la population à des questions clés, telles que les distractions au volant, les excès de vitesse, la conduite avec facultés affaiblies et l'utilisation appropriée des dispositifs de retenue des occupants, par le biais de campagnes multimédias conçues pour atteindre toutes les couches de la société manitobaine. Nous collaborons étroitement avec l'Association des chefs de police du Manitoba pour coordonner les efforts de sensibilisation et d'application de la loi au cours de l'année et assurer l'utilisation la plus efficace de ressources précieuses.

L'an dernier, nous nous sommes associés à l'organisme MADD et à la GRC afin d'étendre la Campagne 911 pour signaler les conducteurs aux facultés affaiblies aux collectivités de Portage la Prairie et Thompson. La Campagne 911 a été lancée en 2010 à titre de projet pilote à Brandon et elle a été efficace pour réduire la conduite avec facultés affaiblies dans des collectivités manitobaines pendant la période des Fêtes.

L'an dernier, nous avons accueilli à Winnipeg des partenaires en matière de sécurité routière de toutes les régions de l'Amérique du Nord à titre d'hôte de la conférence nationale du Conseil canadien des administrateurs en transport motorisé, le rassemblement annuel le plus important au Canada de professionnels de la sécurité routière

ACCENT SUR LES **FUTURS CONDUCTEURS**

L'an dernier, nous avons mis en œuvre un certain nombre d'initiatives de sécurité conçues pour inculquer de bons comportements de conduite aux jeunes conducteurs.

- > Des milliers d'adolescents de toutes les régions de la province ont participé aux séances de la série d'exposés **Amis pour la vie**, où ils ont entendu des comptes rendus personnels des ravages physiques et des traumatismes psychologiques causés par l'alcool au volant. Près de 50 000 élèves manitobains ont entendu un exposé de la série depuis les débuts de celle-ci en février 2011.
- > **Blessés. Sérieusement.**, une série de vidéoclips qui racontent les histoires convaincantes et puissantes de survivants de collisions, a été produite pour sensibiliser les jeunes âgés de 16 à 24 ans aux conséquences tragiques des mauvaises décisions de conduite.
- > Le premier concours de vidéoclips de la Société, **Repenser la sécurité routière**, a placé des adolescents et des jeunes adultes derrière la caméra et a suscité la soumission de 38 vidéoclips dans trois catégories : distractions au volant, conduite avec facultés affaiblies, excès de vitesse et conduite agressive.
- > L'organisation du **Défi de la conduite** a marqué dix années d'enseignement des techniques de conduite sécuritaire aux jeunes automobilistes par le biais d'un concours provincial amusant et excitant.

ALLER DE L'AVANT AVEC **L'ÉDUCATION ROUTIÈRE**

La Société examine le Programme d'enseignement de la conduite automobile à l'école pour veiller à continuer d'offrir un modèle de pratiques exemplaires. Chaque année, plus de 12 000 élèves participent au Programme, qui combine des cours théoriques en classe, une formation au volant d'un véhicule et une formation par observation dans le véhicule.

L'un des meilleurs moyens d'offrir aux nouveaux conducteurs un bon départ en matière de conduite sécuritaire consiste à faire en sorte que l'éducation routière soit abordable et accessible. À cette fin, nous soutenons la participation des élèves à l'éducation routière : les élèves paient présentement 50 \$ pour les cours de conduite et la Société assume le reste des coûts, qui se chiffrent à environ 350 \$ par élève. Les cours sont offerts dans plus de 170 écoles secondaires de la province.

MERITS FOR
SAFE DRIVING

+15
+14
+13
+12
+11
+10
+9
+8
+7
+6
+5
+4
+3
+2
+1
0 (BASE)
-1
-2
-3
-4
-5
-6
-7
-8
-9
-10
-11
-12
-13
-14
-15
-16
-17
-18
-19
-20

DEMERITS FOR
HIGHER-RISK DRIVING

SYSTEME DES COTES DE CONDUITE

Le système des cotes de conduite prend en compte et récompense les comportements sécuritaires en offrant des économies de coûts, tandis que les comportements à risque entraînent des hausses de primes. Les Manitobains qui ont un dossier de conduite prudente de quinze ans économisent 33 % sur leur prime Autopac de base. Pour encourager les comportements sécuritaires, les conducteurs qui présentent les risques les plus élevés paient encore davantage : la prime maximale qui s'applique au permis de conduire a été majorée à 2 000 \$ en 2012 et elle passera à 2 500 \$ le 1er mars 2013.





SERVICE À LA CLIENTÈLE

POUR LA SOCIÉTÉ D'ASSURANCE PUBLIQUE DU MANITOBA, LA SATISFACTION DES BESOINS DES MANITOBAINS EST AU CŒUR DE TOUTES SES ACTIVITÉS. NOUS CONTINUONS D'AMÉLIORER NOTRE MODÈLE DE SERVICE AXÉ SUR LA CLIENTÈLE ET NOUS NOUS CONCENTRONS SUR L'OFFRE DE SERVICES OÙ ET QUAND LES MANITOBAINS EN ONT BESOIN. NOS MESURES COMPRENNENT LE MAINTIEN D'UN RÉSEAU DE PLUS DE 300 AGENTS AUTOPAC ET DE 21 CENTRES DE SERVICES ET D'INDEMNISATION DANS L'ENSEMBLE DE LA PROVINCE.

L'an dernier, nous avons modifié les heures d'ouverture d'un certain nombre de centres de services afin de mieux répondre aux besoins changeants de nos clients. Les employés de première ligne ont reçu une formation polyvalente afin d'assurer la disponibilité d'un plus grand nombre de membres du personnel à offrir les services les plus nécessaires pendant les périodes de pointe.

Nous avons aussi procédé à l'expansion physique des centres de services de Dauphin et de Steinbach afin de mieux répondre aux besoins des clients dans ces collectivités. Nous avons aussi commencé les préparatifs pour l'expansion future de nos bureaux à Portage la Prairie.

En allant de l'avant, nous explorons d'autres moyens de nous assurer de continuer à répondre à la demande de nos clients, à réduire les délais d'attente et à accroître la commodité de nos services pour nos précieux clients.



ÉCOUTER LES

MANITOBAINS

Nous croyons fermement que la satisfaction de la clientèle doit être méritée chaque jour et c'est pourquoi nous écoutons continuellement les Manitobains afin d'apprendre comment nous pouvons mieux satisfaire à leurs besoins, que ce soit aujourd'hui ou à l'avenir.

Grâce en grande partie à la force de nos employés et de nos partenaires commerciaux, y compris notre réseau de courtiers, les Manitobains nous disent dans le cadre de nos recherches qu'ils ont une impression positive de leur expérience des activités de la Société. En fait, 92 % des Manitobains qui ont effectué une transaction pour leur assurance Autopac ou leur permis de conduire au bureau d'un agent Autopac ou à un centre de services disent qu'ils ont été satisfaits du service reçu.

Malgré des niveaux élevés de service à la clientèle, nous savons que les besoins et les attentes des Manitobains sont en constante

évolution et nous continuerons d'évoluer pour nous assurer de combler ces attentes et d'offrir de la valeur pour l'avenir. Un des moyens à notre disposition consiste à jeter les bases d'un accroissement du service à la clientèle et de la satisfaction de celle-ci par le biais du processus de traitement des sinistres avec dommages matériels. Nous examinons comment les nouvelles technologies peuvent améliorer les processus et offrir encore plus de commodité aux Manitobains.



SATISFAIRE AUX BESOINS DANS DES

CIRCONSTANCES EXTRAORDINAIRES

Des grêlons de la taille d'une balle de golf sont tombés dans certains quartiers de Winnipeg et certaines zones environnantes en juin 2012, causant d'importants dommages matériels et se traduisant par le nombre incroyable de 2 400 demandes d'indemnisation relatives à la grêle en quatre jours seulement.

La Société a réagi rapidement en établissant temporairement un centre d'indemnisation spécial pour accélérer le traitement des sinistres et régler le nombre imposant de demandes d'indemnisation pour les dommages dus à la grêle. La Société a démontré comment elle pouvait s'adapter rapidement pour satisfaire aux besoins des clients et offrir le meilleur service possible.



SINISTRES AVEC *DOMMAGES MATÉRIELS*

À UN MOMENT DONNÉ, LA PLUPART DES MANITOBAINS SERONT MALHEUREUSEMENT EN CAUSE DANS UN ACCIDENT DE VOITURE MINEUR. LA GRANDE MAJORITÉ DE CES ACCIDENTS NE SE TRADUIT PAS PAR DES BLESSURES CORPORELLES, MAIS PLUTÔT PAR DES DOMMAGES AUX VÉHICULES.

En plus d'offrir une protection contre le coût des dommages matériels causés par une collision, nous collaborons avec nos partenaires du secteur de la réparation pour assurer des réparations sécuritaires de qualité élevée, tout en limitant les coûts dans la mesure du possible pendant toute la durée du traitement des demandes d'indemnisation.

Nous reconnaissons que les nouvelles technologies offrent d'innombrables possibilités d'accroître la commodité des clients et de rationaliser les processus, et nous explorons le potentiel des technologies émergentes pour le maintien de réparations de qualité et le contrôle des coûts.

Nous continuons également de soutenir nos partenaires industriels en vue de favoriser la vigueur et la durabilité du secteur de la réparation. Nous abordons le recrutement et la fidélisation de personnes de métier hautement qualifiées en offrant des incitatifs financiers aux apprentis inscrits et en parrainant Compétences Manitoba, un organisme sans but lucratif qui fait la promotion des métiers spécialisés et des technologies.



RPPP

RÉGIME DE PROTECTION CONTRE LES PRÉJUDICES PERSONNELS

LA SOCIÉTÉ D'ASSURANCE PUBLIQUE DU MANITOBA
ADMINISTRE DES GARANTIES MULTIRISQUES POUR
BLESSURES PAR LE BIAIS DU RÉGIME DE PROTECTION
CONTRE LES PRÉJUDICES PERSONNELS (RPPP).

Le RPPP offre des garanties pour soutenir les Manitobains qui se rétablissent des blessures subies dans des accidents de la route. Les demandeurs bénéficient de soins et d'un soutien supérieurs afin de pouvoir mener une vie active et pleinement satisfaisante.

Le Régime vise à indemniser les Manitobains d'une manière équitable, adéquate et rapide. Tous les résidents de la province sont protégés en cas d'accident de la route partout au Canada et aux États-Unis.

Nous continuons d'améliorer la prestation du RPPP. Les récentes modifications apportées aux processus internes et à la technologie portent leurs fruits sous forme d'économies accrues et d'améliorations au service à la clientèle. En fait, dans le cadre de notre plus récente enquête auprès des demandeurs d'indemnisation pour blessures, 80 % d'entre eux ont dit qu'ils étaient satisfaits de leur expérience avec la Société.

INITIATIVES *COMMUNAUTAIRES*

LA SOCIÉTÉ D'ASSURANCE PUBLIQUE DU MANITOBA ET SES EMPLOYÉS ONT À CŒUR LA PROTECTION DE LA SANTÉ SOCIALE ET ÉCONOMIQUE DE NOS COLLECTIVITÉS. NOUS SOUTENONS UN CERTAIN NOMBRE D'INITIATIVES D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DE VIE DES MANITOBAINS QUI CORRESPONDENT À NOS LIGNES DIRECTRICES EN MATIÈRE DE PARRAINAGE ET DE RESPONSABILITÉ SOCIALE.



PARTICIPATION DES EMPLOYÉS

Les employés de la Société participent activement aux campagnes de financement et de bénévolat tout au cours de l'année. Par exemple, 62 % des membres du personnel ont contribué à la campagne de Centraide dans les lieux de travail. Dans l'ensemble, nous avons dépassé notre cible et recueilli un montant record de plus de 339 000 \$.

Nos employés participent à un large éventail d'initiatives communautaires et ils ont offert leur temps à Habitat pour l'humanité afin de construire des logements abordables pour les familles à faible revenu qui travaillent, à Koats for Kids pour offrir des vêtements d'extérieur d'hiver et au défilé du père Noël de Winnipeg pour offrir une ambiance plaisante et sécuritaire aux familles présentes. De plus, les employés soutiennent fortement la campagne d'Opération Don et recueillent des aliments pour les banques alimentaires du Manitoba et le Christmas Cheer Board. Ils remplissent des paniers et offrent leur temps pour livrer des produits de la période des Fêtes aux familles dans le besoin.

Deux équipes d'employés de la Société ont participé au Festival des bateaux-dragons du Manitoba et ont ainsi recueilli des fonds pour la Société canadienne du cancer, tandis que trois équipes ont pris part à l'événement Roulons pour la recherche sur le diabète. Marilyn McLaren, présidente et directrice générale de la Société, était la principale collectrice de fonds pour l'événement CEO Sleepout en soutien aux sans-abri.

La Société est également le principal commanditaire d'Opération Nez rouge, et plus de 120 membres de son personnel ont donné de leur temps pour ramener des conducteurs et leurs véhicules à la maison en toute sécurité pendant la période des Fêtes. Le programme a été étendu à Shilo l'an dernier et il est également offert à Winnipeg, Thompson, The Pas, Selkirk, Portage la Prairie, Gimli, Flin Flon, Brandon et Arborg-Riverton.

DONS DE SOCIÉTÉ

La Société d'assurance publique du Manitoba s'est engagée à verser 2 millions de dollars au cours de quatre ans au Kleysen Institute for Advanced Medicine du Centre des sciences de la santé de Winnipeg, un nouvel établissement de recherche clinique qui propose aux chercheurs une technologie de pointe innovatrice. Le don de la Société soutiendra la recherche sur les traitements pour les lésions cérébrales — près de 40 % des cas de lésions cérébrales au Manitoba sont le résultat d'un accident de véhicule.

La Société a soutenu un certain nombre d'organismes communautaires au cours de l'exercice. Notre don d'un véhicule récupéré a aidé à l'organisme Self Starting Creative Opportunities for People in Employment (SSCOPE), un service d'emploi sans but lucratif à l'intention des personnes ayant des problèmes de santé mentale, à améliorer les services offerts à ses clients. Nous avons également parrainé et soutenu de nombreux groupes et activités tels que la journée Bike to Work Day, les lignes Info-Crime de Winnipeg et du Manitoba, MADD, la journée We Day, les activités du Jour de la Terre à Fort Whyte Alive, la zone d'amélioration commerciale (ZAC) du centre-ville de Winnipeg, le Winnipeg Folk Festival, la Riverview Health Centre Foundation, Olympiques spéciaux Manitoba et les Manitoba Keewatinowi Okimakanak – Brigadiers des ressources.



SÉCURITÉ COMMUNAUTAIRE

Chaque année, nous parrainons et soutenons plusieurs programmes et initiatives conçus pour améliorer la sécurité sur nos routes:

- > Le programme Surveillance routière est une initiative de lutte contre l'alcool au volant qui combine des efforts accrus d'application de la loi et une campagne de sensibilisation publique.
- > Le Citizens on Patrol Program (COPP) propose aux citoyens un moyen efficace d'aborder les préoccupations locales en mettant l'accent sur la réduction de la criminalité et la sensibilisation de la collectivité aux questions de sécurité routière.
- > Le programme AfficheVitesse prête des tableaux indicateurs de vitesse munis de radars aux groupes communautaires. Les tableaux affichent la vitesse permise et celle du véhicule afin d'envoyer le message que l'excès de vitesse est un comportement de conduite imprudent.
- > La Société est un partenaire important du Programme des patrouilles de sécurité scolaire qui aide des enfants à aider d'autres enfants de toutes les régions de la province à se rendre à l'école et à en revenir en toute sécurité.
- > Nous nous associons avec la Régie des transports de Brandon et la Régie des transports de Winnipeg pour le programme Ride Free, Ride Safe, qui offre un service d'autobus gratuit la veille du jour de l'An pour aider les fêtards à retourner à la maison en toute sécurité.





**RAPPORT
DE GESTION**



PROFIL DE LA SOCIÉTÉ

VISION DE LA SOCIÉTÉ

La Société d'assurance publique du Manitoba est un chef de file dans le domaine de l'assurance automobile et des services aux conducteurs, donnant aux Manitobains un accès garanti à des produits, à des garanties et à une valeur de qualité supérieure. Elle répond aux besoins de la population du Manitoba et en prévoit l'évolution. Elle est déterminée à rendre ses services accessibles à l'échelle de la province et, en collaboration avec ses partenaires commerciaux, elle exerce ses activités au plus haut niveau d'économie, d'efficacité et d'efficience qui soit.

La Société d'assurance publique du Manitoba améliore la sécurité de notre réseau routier et de nos collectivités en appliquant des normes à l'égard des conducteurs et des véhicules, en faisant mieux connaître le risque inhérent à la conduite automobile et en investissant dans des solutions durables. Elle élabore des programmes d'enseignement et des contrôles qui aident et encouragent les Manitobains à acquérir les aptitudes nécessaires pour éviter les accidents.

Nos employés fournissent un service compétent avec soin, efficacité et fierté justifiée et ils sont récompensés comme il se doit pour leur contribution à la réalisation des objectifs de la Société. La Société est un des milieux de travail les plus recherchés et les plus inclusifs de la province, où les employés offrent des services compétents et attentionnés de manière nouvelle et innovatrice.

Nous veillons à ce que les Manitobains comprennent et appuient la contribution unique que la Société fait à la province.

MISSION DE LA SOCIÉTÉ

Collaborer avec les Manitobains à la réduction des risques sur la route.

VALEURS DE LA SOCIÉTÉ

La Société d'assurance publique du Manitoba accorde beaucoup d'importance à ce qui suit :

À ses clients

L'intérêt de nos clients est au cœur de toutes nos activités. Nous cherchons à établir un équilibre entre les besoins particuliers de chacun et ceux de l'ensemble de la population manitobaine. Nos relations sont fondées sur le respect, l'équité, l'honnêteté et l'intégrité. Nous protégeons la confidentialité des renseignements personnels et la vie privée. Nous entendons respecter les normes de probité les plus élevées et offrir un excellent service.

À ses employés

Nous faisons en sorte que nos employés aient les compétences, les outils et l'encouragement nécessaires à leur réussite professionnelle. Nous leur offrons un milieu respectueux, inclusif et sûr où ils sont bien formés, ont confiance en eux et cherchent à réaliser la mission de la Société. Nous leur donnons des orientations claires et cohérentes. Nos employés sont investis de l'autorité nécessaire pour faire leur travail et en retirent un sentiment de réussite personnelle. Ils bénéficient également de possibilités de perfectionnement professionnel et d'avancement. Nous les encourageons à faire une contribution positive non seulement dans leur milieu de travail, mais aussi à l'extérieur de celui-ci, et nous les appuyons en ce sens.

Au travail d'équipe

La direction, les employés et les partenaires commerciaux de la

Société collaborent en échangeant des connaissances, des idées et des ressources. Chacun de nous, dans son travail quotidien, contribue à l'esprit d'équipe; nous faisons appel à nos compétences respectives pour faire notre travail le mieux possible. Les communications entre nous sont respectueuses, pertinentes et utiles.

À la responsabilité financière

La Société d'assurance publique du Manitoba détient les fonds de ses titulaires de police en fiducie afin d'être en mesure de répondre à leurs besoins futurs. Nous fonctionnons de manière rentable et responsable sur le plan financier. Nos revenus de placements servent à réduire les primes d'assurance et à procurer à la population manitobaine des avantages à long terme.

À l'excellence et à l'amélioration

Nous cherchons constamment à améliorer nos produits, nos services et nos façons de faire. Nous évoluons au rythme des besoins de nos clients et du milieu des affaires. Dans tout ce que nous entreprenons, nous accordons de la valeur au sens de l'initiative, à la créativité et au désir de réussir à titre personnel, mais aussi de contribuer au succès de l'équipe et de l'entreprise. Nous reconnaissons et récompensons l'excellence et l'amélioration du travail.

À ses responsabilités sociales

Nous donnons l'exemple par la gestion responsable et professionnelle de nos affaires. Nous contribuons au bien-être économique et social des collectivités manitobaines, ainsi qu'au développement durable du Manitoba, aujourd'hui et demain.

CONTRIBUTION SOCIALE ET ÉCONOMIQUE

Par le biais de Finances Manitoba, la Société d'assurance publique du Manitoba investit dans des collectivités de l'ensemble du Manitoba dans la mesure des possibilités d'investissement et des risques et rendements acceptables qu'elles offrent. La Société contribue également au développement communautaire et économique en raison de son pouvoir d'achat et de son statut d'important employeur manitobain.

La Société joue un rôle proactif dans la détermination de solutions durables aux questions de sécurité de la collectivité liées à son mandat professionnel et elle investit dans ces solutions. Comme toute grande entreprise citoyenne, nous soutenons des organisations caritatives et des organismes sans but lucratif locaux afin d'améliorer la qualité de vie des Manitobains. C'est en gardant un œil sur les générations futures et la santé de ses collectivités et de la province tout entière que la Société s'assure que ses pratiques commerciales et d'achat de même que ses activités sont conformes aux principes du développement durable.

MODÈLE DE PRESTATION DE SERVICES DE LA SOCIÉTÉ

La Société d'assurance publique du Manitoba a été créée en 1971 dans le but d'administrer le programme d'assurance automobile obligatoire et universelle de base. Depuis le début, l'assurance de base est facturée aux propriétaires d'automobile et aux conducteurs de manière intégrée, en même temps que l'immatriculation du véhicule et le permis de conduire. Autrement dit, l'immatriculation et l'assurance sont inextricablement liées sur le permis de conduire et sur l'immatriculation des véhicules depuis 1971.

Cette intégration de l'immatriculation et de l'assurance est un des plus grands avantages de notre système d'assurance publique, car

elle réduit considérablement le risque qu'il y ait des conducteurs non assurés sur les routes. En effet, tous les conducteurs titulaires d'un permis sont des conducteurs assurés, et tous les véhicules immatriculés sont des véhicules assurés.

De 1971 à 2004, année où la Division des permis et immatriculations a été intégrée à la Société, le travail et les responsabilités étaient partagés comme suit :

- la Société d'assurance publique du Manitoba administrait l'immatriculation et l'assurance des véhicules;
- la Division des permis et immatriculations administrait les permis de conduire et l'assurance des conducteurs.

En 2004, le gouvernement a transféré les activités de l'ancienne Division des permis et immatriculations (qui était une division du ministère des Transports) à la Société d'assurance publique du Manitoba. Celle-ci est ainsi devenue responsable de l'administration de la Loi sur les conducteurs et les véhicules.

Pour le gouvernement, les objectifs déclarés de la fusion de 2004 étaient les suivants :

- améliorer le service à la clientèle;
- éviter des coûts et accroître l'efficacité en réduisant le double emploi et les chevauchements;
- créer un nouveau modèle pour répondre aux besoins des Manitobains en matière de permis de conduire, d'immatriculation et d'assurance.

L'approche choisie par la Société pour réaliser ce troisième objectif a été d'améliorer son modèle de service axé sur le client et d'adopter une approche véritablement holistique de l'offre de services à la population manitobaine. Le conseil d'administration y a vu non seulement une occasion d'améliorer considérablement le service, mais aussi une responsabilité d'ajouter de la valeur pour les Manitobains, dans la pleine mesure du possible. Une partie des résultats non distribués excédentaires des activités hors régime de base est mise de côté à cette fin depuis 2007. Au total, 91,7 M\$ ont ainsi été mis de côté, dont 85,0 M\$ ont été dépensés jusqu'à maintenant.

Aujourd'hui, la Société, son personnel et ses partenaires commerciaux sont à la disposition des Manitobains où et quand ces derniers ont besoin de nous, et nous avons nettement réduit les interactions non nécessaires ou de moindre valeur. Ce nouveau modèle n'aurait pas été possible sans la fusion et il constitue clairement une pratique exemplaire pour l'offre de services à la clientèle.

Réseau de courtiers

Les courtiers d'assurance indépendants constituent le principal circuit de vente et de renouvellement des assurances Autopac, ainsi que de renouvellement des permis de conduire. Les courtiers assument aussi des responsabilités additionnelles, dont l'inscription aux cours de conduite et les rendez-vous pour les examens de conduite.

Les clients ont réagi très favorablement à l'élargissement du rôle des courtiers Autopac. Dans l'ensemble, 92 % des clients qui ont renouvelé leur permis de conduire et leur assurance auprès d'un courtier Autopac ont été satisfaits du service reçu. Plus particulièrement, l'an dernier, 92 % des clients ont déclaré avoir obtenu un service rapide auprès d'un courtier, 95 % ont indiqué que les opérations sur leur compte avaient été traitées rapidement, et 97 % ont dit que les courtiers les avaient traités de manière courtoise et polie.

Les courtiers ont eux aussi accueilli favorablement et appuyé les

changements apportés au modèle de prestation de services. Ils ont reconnu qu'ensemble nous améliorons la valeur que le système d'assurance et d'immatriculation automobile offre aux Manitobains.

Centres de services

Pour plus de commodité, nos centres de services offrent des services relatifs à la vente d'assurance, à la délivrance des permis de conduire, au traitement des sinistres et aux examens et épreuves de conduite. Des centres de services sont présents aujourd'hui dans neuf collectivités, soit Arborg, Beausejour, Brandon, Dauphin, Selkirk, Steinbach, Thompson et Winkler, et à huit endroits à Winnipeg.

L'an dernier, la Société a poursuivi le développement de son modèle de service par le biais de l'expansion physique de deux centres de services.

Le Centre de services de Dauphin a été rénové et agrandi pour moderniser les installations et créer un meilleur environnement pour les employés et les clients. À Steinbach, nous consolidons deux installations existantes en un seul centre de services rénové et agrandi pour produire des économies opérationnelles et mieux desservir les résidents de l'endroit. Ces projets nous aident aussi à uniformiser le niveau de service dans tous les centres.

Nous préparons présentement des plans pour l'expansion future de nos installations et services à Portage la Prairie afin de mieux satisfaire aux besoins des clients de la région.

Nous reconnaissons aussi que nous devons nous tourner vers l'avenir de notre province en croissance et cerner comment nos programmes et services doivent évoluer pour refléter la démographie changeante du Manitoba. Les immigrants et les membres des Premières nations sont des groupes démographiques en croissance rapide qui ont des exigences en matière de culture et de services sur lesquelles nous continuerons de nous concentrer.

Nous continuons aussi à élargir les possibilités de formation des conducteurs des régions éloignées. Au même moment, nous recherchons de nouvelles façons d'offrir des services aux résidents urbains. L'an dernier, nous avons annoncé notre soutien à Citizen's Bridge, un projet pilote de trois ans qui offre des services d'éducation routière subventionnés de qualité élevée aux adultes de Winnipeg qui se heurtent à des obstacles à l'emploi.

Sécurité routière

En collaboration avec nos partenaires en matière de sécurité routière, nous continuons de coordonner des stratégies de sensibilisation, combinées avec des efforts d'application de la loi, pour réduire les risques sur les routes du Manitoba.

Nos efforts conjoints avec l'Association des chefs de police du Manitoba combinent des ressources en matière de sensibilisation et d'application de la loi pour maximiser l'efficacité de nos actions.

Au cours de l'année, nos efforts intégrés ont visé les excès de vitesse, la conduite avec facultés affaiblies, les distractions au volant et les dispositifs de retenue des occupants, ainsi que des questions de sécurité liées aux écoles, aux cyclistes, aux piétons, aux intersections, aux VTT, aux motoneiges, aux véhicules commerciaux et aux animaux sauvages. La distraction au volant est en train de devenir un problème de sécurité important et, à l'avenir, ce dernier fera l'objet d'un accent accru.

La conduite avec facultés affaiblies demeure un élément central de nos efforts en matière de sécurité routière. L'an dernier, le gouvernement provincial a adopté une position encore plus ferme contre l'alcool au volant en étendant le programme de verrouillage

du système de démarrage, qui est administré par la Société. Les nouveaux règlements exigent l'installation d'un dispositif de verrouillage du système de démarrage sur les véhicules de tous les conducteurs condamnés pour conduite avec facultés affaiblies, y compris les délinquants primaires, qui veulent revalider leur permis de conduite immédiatement après sa suspension. Auparavant, cette exigence ne s'appliquait qu'aux conducteurs condamnés pour des infractions graves ou multiples de conduite avec facultés affaiblies. La durée d'utilisation obligatoire du dispositif de verrouillage est d'un an pour une première ou deuxième condamnation, de trois ans pour une troisième condamnation et de toute la vie pour toute condamnation subséquente.

Un facteur important de la sécurité routière continue d'être l'éducation des conducteurs. Nous demeurons le fier parrain du Programme d'enseignement de la conduite automobile à l'école et nous subventionnons le coût du Programme pour les élèves et leurs familles. De plus, nous collaborons étroitement avec Safety Services Manitoba pour l'offre d'autres cours de sécurité et de perfectionnement des conducteurs.

Vision du service de la Société

La Société d'assurance publique du Manitoba s'est engagée à satisfaire aux besoins de sa clientèle de plus en plus diversifiée et à répondre à ses attentes. Nous cherchons à devenir synonymes d'excellence du service en affinant nos modèles de fonctionnement et de dotation en personnel pour satisfaire plus efficacement aux besoins de nos clients et en étendant et en rénovant nos centres d'indemnisation et de services pour accroître notre efficacité opérationnelle. Nous examinons notre modèle d'administration des sinistres avec dommages matériels pour savoir comment nous pouvons utiliser la technologie de pointe pour améliorer nos processus d'indemnisation, accroître la commodité de la clientèle et redéfinir nos relations avec le secteur de la réparation des véhicules. Nous allons également de l'avant avec nos plans de mise en œuvre du meilleur programme d'éducation routière de sa catégorie et d'accroître les possibilités de formation pour les résidents des collectivités géographiquement éloignées et les adultes de Winnipeg qui se heurtent à des obstacles à l'emploi. Ces projets nous permettent de continuer d'aller de l'avant vers une vision d'excellence du service et de commodité pour tous nos clients.

GOVERNANCE DE LA SOCIÉTÉ

RESPONSABILITÉS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

La Société d'assurance publique du Manitoba a été créée par une loi provinciale qui lui impose le respect de ses principes fondateurs. Son conseil d'administration, nommé par le gouvernement du Manitoba, s'assure que les politiques de la Société sont conformes à son mandat d'intérêt public. Le conseil est aussi chargé de l'élaboration et de l'approbation des politiques et il assume des fonctions de suivi et de surveillance. Le conseil compte présentement neuf membres. La présidente et directrice générale de la Société est membre d'office du conseil et des comités du conseil. Les autres fonctions, obligations et responsabilités du conseil d'administration sont stipulées dans la Loi sur l'examen public des activités des corporations de la Couronne et l'obligation redditionnelle de celles-ci.

La Société a adopté un processus exhaustif de planification stratégique annuelle. Un plan stratégique quinquennal est soumis au conseil pour approbation.

En vertu des dispositions de la Loi sur la Société d'assurance publique du Manitoba, le président du conseil d'administration soumet au ministre responsable de la Société d'assurance publique du Manitoba un rapport annuel, qui fait ensuite l'objet d'un examen par un comité permanent de l'Assemblée législative. Une surveillance supplémentaire est offerte par le Conseil des corporations de la Couronne, qui est autorisé par la loi à examiner le mandat et les stratégies des sociétés d'État provinciales, et par la Régie des services publics, qui approuve les tarifs du régime d'assurance Autopac de base.

RAPPORT SUR LES DIVULGATIONS D'ACTES RÉPRÉHENSIBLES

La Société a mis sur pied une ligne téléphonique pour la divulgation d'actes répréhensibles afin de recevoir, conserver et traiter les plaintes d'employés qui soupçonnent des fraudes ou une mauvaise gestion financière. La Société se conforme entièrement aux dispositions de la Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles).

Ces sujets revêtant une importance capitale pour le conseil d'administration et la haute direction, la Société a retenu les services d'une tierce partie indépendante pour administrer la ligne téléphonique, recevoir les plaintes et en faire rapport directement au président du comité d'audit, à l'avocate générale et au directeur de l'audit interne. La Société reconnaît ainsi que les employés seront davantage portés à faire des divulgations s'ils disposent d'un moyen de communication direct qu'ils ne craignent pas d'utiliser.

En outre, la Société a adopté une politique pour veiller à ce qu'il n'y ait pas de représailles à l'endroit d'un employé ayant utilisé la ligne téléphonique réservée aux divulgations d'actes répréhensibles, si jamais son identité était révélée malgré la rigueur des mesures visant à assurer la confidentialité. L'objet de cette politique est de discipliner les responsables d'abus, pas de discipliner ceux qui signalent ces abus.

Trois signalements ont été faits à la ligne téléphonique pour la divulgation d'actes répréhensibles pendant l'exercice 2012-2013 (du 1er mars 2012 au 28 février 2013).

Chacun des signalements a donné lieu à une enquête. Des réprimandes ont été adressées à deux employés qui ont eu accès aux ressources de l'entreprise pour leur utilisation personnelle et qui ont enfreint la politique sur le respect en milieu de travail. À la suite de la deuxième enquête, un employé a été congédié pour avoir enfreint cette politique. La troisième enquête a conclu que les allégations d'irrégularités n'étaient pas fondées.

BUREAU DE PROTECTION CONTRE LES PRATIQUES DISCRIMINATOIRES

Notre régime public d'assurance automobile vise l'amélioration continue de tous les aspects de son fonctionnement, particulièrement ceux qui sont destinés à offrir des services équitables et appropriés à la clientèle. C'est dans cette optique que le Bureau de protection contre les pratiques discriminatoires a été créé en 1999. Le Bureau permet aux clients et aux autres parties intéressées de porter des questions d'ordre systémique à l'attention de la Société.

Le Bureau répond habituellement à des requêtes concernant la politique générale ou à des questions liées à des situations complexes ou inhabituelles lorsqu'il devient difficile d'interpréter correctement une politique. Il peut mener ses propres enquêtes ou procéder à des enquêtes que d'autres intervenants lui ont confiées. Il peut examiner les politiques et procédures de la Société de manière objective et constructive.

Le Bureau rend compte de ses observations directement à la présidente et directrice générale. Il peut faire des recommandations au sujet d'une décision de fonctionnement concernant un cas précis et éveiller l'attention de la haute direction sur des problèmes systémiques ou des politiques nécessitant une intervention.

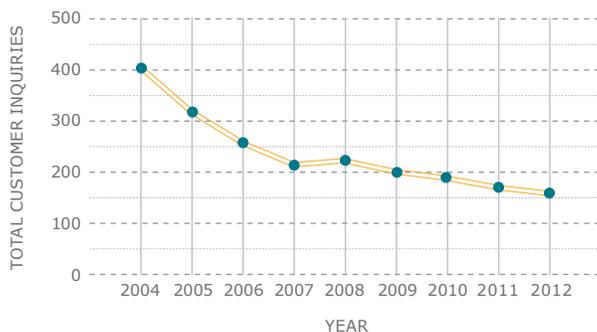
Bon nombre des questions soumises au Bureau proviennent de l'ombudsman provincial, du personnel et des clients. Les demandes de renseignements relatives au système ou aux politiques peuvent aussi être transmises par la Section des relations avec la clientèle, qui s'occupe principalement de la clientèle de particuliers.

Le nombre de demandes traitées par le Bureau baisse depuis quelques années et est représentatif d'une tendance. Le total de cette année est de 166, soit moins que les 173 de l'an dernier. La Société continue en effet d'améliorer ses processus de traitement des préoccupations grandissantes et de détection des demandes redondantes. Nous nous attendons donc à continuer de régler avec succès les préoccupations de clients individuels sans qu'ils aient recours au Bureau.

RÉSULTATS DE 2012

Au cours de l'exercice 2012-2013, le Bureau de protection contre les pratiques discriminatoires a reçu 166 demandes documentées des sources suivantes :

Clients	>	32
Demandes officielles de l'ombudsman	>	7
Demandes non officielles de l'ombudsman	>	88
Renvois internes	>	39



Le Bureau a recommandé à la Société de réviser sa décision dans 12 situations, soit environ 7 % des cas examinés.

CONFORMITÉ AVEC L'AUTORITÉ LÉGISLATIVE : LOI SUR LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Conformément à l'article 14 de la *Loi sur le développement durable* de 1997, la Société a connu un incident environnemental entre le 1er mars 2012 et le 28 février 2013. Il y a eu un déversement de carburant diesel au Centre des dommages matériels, qui a touché une zone revêtue et une partie d'un fossé de drainage. Après avoir contenu et nettoyé le déversement, Conservation Manitoba a pris des échantillons de sol et a déterminé qu'aucune mesure supplémentaire n'était requise.

La Société a un programme de développement durable, qui comprend des politiques et des lignes directrices, afin de réduire son impact environnemental et celui de ses partenaires commerciaux. En voici les principaux éléments

Gestion du parc de véhicules

La Société possède un parc de véhicules écoénergétiques qui compte un fort pourcentage de véhicules hybrides et de véhicules dotés d'un moteur à quatre cylindres écoénergétique. De plus, deux modèles de véhicule électrique font l'objet d'essais pour évaluer leur rendement, leurs charges opérationnelles et leur caractère pratique. Au cours de l'exercice 2012-2013, l'efficacité énergétique moyenne du parc de véhicules ordinaires est passée de 11,6 à 11,2 litres par 100 km.

Gestion des installations

La Société continue d'appliquer des pratiques de durabilité dans la construction et la gestion de ses installations, y compris la certification de ses bâtiments en fonction de normes environnementales acceptées.

- Certification LEED argent (Leadership in Energy and Environmental Design) pour les nouvelles constructions : quatre sont en cours.
- Certification de BOMA (Building Owners and Managers Association) : huit bâtiments ont été certifiés.
- Green Globes : trois bâtiments ont été certifiés et un est en cours de l'être.

Les centres de services de la Société les plus récents satisfont tous à ces normes.

Dans ses bâtiments plus vieux, la Société fait des mises à niveau écologiques à l'occasion des remplacements périodiques nécessaires ou de rénovations importantes, en ajoutant certains des éléments que l'on trouve dans ses bâtiments plus récents, entre autres ceux-ci :

Chauffage, ventilation et climatisation (CVC)

- Commandes numériques et intégration d'éléments importants de CVC.
- Éléments à haute efficacité (chaudières, appareils de toit, appareils de chauffage).
- Thermopompes géothermiques qui utilisent la température du sol pour chauffer et refroidir le bâtiment.
- Systèmes de récupération de chaleur à glycol qui réutilisent les rejets thermiques à l'intérieur du bâtiment.
- Moteurs à vitesse variable dans les éléments de CVC afin de conserver l'électricité.
- Détecteurs de la qualité de l'air pour contrôler la quantité d'air frais amenée dans le bâtiment.
- Systèmes de distribution de chaleur sous plancher.

Conservation d'électricité

- Éléments de conception (tablettes réfléchissant la lumière, fenêtres hautes, puits de lumière dans les garages) dans les installations plus récentes qui permettent de mieux utiliser la lumière naturelle et réduisent le besoin de lumière artificielle.
- Éclairages commandés par des détecteurs de présence et de lumière naturelle pour contrôler la lumière émise par les luminaires.
- Conversion des anciens appareils d'éclairage incandescents utilisés dans les garages et à l'extérieur des bâtiments à des appareils d'éclairage fluorescents compacts, à des appareils fluorescents T5 et à des appareils à halogène plus efficaces.
- Chauffe-eau à haute efficacité.
- Prises thermosensibles pour chauffe-bloc.
- Appareils d'éclairage des sorties, lampes d'inspection de poche et appareils d'éclairages intérieurs à DEL.

Conservation de l'eau

- Toilettes et robinets à faible débit.
- Urinoirs sans eau.
- Appareils de salles de bain commandés par détecteurs.

Tests environnementaux

La Société effectue des tests environnementaux afin de s'assurer de détecter et de gérer les risques pour l'environnement.

Tests environnementaux

Nouveaux biens-fonds pour déterminer les considérations environnementales.

>

Le bien-fonds acheté pour l'expansion prévue du Centre de services de Portage la Prairie a fait l'objet d'une évaluation environnementale de la phase I. Aucun problème n'a été décelé.

Qualité de l'eau de puits aux endroits où un puits est utilisé.

>

Les tests n'ont décelé aucun signe de colibacille ou de coliformes.

Eaux de ruissellement et sédiments pour détecter les contaminants liés aux automobiles.

>

En raison des conditions de temps sec défavorables, les tests n'ont pas eu lieu pendant la période visée.

Audits des déchets pour évaluer le succès du recyclage et les possibilités de recyclage.

>

Aucun audit des déchets n'a été effectué pendant la période visée.

Recyclage et utilisation de produits recyclés

La Société a adopté des programmes de réacheminement des déchets et encourage l'utilisation de produits contenant des matières recyclées.

Résultats (2012-2013)	Activité
26 077	> Nombre de véhicules de récupération vendus à des récupérateurs d'automobiles et au public pour être reconstruits ou utilisés pour des pièces de remplacement.
18 675	> Nombre de véhicules de récupération dont on a enlevé le fréon du système de climatisation.
1 518	> Nombre de véhicules construits avant 1995 qui ont été vendus à la ferraille.
	Matières recyclées :
564	> ordinateurs et dispositifs connexes.
191,5	> tonnes de papier et de carton.
0,5	> tonne de contenants en plastique et en métal.
6,9	> tonnes de tapis.
83 655	> pièces recyclées utilisées dans les réparations de sinistres.
151	> kilogrammes de piles et d'appareils électroniques.

OBJECTIFS, STRATÉGIES ET MESURES

Voici les objectifs, stratégies et mesures de la Société d'assurance publique du Manitoba.

OBJECTIF 1

Offrir une protection obligatoire universelle contre le coût des accidents d'automobile. Les tarifs, en moyenne, seront plus bas que ceux demandés par les sociétés d'assurance privées pour des garanties et un service comparables.

STRATÉGIES

- 1.1 Assurance automobile de base – Veiller à ce que le régime de base obligatoire réponde au besoin des automobilistes du Manitoba d'avoir une assurance multirisque abordable et accessible.
- 1.2 Maintenir tous les coûts contrôlables au plus bas niveau possible au moyen de stratégies de prévention des sinistres.
- 1.3 ToAméliorer l'efficacité et la commodité du réseau de distribution et de service de la Société en réduisant ou éliminant les transactions de faible valeur.
- 1.4 Autant que possible, exploiter les synergies offertes par les partenariats stratégiques qui sont mutuellement avantageuses, améliorent le service à la clientèle et réduisent les coûts.
- 1.5 Autant que possible, exploiter les synergies offertes par les partenariats stratégiques qui sont mutuellement avantageuses, améliorent le service à la clientèle et réduisent les coûts.
- 1.6 Créer et maintenir un environnement de technologies de l'information efficace, adaptable, extensible et moderne pour tirer parti des possibilités. Les économies d'échelle, la nouvelle technologie et les capacités actuelles seront mises à contribution pour améliorer le service à la clientèle et réduire les coûts.
- 1.7 Mettre au point des systèmes qui permettent d'exploiter les technologies et les processus dans toutes les divisions afin que la Société en tire le plus grand avantage possible.
- 1.8 Maintenir la Réserve de stabilisation des tarifs de l'assurance de base afin de protéger les propriétaires de véhicule contre les hausses de tarif résultant d'imprévus ou de sinistres causés par des événements ou facteurs non récurrents.

TABLEAU DE COMPARAISON DES TARIFS

MESURES	21 Ans	Couple de 35 ans	Couple de 40 ans
Tarifs de 2013 pour: Dodge Caravan SE 2010, franchise tous risques de 500 \$ assurance responsabilité civile de 2 M\$	Dossier de conduite vierge depuis 5 ans	Dossier de conduite vierge depuis 15 ans pour chaque conjoint	Dossier de conduite vierge depuis 15 ans pour chaque conjoint
			FILS DE 16 ANS Dossier sans accident
WINNIPEG	1 300 \$	1 031 \$	1 076 \$
CALGARY	3 011 \$	1 396 \$	2 824 \$
TORONTO	9 160 \$	4 450 \$	8 160 \$

Notes:

- Le Dodge Caravan SE est le véhicule de tourisme le plus courant immatriculé au Manitoba.
- Les Manitobains paieront moins pour leur assurance automobile en 2013 que les habitants de toutes les grandes villes canadiennes.

OBJECTIF 2

Remettre au moins 85 % des recettes tirées des primes du régime de base aux Manitobains sous forme de prestations d'indemnisation.

STRATÉGIES

- Maintenir les charges opérationnelles à un maximum de 50 % de la moyenne du secteur.
- Exploiter le régime d'assurance de base de façon à le maintenir au seuil de rentabilité à long terme.
- Utiliser les revenus de placements pour réduire la prime moyenne payée par les Manitobains.

OBJECTIF 3

Être un chef de file en matière d'assurance automobile, d'immatriculation des véhicules et de permis de conduire, en fournissant aux Manitobains des produits, des garanties et des services supérieurs. La Société utilisera la technologie pour fournir des produits et des services qui accroîtront sa valeur pour les Manitobains.

STRATÉGIES

- Veiller à ce que les Manitobains reçoivent de l'information compréhensible sur les produits, les transferts de droits, les services et les normes de service de la Société d'assurance publique du Manitoba. La Société adoptera une stratégie pour que l'information atteigne les groupes ciblés au moment voulu.
- Garanties Autopac facultatives – Viser la rentabilité en fournissant des produits et des services qui continuent de tenir compte des besoins changeants de nos clients et continuer d'obtenir un niveau de satisfaction élevé chez ces derniers au moyen d'une tarification stratégique et en leur offrant accessibilité et commodité. Réduire le risque grâce à une conception appropriée des produits et à des techniques automatisées de sélection des risques.
- Services de garanties supplémentaires pour risques spéciaux – Viser la rentabilité en répondant aux besoins variables et spéciaux de nos clients commerciaux et en offrant des produits d'assurance automobile personnalisés qui ne peuvent être fournis par le régime obligatoire de base ni par le régime des garanties facultatives. Nous associer avec nos clients dans des initiatives de sécurité des parcs automobiles et de prévention des sinistres. Offrir aux Manitobains

MESURES



Recettes de primes remises pour chaque dollar gagné

MESURES



Indice de rendement de la Société

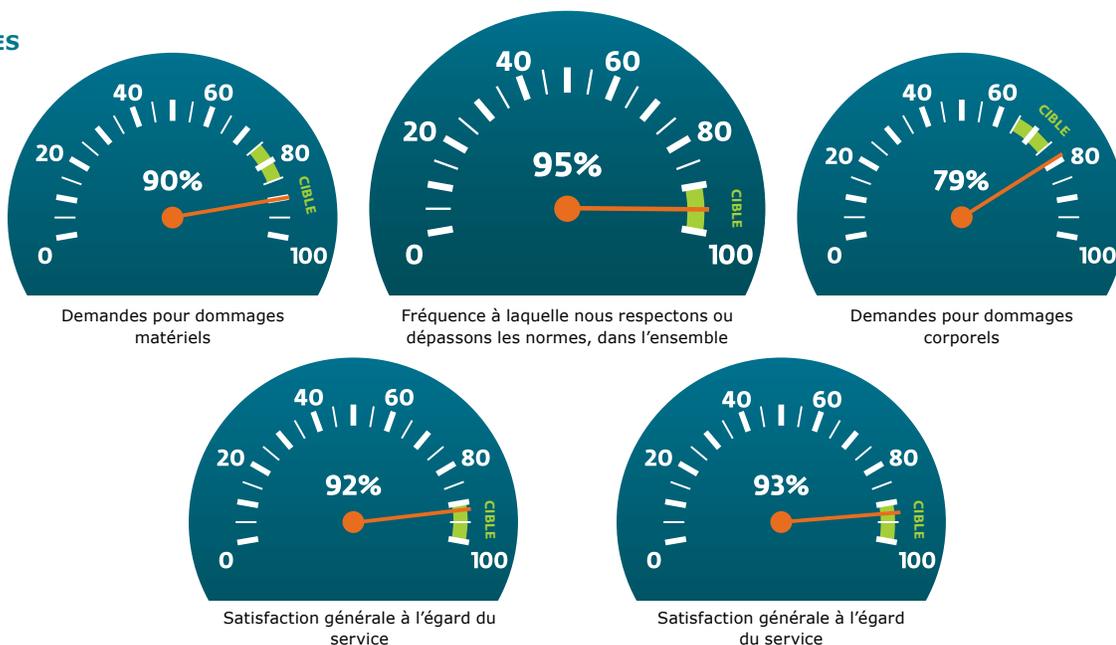
OBJECTIF 4

Offrir un service qui répond aux besoins et qui est équitable, courtois et pratique. La Société respectera des normes générales de service à la clientèle qui sont fondées sur les attentes des clients.

STRATÉGIES

- 4.1 Favoriser une philosophie de service centré sur le client.
- 4.2 Établir, publier et respecter des normes exhaustives de service à la clientèle pour nous-mêmes, nos courtiers, nos partenaires commerciaux et nos fournisseurs de services qui sont en contact avec nos clients.
- 4.3 Réagir promptement aux préoccupations légitimes exprimées par nos clients et y donner suite. Offrir des mécanismes d'appel internes et externes.

MESURES



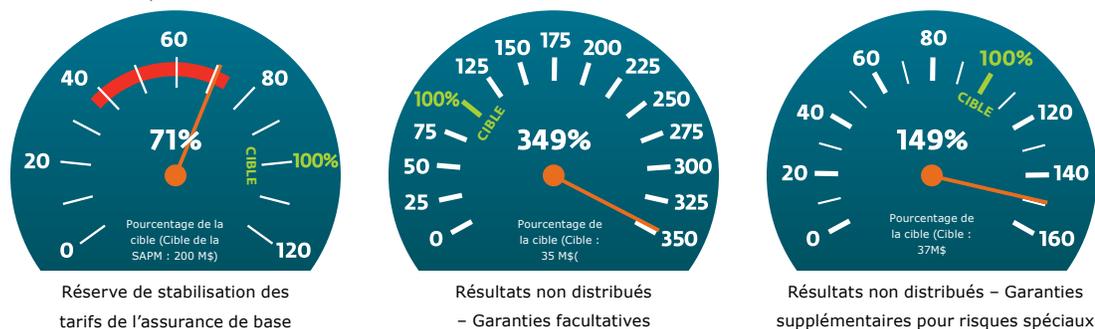
OBJECTIF 5

Maintenir les résultats non distribués et la Réserve de stabilisation des tarifs dans les fourchettes cibles établies.

STRATÉGIES

- 5.1 Maintenir notre stabilité financière en tarifant adéquatement les primes, en améliorant les revenus de placements et en maintenant les résultats non distribués et la Réserve de stabilisation des tarifs dans les fourchettes cibles établies.
- 5.2 Déterminer et évaluer constamment la probabilité et l'ampleur des risques potentiels et agir explicitement pour éviter et réduire ces risques.
- 5.3 Élaborer des stratégies commerciales qui assurent la rentabilité de nos secteurs d'activité concurrentiels pour qu'ils profitent à tous les Manitobains.
- 5.4 Évaluer le risque financier de la Société conformément aux normes du secteur et fixer un niveau cible approprié pour les résultats non distribués et la Réserve de stabilisation des tarifs dans chaque secteur d'activité.

MESURES



OBJECTIF 6

Offrir un milieu et des possibilités de carrière qui encouragent nos employés à viser l'excellence. Nos employés seront traités avec respect et équité, et leurs contributions seront reconnues.

STRATÉGIES

- 6.1 Entretien d'une culture qui attire et retient une main-d'œuvre diversifiée à l'échelle de la Société. Éliminer les obstacles systémiques qui pourraient entraver notre progrès vers la réalisation de ces buts.
- 6.2 Continuer de tenir compte des préoccupations exprimées par nos employés. Chercher particulièrement à fournir une orientation claire et à favoriser un style de gestion qui reflète nos valeurs et qui soutient l'engagement des employés envers l'organisation.
- 6.3 Utiliser des stratégies de gestion du changement qui s'appuient sur la communication, l'information et la formation des employés pour soutenir et faciliter les changements organisationnels.

- 6.4 Assurer une communication bidirectionnelle avec les employés qui soit efficace, informative et pertinente.

MESURES



Taux de satisfaction des employés

OBJECTIF 7

Mener des initiatives de sécurité des conducteurs et des véhicules qui réduisent les risques et protègent les Manitobains, leurs rues et leurs quartiers. Les Manitobains se rendront compte que la Société vit sa mission.

STRATÉGIES

- 7.1 Élaborer une stratégie de sécurité routière fondée sur des preuves dans le but de réduire les accidents d'automobile, en utilisant une approche multidimensionnelle.
- 7.2 Veiller à ce que les Manitobains atteignent et maintiennent des normes établies de connaissances, de compétences et de comportement pour avoir accès aux routes du Manitoba.
- 7.3 Veiller à ce que les véhicules et les réparations de véhicules respectent les normes provinciales d'intégrité mécanique.
- 7.4 Élaborer des stratégies et des initiatives qui appuient une surveillance continue de la performance des véhicules et des conducteurs afin que les routes du Manitoba demeurent sûres pour tout le monde.
- 7.5 Continuer de fournir un programme de cotes de conduite clair et compréhensible, qui récompense les conducteurs prudents et incite les conducteurs à risque à améliorer

leur comportement au volant au moyen de tarifs d'assurance qui tiennent compte du risque qu'ils représentent sur la route.

- 7.6 Établir des partenariats avec des groupes communautaires partout au Manitoba pour appuyer les initiatives communautaires d'éducation et de sensibilisation à la sécurité routière.

MESURES



Appui du public à la sécurité routière

RÉSULTATS DES ACTIVITÉS

ENSEMBLE DE LA SOCIÉTÉ

Pendant la période de rapport, pour chaque dollar de produits gagnés après distribution de l'excédent, la Société a versé aux Manitobains 90 cents en prestations d'indemnisation. Les charges opérationnelles, y compris les frais liés à la réglementation et aux appels, ont coûté 13 cents par dollar de produits gagnés après distribution de l'excédent, tandis que les commissions aux courtiers et les impôts sur les primes ont coûté 10 cents. Cela se traduit par une perte technique de 13 cents, contrebalancée par des revenus de placements de 8 cents par dollar de produits. La Société a donc enregistré une perte nette de 5 cents pour chaque dollar de produits gagnés pendant l'exercice.

EXERCICE CONSIDÉRÉ ET EXERCICE PRÉCÉDENT

En 2012-2013, la Société a connu une perte nette de 48,1 M\$, soit un résultat net inférieur de 71,4 M\$ à celui que l'exercice précédent, en raison d'une baisse de 35,8 M\$ des revenus de placements, d'un accroissement de 43,2 M\$ du coût des sinistres, d'une augmentation générale des dépenses de 10,0 M\$ et de l'absence de distribution de l'excédent, comparativement à la distribution de 14,1 M\$ au cours de l'exercice antérieur.

PRODUITS

En 2012-2013, le total des produits gagnés s'est élevé à 994,4 M\$, une hausse de 0,7 % sur 2011-2012.

Le total des produits gagnés comprend un montant de 27,9 M\$ reçu de la Province du Manitoba dans le cadre de l'entente conclue avec le gouvernement provincial pour la prestation de services liés aux activités visées par la Loi sur les conducteurs et les véhicules.

COÛT DES SINISTRES

En 2005, une nouvelle méthode d'établissement des réserves a été adoptée pour les vieux sinistres non réglés relevant du Régime de protection contre les préjudices personnels (RPPP). Nous avons aujourd'hui sept années d'observation de l'évolution des choses sous cette méthode d'établissement des réserves pour les sinistres certains non encore réglés avec paiements périodiques continus. Cette observation montre une constance relative dans le développement périodique des demandes d'indemnisation depuis l'adoption de la nouvelle méthode en 2005.

En 2012-2013, le coût total des sinistres assumé par la Société s'est accru d'environ 44,6 M\$ par rapport à 2011-2012, pour s'établir à 746,5 M\$. De ce montant, les sinistres avec dommages corporels survenus ont baissé de 12,5 M\$, tandis que les sinistres avec dommages matériels ont augmenté de 57,1 M\$. Le nombre total de sinistres déclarés a augmenté de 9 904, passant de 277 201 en 2011-2012 à 287 105 en 2012-2013.

La réduction au chapitre des sinistres avec dommages corporels survenus est principalement due à une évolution plus favorable que prévu des sinistres avec dommages corporels. La baisse est partiellement compensée par une augmentation de 4,0 M\$ du passif des sinistres avec dommages corporels découlant de l'utilisation d'une hypothèse de taux d'intérêt inférieur au moment de l'actualisation du passif. L'augmentation du passif est plus faible que celle de l'exercice antérieur, qui se chiffrait à 84,0 M\$.

La hausse au chapitre des sinistres avec dommages matériels est principalement attribuable à une augmentation de 11 719 demandes de règlement pour collision, ou de 7,8 %. Le nombre est passé de 149 764 l'an dernier à 161 483 en 2012-2013.

UTILISATION DE CHAQUE DOLLAR DE PRIME

COÛT TOTAL DES SINISTRES	90 ¢	}	TOTAL DES PRODUITS GAGNÉS APRÈS DISTRIBUTION DE L'EXCÉDENT	1,00 \$
CHARGES OPÉRATIONNELLES, FRAIS DE RÉGLEMENTATION ET D'APPEL	13 ¢		- TOTAL SINISTRES ET CHARGES	1,13 \$
COMMISSIONS AUX COURTIERS	7 ¢		= PERTE TECHNIQUE	(13 ¢)
IMPÔTS SUR LES PRIMES	3 ¢		+ REVENUS DE PLACEMENTS	8 ¢
			= PERTE NETTE	(5 ¢)

CHANGEMENT CLIMATIQUE

Au Manitoba, le changement climatique est devenu synonyme d'inondations, d'incendies et de phénomènes atmosphériques violents, notamment de tempêtes de grêle, d'une ampleur croissante et imprévisible.

Pour la Société, les répercussions des phénomènes atmosphériques violents, et en particulier des tempêtes de grêle, sont considérables. Les nombreuses tempêtes survenues pendant l'hiver de 2012-2013 se sont traduites par une hausse importante des collisions qui atteint presque 8 %.

De plus, pendant 25 ans, de 1971 à 1996, la Société n'a jamais fait face à des coûts de sinistres causés par la grêle assez importants pour nécessiter un recouvrement auprès de réassureurs. Or, depuis 1996, les conditions atmosphériques autrefois stables et régulières ont changé, obligeant la Société à faire quatre demandes auprès de ses réassureurs à la suite de violentes tempêtes de grêle.

Bien que nous n'ayons présenté aucune demande de règlement de réassurance en 2011-2013, nous avons néanmoins engagé des frais de 23,7 M\$ pour des sinistres associés à la grêle.

Nous continuerons de surveiller la situation de près et de tenir compte des projections, qui annoncent une tendance continue aux conditions atmosphériques imprévisibles et variables.

CHARGES

Le total des charges a augmenté de 10,0 M\$ par rapport à l'exercice précédent, pour atteindre 232,5 M\$. La hausse est principalement attribuable à l'initiative d'optimisation des technologies de l'information (TI), à des mises à niveau à long terme de l'infrastructure des TI, ainsi qu'à l'intégration continue par la Société des activités qui relèvent de la Loi sur conducteurs et les véhicules et à des investissements dans les améliorations du service à la clientèle rendues possibles par la fusion de 2004.

REVENUS DE PLACEMENTS

Le total des revenus de placements, après déduction des dépréciations et des frais de gestion des placements, a chuté à 83,2 M\$, comparativement à 119,0 M\$ l'an dernier, soit une baisse de 30,1 %. La baisse de 35,8 M\$ s'explique principalement par la baisse des profits réalisés et non réalisés dans le portefeuille d'obligations. On trouvera à la note 5 des états financiers agrégés une ventilation des revenus de placements par type de placement.

C'est le ministre des Finances qui est responsable du placement des fonds que la Société met de côté pour les prestations d'indemnisation et autres obligations futures. Les revenus de placements réduisent les tarifs que les titulaires de police devraient payer autrement. La juste valeur totale du portefeuille de placements de la Société au 28 février 2013 était de 2,3 G\$, soit 78,9 M\$ ou 3,5 % de plus que l'année d'avant. Le portefeuille d'obligations, qui représente 58,3 % du portefeuille de placements, contient surtout deux types d'obligations:

- des obligations négociables, pour la plupart émises par le Manitoba et les autres provinces, y compris des obligations à taux variable (34,6 % de la valeur de marché totale du portefeuille);

- des obligations non négociables émises par des municipalités, des hôpitaux et des divisions scolaires du Manitoba et achetées par l'intermédiaire du ministère des Finances du Manitoba (23,7 %).

Le ministre des Finances, par l'intermédiaire du ministère, confie à cinq gestionnaires de placements externes le soin de gérer le portefeuille de titres de capitaux propres canadiens de la Société, qui représente 17,2 % de l'ensemble de son portefeuille de placements. Le portefeuille de la Société est aussi composé à 7,0 % de titres de capitaux propres américains, qui sont gérés passivement par un gestionnaire externe; la participation au marché des titres de capitaux propres américains se fait par le biais de deux fonds indiciaires, Russell 1000 Valeur et Russell 2000 Valeur. Les placements à court terme représentent 7,3 % du fonds de placement; les placements dans des fonds de capital de risque et de capital-investissement représentent 0,2 % de la valeur comptable du portefeuille, tandis que les placements en infrastructures comptent pour 0,9 % des placements, et les fonds communs de placements immobiliers représentent 7,5 % du portefeuille et les investissements immobiliers directs, 1,6 % du portefeuille.

L'ensemble du portefeuille a enregistré un rendement de 6,9 % de sa valeur de marché durant l'exercice. Les obligations négociables ont rapporté 4,5 %, les obligations non négociables, 5,4 %, les obligations à taux variable, 1,5 % et les obligations à rendement réel, 1,2 %. Le portefeuille total des titres de capitaux propres de sociétés canadiennes a rapporté 9,0 %, tandis que les titres de capitaux propres de sociétés canadiennes à forte capitalisation ont rapporté 7,3 %, ceux de sociétés canadiennes à faible capitalisation, 21,8 %, et les titres de capitaux propres américains, 22,5 % en dollars canadiens. Sur une période de quatre ans, le portefeuille de placements a enregistré un rendement annualisé de 8,7 %.

GAIN SUR LA CESSION D'IMMOBILISATIONS CORPORELLES

En 2011-2012, la Société a vendu des immobilisations corporelles, y compris des biens-fonds et des bâtiments, pour obtenir un gain net de 3,2 M\$. Aucune cession d'immobilisations n'a été effectuée en 2012-2013.

RÉGIME D'ASSURANCE DE BASE

EXERCICE CONSIDÉRÉ ET EXERCICE PRÉCÉDENT

En 2012-2013, les activités générales du régime d'assurance de base, après la distribution d'un excédent de 72,2 M\$, ont produit un résultat net inférieur de 80,4 M\$ à celui de l'exercice précédent, en raison principalement d'un accroissement de 51,3 M\$ du coût des sinistres et d'une réduction de 33,1 M\$ des revenus de placements.

PRODUITS

Le nombre de polices en vigueur à la fin de l'exercice est passé de 995 682 à 1 026 164. L'augmentation du nombre de polices a été contrebalancée par une baisse des primes de 3,8 %. Le total des produits gagnés a diminué d'un montant net de 5,2 M\$ par rapport à l'exercice antérieur, pour s'inscrire à 775,2 M\$.

COÛT DES SINISTRES

Le coût total des sinistres s'est accru de 51,3 M\$ par rapport à l'an dernier, pour se chiffrer à 786,1 M\$. L'accroissement du coût comprend une hausse de 49,3 M\$ des sinistres survenus directs, une augmentation de 1,9 M\$ des frais de règlement et une hausse de 0,1 M\$ des dépenses de prévention des pertes et de sécurité routière. L'accroissement des sinistres survenus directs de 49,3 M\$ comprend une hausse de 47,8 M\$ du coût des sinistres avec dommages matériels et de 1,5 M\$ du coût des sinistres avec dommages corporels.

Le coût des sinistres avec dommages corporels survenus s'est accru de 1,5 M\$ en raison de la baisse des taux d'intérêt qui s'est traduite par une hausse du passif des sinistres avec dommages corporels. Le nombre de sinistres avec dommages corporels s'est accru de 3,1 %, pour passer de 16 598 à 17 110.

Le coût des sinistres avec dommages matériels survenus a été plus élevé que l'an dernier, soit de 47,8 M\$. Le nombre de demandes de règlement pour collision (161 483) s'est accru de 7,8 % (11 694), ce qui a contribué à une hausse de 37,9 M\$ du coût de ces sinistres pour un total de 318,6 M\$. Le nombre accru de collisions était principalement attribuable aux nombreuses tempêtes de l'hiver de 2012-2013.

DOMMAGES CORPORELS

Exercices clos les 28 et 29 février	2013	2012	2011	2010	2009
Type de sinistre*					
Décès	130	172	126	135	131
Lésions cérébrales**	246	276	146	66	44
Quadriplégie	2	6	2	6	3
Paraplégie	2	1	1	3	6
Fractures	771	849	705	754	766
Entorses et foulures***	4 821	3 980	3 198	-	-
Coup de fouet cervical	9 249	8 646	10 735	13 885	14 669
Ecchymoses et lacérations	975	1 072	1 366	801	651
Autres	914	1 593	907	1 021	673
Total	17 110	16 595	17 186	16 671	16 943

* En 2011, un nouveau système de gestion des sinistres avec dommages corporels est entré en vigueur; il classe les types de dommages corporels selon les codes de la classification internationale des maladies (CIM10).

** Selon la CIM10, les lésions cérébrales comprennent les commotions et la perte de conscience, qui n'étaient pas incluses dans cette catégorie avant 2011.

*** Avant 2011, les entorses et les foulures étaient comprises dans la catégorie du coup de fouet cervical.

CHARGES

Les charges du régime de base se sont inscrites à 129,4 M\$, en hausse de 4,7 M\$ par rapport à l'an dernier. La hausse provient d'une augmentation de 7,9 M\$ des charges opérationnelles, qui a été compensée en partie par une baisse de 3,5 M\$ des commissions versées.

principalement attribuable à des profits réduits sur les placements en obligations investments in bonds.

RÉSULTATS NON DISTRIBUÉS

Au 28 février 2013, les résultats non distribués du régime de base totalisaient 141,5 M\$, comparativement à 213,7 M\$ au 29 février 2012.

REVENUS DE PLACEMENTS

La part des revenus de placements de la Société imputée au régime de base a été de 68,1 M\$, après déduction des dépréciations et des frais de gestion des placements. Il s'agit d'une baisse de 33,1 M\$ ou 32,7 % sur l'an dernier qui est

Exercices clos les 28 et 29 février	2013 ⁽¹⁾	2012 ⁽¹⁾	2011 ⁽¹⁾	2010 ⁽²⁾	2009 ⁽²⁾
Régime Autopac de base – Cinq derniers exercices (en milliers de dollars)					
Primes émises	746 044	779 953	759 552	738 999	714 265
Sinistres survenus	661 288	612 037	333 071	515 788	519 541
Frais de règlement	111 697	109 760	97 182	84 012	77 620
Autres charges	142 525	137 669	137 976	140 221	129 997
Résultat net	(72 213)	22 278	283 855	87 773	(8 165)
Résultat net après distribution de l'excédent	(72 213)	8 158	(37 823)	87 773	(8 111)

(1) Normes internationales d'information financière (IFRS).

(2) Principes comptables généralement reconnus du Canada (PCGR).

GARANTIES FACULTATIVES

EXERCICE CONSIDÉRÉ ET EXERCICE PRÉCÉDENT

Le secteur des garanties facultatives a déclaré un résultat net de 27,0 M\$ comparativement à 21,8 M\$ l'exercice précédent. Une hausse de 5,4 M\$ des résultats techniques du secteur des garanties facultatives et une baisse de 0,2 M\$ de sa part des revenus de placements ont produit une augmentation globale de 5,2 M\$ du résultat net provenant de la vente des produits du secteur des garanties facultatives par rapport à l'an dernier.

PRODUITS

Les produits gagnés tirés de la vente des produits du secteur des garanties facultatives se sont accrus de 6,7 M\$ pour atteindre 136,5 M\$. Tous les produits, y compris la vente de garanties de responsabilité civile, de réductions de franchise et de garanties pour perte de jouissance du véhicule, ont contribué à cette hausse.

COÛT DES SINISTRES

Le coût total des sinistres, qui comprend les prestations d'indemnisation ainsi que les frais de traitement des demandes, de prévention des sinistres et de sécurité routière, a augmenté de 2,1 M\$ pour se chiffrer à 71,2 M\$. Le coût des sinistres avec dommages matériels survenus a augmenté de 8,0 M\$ ou de 15,5 %, pour présenter une tendance similaire à celle du régime d'assurance de base. La hausse a été contrebalancée par une baisse de 2,1 M\$ du coût des sinistres avec dommages corporels survenus, principalement attribuable à une gravité réduite des blessures et à une réduction de 3,5 M\$ des frais de règlement.

CHARGES

Les charges liées à la vente de produits du secteur des garanties facultatives ont été de 46,2 M\$, une baisse de 0,8 M\$ par rapport à l'année précédente. Cette baisse est

principalement attribuable à une réduction de 2,2 M\$ du coût des commissions résultant d'un paiement ponctuel rétroactif au cours de l'exercice précédent. Une augmentation des charges opérationnelles de 1,2 M\$ a contrebalancé la baisse du coût des commissions.

REVENUS DE PLACEMENTS

La part des revenus de placements de la Société imputable au secteur des garanties facultatives, déduction faite des dépréciations et des frais de gestion des placements, a été de 7,9 M\$, soit 0,2 M\$ de moins que l'an dernier.

RÉSULTATS NON DISTRIBUÉS

Le total des résultats non distribués du secteur des garanties facultatives est composé des résultats non distribués tirés de la vente des produits de ce secteur et du Fonds de développement du secteur des garanties facultatives. Au 28 février 2013, les résultats non distribués du secteur des garanties facultatives totalisaient 134,4 M\$ comparativement à 97,8 M\$ l'année précédente, et le Fonds de développement du secteur des garanties facultatives totalisait 6,7 M\$ (20,8 M\$ l'exercice antérieur).

Entre 2007, année de constitution du Fonds de développement du secteur des garanties facultatives, et 2011, 91,7 M\$ ont été prélevés des résultats non distribués du secteur des garanties facultatives (33,3 M\$) et des résultats non distribués des services de garanties supplémentaires pour risques spéciaux (58,4 M\$) afin de financer les projets du Fonds de développement du secteur des garanties facultatives entrepris pour optimiser les possibilités offertes par l'intégration de la Division des permis et immatriculations à la Société en 2004. Au 28 février 2013, les activités ont réduit le Fonds de développement du secteur des garanties facultatives à 6,7 M\$. On obtiendra des renseignements supplémentaires dans les notes afférentes aux états financiers audités (notes 3 et 21), que l'on trouve sur le site Web de la Société (mpi.mb.ca).

Exercices clos les 28 et 29 février	2013 ⁽¹⁾	2012 ⁽¹⁾	2011 ⁽¹⁾	2010 ⁽²⁾	2009 ⁽²⁾
Secteur des garanties facultatives – Cinq derniers exercices (en milliers de dollars)					
Primes émises	133 477	126 300	121 118	118 985	118 694
Sinistres survenus	56 953	50 991	57 259	57 863	63 517
Frais de règlement	12 955	16 505	9 990	9 285	8 808
Autres charges	47 434	48 540	39 250	35 703	32 421
Résultat net	27 035	21 837	25 199	27 534	14 264

(1) Normes internationales d'information financière (IFRS).

(2) Principes comptables généralement reconnus du Canada (PCGR).

SERVICES DE GARANTIES SUPPLÉMENTAIRES POUR RISQUES SPÉCIAUX

EXERCICE CONSIDÉRÉ ET EXERCICE PRÉCÉDENT

Les services de garanties supplémentaires pour risques spéciaux ont déclaré un bénéfice net de 9,2 M\$, soit une hausse de 11,4 M\$ par rapport à l'exercice précédent. Des hausses de 4,6 M\$ des produits gagnés et une baisse de 10,3 M\$ du coût des sinistres ont été contrebalancées par des charges accrues de 1,9 M\$ et une baisse de 1,6 M\$ des revenus de placements.

PRODUITS

Le total des produits gagnés en 2012-2013 a été de 54,4 M\$ comparativement à 49,8 M\$ l'exercice antérieur. Les ventes de produits des services de garanties supplémentaires pour risques spéciaux, qui comprennent les assurances de responsabilité civile, de cargaison et de dommages matériels des grandes entreprises de camionnage, ont affiché une croissance de 9,3 % par rapport à l'an dernier.

COÛT DES SINISTRES

Le coût total des sinistres, qui comprend les frais de règlement, de prévention des sinistres et de sécurité routière, a chuté de 46,2 M\$ en 2011-2012 à 35,9 M\$ en 2012-2013. Les sinistres liés à la responsabilité civile et à la cargaison ont diminué de 11,9 M\$ en raison de la réduction du volume et de la gravité.

Les sinistres avec dommages matériels ont augmenté de 8,7 % comparativement à l'an dernier, un changement de 1,3 M\$. Les frais de règlement, de prévention des sinistres et de sécurité routière ont augmenté de 0,3 M\$ par rapport à l'exercice précédent.

CHARGES

Les charges des services de garanties supplémentaires pour risques spéciaux sont passées de 13,2 M\$ à 15,1 M\$ en raison d'une augmentation de 1,0 M\$ des charges opérationnelles, de 0,8 M\$ du coût des commissions et de 0,1 M\$ des taxes sur les primes.

REVENUS DE PLACEMENTS

La part des revenus de placements de la Société attribuable aux services de garanties supplémentaires pour risques spéciaux, après déduction des dépréciations et des frais de gestion des placements, a affiché une baisse de 1,6 M\$ pour se chiffrer à 5,8 M\$ comparativement à l'exercice précédent.

RÉSULTATS NON DISTRIBUÉS

Les résultats non distribués des services de garanties supplémentaires pour risques spéciaux proviennent des activités annuelles de ce secteur. Au 28 février 2013, les résultats non distribués se chiffraient à 55,0 M\$, comparativement à 45,8 M\$ l'an dernier. Les résultats non distribués des services de garanties supplémentaires pour risques spéciaux ont contribué à hauteur de 58,4 M\$ au Fonds de développement du secteur des garanties facultatives depuis sa constitution en 2007.

Exercices clos les 28 et 29 février	2013 ⁽¹⁾	2012 ⁽¹⁾	2011 ⁽¹⁾	2010 ⁽²⁾	2009 ⁽²⁾
Services de garanties supplémentaires pour risques spéciaux – Cinq derniers exercices (en milliers de dollars)					
Primes émises	56 750	53 287	49 054	48 245	52 724
Sinistres survenus	28 241	38 822	28 080	40 547	22 585
Frais de règlement	6 050	6 060	3 685	4 151	4 016
Autres charges	16 721	14 489	11 519	10 799	11 520
Résultat net	9 177	(2 192)	10 416	(685)	14 899

(1) Normes internationales d'information financière (IFRS).

(2) Principes comptables généralement reconnus du Canada (PCGR).

ACTIVITÉS VISÉES PAR LA LOI SUR LES CONDUCTEURS ET LES VÉHICULES

EXERCICE CONSIDÉRÉ ET EXERCICE PRÉCÉDENT

Les activités visées par la *Loi sur les conducteurs et les véhicules* ont enregistré une perte nette de 12,1 M\$ comparativement à une perte nette de 4,5 M\$ l'exercice précédent. Les coûts des projets associés aux initiatives d'amélioration ont compté pour 11,0 M\$ de la perte nette des activités visées par la *Loi sur les conducteurs et les véhicules*. Ces coûts sont recouverts du Fonds de développement du secteur des garanties facultatives. La perte de l'exercice considéré après ce recouvrement a été de 1,1 M\$.

PRODUITS

Depuis le 1er avril 2011, le gouvernement a porté ses paiements à la Société à 27,9 M\$ annuellement. Ce financement couvre intégralement le coût des activités administratives liées à la *Loi sur les conducteurs et les véhicules*.

En 2012-2013, la Société a reçu 27,9 M\$ de la Province du Manitoba et a déclaré 0,4 M\$ en frais de gestion et autres produits, ce qui a donné des produits globaux de 0,5 M\$ supérieurs à ceux de l'exercice précédent.

CHARGES

Les charges des activités visées par la *Loi sur les conducteurs et les véhicules*, soit 41,8 M\$, ont augmenté de 4,2 M\$ par rapport aux 37,6 M\$ de l'exercice antérieur, principalement en raison d'une augmentation des coûts des projets. Les charges opérationnelles après déduction des coûts des projets se chiffraient à 28,4 M\$, en hausse de 1,6 M\$ par rapport aux mêmes charges l'an dernier. Les charges opérationnelles directes représentaient 17,7 M\$ du montant de 28,4 M\$. Les coûts d'indemnisation directs, l'élément le plus important de ces charges, se chiffraient à 12,6 M\$ comme l'an dernier. Le montant restant des charges opérationnelles est alloué aux

activités visées par la Loi qui représentent leur part des charges communes telles que la contribution aux services communs (ressources humaines, finances, Bureau de protection contre les pratiques discriminatoires, soutien des systèmes d'entreprise et soutien aux TI) qui soutiennent les activités liées au régime d'assurance de base, aux garanties facultatives, aux services de garanties supplémentaires pour risques spéciaux et à la Loi sur les conducteurs et les véhicules. Les charges sont allouées en conformité avec une politique d'allocation officielle et structurée qui a été élaborée en 2011. Les auditeurs externes ont accepté la politique et la Régie des services publics a approuvé son utilisation à des fins d'établissement des tarifs du régime Autopac de base. Le modèle intégré de prestation des services de la Société assure de façon efficace que le coût de la prestation des services ci-dessus est plus faible que si chaque service était offert de manière autonome. Les charges allouées se sont accrues de 0,7 M\$ par rapport à l'an dernier.

REVENUS DE PLACEMENTS

La part des revenus de placements de la Société attribuable aux activités visées par la *Loi sur les conducteurs et les véhicules*, déduction faite des dépréciations et des frais de gestion des placements, a diminué de 0,9 M\$ pour s'inscrire à 1,4 M\$ comparativement à l'an dernier.

PROFIT SUR LA CESSION DE BIENS

En 2011-2012, la Société a vendu des biens, soit un terrain et un bâtiment, situés au 1075 de l'avenue Portage à Winnipeg, pour un profit net de 3,1 M\$. Acquis en 2004 dans le cadre de l'intégration de la Division des permis et immatriculations à la Société, ces biens étaient utilisés pour l'administration des activités visées par la *Loi sur les conducteurs et les véhicules*, et le profit net sur la vente a donc été constaté au titre des activités visées par la *Loi sur les conducteurs et les véhicules*. Aucune cession de biens n'a eu lieu en 2012-2013.

GESTION DES RISQUES

Comme toute entreprise, la Société d'assurance publique du Manitoba assume des risques dans ses activités, qu'elle doit gérer efficacement afin d'atteindre ses buts.

Le comité d'audit du conseil d'administration veille à ce que des processus d'évaluation des risques et des mesures de contrôle soient en place à l'échelle de la Société pour déterminer et réduire ces risques. Le comité d'audit surveille également de façon continue les risques auxquels la Société est exposée.

La direction est responsable de l'élaboration, de la mise à jour et de l'application du cadre de gestion des risques de la Société, qui comprend :

- la détermination des risques et l'évaluation de leur incidence si aucune mesure de réduction n'était prise;
- des procédures de surveillance des risques;
- des processus et mesures de contrôle pour gérer et réduire les risques;
- les risques qui demeurent après l'action de la direction.

Le cadre garantit une approche uniforme de la gestion des risques et une compréhension commune des risques et de leur réduction à l'échelle de la Société. Les risques sont classés en fonction des sept objectifs stratégiques globaux de la Société.

Le processus de gestion des risques est fortement axé sur l'objectif 1 : Les tarifs, en moyenne, seront plus bas que ceux demandés par les sociétés d'assurance privées pour des garanties et un service comparables.

Les principaux éléments de réduction des risques sont :

- le maintien d'une réserve pour sinistres non réglés adéquate;
- le maintien d'une Réserve de stabilisation des tarifs adéquate;
- la gestion des placements;
- des stratégies de prévention des sinistres;
- des stratégies de contrôle des sinistres;
- des processus informatiques.

SINISTRES NON RÉGLÉS

La Société maintient des provisions pour sinistres non réglés, qui sont actualisées, afin de couvrir ses obligations futures dans ce domaine. La Société établit des provisions pour le développement futur des sinistres qui ont été déclarés et fait des estimations pour ceux qui pourraient être survenus, mais n'ont pas encore été déclarés.

Dans le cas de blessures graves, seule une petite partie de l'indemnisation totale est versée la première année. À mesure que le temps passe et que nous obtenons plus de renseignements, nous révisons nos estimations pour tenir compte des prévisions les plus actuelles du coût des sinistres.

Comme le montant total versé pour tout sinistre individuel peut être différent de la réserve initiale, la Société réexamine la suffisance de ces réserves tous les trimestres. Les rajustements, s'il y a lieu, sont calculés par l'actuaire de la Société. L'actuaire externe nommé de la Société fait également une évaluation indépendante des réserves deux fois par année. L'auditeur externe examine lui aussi la suffisance des réserves dans le cadre de son audit annuel des résultats financiers de la Société. Ce processus sert à réduire le risque d'inexactitude des réserves pour sinistres non réglés.

Pour toutes les sociétés d'assurance, les indemnisations pour dommages corporels de longue durée constituent la source la plus importante de variabilité dans l'estimation des coûts définitifs d'une année à l'autre. Cette variabilité et cette volatilité sont liées aux événements qui surviennent entre la date de déclaration du sinistre et le règlement définitif de la demande. Par conséquent, les sinistres qui se règlent rapidement, comme les dommages matériels, sont généralement plus raisonnablement prévisibles que les sinistres dont le règlement est long, comme ceux qui relèvent du Régime de protection contre les préjudices personnels (RPPP) ou qui ont trait à la responsabilité civile. Pour la Société, les facteurs tels que l'effet des tendances inflationnistes et la variation des taux d'intérêt contribuent à cette variabilité. Nous gérons notre portefeuille de placements de manière à réduire cette variabilité potentielle.

La détermination de la provision pour sinistres non réglés, y compris les frais d'expertise, se fonde sur le jugement, l'analyse des tendances historiques des sinistres, les taux de rendement des placements et les prévisions relatives au développement des demandes d'indemnisation. L'établissement de cette provision s'accompagne inévitablement de risques qui pourraient entraîner un écart, parfois substantiel, entre les résultats réels et les meilleures estimations.

Une nouvelle méthode d'établissement des réserves a été adoptée en 2005 pour les vieux dossiers de sinistres certains non encore réglés du RPPP. Comme cette nouvelle méthode était fondée sur des modèles théoriques qui n'avaient pas été vérifiés empiriquement par comparaison avec l'expérience naissante de la Société même, l'actuaire externe nommé hésitait à tenir compte pleinement des résultats de cette nouvelle méthode dans l'établissement des réserves.

Les changements apportés en 2005 ont démontré au cours des sept dernières années qu'ils amélioraient l'estimation des réserves pour sinistres. Malgré tout, il y aura toujours de la variabilité dans les estimations d'une année à l'autre.

RÉSERVE DE STABILISATION DES TARIFS

La Société établit et maintient une Réserve de stabilisation des tarifs afin de protéger les automobilistes contre les hausses de tarifs rendues nécessaires par des sinistres imprévus découlant d'événements ou de facteurs non récurrents.

Les résultats non distribués du régime d'assurance de base comprennent la Réserve de stabilisation des tarifs et les résultats non distribués qui excèdent la Réserve. Le montant visé présentement par le conseil d'administration de la Société pour la Réserve est de 200,0 M\$ et il est fondé sur le rapport d'examen dynamique de suffisance du capital de 2012 pour le régime de base. Dans son rapport, l'actuaire interne de la Société a conclu qu'il faudrait une Réserve minimale de 200,0 M\$ pour assurer une situation financière satisfaisante au régime d'assurance de base. Un montant inférieur à 200 M\$ se traduirait par une opinion d'« insuffisance » parce qu'il y aurait des scénarios défavorables plausibles où le passif est supérieur à l'actif.

En 2010, la Société a commencé à avoir recours au montant maximum ciblé par la Régie des services publics pour la Réserve de stabilisation des tarifs dans les demandes d'approbation de ses tarifs pour l'établissement de ces derniers. La Régie a établi le montant cible de la Réserve du régime d'assurance de base à des fins d'établissement des tarifs à entre 10 % et 20 % des primes souscrites. Selon la méthodologie de la Régie, pour l'exercice terminé le 28 février 2013, la plage de montants cibles s'étend de 74,6 M\$ à 149,8 M\$ (de 77,9 M\$ à 155,7 M\$ en 2011-2012). Au cours du processus de requête tarifaire générale de 2012, la Régie a accepté de réexaminer le montant cible de la Réserve au cours de l'examen des demandes futures. Au cours du processus de requête tarifaire générale de 2013, la Régie a ordonné à la Société d'organiser une conférence technique au début de 2013 pour discuter des scénarios défavorables et de la méthodologie utilisés couramment par la Société dans le cadre de l'examen dynamique de la suffisance du capital en vue de préciser les scénarios défavorables et de mieux comprendre le processus de modélisation de l'examen dynamique. La conférence technique a eu lieu les 18 et 19 avril 2013. La Société et la Régie ont toutes les deux acquis une meilleure compréhension du processus de modélisation de l'examen dynamique de suffisance du capital et des scénarios défavorables appropriés à utiliser dans le modèle de l'année prochaine.

PLACEMENTS

Conformément au paragraphe 12(1) de la Loi sur la Société d'assurance publique du Manitoba, le ministre des Finances est responsable des placements de la Société. Le ministre a confié au ministère des Finances la gestion opérationnelle du fonds. La Société, par l'intermédiaire du comité des placements du conseil, et le ministère font conjointement des recommandations au ministre sur les politiques et les stratégies à suivre pour maximiser le rendement, réduire le plus possible la volatilité et

diminuer les risques. Par exemple, étant donné que le passif des sinistres non réglés de la Société est sensible à l'inflation, des placements qui sont eux-mêmes sensibles à l'inflation, comme les biens immobiliers et les infrastructures, font partie du portefeuille. Le comité des placements a effectué des études de sa gestion actif-passif pour s'assurer que la composition choisie de son actif est compatible avec le profil du passif de la Société. Une description complète de ces risques et des stratégies de réduction des risques figure dans les notes afférentes aux états financiers audités (note 31), que l'on trouve sur le site Web de la Société (mpi.mb.ca).

STRATÉGIES DE PRÉVENTION DES SINISTRES

Dans le cadre de sa stratégie de prévention des sinistres, la Société joue un rôle de premier plan dans la lutte contre le vol de véhicules et les fraudes à l'assurance au Manitoba.

Stratégies de lutte contre le vol de véhicules

La Société a fait des progrès appréciables dans la réduction des crimes relatifs aux véhicules. Depuis 2004, soit tout juste avant que la Société mette en œuvre ses initiatives contre le vol de véhicules, les vols de voitures à Winnipeg ont chuté de 85 %. Le nombre combiné de vols et de tentatives de vol dans l'ensemble de la province demeure à son niveau le plus bas depuis 1992 et il a baissé de 82 % depuis 2006, année où ce total combiné a atteint son maximum.

Des progrès notables se sont poursuivis en 2012, avec une réduction combinée de 2,4 % des vols et tentatives de vol par rapport à 2011. Le Service de police de Winnipeg signale qu'en 2012 le nombre moyen de véhicules volés par jour a été de 3,8, soit environ un sixième du nombre de véhicules volés en 2004, quand 24 véhicules en moyenne étaient volés chaque jour. Le succès de la Société continue d'être attribuable en grande partie à deux initiatives différentes, mais complémentaires : la Stratégie d'élimination des vols de véhicules à Winnipeg et le Programme de promotion des dispositifs antidémarrage.

Section des enquêtes spéciales

La Section des enquêtes spéciales est un élément clé de la stratégie de prévention des sinistres de la Société. Elle fait enquête sur les sinistres suspects qui exposent la Société à des risques financiers et à la fraude. Des enquêteurs spécialisés mènent des enquêtes sur les demandes d'indemnisation qui peuvent être présentées à la suite d'un incendie criminel, d'une fraude, d'un vol d'automobile, d'activités criminelles organisées ou d'autres circonstances suspectes. La section travaille en collaboration avec les autres services de la Société et avec les organismes de police et le procureur de la Couronne.

En outre, la Section des enquêtes spéciales révisé constamment ses politiques et ses procédures afin de prévenir les activités criminelles et de repérer les sinistres suspects à des fins de recouvrement.

Comptes spéciaux et subrogation

Le Service des comptes spéciaux et de la subrogation assure, préserve et exerce les droits de recouvrement de la Société par l'intermédiaire de ses divers services, notamment subrogation, contentieux et recouvrement. Notre but, qui est de maximiser le recouvrement et dès lors de réduire le plus possible les pertes sur les sinistres, oblige le Service des comptes spéciaux et de la subrogation à travailler de près avec d'autres services internes pour le recouvrement après sinistre et avec les services de police et les procureurs de la Couronne pour obtenir les restitutions ordonnées par le tribunal dans le cadre de recouvrements après des actes criminels.

L'an dernier, les activités du Service des comptes spéciaux et de la subrogation ont permis à la Société de recouvrer environ 9,1 M\$.

STRATÉGIES DE CONTRÔLE DES RÈGLEMENTS

Nos mesures de contrôle des coûts dans le domaine de la gestion des sinistres comprennent notamment :

- la gestion d'un programme d'agrément pour le secteur de la réparation des véhicules afin de garantir des réparations sûres et de haute qualité à un coût raisonnable; les ateliers de réparation et les techniciens qui y travaillent doivent respecter des normes relatives aux installations, à l'équipement et à la formation annuelle des techniciens;
- l'offre de programmes de formation de grande qualité au secteur de la réparation des véhicules afin que les réparations soient effectuées par des techniciens bien formés qui respectent des normes élevées et utilisent des technologies à jour;
- le recours à un logiciel de conformité des estimations pour assurer l'application uniforme et exacte des règles d'estimation afin que seules les réparations nécessaires soient effectuées;
- l'utilisation de pièces du marché secondaire et de pièces recyclées pour les réparations de véhicules;
- des prix réduits pour le remplacement de glace;
- le recouvrement du coût des sinistres auprès des autres assureurs et des parties responsables (subrogation);
- un travail en équipe pour la gestion des sinistres avec dommages corporels en vue d'aider les personnes à se rétablir aussi complètement que possible.

Chaque année, ces mesures produisent des économies importantes qui sont transmises directement aux assurés sous forme de primes d'assurance réduites. Par exemple, les ventes et les soumissions liées aux véhicules récupérables ont entraîné des économies de près de 31,5 M\$. Ces économies sont transmises directement aux clients sous forme de primes d'assurance réduites.

OPTIMISATION DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

La Société dépend de systèmes de qualité fortement intégrés pour répondre à la clientèle et s'acquitter de son mandat prescrit par la loi. C'est pourquoi nous devons nous assurer sans cesse que l'infrastructure des systèmes de la Société fonctionne le plus efficacement possible. Les applications et l'infrastructure sous-jacente doivent être à jour et bénéficier d'un soutien adéquat.

En ce qui concerne la protection de notre capacité continue de desservir nos clients, nous adoptons des processus et des protocoles pour assurer la continuité des activités, au lieu de l'approche antérieure de « reprise après catastrophe ». Cette année, nous continuerons d'améliorer notre capacité dans ce domaine. Par le biais de l'optimisation des centres informatiques, nous veillerons à ce que les systèmes de secours continuent de fonctionner avec des renseignements courants provenant d'un deuxième site en cas de catastrophe ou de perte d'exploitation et pourrions ainsi offrir un service à la clientèle amélioré à l'aide de systèmes plus disponibles et fiables.

CONTINUITÉ DES ACTIVITÉS

L'objectif de notre Programme de gestion de la continuité des activités est l'élaboration de plans et de réactions d'entreprise qui assurent la poursuite du service à la clientèle en cas de perturbation des activités. Le Programme traite des interventions d'urgence, de la gestion des crises, de la continuité des activités, de la continuité des services de technologie de l'information, des réactions aux catastrophes, aux urgences et aux pandémies, et des processus utilisés pour assurer une disponibilité opérationnelle continue. Le Programme se concentre sur l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan de continuité des activités de la Société en s'appuyant sur une compréhension approfondie de nos produits et de nos services, de notre main-d'œuvre, de nos processus de prestation des services et de notre technologie.

La continuité des activités comprend la planification, la prévention, la préparation et une approche proactive des interventions en cas de crise et de l'exécution des opérations. La pratique de la continuité des activités reconnaît la nécessité de la continuité, plutôt que celle de la reprise. Une telle approche tire parti des aspects préventifs et proactifs de la continuité des activités qui offrent des services continus pendant les périodes de perturbation des activités, au lieu de mettre l'accent sur la suspension et la reprise des activités.

PERSPECTIVES

La Société est résolue à réaliser ses sept objectifs généraux. Le conseil d'administration examine les résultats réels tous les trimestres. Ces derniers peuvent dévier des prévisions préparées au cours de l'année antérieure à des fins d'établissement des tarifs.

TARIFS AUTOPAC DE BASE

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 est tenue de soumettre une demande d'approbation de ses tarifs Autopac de base à la Régie des services publics. Elle présente habituellement sa demande en juin de chaque année pour l'exercice débutant en mars de l'année suivante.

Le 15 juin 2012, la Société d'assurance publique du Manitoba a soumis à la Régie des services publics sa demande d'approbation des tarifs de son régime d'assurance de base qui devaient entrer en vigueur le 1er mars 2013. La Société n'a recommandé aucune augmentation générale des tarifs du régime d'assurance de base par rapport à l'année antérieure. Le 3 décembre 2012, la Régie a approuvé la recommandation de la Société.

RÉSULTAT NET DU RÉGIME AUTOPAC DE BASE

Les premières indications montrent la poursuite des tendances qui ont mené à la perte observée en 2012-2013. Après une réduction de la fréquence des collisions observée au Manitoba au cours de deux des quatre dernières années, cette dernière semble retourner à des tendances plus élevées à long terme. Au même moment, les conducteurs présentant un risque élevé (ceux qui ont une cote de conduite négative) semblent améliorer leur conduite. Bien que cela se traduise par une réduction des produits provenant des primes, on peut penser qu'il s'agit d'une modification très positive du comportement. Le consensus persistant autour de la lenteur de la reprise économique suggère que le revenu de placements sera également plus faible que ce qu'il pourrait être autrement.

Bien que les facteurs qui ont eu des incidences négatives sur le revenu de placements en 2012-2013 puissent se maintenir, le fonds de placement sera géré pour atteindre le rendement le plus élevé possible, tout en affichant des niveaux raisonnables de tolérance au risque.

RÉSULTAT NET DES AUTRES SECTEURS D'ACTIVITÉ

Le secteur des garanties facultatives et les services de garanties supplémentaires pour risques spéciaux devraient réaliser un profit, et les activités courantes liées à l'administration de la Loi sur les véhicules et les conducteurs devraient continuer de générer un résultat net limité afin de réapprovisionner les résultats non distribués du secteur des garanties facultatives utilisés pour financer les coûts de lancement de la carte d'identité Plus, du permis de conduire Plus et de la carte d'identité du Manitoba.

RÉPARTITION DES COÛTS

Dans le cas des entreprises ayant des activités assujetties à la réglementation des tarifs et d'autres qui ne le sont pas, les autorités réglementaires utilisent les méthodes de répartition des coûts pour déterminer comment les coûts sont imputés aux activités réglementées.

Pendant de nombreuses années, la Société a réparti ses charges opérationnelles entre ses trois secteurs d'assurance selon une méthode

de répartition des coûts qui avait été vérifiée et approuvée par la Régie des services publics.

Après la fusion de la Société et de la Division des permis et immatriculations, la Société et la Régie ont toutes les deux convenu que la méthode approuvée devait être réexaminée. À cette fin, la Société a demandé à Deloitte de réaliser une étude sur une nouvelle répartition des coûts, dont les résultats ont été approuvés par le conseil d'administration en juin 2009.

Dans son ordonnance 161/09, la Régie a jugé le rapport de Deloitte sur la méthode de répartition des coûts et les preuves apportées par le représentant de Deloitte plausibles et valables pour l'établissement d'une formule révisée de répartition des coûts pour la Société. La Régie a ordonné à la Société de poursuivre ses recherches sur la méthode proposée et de l'inclure pour considération dans sa requête tarifaire générale pour 2011. Cette analyse plus poussée a été effectuée. Dans son ordonnance 145/10, cependant, la Régie a entériné la nouvelle méthode, mais n'a pas approuvé son emploi pour la tarification.

Dans son ordonnance 157/12, la Régie a approuvé la mise en œuvre de la nouvelle méthodologie de répartition des coûts à des fins d'établissement des tarifs. La requête tarifaire générale de 2014 calculera donc les tarifs requis du régime d'assurance de base en tenant compte de la nouvelle méthodologie de répartition. La même méthodologie, qui utilise un pourcentage des sinistres survenus directs pour répartir les frais de règlement dans le secteur des activités d'assurance, a été utilisée pour produire les états financiers des activités d'assurance obligatoire universelle de 2012-2013, ainsi que les prévisions qui font partie de la requête tarifaire générale de 2014.

SÉCURITÉ ROUTIÈRE

Les Manitobains ont été invités à faire connaître leurs points de vue sur le rôle de la Société dans le domaine de la sécurité routière. On estime fortement que la Société a une compréhension unique des questions de sécurité routière en raison de son expérience et de sa connaissance des conducteurs, de leurs demandes d'indemnisation et de leurs comportements en matière de sécurité.

La sécurité routière revêt de nombreux aspects. Le Programme d'enseignement de la conduite automobile à l'école est l'un de nos composants clés en matière d'éducation. Chaque année, il attire plus de 12 000 nouveaux jeunes conducteurs. Les parents du Manitoba comptent sur la Société pour enseigner les règles de conduite à leurs enfants dans le cadre de ce programme de formation.

Nos collectivités continuant de croître, la Société d'assurance publique du Manitoba est consciente de la nécessité d'adopter de nouvelles approches, de nouveaux programmes d'études et de nouvelles technologies pour répondre aux besoins des conducteurs manitobains.

Pour les prochaines années, nous sommes déterminés à élaborer un programme d'enseignement de la conduite à l'école inclusif et de catégorie mondiale à mesure que nous renforcerons et étendrons nos divers programmes et services de sécurité routière, répondant ainsi à la demande des Manitobains.

Les états financiers n'ont pas été audités. Les états audités au 28 février 2013 peuvent être consultés sur le site Web mpi.mb.ca ou être obtenus sur demande.

ÉTATS FINANCIERS ABRÉGÉS

État abrégé de la situation financière

au 28 février 2013

(État non audité — en milliers de dollars canadiens)

	Notes	2013	2012
Actifs			
Trésorerie et placements	5	1 551 879	1 550 606
Placements en titres de capitaux propres	5	562 229	502 675
Immeuble de placement	5	209 087	190 990
Montant à recevoir d'autres assureurs		1 002	2 545
Créances clients		321 293	304 155
Charges payées d'avance		1 034	996
Coûts d'acquisition différés		26 312	40 547
Part des réassureurs dans les primes non acquises		69	3 340
Part des réassureurs dans les sinistres non réglés		33 732	31 291
Biens et équipement		126 883	123 266
Coûts de développement différés		47 613	36 799
		2 881 133	2 787 210
Passifs			
Montant à verser à d'autres assureurs		1 788	5 791
Dettes fournisseurs et charges à payer		58 227	57 849
Obligation découlant du contrat de location-financement		4 482	4 536
Primes non acquises et frais		474 977	479 592
Provision pour avantages sociaux de l'exercice		21 501	21 109
Provision pour avantages sociaux futurs		332 155	301 261
Provision pour sinistres non réglés	4	1 558 024	1 485 445
		2 451 154	2 355 583
Capitaux propres			
Résultats non distribués			
Résultats non distribués du régime de base			
Réserve de stabilisation des tarifs		141 470	155 700
Résultats non distribués		-	57 983
		141 470	213 683
Résultats non distribués hors régime de base			
Résultats non distribués		177 231	139 060
Fonds de développement du secteur des garanties facultatives		6 723	20 769
		183 954	159 829
		325 424	373 512
Cumul des autres éléments du résultat global		104 555	58 115
Total des capitaux propres		429 979	431 627
		2 881 133	2 787 210

Les notes afférentes font partie intégrante des états financiers.

État abrégé des résultats d'exploitation

Pour les exercices clos le 28 ou le 29 février

(État non audité — en milliers de dollars canadiens)	Notes	2013	2012
Produits gagnés			
Primes brutes émises		948 818	967 565
Primes cédées aux réassureurs		(12 547)	(8 025)
Primes nettes émises		936 271	959 540
Augmentation (diminution) des primes brutes non acquises		7 910	(17 735)
Augmentation (diminution) de la part des réassureurs dans les primes non acquises		(3 271)	(6 420)
Primes nettes acquises		940 910	935 385
Frais de gestion et autres produits		25 577	25 046
Montant recouvré pour les activités visées par la <i>Loi sur les conducteurs et les véhicules</i>		27 900	27 325
Total des produits gagnés		994 387	987 756
Coût des sinistres			
Sinistres survenus directs		754 404	710 002
Sinistres survenus cédés aux réassureurs		(7 922)	(8 152)
Sinistres survenus nets		746 482	701 850
Frais de règlement		130 702	132 325
Prévention des sinistres/Sécurité routière		15 974	15 828
Total du coût des sinistres		893 158	850 003
Charges			
Charges opérationnelles		127 869	113 554
Commissions		72 491	77 437
Impôts sur les primes		28 702	28 071
Réglementation/Appels		3 424	3 457
Total des charges		232 486	222 519
Résultat technique		(131 257)	(84 766)
Revenus de placements	6	83 169	118 975
Profit sur la cession de biens		-	3 214
Résultat net provenant des activités générales		(48 088)	37 423
Distribution de l'excédent		-	(14 120)
Résultat net après distribution de l'excédent		(48 088)	23 303

État abrégé du résultat global

Pour les exercices clos le 28 ou le 29 février

(État non audité — en milliers de dollars canadiens)	2013	2012
Résultat net après distribution de l'excédent	(48 088)	23 303
Autres éléments du résultat global		
Profits (pertes) latents sur actifs disponibles à la vente	53 808	(23 310)
Reclassement des profits (pertes) nets réalisés liés aux actifs disponibles à la vente	(7 368)	(2 127)
Autres éléments du résultat global pour la période	46 440	(25 437)
Total du résultat global	(1 648)	(2 134)

Les notes afférentes font partie intégrante des états financiers.

État abrégé des variations des capitaux propres

(État non audité — en milliers de dollars canadiens)	RÉGIME DE BASE			HORS RÉGIME DE BASE		SOCIÉTÉ		
	Réserve de stabilisation des tarifs (RST)	Résultats non distribués (RND-RB)	Fonds d'optimisation des technologies de l'information (FOTI)	Résultats distribués (RND-HRB)	Fonds de développement du secteur des garanties facultatives (FDSGF)	Résultats non distribués	Cumul des autres éléments du résultat global	Capitaux propres
Solde au 1er mars 2011	140 525	-	65 000	101 457	43 227	350 209	83 552	433 761
Résultat net après distribution de l'excédent pour l'exercice	-	8 158	-	15 145	-	23 303	-	23 303
Autres éléments du résultat global pour l'exercice	-	-	-	-	-	-	(25 437)	(25 437)
Transfert entre RST, RND-RB et FOTI	15 175	(15 175)	-	-	-	-	-	-
Transfert entre RND-RB et FOTI	-	65 000	(65 000)	-	-	-	-	-
Transfert entre RND-HRB et FDSGF	-	-	-	22 458	(22 458)	-	-	-
Solde au 29 février 2012	155 700	57 983	-	139 060	20 769	373 512	58 115	431 627
Résultat net après distribution de l'excédent pour l'exercice	-	(72 213)	-	24 125	-	(48 088)	-	(48 088)
Autres éléments du résultat global pour l'exercice	-	-	-	-	-	-	46 440	46 440
Transfert entre RST et RND-RB	(14 230)	14 230	-	-	-	-	-	-
Transfert entre RND-HRB et FDSGF	-	-	-	14 046	(14 046)	-	-	-
Solde au 28 février 2013	141 470	-	-	177 231	6 723	325 424	104 555	429 979

Les notes afférentes font partie intégrante des états financiers.

États des flux de trésorerie

Pour les exercices clos le 28 ou le 29 février

(État non audité — en milliers de dollars canadiens)	Notes	2013	2012
Flux de trésorerie liés aux activités opérationnelles :			
Résultat net après distribution de l'excédent		(48 088)	23 303
Éléments sans effet de trésorerie :			
Amortissement des biens et de l'équipement		6 742	6 747
Amortissement des coûts de développement différés		8 847	8 406
Amortissement de l'escompte et de la prime sur obligations		5 872	4 911
(Profit) perte sur la vente de placements		(24 422)	(41 831)
(Profit) perte latente sur obligations à la juste valeur par le biais du résultat net		9 075	(26 122)
(Profit) perte latente sur placements en biens immobiliers		(18 915)	(15 631)
(Profit) perte latente sur placements en infrastructures		(1 035)	(645)
Dépréciation de placements		3 957	13 599
		(57 967)	(27 263)
Variation nette des soldes des éléments sans effet de trésorerie :			
Montant à recevoir d'autres assureurs		1 542	9 426
Créances clients et charges payées d'avance		(17 177)	(12 167)
Coûts d'acquisition différés		14 235	6 403
Part des réassureurs dans les primes non acquises et les sinistres non réglés		829	17 536
Montant à payer à d'autres assureurs		(4 002)	(7 596)
Dettes fournisseurs et charges à payer		378	(303 730)
Primes non acquises et frais		(4 615)	19 005
Provision pour avantages sociaux de l'exercice		392	1 935
Provision pour avantages sociaux futurs		30 893	43 449
Provision pour sinistres non réglés		72 579	44 300
		95 054	(181 439)
		37 087	(208 702)
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement :			
Achat de placements		(968 030)	(1 093 650)
Produit de la vente de placements		996 010	1 386 583
Acquisition de biens et d'équipement après déduction du produit de la cession		(10 358)	(6 876)
Obligation découlant du contrat de location-financement		(54)	(50)
Coûts de développement engagés différés		(19 661)	(6 973)
		(2 093)	279 034
Augmentation (diminution) de la trésorerie et des placements à court terme			
Trésorerie et placements à court terme au début de l'exercice		135 888	65 556
		34 994	70 332
Trésorerie et placements à court terme à la fin de l'exercice	5	170 882	135 888

Information supplémentaire sur les flux de trésorerie

Produit d'intérêts	40 917	35 389
Dividendes reçus	11 058	12 570

Les notes afférentes font partie intégrante des états financiers.

Les états financiers qui précèdent n'ont pas été audités. Les états audités au 28 février 2013 peuvent être consultés sur le site Web mpi.mb.ca ou être obtenus sur demande.

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS ABRÉGÉS

1. STATUT DE LA SOCIÉTÉ

La Société d'assurance publique du Manitoba (la « Société ») a été constituée en 1970 comme corporation de la Couronne en vertu de l'Automobile Insurance Act. En 1974, cette loi a été révisée et est devenue la Loi sur la Société d'assurance publique du Manitoba (chapitre A180 de la Codification permanente des lois du Manitoba). En 1988, la loi a été promulguée de nouveau dans les deux langues officielles (chapitre P215 des Lois du Manitoba). Le siège social de la Société est situé au 234, rue Donald, Winnipeg (Manitoba).

En vertu de sa loi constituante et de ses règlements, la Société gère une division d'assurance automobile et une division d'assurance générale qui n'existe plus. La division de l'assurance automobile offre un régime universel d'assurance obligatoire de base, des garanties facultatives et des garanties supplémentaires pour risques spéciaux. Pour les besoins de la comptabilité financière, la division de l'assurance automobile et la division de l'assurance générale qui n'existe plus sont considérées comme des entités séparées, et leurs produits et charges sont répartis comme il est décrit dans le sommaire des principales conventions comptables. Aux fins de la communication de l'information financière, comme les résultats financiers des activités de la division d'assurance générale qui n'existe plus sont immatériels, ses activités sont incluses dans les services de garanties supplémentaires pour risques spéciaux. Les tarifs du régime universel d'assurance automobile obligatoire de base sont approuvés par la Régie des services publics. En vertu de la Loi sur les conducteurs et les véhicules, la Société est responsable des activités liées à la sécurité des conducteurs, à l'immatriculation des véhicules et aux permis de conduire, y compris tous les services financiers, administratifs et de traitement de données connexes.

2. RÈGLES D'INFORMATION FINANCIÈRE

Déclaration de conformité

La présentation des états financiers de la Société est conforme aux dispositions du paragraphe 43(1) de la Loi sur la Société d'assurance publique du Manitoba et aux Normes internationales d'information financière (IFRS) publiées par le Conseil des normes comptables internationales (IASB).

Mode de présentation

La Société présente son état de la situation financière de manière générale en ce qui concerne les liquidités.

Les états financiers sont présentés en milliers de dollars canadiens, sauf indication contraire.

Saisonnalité

L'assurance automobile, qui constitue la principale activité de la Société, est de nature saisonnière. Si les primes nettes acquises sont habituellement stables d'un trimestre à l'autre, le résultat technique est généralement le plus élevé aux premier et deuxième trimestres de chaque année et le moins élevé au

quatrième trimestre. Cela est principalement dû aux conditions atmosphériques qui peuvent varier grandement d'un trimestre à l'autre.

Base d'évaluation

La Société prépare ses états financiers dans l'hypothèse de la continuité du fonctionnement, au coût historique, sauf pour les instruments financiers. L'évaluation des instruments financiers est expliquée à la note 5.

Estimations et jugements

La préparation des états financiers exige de la direction qu'elle fasse des estimations et qu'elle formule des jugements qui ont une incidence sur le montant déclaré des actifs et des passifs, la divulgation des actifs et passifs éventuels à la date des états financiers et le montant déclaré des produits et des charges de la période considérée. Les résultats réels pourraient différer de ces estimations.

3. SOMMAIRE DES PRINCIPALES CONVENTIONS COMPTABLES

Pour obtenir la liste complète des principales conventions comptables, veuillez consulter les états financiers audités au 28 février 2013 sur le site Web mpi.mb.ca.

Le texte qui suit est extrait du sommaire des principales conventions comptables que contiennent les états financiers audités et il ne représente pas une divulgation complète des principales conventions comptables.

Placements

Les fonds disponibles au placement sont gérés par le ministère des Finances, pour le compte de la Société, conformément au paragraphe 12(1) de la Loi sur la Société d'assurance publique du Manitoba. Les placements immobiliers détenus directement par la Société sont amortis sur leur durée d'utilité estimée.

La Société a classé ou désigné ses actifs et passifs financiers selon les catégories suivantes :

- disponibles à la vente;
- détenus jusqu'à échéance;
- actifs et passifs financiers à la juste valeur par le biais du résultat net, auparavant détenus à des fins de transaction;
- trésorerie et placements à court terme, prêts et créances clients;
- autres passifs financiers.

Les placements de la Société considérés comme étant dépréciés sont ramenés à leur valeur recouvrable attendue. Les placements en titres de capitaux propres, classés comme disponibles à la vente, sont considérés comme étant dépréciés s'il y a une preuve objective du déclin important ou soutenu de leur juste valeur en deçà de leur prix coûtant.

La juste valeur des instruments financiers est obtenue auprès de services d'évaluation externes. Elle correspond au cours acheteur des actifs financiers. Les placements à court terme consistent en placements qui viennent à échéance dans les douze mois de leur date d'achat et ils sont comptabilisés à leur juste valeur.

Détermination de la juste valeur

La juste valeur des instruments financiers est obtenue auprès de services d'évaluation externes et elle est fondée sur le cours acheteur des actifs financiers. Les placements à court terme consistent en placements qui viennent à échéance dans les douze mois de leur date d'achat et sont comptabilisés à leur juste valeur.

Biens et équipement

Les biens et l'équipement sont inscrits au coût après déduction du cumul des amortissements. L'amortissement se fait selon la méthode linéaire, qui amortit le coût de chaque actif jusqu'à sa valeur résiduelle sur sa durée d'utilité estimée, comme suit :

- matériel informatique 3 ans
- véhicules 5 ans
- mobilier et équipement 10 ans
- systèmes CVC 20 ans
- améliorations foncières 25 ans
- systèmes de toiture 30 ans
- ascenseurs et escaliers roulants 30 ans
- bâtiments 40 ans

Les bâtiments pris à bail à long terme sont amortis selon la méthode linéaire sur 40 ans. Les améliorations locatives sont amorties sur la durée du bail et de la première période de renouvellement. L'amortissement des constructions en cours commence, conformément à la politique ci-dessus, quand la construction est terminée.

Produits

Primes

Les primes émises comprennent les primes relatives aux contrats commençant au cours de l'exercice. Les primes acquises représentent la fraction des primes émises qui est acquise au cours de l'exercice au moyen de garanties d'assurance. Les primes émises et acquises sont déclarées avant déduction des commissions et des impôts sur les primes payables et sont comptabilisées sur une base brute et déduction faite des montants cédés aux réassureurs.

Primes non acquises

Le passif pour primes non acquises est la fraction des primes qui correspond à la portion non échue de chaque contrat d'assurance.

Produit d'intérêts

Le produit d'intérêts est comptabilisé lorsqu'il est probable que les avantages économiques vont revenir à la Société et que le montant du produit peut être évalué de manière fiable. Le

produit d'intérêts est comptabilisé sur une base temporelle, en fonction du capital impayé et du taux d'intérêt effectif applicable, soit le taux qui actualise avec exactitude les rentrées de fonds futures estimatives sur la durée d'utilité estimée de l'actif financier à la valeur comptable nette de l'actif à la constatation initiale.

Dividendes

Les dividendes résultant des placements sont comptabilisés lorsque les droits de la Société de recevoir des paiements sont établis.

Profits et pertes réalisés

Le profit ou la perte réalisé à la cession d'un placement correspond à la différence entre le produit reçu, déduction faite des coûts de transaction, et son coût original ou son coût amorti, selon le cas.

Le profit ou la perte réalisé à la cession d'un bien ou équipement correspond à la différence entre le produit reçu, déduction faite des coûts de transaction, et son coût original ou son coût amorti, selon le cas.

Profits et pertes latents

Les profits ou pertes latents représentent la différence entre la valeur comptable à la fin de l'exercice considéré et la valeur comptable à la fin de l'exercice précédent ou la valeur d'achat au cours de l'exercice, moins la reprise des profits ou pertes latents antérieurement comptabilisés à l'égard de cessions au cours de l'exercice.

Provisions

Des provisions sont constatées lorsque la Société a une obligation actuelle (légale ou implicite) en raison d'un événement passé, qu'il est probable qu'elle sera tenue de s'acquitter de cette obligation et qu'une estimation fiable peut être établie quant au montant de l'obligation.

Le montant comptabilisé à titre de provision correspond à la meilleure estimation de la contrepartie requise pour régler l'obligation actuelle à la fin de la période de présentation de l'information financière, compte tenu des risques et incertitudes entourant l'obligation. Si une provision est évaluée à l'aide des flux de trésorerie estimés pour régler l'obligation actuelle, sa valeur comptable correspond à la valeur actuelle de ces flux de trésorerie.

S'il est prévu qu'une partie ou la totalité des avantages économiques requis pour régler une provision soit recouvrée auprès d'un tiers, une créance client est comptabilisée à titre d'actif s'il est pratiquement certain que le remboursement sera reçu et que le montant de cette créance client peut être évalué de manière fiable.

Provision pour avantages sociaux de l'exercice

La provision pour avantages sociaux de l'exercice comprend une charge pour les congés annuels payés et les congés de maladie payés prévus à la convention collective.

Provision pour avantages sociaux futurs

La provision pour avantages sociaux futurs s'applique au régime de retraite et aux autres régimes d'avantages sociaux.

i. Régime de retraite

Les employés de la Société participent à un régime de retraite à prestations définies administré selon la Loi sur le régime de pension de la fonction publique. Les comptes comprennent une provision pour les prestations de retraite indexées que l'employeur devra verser à l'avenir. La provision est établie par calcul actuariel chaque année selon la méthode de répartition des prestations au prorata des services. La valeur actuarielle actuelle des droits à prestations est établie d'après les meilleures estimations de la Société faites à partir d'hypothèses quant aux taux d'intérêt du marché à la date d'évaluation et fondées sur des instruments de créance de haute qualité, l'évolution des salaires, les retraits et les taux de mortalité. Les ajustements liés à l'expérience sont constatés dans la période considérée.

La Société évalue son régime de retraite au 31 décembre 2012. Des procédures de suivi sont réalisées pour s'assurer que l'évaluation du 31 décembre 2012 constitue une estimation fiable de l'évaluation au 28 février 2013

ii. Autres régimes d'avantages sociaux

Les autres régimes d'avantages sociaux consistent en une assurance médicale complémentaire à la retraite et des indemnités de cessation d'emploi.

La provision pour prestations d'assurance médicale complémentaire à la retraite est établie par calcul actuariel chaque année selon la méthode de répartition des prestations au prorata des services, qui comprend les meilleures estimations de la Société faites à partir d'hypothèses sur l'âge de retraite des employés et les coûts de santé prévus. Les ajustements liés à l'expérience sont constatés dans la période considérée.

Les employés de la Société ont droit à une indemnité de cessation d'emploi en vertu de la convention collective et de la politique de la Société. La provision pour indemnités de cessation d'emploi est établie par calcul actuariel chaque année selon la méthode de répartition des prestations au prorata des services, projections salariales exclues, qui comprend les meilleures estimations de la Société faites à partir d'hypothèses sur la proportion d'employés qui prendront leur retraite.

Provision pour sinistres non réglés

IFRS 4 Contrats d'assurance permet le maintien des modes d'évaluation du passif d'assurance auparavant utilisés sous les Principes comptables généralement reconnus du Canada (PCGR). La Société établit des réserves pour le paiement des sinistres et les frais d'expertise découlant de ses produits d'assurance. Le solde de la réserve correspond au coût définitif projeté pour régler les sinistres survenus avant la date de clôture, mais toujours impayés à cette date. Il y a deux catégories de réserves pour sinistres : 1) les réserves pour sinistres déclarés et

2) les réserves pour sinistres survenus mais non encore déclarés. Par ailleurs, des réserves sont établies pour les frais d'expertise internes, qui comprennent les coûts internes estimatifs et d'autres dépenses prévues pour finaliser le règlement des sinistres. La Société actualise ses obligations relatives aux sinistres non réglés et elle inclut une provision pour écarts défavorables. Les obligations au titre des sinistres non réglés sont estimées à partir de l'information découlant de l'évaluation des dossiers individuels signalés à la Société et des analyses statistiques des sinistres survenus mais non déclarés. Le coût des sinistres et les frais d'expertise sont comptabilisés en résultat au moment où ils sont engagés.

Toutes les polices d'assurance de la Société satisfont à la définition du contrat d'assurance et ont été prises en compte conformément à IFRS 4.

Test de suffisance du passif

À la fin de chaque période de présentation de l'information financière, des tests de suffisance du passif d'assurance sont réalisés pour s'assurer de la suffisance des passifs relatifs aux contrats, diminués des coûts d'acquisition différés correspondants et de la part des réassureurs dans les sinistres non réglés. Pour réaliser ces tests, on utilise les meilleures estimations actuelles des flux de trésorerie futurs résultant des contrats d'assurance, des coûts de traitement des demandes d'indemnisation et des frais administratifs ainsi que des revenus de placements tirés des actifs auxquels sont adossés ces passifs. Il y a insuffisance de prime quand les estimations des sinistres futurs et des frais qui y sont associés sont plus élevées que les primes non acquises. Les insuffisances de prime sont comptabilisées en réduisant d'abord les coûts d'acquisition différés et en inscrivant tout montant restant comme passif.

Répartition des produits, des sinistres survenus et des charges

Les primes émises, les primes acquises et les sinistres survenus sont imputés directement à la division qui a souscrit le risque d'assurance. Les frais de gestion et autres produits sont répartis comme suit entre les secteurs d'activité de la division de l'assurance automobile et les activités visées par la Loi sur les conducteurs et les véhicules :

- i. les frais de gestion et autres produits directs et identifiables sont imputés au secteur d'activité visé;
- ii. quand une imputation directe n'est pas possible, les frais de gestion et autres produits sont répartis au prorata entre les secteurs d'activité en fonction principalement de facteurs tels que les ratios des primes émises, les ratios de répartition des charges et les ratios de répartition des revenus de placements. Les formules établies pour la répartition des frais de gestion et autres produits sont approuvées par le conseil d'administration.

Les revenus de placements sont répartis entre les secteurs d'activité de la division de l'assurance automobile et la division de l'assurance générale abandonnée en fonction de la moyenne mensuelle des fonds disponibles dans chaque division.

Les charges, y compris les frais de règlement, sont réparties comme suit entre les secteurs d'activité de la division de l'assurance automobile et les activités visées par la Loi sur les conducteurs et les véhicules :

- i. les charges directes identifiables sont imputées au secteur d'activité visé;
- ii. quand une imputation directe n'est pas possible, les charges sont réparties au prorata entre les secteurs d'activité en fonction principalement de facteurs tels que l'espace, le nombre d'employés, l'utilisation du temps, les statistiques des centres d'appels, les ratios des primes émises et les ratios des sinistres survenus. La base établie pour la répartition des charges indirectes partagées est approuvée par le conseil d'administration;
- iii. la répartition des coûts des initiatives d'amélioration se fonde sur l'examen de chaque projet afin de déterminer le secteur d'activité qui en bénéficiera. La base de répartition pour chaque projet est approuvée par le conseil d'administration.

Réassurance cédée

Les primes, les sinistres et les dépenses sont déclarés en brut et après déduction des montants à verser aux réassureurs et à recevoir d'eux. Les montants estimatifs à recouvrer des réassureurs pour les sinistres non réglés sont comptabilisés séparément des montants estimatifs payables aux titulaires de police.

La part des réassureurs dans les primes non acquises est comptabilisée comme actif selon une méthode cohérente avec celle utilisée pour déterminer le passif des primes non acquises.

4. PROVISION POUR SINISTRES NON RÉGLÉS

La provision pour sinistres non réglés, y compris les frais d'expertise, représente une estimation du montant total des coûts et des frais de règlement prévus des sinistres survenus. La provision pour sinistres non réglés, y compris les frais d'expertise, est assujettie à une certaine variabilité. Cette dernière est liée aux événements qui surviennent entre la date de déclaration du sinistre et le règlement définitif de la demande. Par conséquent, les sinistres qui se règlent rapidement, comme les dommages matériels, sont généralement plus raisonnablement prévisibles que les sinistres dont le règlement est long, comme ceux qui relèvent du Régime de protection contre les préjudices personnels (RPPP) ou qui ont trait à la responsabilité civile. Les facteurs tels que la réception de renseignements additionnels sur le sinistre pendant le processus de règlement, des changements dans la gravité et la fréquence des sinistres par rapport aux tendances historiques, et l'effet des tendances inflationnistes contribuent à la variabilité.

La détermination de la provision pour sinistres non réglés, y compris les frais d'expertise, se fonde sur le jugement, l'analyse des tendances historiques des sinistres, les taux de rendement des placements et les prévisions relatives au développement des demandes d'indemnisation. L'établissement de cette provision s'accompagne inévitablement de risques qui pourraient entraîner un écart, parfois substantiel, entre les résultats réels et les meilleures estimations.

5. TRÉSORERIE ET PLACEMENTS

La trésorerie comprend la trésorerie, moins les chèques émis qui dépassent les montants en dépôt. La trésorerie et les placements à court terme ne comprennent pas les fonds détenus en fiducie au nom d'autres assureurs (2012 – néant).

Le montant total du principal des placements à court terme est de 176,3 M\$ (2012 – 146,4 M\$). Il s'agit de dépôts provinciaux à court terme à un taux d'intérêt effectif de 0,91 % à 0,93 % (2012 – 0,86 % à 0,88 %), avec des intérêts à recevoir à différentes dates.

La Société a une marge de crédit de fonctionnement non garantie de 5 M\$ à sa banque principale. Au 28 février 2013, il n'y avait eu aucun tirage sur cette marge de crédit.

Encaisse et placements

(Données non auditées — en milliers de dollars canadiens)

	INSTRUMENTS FINANCIERS			INSTRUMENTS NON FINANCIERS	VALEUR COMPTABLE TOTALE
	Classés comme disponible à la vente	Classés comme détenu jusqu'à échéance	Classés à la juste valeur par le biais du compte de résultat		
Au 28 février 2013					
Encaisse et placements à court terme	170 882	-	-	-	170 882
Obligations					
Gouv. fédéral	-	-	61 460	-	61 460
Manitoba					
Gouv. provincial	-	-	254 190	-	254 190
Municipalités	-	15 140	29 860	-	45 000
Hôpitaux	-	-	12 107	-	12 107
Écoles	-	536 434	-	-	536 434
Autres provinces					
Gouv. provincial	-	-	338 172	-	338 172
Municipalités	-	-	63 023	-	63 023
Corporations	-	-	44 081	-	44 081
	-	551 574	802 893	-	1 354 467
Autres placements	4 099	-	-	-	4 099
Infrastructure	-	-	22 431	-	22 431
Encaisse et placements	174 981	551 574	825 324	-	1 551 879
Placements en titres de capitaux propres	562 229	-	-	-	562 229
Immeuble de placement	-	-	173 002	36 085	209 087
	737 210	551 574	998 326	36 085	2 323 195

Encaisse et placements

(Données non auditées — en milliers de dollars canadiens)

	INSTRUMENTS FINANCIERS			INSTRUMENTS NON FINANCIERS	VALEUR COMPTABLE TOTALE
	Classé comme disponible à la vente	Classé comme détenu jusqu'à échéance	Classé à la juste valeur par le biais du compte de résultat		
Au 29 février 2012					
Encaisse et placements à court terme	135 888	-	-	-	135 888
Obligations					
Gouv. fédéral	-	-	121 282	-	121 282
Manitoba					
Gouv. provincial	-	-	289 926	-	289 926
Municipalités	-	17 591	36 952	-	54 543
Hôpitaux	-	-	12 482	-	12 482
Écoles	-	490 157	-	-	490 157
Autres provinces					
Gouv. provincial	-	-	319 976	-	319 976
Municipalités	-	-	58 034	-	58 034
Corporations	-	-	49 957	-	49 957
	-	507 748	888 609	-	1 396 357
Autres placements	6 771	-	-	-	6 771
Infrastructure	-	-	11 590	-	11 590
Encaisse et placements	142 659	507 748	900 199	-	1 550 606
Placements en titres de capitaux propres	502 675	-	-	-	502 675
Immeuble de placement	-	-	154 086	36 904	190 990
	645 334	507 748	1 054 285	36 904	2 244 271

6. REVENUS DE PLACEMENTS

(Données non auditées — en milliers de dollars canadiens)	2013	2012
Produit d'intérêts	42 604	37 914
Gain sur la vente d'obligations à la juste valeur par le biais du compte de résultat	17 054	39 704
Gain (perte) non réalisé à la juste valeur par le biais du compte de résultat	(9 075)	26 122
Gain non réalisé sur l'immeuble de placement	18 915	15 631
Gain sur les investissements d'infrastructure	690	519
Gain non réalisé sur les investissements d'infrastructure	1 035	645
Revenu de dividende	11 058	12 444
Gain sur la vente d'actions	7 374	2 126
Gain (perte) de change	—	(1)
Revenu de l'immeuble de placement	1 751	1 502
Dépréciation des placements	(3 957)	(13 599)
Investment management fees	(4 280)	(4 032)
Total	83 169	118 975

7. CHARGES AU TITRE DES AVANTAGES FUTURS DU PERSONNEL

(Données non auditées — en milliers de dollars canadiens)	2013	2012
Prestations de retraite	33 290	48 134
Autres avantages postérieurs à l'emploi	9 401	9 401
Total	42 691	57 535

8. DÉPRÉCIATION ET AMORTISSEMENT

(Données non auditées — en milliers de dollars canadiens)	2013	2012
Amortissement — développement différé	8 848	8 406
Dépréciation — biens et équipement	6 742	6 747

SOCIÉTÉ D'ASSURANCE PUBLIQUE DU MANITOBA

EMPLACEMENTS

SERVICE À LA CLIENTÈLE

WINNIPEG

Tél. : 204-985-7000

EXTÉRIEUR DE WINNIPEG

Tél. : 800-665-2410

LIGNE POUR MALENTENDANTS (ATS)

Tél. : 204-985-8832

DEMANDES DE L'EXTÉRIEUR DE LA PROVINCE

Tél. : 800-661-6051

BUREAUX ADMINISTRATIFS

WINNIPEG

234, rue Donald
C.P. 6300
R3C 4A4

BRANDON

731, 1^{re} Rue
R7A 6C3

POINTS DE SERVICE

WINNIPEG

CENTRES DE SERVICES

15, rue Barnes
40, parc Lexington
1284, rue Main
930, chemin St. Mary's
125, rue King Edward Est
1103, avenue Pacific
420, chemin Pembina

CITYPLACE

Centre de services – Rez-de-chaussée
Vérification de l'identité et intégrité des données
Centre de gestion des cas de réadaptation
Centre de gestion des cas graves et à long terme
Centre d'indemnisation des blessures corporelles
234, rue Donald

CENTRE D'INDEMNISATION DES DOMMAGES MATÉRIELS

Fourrière et réception
Récupération
Demandes d'indemnisation commerciales
1981, chemin Plessis

ARBORG

CENTRE DE SERVICES
323, boulevard Sunset

BEAUSEJOUR

CENTRE DE SERVICES
848, avenue Park

BRANDON

CENTRE DE SERVICES
731, 1^{re} Rue

DAUPHIN

CENTRE DE SERVICES
217, chemin Industrial

FLIN FLON

CENTRE D'INDEMNISATION
8, chemin Timber Lane

PORTAGE LA PRAIRIE

CENTRE D'INDEMNISATION
2007, avenue Saskatchewan Ouest

CENTRE DES PERMIS ET IMMATRICULATIONS
25, rue Tupper Nord

SELKIRK

CENTRE DE SERVICES
1008, avenue Manitoba

STEINBACH

CENTRE D'INDEMNISATION
91, promenade North Front

CENTRE DE SERVICES
165, chemin Park Ouest
Centre commercial Clearspring Village, Local 2

SWAN RIVER

CENTRE D'INDEMNISATION
125, 4^e avenue Nord

THE PAS

CENTRE D'INDEMNISATION
424, avenue Fischer

THOMPSON

CENTRE DE SERVICES
53, place Commercial

WINKLER

CENTRE DE SERVICES
355, Boundary Trail



*Société d'assurance
publique du Manitoba*

mpi.mb.ca