

The cover features a scenic photograph of a paved road curving through a lush green landscape under a bright blue sky with scattered white clouds. Overlaid on the right side of the image are several concentric, semi-transparent circular bands in shades of orange, teal, and dark green, separated by thin white lines. The text is positioned within the teal band.

**RAPPORT  
ANNUEL  
2014**

La Société d'assurance publique du Manitoba est une société d'État provinciale qui fournit des services d'assurance automobile depuis 1971. La Société a pris en charge une gamme de services plus étendue en 2004, lorsqu'elle a intégré les services relatifs aux permis de conduire et à l'immatriculation des véhicules 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](http://mpi.mb.ca).



## TABLE DES MATIÈRES

Lettres d'envoi	2
Sommaire de fin d'exercice 2014-2015	3
Conseil d'administration	4
Message du président du conseil	5
Équipe de direction	6
Message du président et directeur général	7
De la valeur pour les Manitobains	8
Des réponses aux besoins de la clientèle	10
La responsabilité par la prévention des sinistres	12
Des réparations sûres et de qualité	14
Le soutien des Manitobains accidentés par le Régime de protection contre les préjudices personnels	16
Sécurité et bien-être accrus dans la collectivité	18
Rapport de gestion	20
États financiers abrégés	37
Notes afférentes aux états financiers abrégés	42
Bureaux de la Société d'assurance publique du Manitoba	48

# LETTRES D'ENVOI

Le 25 mai 2015

Monsieur Gord Mackintosh  
Ministre de la Justice  
et ministre responsable de l'administration  
de la Loi sur 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 2015.

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

Le président du conseil d'administration,



Jake Janzen



Le 25 mai 2015

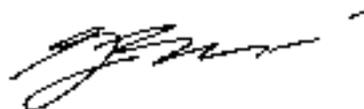
Monsieur Philip S. Lee  
Lieutenant-gouverneur du Manitoba  
Bureau 235, Palais législatif  
450, avenue Broadway  
Winnipeg (Manitoba) R3C 0V8

Monsieur le Lieutenant-gouverneur,

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 2015.

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

Le procureur général, ministre de la Justice et ministre responsable de l'administration de la Loi sur la Société d'assurance publique du Manitoba,



Gord Mackintosh



2014/15

# SOMMAIRE DE FIN D'EXERCICE

## DONNÉES FINANCIÈRES DONNÉES FINANCIÈRES

Valeur approximative des indemnités versées par le régime Autopac par jour ouvrable	2,7 M\$
Total des indemnités versées par le régime Autopac pour les dommages corporels et les dommages matériels en 2014-2015 respectivement (avant charges)	149,2 M\$ et 532,5 M\$
Montant payé par la Société à des médecins manitobains au nom de clients	32,7 M\$
Commissions payées par la Société aux courtiers indépendants pour la vente de produits	81,7 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	31,1 M\$
Montant investi dans les programmes de sécurité routière	13,8 M\$
Économies estimatives réalisées par les titulaires de police grâce à l'utilisation de pièces recyclées	11,7 M\$
Économies directes estimatives réalisées par les titulaires de police grâce à la subrogation	10,3 M\$

## CHIFFRES IMPORTANTS

Nombre moyen de sinistres Autopac déclarés à la Société par jour ouvrable	1 102
Nombre total de sinistres Autopac déclarés	273 244
Nombre de demandes d'indemnisation pour dommages matériels présentées	257 051
Nombre total de demandes d'indemnisation pour vol présentées à Winnipeg	1 880
Nombre total de demandes d'indemnisation pour vol présentées ailleurs dans la province	799
Nombre de polices Autopac en vigueur (moyenne)	1 088 503

## STATISTIQUES DE LA SOCIÉTÉ POUR LES 5 DERNIÈRES ANNÉES

	2014/15	2013/14	Données redressées 2012/13	2011/12	2010/11
Primes émises (milliers de \$)	1 026 555	977 992	936 271	959,540	929,724
Sinistres survenus (milliers de \$)	844 875	861 137	746 482	701,850	418,411
Nombre de demandes d'indemnisation	273 244	287 741	287 105	277,201	275,763
Frais de règlement moyens (\$)	3 092	2 993	2 600	2,532	1,517
Frais de règlement (milliers de \$)	134 247	132 563	126 848	132,325	110,857
Autres charges (milliers de \$)	247 217	239 219	248 885	238,347	236,104
Résultat net (milliers de \$)	57 578	(44 846)	(34 940)	37,423	292,516
Résultat net après distribution de l'excédent (milliers de \$)	57 578	(44 846)	(34 940)	23,303	(29,162)
Placements à la fin de l'exercice (milliers de \$)	2 599 971	2 443 390	2 328 567	2,254,732	2,420,738
Total des actifs (milliers de \$)	3 215 049	3 028 171	2 881 133	2,787,210	2,992,030

# CONSEIL D'ADMINISTRATION

## **DEBOUT (DE GAUCHE À DROITE)**

TED MARCELINO

MARY JOHNSON, *vice-présidente*

JEANNE MILLIS

DAN GUIMOND, *membre d'office*

KAREN MacKINNON

WILLIAM SAUNDERS

MARTY DONKERVOORT

## **ASSIS (DE GAUCHE À DROITE)**

TERRY PRYCHITKO

JAKE JANZEN, *président du conseil*

DEBBIE MINTZ





## MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL

À la Société d'assurance publique du Manitoba, nous sommes fiers d'offrir à tous les Manitobains un accès universel à une assurance automobile multirisque abordable. Nous demeurons ainsi responsables envers nos clients et continuons de leur proposer de la valeur, nos tarifs se situant toujours parmi les plus bas au pays. Par exemple, un couple de Winnipeg, dont les conjoints sont âgés de 40 ans, et leur fils de 16 ans, tous trois affichant un dossier de conduite vierge, paieront 1 165 \$ pour assurer leur véhicule de marque Dodge Grand Caravan SE de 2010, comparativement à 2 231 \$ à Calgary et à 6 652 \$ à Toronto.

Bien que nos garanties soient parmi les meilleures au Canada, l'instabilité de la situation financière mondiale, l'imprévisibilité des régimes climatiques et l'évolution accélérée du secteur de la réparation des véhicules font en sorte que la diligence – y compris la limitation continue des coûts – est de mise. La Société s'efforce donc de cerner, d'évaluer et de mettre en œuvre des initiatives de réduction des charges opérationnelles et d'appliquer des mesures de restriction budgétaire pour s'assurer que toutes les dépenses sont appropriées et nécessaires. L'an dernier, sur chaque dollar payé en prime du régime Autopac de base, nous avons retourné 1,09 \$ aux Manitobains sous forme de prestations et d'indemnités, soit bien au-delà de la moyenne du secteur.

La Société d'assurance publique du Manitoba demeure fidèle à sa mission : « collaborer avec les Manitobains à la réduction des risques sur la route ». Nous tâchons de sensibiliser les gens et de les informer sur un certain nombre de sujets importants relatifs à la prévention, dont la distraction au volant, la conduite avec facultés affaiblies, l'excès de

vitesse et l'utilisation appropriée des dispositifs de retenue des occupants. Nos partenariats avec des organismes qui partagent nos valeurs nous aident à étendre la portée de nos messages.

Je tiens aussi à remercier l'équipe de direction, les gestionnaires et les employés de la Société d'assurance publique du Manitoba. La Société a encore une fois été choisie comme l'un des meilleurs employeurs du Manitoba par un conseil consultatif national. Nous devons cet honneur à un lieu de travail de grande qualité où le personnel peut collaborer, être responsable et innover, tout en offrant aux Manitobains la valeur à laquelle ils s'attendent et qu'ils méritent.

JAKE JANZEN  
Président du conseil d'administration

# ÉQUIPE DE DIRECTION

## DE GAUCHE À DROITE

WARD KEITH

*Vice-président, Développement des affaires et communications, et directeur des produits (par intérim)*

KATHY KALINOWSKY

*Avocate générale et secrétaire*

DAN GUIMOND

*Président et directeur général*

SHANNON LEPPKY

*Vice-présidente, Ressources humaines, et directrice des ressources humaines*

HEATHER REICHERT

*Vice-présidente, Finances, et directrice financière*

BRAD BUNKO

*Vice-président, Technologie de l'information et transformation des activités, et directeur de l'information*

CHRISTINE MARTIN

*Vice-présidente, Service à la clientèle, et directrice de l'exploitation*





## MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DIRECTEUR GÉNÉRAL

La mission de la Société d'assurance publique du Manitoba – « collaborer avec les Manitobains à la réduction des risques sur la route » – nous motive dans tout ce que nous entreprenons. Et nous comptons la réaliser en mettant l'accent sur la stabilité et la prévisibilité des tarifs grâce à des polices d'assurance automobile obligatoire dont les coûts sont parmi les plus bas au Canada, en collaborant avec nos partenaires et en diversifiant nos activités pour répondre à l'évolution des besoins des Manitobains.

La Société se prépare à l'avenir de bien des manières. D'abord dans le secteur de la réparation des véhicules, qui ne cesse d'évoluer du fait des changements introduits par les équipementiers dans la façon dont les véhicules sont construits et réparés. En effet, de plus en plus de véhicules sont composés de matériaux complexes comme l'aluminium et l'acier au bore. La réparation de ces matériaux exige des outils, une formation, du matériel et des installations différents de ceux utilisés pour l'acier conventionnel. Le secteur manitobain de la réparation-collision étant bien établi, il est tout à fait capable de relever le défi, sans compter que la Société collabore étroitement avec lui pour mettre au point des programmes de recherche et de formation abordables. Ensemble, nous sommes engagés à maintenir un secteur viable et à proposer des réparations sûres, fiables et de qualité à nos clients.

Notre planification à long terme s'étend à d'autres initiatives majeures, dont le Programme de renouvellement de l'enseignement de la conduite automobile à l'école dans le cadre duquel nous maximisons l'efficacité pédagogique en nous appuyant sur des technologies, des concepts d'apprentissage et des méthodes de prestation à jour. Par ailleurs, notre Stratégie et cadre de prévention des sinistres fait converger tous les éléments de la prévention des sinistres vers notre objectif général de réduction des demandes et des coûts d'indemnisation. En nous préparant adéquatement aux changements qui s'annoncent et à l'évolution de la technologie, non seulement nous réduirons les risques sur la route, mais nous réaliserons aussi une valeur maximale.

Nous savons que, tout en nous préparant à l'avenir, nous devons continuer à offrir la meilleure valeur qui soit au Manitoba. C'est pourquoi nous demeurons fondamentalement engagés en faveur de notre équation de la valeur, où les prix, les garanties, les services et l'accès se combinent. En fait, nous continuons d'offrir un accès garanti à une assurance multirisque abordable, indépendamment de l'âge ou du sexe des assurés ou de tout autre facteur arbitraire, et à des services où et quand nos clients en ont besoin. Le service à la clientèle étant primordial, la Société évolue et s'adapte constamment pour répondre aux besoins et aux attentes de ses clients, tout en maximisant son efficacité.

Pour les années qui viennent, je suis persuadé que la culture de collaboration, la responsabilité et l'innovation dont fait preuve la Société d'assurance publique Manitoba nous permettront de réaliser notre mission de réduction des risques sur la route tout en faisant bénéficier les Manitobains de notre équation de la valeur.

DAN GUIMOND  
Président et directeur général

# DE LA VALEUR POUR LES MANITOBAINS

La mission de la Société d'assurance publique du Manitoba est de « collaborer avec les Manitobains à la réduction des risques sur la route ».

Notre engagement à réaliser cette mission aujourd'hui et demain demeure inébranlable à une époque où les secteurs de la construction et de la réparation des véhicules connaissent des changements spectaculaires. Ces changements sont rendus nécessaires par l'utilisation accrue de matériaux complexes dans la construction automobile et de dispositifs de sécurité avancés, comme les technologies anticollision.

L'évolution de la technologie ne s'arrêtera pas, et nous verrons de plus en plus sur nos routes des véhicules autonomes sans conducteur, par exemple, puisque plusieurs modèles sont présentement à l'essai. C'est pourquoi nous nous positionnons et nous travaillons avec nos partenaires afin de toujours proposer des réparations sûres, fiables et de qualité qui réduisent les risques sur la route, tout en gérant la vitesse à laquelle les changements se produisent

actuellement dans le secteur de l'automobile.

À la Société d'assurance publique du Manitoba, nous sommes persuadés que les partenariats avec différents intervenants dans tous les volets de nos activités sont essentiels si nous voulons demeurer pertinents. Grâce à ces partenariats, nous continuons de proposer des solutions, des produits et des services de qualité à notre clientèle et d'offrir à tous les Manitobains la valeur qu'ils méritent et à laquelle ils s'attendent.

L'engagement fondamental en faveur de notre équation de la valeur, où les prix, les garanties, les services et l'accès se combinent, crée de la valeur pour notre clientèle. Il s'agit notamment de l'accès garanti à une assurance multirisque abordable, indépendamment de l'âge ou du sexe des assurés ou de tout autre facteur arbitraire, et à des services où et quand les Manitobains en ont besoin.

# ÉQUATION DE LA VALEUR

**PRIX** + **GARANTIE** + **SERVICES** + **ACCÈS** = **VALEUR**

UNE ASSURANCE ABORDABLE

UNE PROTECTION COMPLÈTE CONTRE LE COÛT DES COLLISIONS

DES SERVICES OÙ ET QUAND VOUS EN AVEZ BESOIN

DES GARANTIES ET DES SERVICES FACILES À OBTENIR ET SANS DISCRIMINATION

POUR TOUS LES MANITOBAINS



Grâce à la **COLLABORATION** avec nos partenaires, à notre **RESPONSABILITÉ** envers les Manitobains et à l'**INNOVATION** de nos produits et services, nous maintenons notre engagement à réduire les risques sur la route.



## DES RÉPONSES AUX BESOINS DE LA CLIENTÈLE

La Société d'assurance publique du Manitoba ne cesse d'évoluer afin de répondre aux besoins diversifiés de ses clients et de leur proposer les services auxquels ils s'attendent, tout en offrant un accès garanti à une assurance automobile abordable et à des réparations sûres et de grande qualité.

Pour continuer de nous améliorer, nous devons être constamment à l'écoute de nos clients. Nous nous efforçons de toujours servir leurs intérêts. Dans un contexte de croissance et de diversité accrue de la population manitobaine, de progrès technologiques constants et d'évolution du secteur de l'automobile, nous perfectionnons et adaptons nos produits et services en fonction de nos clients et de nos partenaires commerciaux.

Nous améliorons aussi la souplesse et la capacité de nos services, ce qui nous permet de répondre à la demande en période de pointe, de réduire le temps d'attente et de satisfaire à toutes les normes de service à la clientèle de manière économique. L'efficacité accrue se traduit par des avantages pour tous – nos clients, nos employés, nos partenaires commerciaux et l'environnement.

Pour un maximum de commodité, notre modèle de prestation de services combine la gestion des sinistres avec dommages matériels, la vente d'assurance, les épreuves de conduite et la délivrance des permis de conduire dans nos divers centres de services. Il y a huit centres de services à Winnipeg, dont trois stratégiquement situés qui offrent des heures de service prolongées la semaine et sont ouverts le samedi. Nous proposons des

services complets dans neuf autres localités : Arborg, Beausejour, Brandon, Dauphin, Portage la Prairie, Selkirk, Steinbach, Thompson et Winkler. Grâce à la force de nos employés et de nos partenaires commerciaux, dont un solide réseau de courtiers, les Manitobains disent bénéficier d'une expérience de service positive.

Notre Centre de contact est ouvert six jours sur sept et traite environ un million d'appels par an. Nous continuons d'apporter des changements opérationnels et d'améliorer la formation afin d'accroître l'efficacité et la capacité du service pour les Manitobains.

- » **91 % des Manitobains ayant effectué une transaction pour leur assurance Autopac ou leur permis de conduire auprès d'un agent Autopac ou à un centre de services se disent satisfaits du service reçu.**
- » **Environ sept Manitobains sur dix affirment que la Société d'assurance publique du Manitoba peut s'enorgueillir d'avoir un personnel motivé, bien formé et axé sur le service.**
- » **85 % des demandeurs se disent satisfaits du traitement général de leur demande d'indemnisation pour dommages matériels.**

« Grâce à nos relations de longue date avec la Société d'assurance publique du Manitoba, les clients ont accès aux produits et services Autopac où et quand ils en ont besoin. Ensemble, nous offrons des services exceptionnels à tous les Manitobains. »

– Russell Wasnie, président, Insurance Brokers Association of Manitoba





## LA RESPONSABILITÉ PAR LA PRÉVENTION DES SINISTRES

La Société d'assurance publique du Manitoba place les intérêts des clients au cœur de toutes ses activités. À titre de société d'État, elle est responsable devant les Manitobains et s'efforce de procurer à ses clients la meilleure valeur qui soit.

Notre Stratégie et cadre de prévention des sinistres rassemble tous les éléments de la prévention, chacun contribuant à sa façon, mais de manière complémentaire, à notre objectif général de réduction des demandes et des coûts d'indemnisation – économies dont profitent les assurés par le biais de primes peu élevées.

Un des éléments clés est la **prévention des vols de véhicules**. Ces vols ont chuté de 83 % à Winnipeg depuis 2004, et le nombre combiné de vols et de tentatives de vol dans l'ensemble de la province a reculé de 80 % depuis 2006, en partie grâce aux initiatives contre le vol de véhicules de la Société et de ses partenaires.

La **prévention de la fraude, la subrogation et le recouvrement** sont aussi des volets importants de notre Stratégie et cadre de prévention des sinistres. Au cours de l'exercice 2014-2015, la Section des enquêtes spéciales a économisé 7,7 M\$ en poursuivant les auteurs de demandes d'indemnisation frauduleuses ou suspectes, et le Service des comptes spéciaux et de la subrogation a recouvré 10,3 M\$ en coûts d'indemnisation.

L'amélioration de la **sécurité routière** contribue également à la prévention des sinistres et apporte une valeur accrue aux Manitobains.

Pour réaliser notre mission de « collaborer avec les Manitobains afin de réduire les risques sur la route », nous nous attaquons à des questions essentielles de sécurité routière au moyen de programmes d'éducation et de

sensibilisation en collaboration avec nos partenaires et intervenants. Ainsi, notre collaboration avec l'Association des chefs de police du Manitoba se traduit par des efforts coordonnés de sensibilisation et d'application de la loi pour lutter contre des problèmes majeurs comme la distraction au volant, la conduite avec facultés affaiblies, l'excès de vitesse et la mauvaise utilisation des dispositifs de retenue des occupants. De plus, nous finançons annuellement le programme Surveillance routière, une initiative de lutte contre l'alcool au volant qui combine une application accrue de la loi et une campagne de sensibilisation. Nous offrons aussi du financement à des initiatives d'application de la loi pour accroître la sécurité dans les zones scolaires et prévenir les distractions au volant. Et nous parrainons des organisations avec lesquelles nous nous associons pour améliorer la sécurité routière (on trouvera d'autres renseignements sur ces parrainages à la page 18). Nous disposons d'un système d'établissement des priorités ainsi que de cadres de conception et d'évaluation des programmes en sécurité routière pour nous assurer que nos efforts visent les bonnes questions avec les bons programmes en vue d'obtenir des résultats mesurables.

« L'amélioration de la sécurité sur nos routes exige à la fois sensibilisation et application de la loi, une combinaison qui serait impossible sans une alliance solide avec la Société d'assurance publique du Manitoba. »

– Chef Devon Clunis, président,  
Association des chefs de police du Manitoba

En 2014, la Société a lancé le simulateur de conduite avec texto. Ce simulateur interactif et novateur permet aux utilisateurs de vivre les conséquences de la distraction au volant dans un environnement sans risque. Ces derniers apprennent directement qu'en plus d'être illégal, il n'est pas possible de conduire prudemment tout en textant. En visant particulièrement les adolescents, nous avons aussi conservé la série d'exposés Amis pour la vie qui permet aux nouveaux et futurs conducteurs d'entendre des comptes rendus dramatiques des ravages physiques et psychologiques causés par la conduite avec facultés affaiblies.

En proposant un départ sûr aux nouveaux conducteurs par le biais d'un **enseignement de la conduite** efficace, nous participons aussi à la prévention des sinistres et à la réduction des demandes d'indemnisation. Nous continuons donc de parrainer fièrement le Programme d'enseignement de la conduite automobile à l'école en subventionnant les coûts de formation de plus de 12 000 participants chaque année. Afin de maximiser davantage l'efficacité du programme à produire des conducteurs compétents et prudents, la Société procède actuellement à un renouvellement pluriannuel de ce dernier. À la suite d'une analyse en profondeur de divers programmes d'enseignement de la conduite automobile, nous travaillons à l'amélioration du programme destiné aux adolescents du Manitoba en misant sur les technologies, les concepts d'apprentissage et les modes de prestation à jour. Il s'agira notamment de tester des technologies du



Les utilisateurs vivent les conséquences de la distraction au volant dans un environnement sans risque grâce à notre simulateur de conduite avec texto.

marché secondaire comme les systèmes anticollision, les logiciels de blocage de texte et la télématique automobile que l'on peut utiliser pour suivre les progrès des élèves dans l'acquisition d'habitudes de conduite sécuritaires. Nous étudierons aussi les possibilités d'augmenter la durée des pratiques de conduite tant par des approches classiques que par le recours aux simulateurs.

La Société d'assurance publique du Manitoba poursuit également ses efforts en vue d'améliorer les possibilités de formation des conducteurs des régions éloignées et de concevoir des programmes d'éducation routière abordables et de grande qualité adaptés aux populations d'immigrants et de réfugiés en pleine croissance au Manitoba ainsi qu'aux peuples des Premières Nations. Nous soutenons toujours Citizens' Bridge, un organisme communautaire qui aide les personnes à obtenir une formation en conduite automobile et leur permis de conduire. Nous avons aussi lancé de nouveaux programmes avec l'Immigrant and Refugee Community Organization of Manitoba en vue d'offrir une formation en conduite automobile aux immigrants et réfugiés nouvellement arrivés et de soutenir les citoyens du nord du Manitoba inscrits à des programmes de formation et de placement professionnels parrainés par la province à Thompson, Flin Flon et The Pas.

La Société administre aussi le nouveau **Programme des pneus d'hiver** du Manitoba, qui offre aux Manitobains admissibles un financement à faible intérêt pour l'achat de pneus d'hiver approuvés. Près de 30 000 personnes ont ainsi financé l'achat de leurs pneus d'hiver depuis le lancement du projet pilote à l'automne 2014.

Parmi les autres éléments clés de notre Stratégie et cadre de prévention des sinistres, il y a l'**échelle des cotes de conduite** et le **Programme de gestion du régime d'assurance de base des parcs automobiles**, qui reconnaissent tous deux les comportements sécuritaires, les **programmes administrés aux termes de la Loi sur les conducteurs et les véhicules**, nos produits d'assurance concurrentiels ainsi que nos **recherches et formations en dommages matériels**. Pour en savoir davantage sur les initiatives relatives aux dommages matériels, voir la page 14.

« **Comme jeune conductrice, je veux être en sécurité sur la route et je veux que les gens autour de moi le soient aussi. Le Programme d'enseignement de la conduite automobile à l'école m'a donné confiance en moi, m'a enseigné les écueils et les règles de la route et m'a aidée à adopter une conduite sécuritaire pour la vie.** »

- **Santina Wozny,**  
élève du programme d'enseignement de la conduite automobile



## DES RÉPARATIONS SÛRES ET DE QUALITÉ

Le secteur de la réparation des véhicules évolue, de plus en plus de véhicules étant composés de matériaux complexes, comme l'acier au bore, l'aluminium et la fibre de carbone, plutôt que d'acier conventionnel.

Ces nouveaux matériaux sont solides et légers, mais on ne peut les réparer de la même manière que l'acier conventionnel. Il faut que les ateliers de réparation engagent des ressources additionnelles, et le secteur manitobain de la réparation-collision est tout à fait capable de relever le défi. De plus en plus de véhicules étant faits de ces matériaux complexes, le secteur se prépare à relever le défi en investissant dans la formation, l'outillage, le matériel et les installations afin de continuer à exécuter des réparations sûres, fiables et de qualité.

Selon l'Inter-Industry Conference on Auto Collision Repair, organisme international à but non lucratif voué à la formation dans le secteur de la réparation-collision, les constructeurs automobiles devraient proposer plus de 240 modèles redessinés ou nouveaux en 2016. Outre l'utilisation de matériaux plus complexes, les constructeurs répondent à la demande du consommateur en ce qui concerne les technologies anticollision et autres dispositifs électroniques.

La mission de la Société d'assurance publique du Manitoba, « collaborer avec les Manitobains afin de réduire les risques sur la route », c'est aussi de travailler avec le secteur de la réparation afin de proposer des réparations sûres, fiables et de qualité aux conducteurs manitobains. Par la formation et la recherche, nous soutenons les ateliers de réparation au cours de cette période de transition pour qu'ils puissent relever les défis que posent la conception et la construction de plus en plus complexes des véhicules et qu'ils continuent d'exécuter des réparations de qualité qui aident à garder nos routes sûres. Nous utiliserons nos économies d'échelle pour faire en sorte que les Manitobains obtiennent des réparations adéquates en offrant un soutien aux métiers spécialisés par l'élaboration

et la prestation d'une formation abordable avec la création d'une installation améliorée de recherche et de formation spécialisées.

Nous continuons aussi de contribuer à un secteur de la réparation solide et durable par nos incitatifs financiers destinés aux apprentis inscrits, le parrainage de Compétences Manitoba, organisme à but non lucratif qui fait la promotion des métiers spécialisés et des secteurs technologiques, et un engagement soutenu auprès de l'Automotive Trades Association et de la Manitoba Motor Dealers Association. Nous travaillons aussi avec les équipementiers par le biais du comité sur la réparation-collision de Constructeurs mondiaux d'automobiles du Canada afin de demeurer au fait des progrès et de transmettre l'information au secteur manitobain de la réparation des véhicules.

En collaboration secteur de la réparation, nous travaillons à la création d'un modèle de service et de réparation sûre des véhicules qui permette de relever les défis que posent la construction de plus en plus complexe des véhicules et l'approvisionnement en pièces, l'évolution des attentes du consommateur et la nécessité de continuer à produire une cohorte de techniciens spécialisés dans tout le secteur de la réparation. Cela comprend notre Programme de restructuration de l'indemnisation des dommages matériels, une initiative à long terme visant à simplifier le processus de demande d'indemnisation pour dommages matériels. Dans les années qui viennent, nous continuerons d'assurer des réparations sûres, fiables et de qualité, de contenir les coûts partout où cela est possible dans le cycle de l'indemnisation et de travailler avec le secteur de la réparation des véhicules pour assurer un service à la clientèle de grande qualité.

« La Société d'assurance publique du Manitoba, la Manitoba Motor Dealers Association et d'autres partenaires du secteur s'efforcent de continuer à offrir les services de réparation de grande qualité auxquels s'attendent tous les Manitobains. »

– Kent Ledingham, président, Manitoba Motor Dealers Association

« Je suis à même de constater l'engagement de la Société d'assurance publique du Manitoba auprès du secteur de la réparation-collision en vue des multiples changements qui s'en viennent. On veut préparer les ateliers de réparation par le biais de la formation et de la recherche, ce qui aidera notre secteur à prospérer, tout en prenant soin du consommateur. Faire en sorte que tous les Manitobains aient droit à des réparations de qualité quand ils en ont besoin, voilà un objectif commun de l'Automotive Trades Association et de la Société d'assurance publique du Manitoba. »

– Ryan Kehl, ancien président, Automotive Trades Association – Manitoba

« Notre récente entente de quatre ans, qui constitue une proposition gagnante-gagnante pour tous les intervenants, ouvre la porte à un esprit de collaboration renouvelé entre l'assureur, la Société d'assurance publique du Manitoba et les installations de réparation que représente la Manitoba Commercial Vehicle Repair Association. La Société d'assurance publique du Manitoba fait clairement sienne l'approche selon laquelle la collaboration pour servir nos clients communs renforce le secteur du transport du Manitoba. »

– Don Bailey, négociateur en chef, Manitoba Commercial Vehicle Repair Association

SE PRÉPARER

## AUX CHANGEMENTS DANS LE SECTEUR



**L'aluminium** et les matériaux composites sont de plus en plus courants

**2010**



Ford lance sa camionnette F-150 avec carrosserie en aluminium

**2015**



**Plus de la moitié des véhicules neufs vendus** ne seront pas dotés d'un moteur à essence conventionnel (il y aura davantage de véhicules

**2017**



**La moitié du parc automobile manitobain** sera composée de véhicules faits de matériaux complexes

General Motors devrait lancer une camionnette avec carrosserie en aluminium

**2018**



Des véhicules avec **autopilote urbain** pourraient parcourir nos rues

**2022**



**Des véhicules complètement autonomes** pourraient sillonner nos routes

**2025**

Sources: Société d'assurance publique du Manitoba (2015).  
Navigant Research (2014). The Wall Street Journal (2015).  
The Boston Consulting Group (2015).



# LE SOUTIEN DES MANITOBAINS ACCIDENTÉS PAR LE RÉGIME DE PROTECTION CONTRE LES PRÉJUDICES PERSONNELS

Par le biais du Régime de protection contre les préjudices personnels (RPPP), la Société d'assurance publique du Manitoba administre, au nom de la province du Manitoba, des garanties multirisques et de catégorie mondiale afin de soutenir les Manitobains qui se rétablissent de blessures subies dans des accidents de la route.

Le RPPP fait en sorte qu'aucun Manitobain qui subit des blessures dans un accident de la route au Canada et aux États-Unis ne soit laissé sans les ressources nécessaires, que les primes du régime Autopac demeurent stables, prévisibles et abordables et que les Manitobains touchent rapidement des indemnités adéquates et justes pour les pertes subies dans un accident de la route.

À mesure qu'évolue notre modèle de prestation de services, nous continuons d'établir des pratiques exemplaires en matière de rétablissement des personnes blessées et d'améliorer la prestation du RPPP afin d'accroître la satisfaction des assurés et de permettre une qualité de vie. La Société continuera aussi d'examiner des moyens novateurs d'aider les assurés ayant subi des lésions catastrophiques à satisfaire leurs besoins résidentiels particuliers. En 2014, on a entrepris à Brandon la construction d'une

résidence avec soins partagés, qui devrait ouvrir en 2015 et offrir un logement permanent et à long terme aux demandeurs d'indemnisation ayant subi un traumatisme cérébral.

« Mon gestionnaire de cas et la Société d'assurance publique du Manitoba se sont très bien occupés de moi. Ils m'ont aidé à retrouver ma qualité de vie et ils sont là si j'ai besoin d'eux. Ils m'ont aussi aidé à modifier ma première maison, ce qui est fantastique. »

– Jonathan Burzuik,  
demandeur d'indemnisation pour  
blessures



- » 82 % des demandeurs d'indemnisation pour blessures se disent satisfaits de leur expérience avec la Société d'assurance publique du Manitoba.
- » 81 % des demandeurs d'indemnisation pour blessures reconnaissent que leurs indemnités sont justes.
- » 83 % des demandeurs d'indemnisation pour blessures affirment que la Société d'assurance publique du Manitoba leur a donné ce à quoi ils avaient droit aux termes du Régime de protection contre les préjudices personnels sans qu'ils aient à le demander.

# SÉCURITÉ ET BIEN-ÊTRE ACCRUS DANS LA COLLECTIVITÉ

La Société d'assurance publique du Manitoba et ses employés ont à cœur le bien-être social et économique de nos collectivités.



Nous travaillons avec nos partenaires partout dans la province afin de soutenir des programmes et des initiatives qui améliorent la qualité de vie des Manitobains et sont conformes à notre mission de « collaborer avec les Manitobains à la réduction des risques sur la route ».

Dans le cadre de nos efforts de prévention des sinistres (voir page 12), nous continuons de collaborer étroitement avec deux organismes en vue d'accroître la sécurité routière, à savoir MADD Canada et TADD Manitoba. Nous parrainons aussi le programme Surveillance routière, le Programme de patrouille de citoyens, le Programme de brigade scolaire et le Programme de vérification des sièges d'auto pour enfant du Manitoba, et nous sommes le principal commanditaire d'Opération Nez rouge. Aux termes de notre partenariat avec la Régie des transports de Brandon et la Régie des transports de Winnipeg, nous offrons un service d'autobus gratuit la veille du jour de l'An par le biais du programme Ride Free, Ride Safe. La Société d'assurance publique du Manitoba est également un des commanditaires principaux du Transportation Options Network for Seniors, qui propose des programmes communautaires pour sensibiliser les Manitobains aux problèmes auxquels sont confrontés les conducteurs vieillissants et aux options de transport offertes dans la collectivité.

Afin d'étendre la portée de notre mission, nous soutenons un certain nombre d'organismes et d'initiatives communautaires, dont la Journée vélo-boulot, la Children's Rehabilitation Foundation, la zone d'amélioration commerciale (ZAC) du centre-ville de Winnipeg, Habitat pour l'humanité, le Centre des sciences de la santé, Jeunes Entreprises, Manito Ahbee, la Manitoba Brain Injury Foundation, la Fondation Rick Hansen, la Riverview Health Centre Foundation, les Olympiques spéciaux Manitoba, Compétences Manitoba, Sport Manitoba, la journée WE Day, le Winnipeg Folk Festival, Winnipeg et Manitoba Crime

Stoppers et la Parade de la fierté de Winnipeg. Par cet appui, nous contribuons à la qualité de vie des Manitobains tout en faisant la promotion des produits et services de la Société et en concrétisant notre engagement envers la responsabilité sociale.

Durant des événements tenus au Investors Group Field, la Société d'assurance publique du Manitoba a permis le stationnement payant à son Centre de services adjacent et a versé le produit à des organismes, dont les Big Brothers Big Sisters of Winnipeg, Inner City Youth Alive Inc., Kendra's Walk, Macdonald Youth Services, le Ma Mawi Wi Chi Itata Centre, le Manitoba Camping Association Sunshine Fund, Peaceful Village, Rossbrook House, la Spence Neighborhood Association, The Dream Room Project, West Broadway Youth Outreach et YMCA-YWCA de Winnipeg. Nous avons aussi donné de la monnaie Canadian Tire trouvée dans des véhicules de récupération et non réclamée au Main Street Project. La Société collabore par ailleurs avec la province du Manitoba pour administrer la délivrance de plaques d'immatriculation spécialisées, qui produit des recettes importantes pour des fondations et des programmes de bienfaisance.

Mais ça ne s'arrête pas là. Nos employés sont fiers d'organiser des campagnes de financement et d'y participer et de faire du bénévolat dans des activités communautaires. En 2014, 73 % des membres du personnel – un pourcentage record – ont contribué à la campagne Centraide dans les lieux de travail, qui a recueilli 378 000 \$. Le personnel a aussi contribué ou donné de son temps à des organismes caritatifs et communautaires. Il s'agit notamment de Brush Up Winnipeg, du CEO Sleepout, du Christmas Cheer Board, de Craig Street Cats, du Jour de la Terre, d'Habitat pour l'humanité, de la Fondation des maladies du cœur et de l'AVC, de l'Immaculate Conception Drop-In Centre, de Koats for Kids, de la division manitobaine de l'Association canadienne pour la santé mentale, du Manitoba Dragon Boat Festival, de l'Opération Donation en soutien à Winnipeg Harvest, du Défilé du père Noël, de la journée WE Day, du Winnipeg Fire Paramedic Service Half Marathon et du Winnipeg Pet Rescue Shelter.

« Nous sommes très impressionnés par la générosité, le travail acharné et l'engagement dont ont fait preuve nos collègues de travail à la Société d'assurance publique du Manitoba pour la campagne de 2014 de Centraide. C'est à l'image de la belle équipe d'employés que nous formons. Nos extraordinaires efforts combinés ont et continueront d'avoir un énorme effet positif sur les Manitobains. »

– Paul Sekhon et Steve Taylor, coprésidents, Campagne 2014 de Centraide



« CAA Manitoba apprécie le soutien continu que la Société d'assurance publique du Manitoba offre au Programme de brigade scolaire, qui contribue à améliorer la sécurité de nos enfants et celle des autres piétons, des cyclistes et des automobilistes dans les collectivités de la province. »

– Mike Mager, président, CAA Manitoba

« MADD Brandon & Area s'efforce de stopper la conduite avec facultés affaiblies et soutient les victimes de ce crime violent. Les efforts que déploie la Société d'assurance publique du Manitoba pour que nos routes soient sûres et pour appuyer des organismes communautaires comme le nôtre sont essentiels et sont la preuve d'une conscience sociale très élevée. Nous sommes fiers de compter la Société d'assurance publique du Manitoba parmi nos partenaires dans la lutte en vue de mettre fin à la conduite avec facultés affaiblies dans la province. »

– Nikki Boggs, présidente,  
MADD Brandon & Area

The background of the cover is a blurred image of a road stretching into the distance under a bright sun. A large, multi-colored rainbow arches across the upper half of the image. The text 'RAPPORT DE GESTION' is printed in white, bold, sans-serif font in the lower right quadrant.

# **RAPPORT DE GESTION**

# PROFIL DE LA SOCIÉTÉ

## MISSION DE LA SOCIÉTÉ

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

## 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 de sensibilisation et des contrôles qui aident et encouragent les Manitobains à acquérir les connaissances et les aptitudes nécessaires pour éviter les accidents.

Nos employés fournissent un service compétent avec attention, efficacité et fierté bien méritée et ils sont récompensés comme il se doit pour leur contribution à la réalisation des objectifs de la Société. Cette dernière 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 de la Société à la province.

## VALEURS DE LA SOCIÉTÉ

La Société d'assurance publique du Manitoba accorde beaucoup d'importance aux éléments suivants :

### 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.

### 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.

### Le 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.

### 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.

### L'excellence et 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.

### 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 tant au permis de conduire qu'à 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 la route. 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'application 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, un montant de 91,7 M\$ a ainsi été mis de côté, puis le fonds a été fermé.

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 sont aussi responsables de l'inscription aux cours de conduite et des rendez-vous pour les examens de conduite.

Les clients réagissent très favorablement au service rendu par nos courtiers. Dans l'ensemble, 92 % des clients qui ont renouvelé leur permis de conduire et leur assurance auprès d'un courtier Autopac se sont dits satisfaits du service reçu. Plus particulièrement, l'an dernier, 94 % des clients ont déclaré avoir obtenu un service rapide auprès d'un courtier, 90 % ont indiqué que les opérations sur leur compte avaient été traitées promptement, et 97 % ont dit que les courtiers les avaient traités de manière courtoise et polie.

Le solide partenariat entre la Société et son réseau de courtiers est un élément essentiel de son modèle de prestation de services et améliore la valeur transmise aux clients partout dans la province.

### Centres de services

Nos centres de services offrent de façon pratique tout un éventail de services à un seul endroit, dont les services d'immatriculation, de permis de conduire et d'assurance, la gestion des demandes d'indemnisation pour dommages matériels et corporels, les examens de conduite ainsi que l'inspection des véhicules et l'application des normes. Il y a des centres de services dans dix collectivités de la province – Arborg, Beausejour, Brandon, Dauphin, Portage la Prairie, Selkirk, Steinbach, Thompson et Winkler – et à huit endroits à Winnipeg.

L'an dernier, dans le cadre de ses efforts continus en vue d'améliorer l'expérience des clients sous le modèle des centres de services, la Société a terminé l'agrandissement et la rénovation de son centre de Portage la Prairie. À la fine pointe, cette installation, qui a permis la fermeture

du dernier bureau isolé de la Division des permis et immatriculations de la province, répondra mieux aux besoins des Manitobains, aujourd'hui et demain, tout en contribuant à notre engagement de responsabilité accrue sur le plan du fonctionnement et des finances. Ce dernier agrandissement étant terminé, tous nos centres de services sont désormais conformes au modèle centre de services afin d'assurer le même niveau de service à chacune de nos installations.

## GOUVERNANCE 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 d'administration est aussi chargé de l'élaboration et de l'approbation des politiques et il assume des fonctions de suivi et de surveillance. Le conseil d'administration compte actuellement neuf membres. Le président et directeur général de la Société est membre d'office du conseil d'administration et de ses comités. 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 d'administration 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 créé une ligne téléphonique pour la divulgation anonyme et confidentielle d'actes répréhensibles afin de recevoir, conserver et traiter les plaintes relatives aux activités potentiellement illégales ou préjudiciables pour

l'intérêt public et aux soupçons de fraude ou de mauvaise gestion financière par les employés. 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'un tiers indépendant 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 punir les responsables d'abus, pas ceux qui signalent ces abus.

Aucun signalement n'a été fait à la ligne téléphonique pour la divulgation d'actes répréhensibles pendant la période du 1er mars 2014 au 28 février 2015.

## 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 au président et directeur général. 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.

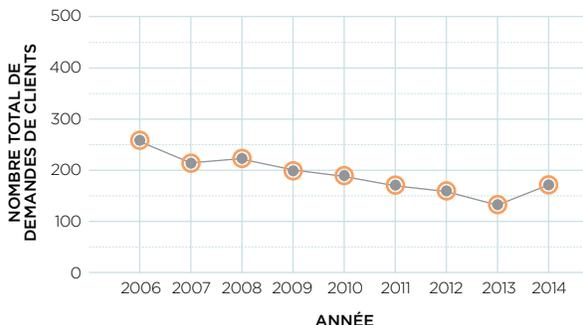
Bon nombre des questions soumises au Bureau proviennent de l'ombudsman provincial, du personnel et des clients. Les demandes de renseignements relatives au système ou aux politiques peuvent aussi être transmises par la Section des relations avec la clientèle, qui s'occupe principalement de la clientèle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

Le nombre de demandes traitées par le Bureau a augmenté au cours du dernier exercice, renversant ainsi une tendance à la baisse. Le total de l'exercice est de 170 demandes, soit plus que les 131 de l'an dernier. La Société continue d'améliorer ses processus de traitement des préoccupations grandissantes et de détection des demandes redondantes.

### Résultats du Bureau pour 2014

Au cours de l'exercice 2014-2015, le Bureau de protection contre les pratiques discriminatoires a reçu 170 demandes documentées des sources suivantes :

Clients	»	29
Demandes officielles de l'ombudsman	»	4
Demandes non officielles de l'ombudsman	»	124
Renvois internes	»	13



**Le Bureau a recommandé à la Société de réviser sa décision dans 21 situations, soit 12,4 % des cas examinés.**

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

En application de l'article 14 de la *Loi sur le développement durable* (1997), la Société n'a connu aucun incident environnemental entre le 1er mars 2014 et le 28 février 2015.

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. Au cours de l'exercice, l'efficacité énergétique moyenne du parc de véhicules ordinaires a légèrement baissé, passant de 11,2 litres par 100 km à 11,6 litres.

### 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 (Leadership in Energy and Environmental Design) pour les nouvelles constructions : une certification or, deux certifications argent et une certification en cours.

» Certification BOMA BEST (Building Owners and Managers Association) : neuf.

» Certification Green Globes : quatre.

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 de 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 de CVC importants

» éléments à haute efficacité (chaudières, appareils de toit, appareils de chauffage)

» thermopompes géothermiques utilisant la température du sol pour chauffer et refroidir le bâtiment

» systèmes de récupération de chaleur à glycol réutilisant 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 le plancher

### Conservation de l'électricité

» éléments de conception (tablettes réfléchissant la lumière, fenêtres hautes, puits de lumière dans les garages) dans les installations plus récentes pour mieux utiliser la lumière naturelle et réduire 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	Résultats (2014/15)
Nouveaux biens-fonds pour déterminer les considérations environnementales	» Aucune contamination décelée.
Qualité de l'eau de puits aux endroits où un puits est utilisé	» Les tests n'ont décelé aucun signe de colibacille ni de coliformes.
Eaux de ruissellement et sédiments pour détecter les contaminants liés aux véhicules	» Les tests ont décelé de très faibles concentrations de contaminants, qui sont toutes conformes aux niveaux acceptables.
Audits des déchets pour évaluer le succès du recyclage et les possibilités de recyclage	» Les résultats améliorés sont inchangés par rapport à l'exercice précédent.

## Recyclage et utilisation de produits recyclés

La Société a adopté des programmes de recyclage des déchets en formes utilisables et encourage l'utilisation de produits contenant des matières recyclées.

Résultats (2014-2015)	Activité
28 406	» véhicules de récupération vendus à des récupérateurs d'automobiles et au public pour être reconstruits ou utilisés pour des pièces de remplacement
17 835	» véhicules de récupération dont on a enlevé le fréon du système de climatisation
757	» véhicules construits avant 1995 vendus à la ferraille
	<b>Matières recyclées</b>
174	» ordinateurs et dispositifs connexes
189,5	» tonnes de papier, de carton et de contenants en plastique et en métal
64 119	» pièces recyclées utilisées dans les réparations de sinistres
140	» kilogrammes de piles et d'appareils électroniques

# OBJECTIFS, STRATÉGIES ET MESURES DE LA SOCIÉTÉ

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 exigés 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 et de limitation des coûts.
- 1.3 Améliorer l'efficacité et la commodité du réseau de distribution et de service de la Société en réduisant ou en 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 Accroître le pourcentage des produits provenant des revenus de placements sans dépasser les niveaux de risque acceptables.
- 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

### MESURES

	 <b>HOMME DE 21 ANS</b> Sans demande d'indemnisation ni condamnation	 <b>COUPLE DE PERSONNES DE 35 ANS</b> Les deux sans demande d'indemnisation ni condamnation	 <b>COUPLE DE PERSONNES DE 40 ANS</b> Les deux sans demande d'indemnisation ni condamnation  <b>FILS DE 16 ANS</b> Claims and conviction free
Tarifs de 2015 fondés sur :			
Véhicule Dodge Caravan SE 2010			
Franchise d'assurance tous risques de 500 \$			
Assurance de responsabilité civile de 2 000 000 \$			
<b>WINNIPEG</b>	<b>1 414 \$</b>	<b>1 120 \$</b>	<b>1 165 \$</b>
<b>CALGARY</b>	<b>3 126 \$</b>	<b>1 448 \$</b>	<b>2 231 \$</b>
<b>TORONTO</b>	<b>7 340 \$</b>	<b>3 718 \$</b>	<b>6 652 \$</b>

Nota. 1. Le Dodge Caravan SE 2010 est le véhicule de tourisme le plus immatriculé au Manitoba.

2. Les Manitobains paient moins en 2015 pour leur assurance automobile que dans la plupart des 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.claims benefits.

### STRATÉGIES

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

### MESURES



## 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.products and services that will enhance the value it delivers to Manitobans.

### STRATÉGIES

- 3.1 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.
- 3.2 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.
- 3.3 Services de garanties supplémentaires pour risques spéciaux (SGS) – 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 un choix de marché stable qui favorise les partenariats à long terme.

- 3.4 Recourir aux économies d'échelle pour aider à faire en sorte que les Manitobains bénéficient de réparations sûres, de qualité et fiables en soutenant les métiers spécialisés par la conception et la prestation d'une formation abordable.
- 3.5 Exploiter notre modèle de prestation de services de manière à répondre aux attentes des clients, en offrant une accessibilité et une commodité accrues.
- 3.6 Augmenter la valeur que la Société apporte aux Manitobains en tirant parti de l'efficacité de sa technologie et de ses réseaux de distribution pour concevoir des solutions innovantes et rentables qui sont avantageuses pour les clients.
- 3.7 Améliorer la relation de service entre les conducteurs et les propriétaires de véhicule et la Société en modernisant les processus opérationnels et en veillant à ce que tous les aspects de l'évaluation des risques que pose un conducteur soient clairs, justes et appliqués uniformément.

### MESURES



## 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.

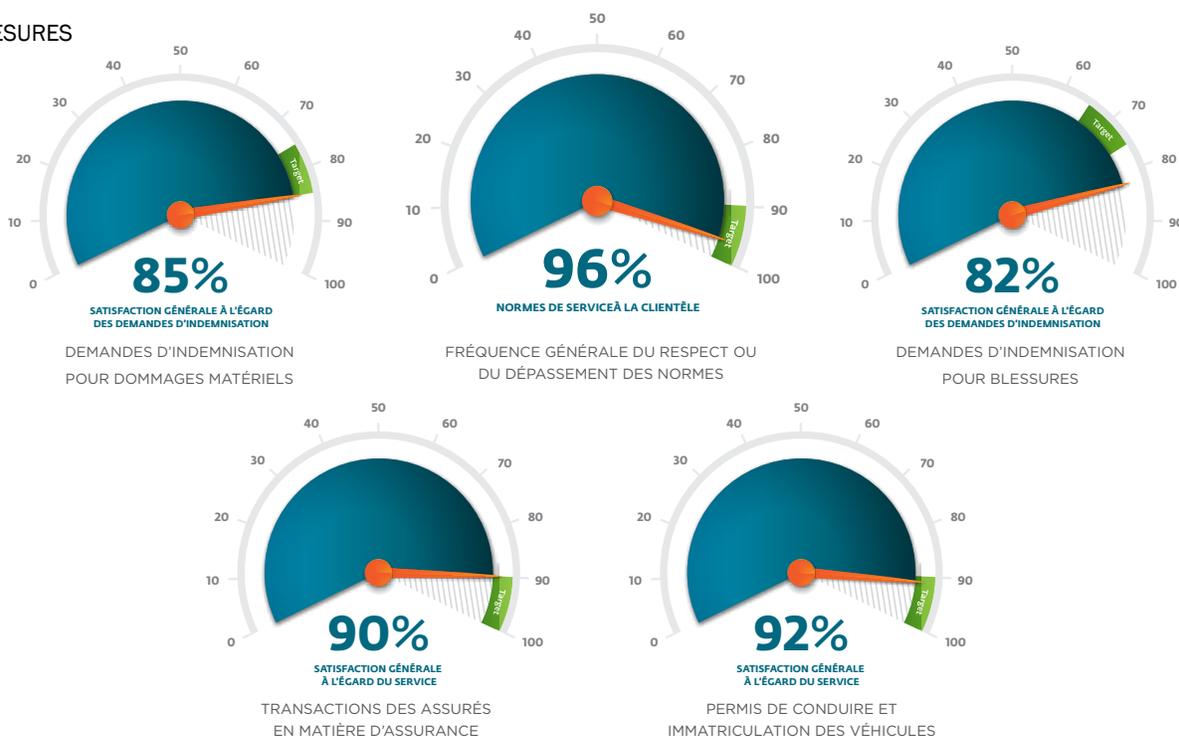
### STRATÉGIES

- 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 le total des capitaux propres dans les fourchettes cibles établies.

### STRATÉGIES

- 5.1 Maintenir notre stabilité financière en tarifiant adéquatement les primes, en améliorant les revenus de placements et en maintenant le total des capitaux propres 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 le total des capitaux propres dans chaque secteur d'activité.

## MEASURES



TOTAL DES CAPITAUX PROPRES  
DE L'ASSURANCE DE BASE



TOTAL DES CAPITAUX PROPRES  
DES GARANTIES FACULTATIVES



TOTAL DES CAPITAUX PROPRES  
DES SGS

## 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 Instaurer une culture de collaboration, de responsabilité et d'innovation accrues.
- 6.2 Entretenir une culture qui attire et retient une main-d'œuvre diversifiée.
- 6.3 Continuer de fournir une orientation claire et de favoriser un style de gestion qui reflète nos valeurs et qui soutient l'engagement des employés envers l'organisation.
- 6.4 Recourir à des stratégies de gestion du changement qui soutiennent la communication, l'information et la formation des employés et facilitent les changements organisationnels.

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

### MEASURES



NIVEAU DE SATISFACTION DES EMPLOYÉS\*

\*Enquête sur l'opinion des employés 2011

## OBJECTIF 7

Mener des initiatives de sécurité des conducteurs et des véhicules qui réduisent les risques et protègent les Manitobains dans 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 conducteurs manitobains atteignent et maintiennent des normes établies de connaissances, de compétences et de comportement pour avoir accès aux routes du Manitoba.
- 7.3 Réduire les risques sur la route en collaborant avec le secteur de la réparation des véhicules et en le soutenant afin d'assurer des réparations sûres, de qualité et fiables aux Manitobains.

- 7.4 Veiller à ce que les véhicules et les réparations de véhicules respectent les normes provinciales d'intégrité mécanique et à ce que les réparations soient effectuées conformément aux pratiques exemplaires les plus récentes du secteur.
- 7.5 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.
- 7.6 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.

- 7.7 Accroître les activités de sensibilisation et de recherche en sécurité routière, affiner et cibler les campagnes publicitaires et chercher des moyens novateurs de rejoindre les Manitobains avec des messages de sécurité routière en misant sur les technologies les plus récentes.
- 7.8 Créer des partenariats avec des groupes communautaires partout au Manitoba qui appuient des initiatives locales qui multiplient les possibilités de sensibilisation et d'éducation à la sécurité routière.

#### MEASURES



## RÉSULTATS DES ACTIVITÉS

### ENSEMBLE DE LA SOCIÉTÉ

Au cours de l'exercice, pour chaque dollar de produits gagnés, la Société a versé aux Manitobains 94 cents en prestations d'indemnisation. Les charges opérationnelles, y compris les frais liés à la réglementation et aux appels, ont coûté 12 cents par dollar de produits gagnés, tandis que les commissions aux courtiers et les impôts sur les primes ont coûté 10 cents. Cela s'est traduit par une perte technique de 16 cents, contrebalancée par des revenus de placements de 21 cents par dollar de produits. La Société a donc enregistré un gain net de 5 cents pour chaque dollar de produits gagnés pendant l'exercice.

#### Exercice considéré et exercice précédent

En 2014-2015, la Société a enregistré un gain net de 57,6 M\$, soit un résultat net supérieur de 102,4 M\$ à celui de l'exercice précédent. La hausse de 51,4 M\$ des résultats techniques est principalement attribuable à une augmentation de 44,9 M\$ des produits gagnés. Le résultat net a également bénéficié d'un accroissement de 51 M\$ des revenus de placements par rapport à l'exercice antérieur.

#### Produits

En 2014-2015, le total des produits gagnés s'est élevé à 1,1 G\$, soit une hausse de 4,4 % sur 2013-2014.

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*.

#### Coûts 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 neuf années d'observation de l'évolution des choses sous cette méthode d'établissement des réserves pour les sinistres non encore réglés avec paiements périodiques continus. Cette observation montre une constance relative dans la matérialisation périodique des demandes d'indemnisation depuis l'adoption de la nouvelle méthode en 2005.

En 2014-2015, le coût total des sinistres assumé par la Société a baissé de 16,4 M\$ par rapport à 2013-2014 pour s'établir à 992,9 M\$. Le recul est principalement attribuable au montant afférent aux sinistres survenus, soit 844,9 M\$, qui représente une baisse de 16,2 M\$ sur l'exercice antérieur. De ce montant, les sinistres avec dommages corporels survenus ont augmenté de 65 M\$, tandis que les sinistres avec dommages matériels ont baissé de 81,2 M\$. Le nombre total de sinistres déclarés a chuté de 14 497, passant de 287 741 en 2013-2014 à 273 244 en 2014-2015.

L'augmentation de 65 M\$ au chapitre des sinistres avec dommages corporels survenus est principalement due à une hausse de 120,6 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 et d'un montant de 27,1 M\$ au titre d'une matérialisation défavorable des demandes d'indemnisation, compensée par une baisse nette de 82,7 M\$ au titre de la gravité et du volume des sinistres avec dommages corporels.

La baisse de 81,2 M\$ au chapitre des sinistres avec dommages matériels est partiellement attribuable à une chute de 15 030 des demandes de règlement pour collision, ou 8,9 %, pour passer de 168 524 l'an dernier à 153 494 en 2014-2015. De plus, la gravité des sinistres avec dommages matériels s'est traduite par une baisse totale de 17 M\$ en 2014-2015.

## Utilisation de chaque dollar de prime

Coût total des sinistres	0,94 \$	}	TOTAL DES PRODUITS GAGNÉS	1,00 \$
Charges opérationnelles, frais de réglementation et d'appel	0,12 \$		- TOTAL SINISTRES ET CHARGES	1,16 \$
Commissions des courtiers	0,07 \$		= PERTE TECHNIQUE	(0,16) \$
Impôts sur les primes	0,03 \$		+ REVENUS DE PLACEMENTS	0,21 \$
			= RÉSULTAT NET	0,05 \$

## Changement climatique

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

Pendant 25 ans, soit de 1971 à 1996, la Société n'a jamais fait face à des coûts des sinistres causés par la grêle assez importants pour justifier 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.

En 2014-2015, nous n'avons connu aucune tempête de grêle importante justifiant une demande de règlement de réassurance, et les demandes d'indemnisation découlant de tempêtes de grêle ont représenté 13,8 M\$ du coût total des sinistres assumé par la Société. En 2013-2014, la Société avait engagé des frais de 23,5 M\$ pour des sinistres associés à la grêle. Il y a eu beaucoup moins de tempêtes de grêle en 2014-2015 qu'au cours des dernières années.

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

## Charges

Le total des charges s'est inscrit à 233,4 M\$, une hausse de 9,7 M\$ par rapport à l'exercice précédent. L'augmentation est principalement attribuable à l'amortissement de coûts engagés antérieurement et associés à la mise en œuvre des projets d'optimisation des technologies de l'information, dont le système de reprise après catastrophe et le nouveau système de gestion des ressources humaines. Par ailleurs, les commissions et les impôts sur les primes ont également augmenté puisqu'ils suivent la hausse des primes.

Les charges opérationnelles sont réparties entre les activités visées par le régime d'assurance de base, les garanties facultatives, les services de garanties

supplémentaires pour risques spéciaux et la Loi sur les conducteurs et les véhicules (secteurs d'activité) selon leur part des charges communes, telle 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 quatre secteurs d'activité. Les charges sont ventilées selon 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. Dans les faits, le modèle intégré de prestation des services de la Société fait en sorte que le coût de la prestation des services indiqués ci-dessus est plus faible que si chaque service était offert de manière autonome.

## Revenus de placements

Le total des revenus de placements, après déduction des baisses de valeur et des frais de gestion des placements, s'est inscrit à 226,1 M\$, comparativement à 175,1 M\$ l'an dernier, soit une augmentation de 29,1 %. La hausse de 51 M\$ est principalement attribuable au recul des taux d'intérêt, qui s'est traduit par un gain plus élevé que prévu dans le portefeuille d'obligations (125,8 M\$). Les dividendes de 12,8 M\$ ont également enregistré des hausses, compensées par des revenus moins élevés au titre des placements en actions (85,1 M\$) et des placements immobiliers (8,7 M\$). Voir la note 6 des états financiers abrégés pour connaître la 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 2015 était de 2,6 G\$, soit 155,6 M\$ ou 6,4 % de plus que l'année antérieure. Le portefeuille d'obligations, qui représente 65,6 % 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 (42,3 % 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 (23,3 % du portefeuille).

Le ministre des Finances, par l'intermédiaire du ministère, confie à trois gestionnaires de placements externes le soin de gérer le portefeuille d'actions canadiennes de la Société, qui représente 13,3 % de l'ensemble de son portefeuille de placements. Le portefeuille de la Société est aussi composé à 6,7 % d'actions américaines, exposées au marché américain par deux fonds négociés en bourse. Les placements en trésorerie et équivalents de trésorerie représentent 2,7 % du fonds de placement; les placements dans trois portefeuilles d'infrastructures comptent pour 2,2 % des placements, tandis que les placements dans des fonds immobiliers communs représentent 7,9 % du portefeuille et les placements immobiliers directs, 1,6 % du portefeuille.

L'ensemble du portefeuille a enregistré un rendement de 10,4 % de sa valeur de marché durant l'exercice. Les obligations négociables ont rapporté 14,5 %, les obligations non négociables, 5 %, et les obligations à taux variable, 1,7 %. Le portefeuille d'actions canadiennes a rapporté dans l'ensemble 7,8 %, tandis que les actions de sociétés canadiennes à forte capitalisation ont rapporté 8,9 % et celles de sociétés canadiennes à faible capitalisation, 1,8 %. Les actions américaines ont inscrit un rendement de 25,7 % en dollars canadiens. Sur une période de quatre ans, le portefeuille de placements a enregistré un rendement annualisé de 8 %.

## RÉGIME D'ASSURANCE DE BASE

### Exercice considéré et exercice précédent

En 2014-2015, les activités du régime d'assurance de base ont produit un gain net de 2,4 M\$, soit 71,6 M\$ de plus que l'exercice précédent. La hausse de 30,9 M\$ des résultats techniques, principalement due à une augmentation de

38,3 M\$ des produits gagnés et à une baisse de 1 M\$ du coût des sinistres, a été compensée par un accroissement de 8,4 M\$ des charges totales. La part des revenus de placements imputable au régime d'assurance de base a été de 40,7 M\$ supérieure à celle de l'exercice précédent.

### Produits

Le nombre de polices en vigueur à la fin de l'exercice est passé de 1 026 164 à 1 045 281. Le total des produits gagnés a augmenté d'un montant net de 38,3 M\$ par rapport à l'exercice antérieur, pour s'inscrire à 823,4 M\$.

### Coûts des sinistres

Le coût total des sinistres a reculé de 1 M\$ par rapport à l'an dernier, pour s'établir à 873,8 M\$. La différence s'explique par une hausse de 75,5 M\$ pour les sinistres avec dommages corporels survenus ainsi que par une baisse de 77,1 M\$ pour les sinistres avec dommages matériels survenus et une augmentation de 0,6 M\$ des frais de règlement.

Le coût des sinistres avec dommages corporels survenus s'est accru de 75,5 M\$ en raison de frais de matérialisation des demandes d'indemnisation plus élevés que prévu et d'une majoration des taux d'intérêt, ce qui s'est traduit par une hausse du passif des sinistres avec dommages corporels. Le nombre de sinistres avec dommages corporels a reculé de 6,8 %, pour passer de 17 367 à 16 193.

Le coût des sinistres avec dommages matériels survenus a été inférieur de 77,1 M\$ à celui de l'exercice précédent. La baisse du nombre de demandes de règlement pour collision a réduit de 59,2 M\$ le coût des sinistres avec dommages matériels survenus, ce dernier s'inscrivant à 314,9 M\$. La gravité des sinistres avec dommages matériels s'est traduite par une baisse de 7,8 M\$ pour le régime d'assurance de base en 2014-2015.

## Sinistres avec dommages corporels

Exercices clos le 28 ou 29 février

Type de sinistre	2015	2014	2013	2012	2011
Décès*	92	118	110	141	115
Lésions cérébrales	171	178	246	276	146
Quadriplégie	4	1	2	6	2
Paraplégie	4	2	2	1	1
Fractures	686	707	771	849	705
Entorses et foulures	7 177	5 669	4 821	3 980	3 198
Coup de fouet cervical	5 071	9 018	9 249	8 646	10 735
Ecchymoses et lacérations	1 161	953	975	1 072	1 366
Autres	1 827	721	934	1 624	918
<b>Total</b>	<b>16 193</b>	<b>17 367</b>	<b>17 110</b>	<b>16 595</b>	<b>17 186</b>

\* Les décès comprennent les sinistres du RPPP, hors RPPP et ceux toujours sous enquête au 28 ou 29 février. Les données des exercices antérieurs ont été redressées

## Charges

Les charges du régime de base ont augmenté par rapport à l'exercice précédent, passant de 127,1 M\$ à 135,6 M\$. La hausse est principalement attribuable à une majoration des coûts d'amortissement de projets ainsi que des commissions et des impôts liés à la hausse des primes.

## Revenus de placements

La part des revenus de placements de la Société imputée au régime de base a été de 188,4 M\$, après déduction des baisses de valeur et des frais de gestion des placements. Il s'agit d'une hausse de 40,7 M\$ ou 27,6 % sur l'exercice antérieur qui est principalement due à des gains accrus au titre des placements en obligations.

## Total des capitaux propres

En 2014-2015, le résultat net du secteur d'activité de l'assurance de base a fait passer les résultats non distribués de 99,9 M\$ à 102,3 M\$. Combiné au cumul des autres éléments du résultat global, le total des capitaux propres de l'assurance de base s'est inscrit à 137,6 M\$. Comme il est indiqué à la rubrique « Gestion des risques », l'actuaire en chef de la Société considère que le total des capitaux propres devrait afficher un seuil de 213 M\$ pour que la situation financière future soit satisfaisante. La Société a donc transféré 75,5 M\$ aux résultats non distribués de l'assurance de base à partir du secteur d'activité des garanties facultatives. Le transfert s'est traduit en fin d'exercice par des résultats non distribués de 177,8 M\$ au titre de l'assurance de base et un total des capitaux propres de 213 M\$ pour soutenir la stabilisation des tarifs.

Exercices terminés le 28 ou 29 février

Régime Autopac de base – Cinq derniers exercices (milliers de \$)	2015	2014	2013 <sup>(1)</sup>	2012	2011
Primes émises	824 865	784 741	746 044	779 953	759 552
Sinistres survenus	745 837	747 435	661 288	612 037	333 071
Frais de règlement	116 578	114 552	108 587	109 760	97 182
Autres charges	146 953	139 964	140 794	137 669	137 976
Gain net (perte nette)	2 440	(69 162)	(63 103)	22 278	283 855
Gain net (perte nette) après distribution de l'excédent	2 440	(69 162)	(63 103)	8 158	(37 823)

<sup>(1)</sup> Données redressées pour tenir compte de l'incidence de la norme IAS 19R.

## GARANTIES FACULTATIVES

### Exercice considéré et exercice précédent

Le secteur des garanties facultatives a déclaré un gain net de 43,2 M\$ comparativement à 31,1 M\$ l'exercice précédent. La hausse de 12,1 M\$ est attribuable à une majoration de 6,5 M\$ des résultats techniques du secteur des garanties facultatives et de 5,6 M\$ de sa part des revenus de placements.

### Produits

Les produits gagnés tirés de la vente des produits du secteur des garanties facultatives se sont accrus de 3,1 M\$ pour atteindre 144,8 M\$. Tous les produits, y compris la vente de garanties de responsabilité civile et de réductions de franchise, ont contribué à cette hausse.

### Coûts 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 baissé de 4,1 M\$ pour se chiffrer à 69,1 M\$. Le coût des sinistres avec dommages matériels survenus a reculé de 2,9 M\$ ou 4,8 %. Le coût des sinistres avec dommages corporels survenus a baissé de 0,8 M\$, principalement en raison de la diminution de la gravité des blessures. Les frais de règlement ont reculé de 0,4 M\$ par rapport à l'exercice antérieur.

Exercices terminés le 28 ou 29 février

Secteur des garanties facultatives – Cinq derniers exercices (milliers de \$)	2015	2014	2013 <sup>(4)</sup>	2012	2011
Primes émises	138 667	134 470	133 477	126 300	121 118
Sinistres survenus	56 443	60 052	56 953	50 991	57 259
Frais de règlement	11 749	11 974	12 505	16 505	9 990
Autres charges	51 363	50 843	47 183	48 540	39 250
Gain net (perte nette)	43 134	31 125	28 724	21 837	25 199

<sup>(4)</sup> Données redressées pour tenir compte de l'incidence de la norme IAS 19R

## Charges

Les charges liées à la vente de produits du secteur des garanties facultatives ont été de 50,4 M\$, une hausse de 0,7 M\$ par rapport à l'exercice précédent. Cette augmentation est principalement attribuable à une hausse de 0,8 M\$ des commissions, compensée par une baisse de 0,1 M\$ des charges opérationnelles.

### Revenus de placements

La part des revenus de placements de la Société imputable au secteur des garanties facultatives, déduction faite des baisses de valeur et des frais de gestion des placements, a été de 17,9 M\$, soit 5,6 M\$ de plus que l'exercice précédent.

### 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 du secteur. Au 28 février 2015, les résultats non distribués du secteur des garanties facultatives se chiffraient à 130,2 M\$ comparativement à 162,6 M\$ l'exercice précédent. Ils ont chuté de 75,5 M\$ par suite d'un transfert aux résultats non distribués du secteur de l'assurance de base. Le niveau cible de capital pour le secteur des garanties facultatives est de 72 M\$ et il est fondé sur le rapport 2014 *Extension MCT*.

## SERVICES DE GARANTIES SUPPLÉMENTAIRES POUR RISQUES SPÉCIAUX

### Exercice considéré et exercice précédent

Les services de garanties supplémentaires pour risques spéciaux (SGS) ont déclaré un gain net de 10,8 M\$, soit une hausse de 17,7 M\$ par rapport à l'exercice précédent. La hausse est attribuable à une augmentation de 14,2 M\$ des résultats techniques, découlant d'une hausse des primes de 3,8 M\$ et d'une baisse de 11,3 M\$ du coût des sinistres, qui a été compensée par une majoration de 1 M\$ au titre des commissions, des impôts sur les primes et des charges opérationnelles. Une hausse de 3,5 M\$ des revenus de placements a aussi contribué au gain net.

### Produits

Le total des produits gagnés en 2014-2015 a été de 61,2 M\$ comparativement à 57,3 M\$ l'exercice antérieur. Les ventes de produits des SGS, qui comprennent les assurances de responsabilité civile, de cargaison et de dommages matériels des grandes entreprises de camionnage, ont affiché une croissance de 6,8 % sur l'exercice précédent.

### Coûts des sinistres

Le coût total des sinistres est passé de 61,3 M\$ en 2013-2014 à 50 M\$ en 2014-2015. Les sinistres avec dommages corporels ont baissé de 9,8 M\$.

Les sinistres avec dommages matériels survenus ont reculé de 6 %, ou 1,3 M\$, par rapport à l'exercice antérieur. Les frais de règlement, de prévention des sinistres et de sécurité routière ont baissé de 0,2 M\$.

### Charges

Les charges des SGS sont passées de 14,2 M\$ à 15,2 M\$ en raison d'une hausse de 0,3 M\$ des charges opérationnelles et de 0,7 M\$ des commissions et des impôts sur les primes.

### Revenus de placements

La part des revenus de placements de la Société attribuable aux SGS, après déduction des baisses de valeur et des frais de gestion des placements, a affiché une hausse de 3,5 M\$ pour se chiffrer à 14,8 M\$ comparativement à l'exercice précédent.

### Résultats non distribués

Les résultats non distribués des SGS proviennent des activités annuelles de ce secteur. Au 28 février 2015, les résultats non distribués se chiffraient à 62,2 M\$, comparativement à 51,4 M\$ l'exercice précédent. Le niveau cible de capital pour les SGS est de 45 M\$ et il est fondé sur le rapport 2014 SRE MCT.

Exercices terminés le 28 ou 29 février

SGS - Cinq derniers exercices (milliers de \$)	2015	2014	2013	2012	2011
Primes émises	63 022	58 781	56 750	53 287	49 054
Sinistres survenus	42 596	53 650	28 241	38 822	28 080
Frais de règlement	5 920	6 037	5 756	6 060	3 685
Autres charges	16 645	14 199	16 558	14 489	11 519
Gain net (perte nette)	10 768	(6 928)	10 361	(2 192)	10 416

<sup>(4)</sup> Restated for the impact of IAS 19R

## 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 un gain net de 1,2 M\$ en 2014-2015, comparativement à 0,1 M\$ l'exercice précédent.

### Produits

Le gouvernement provincial verse à la Société un financement qui couvre le coût des activités administratives liées à la Loi sur les conducteurs et les véhicules. En 2014-2015, la Société a reçu 27,9 M\$ de la province du Manitoba et a déclaré 0,5 M\$ en frais de gestion et autres produits, ce qui a donné des produits globaux de 0,4 M\$ inférieurs à ceux de l'exercice précédent.

### Charges

Les charges des activités visées par la Loi sur les conducteurs et les véhicules, soit 32,2 M\$, ont diminué de 0,3 M\$ par rapport aux 32,5 M\$ de l'exercice antérieur, principalement en raison de la part des charges allouées.

### 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 baisses de valeur et des frais de gestion des placements, s'est inscrite à 5 M\$, une hausse de 1,2 M\$.

### Résultats non distribués

Les résultats non distribués du secteur des garanties facultatives et de celui des SGS ont été transférés afin de créer le Fonds de développement du secteur des garanties facultatives, constitué principalement pour soutenir les projets entrepris en vue d'optimiser les possibilités offertes par l'intégration de la Division des permis et immatriculations à la Société en 2004. Les activités visées par la Loi sur les conducteurs et les véhicules ont bénéficié du fonds à hauteur de 79,5 M\$, dont 14 M\$ pour la mise en place de la carte d'identité Plus, du permis de conduire Plus et de la carte d'identité du Manitoba. Les activités visées par la Loi sur les conducteurs et les véhicules ont par la suite remboursé 4,8 M\$ et détiennent 1,2 M\$ et 0,1 M\$ en résultats nets (2014-2015 et 2013-2014 respectivement) pour compenser les coûts associés à ces projets et au financement.

## 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 objectifs.

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 généraux 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 contrôle des règlements;
- » des processus de technologie de l'information;
- » des stratégies de prévention des sinistres.

### 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 la matérialisation future 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 en chef de la Société. L'actuaire externe procède aussi à une évaluation indépendante des réserves deux fois par année. L'auditeur externe réalise des procédures pour évaluer le caractère raisonnable des réserves dans le cadre de son audit annuel des états 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 ou qui ont trait à la responsabilité civile. Dans le cas de la Société, les facteurs tels que l'effet des tendances inflationnistes et la variation des taux d'intérêt contribuent à cette variabilité. Des techniques de gestion du portefeuille de placements aident 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 à la matérialisation 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.

## RÉSERVE DE STABILISATION DES TARIFS

La Société établit et gère une Réserve de stabilisation des tarifs afin de protéger les automobilistes contre des hausses de tarifs rendues nécessaires par des pertes inattendues causées par des événements ou facteurs non récurrents.

Le montant visé présentement par le conseil d'administration de la Société pour le total des capitaux propres (qui comprend les résultats non distribués du régime d'assurance de base et la part du régime d'assurance de base dans le cumul des autres éléments du résultat global) est de 213 M\$ (2014 – 172 M\$ uniquement pour la cible des résultats non distribués) et il est fondé sur le rapport d'examen dynamique de suffisance du capital de 2014 pour le régime de base. Dans son rapport, l'actuaire en chef de la Société a

conclu qu'il faudrait un minimum de 213 M\$ au titre du total des capitaux propres pour assurer une situation financière future satisfaisante au régime d'assurance de base. Un montant inférieur à 213 M\$ se traduirait par une opinion d'« insuffisance » parce qu'il y aurait des scénarios défavorables plausibles où le passif pourrait être 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 à des fins d'établissement de ces derniers. La Régie a fixé 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. Vingt pour cent des primes souscrites en 2014 correspondent à un montant de 165 M\$.

## 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 d'administration, et le ministère font conjointement des recommandations au ministre sur les politiques et les stratégies à suivre pour maximiser le rendement, minimiser 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 mené des études de 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 de 2014-2015 (note 28), que l'on trouve sur le site Web de la Société au [mpi.mb.ca](http://mpi.mb.ca).

## STRATÉGIES DE CONTRÔLE DES RÈGLEMENTS

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

» la gestion d'un programme d'agrément pour le secteur de la réparation-collision afin de garantir des réparations sûres et de grande 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-collision afin que les réparations soient effectuées par des techniciens bien formés qui respectent des normes élevées et utilisent des technologies

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;
- » le recours à des outils d'évaluation reconnus dans l'industrie pour établir la valeur au jour du sinistre des véhicules déclarés perte totale;
- » l'utilisation de pièces du marché secondaire et de pièces recyclées pour les réparations de véhicules;
- » des prix réduits sur les glaces utilisées dans la réparation des véhicules;
- » le recouvrement du coût des sinistres auprès des autres assureurs et des parties responsables (subrogation);
- » la vente de véhicules par la récupération et les soumissions;
- » une approche d'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 de récupération ont entraîné des économies de près de 33,7 M\$.

## PROCESSUS LIÉS AUX TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

### 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. Nous devons donc nous assurer sans cesse que l'infrastructure des systèmes de la Société fonctionne de la manière la plus efficace et efficiente qui soit. 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 servir 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 » et nous continuons d'améliorer notre capacité dans ce domaine. Par le biais de l'optimisation des centres informatiques, nous créons un environnement de « disponibilité élevée », où les systèmes de secours continuent de fonctionner avec des renseignements courants provenant d'un deuxième site en cas de catastrophe ou autre panne, ce qui nous permet d'offrir

un service à la clientèle amélioré à l'aide de systèmes disponibles et très fiables.

### Continuité des activités

L'objectif de notre Programme de gestion de la continuité des activités est l'élaboration de plans et de réponses qui assurent la poursuite du service à la clientèle en cas de perturbation des activités. Le programme comprend les interventions d'urgence, la gestion de crise, la reprise des activités, la continuité des services liés aux technologies de l'information, les réponses aux catastrophes, aux urgences et aux pandémies ainsi que les processus utilisés pour assurer une disponibilité opérationnelle continue. Le programme vise 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 personnel, 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 fournissent des services continus dans les périodes de perturbation des activités, au lieu de mettre l'accent sur la suspension et la reprise des activités.

## STRATÉGIE DE PRÉVENTION DES SINISTRES

La Stratégie et cadre de prévention des sinistres de la Société fait converger tous les éléments de la prévention des sinistres vers notre objectif général qui est de réduire les demandes d'indemnisation et d'en abaisser les coûts, ce dont profitent ultimement les assurés sous forme de primes réduites.

Parmi les éléments clés de la prévention des sinistres, il y a les programmes de sécurité routière, l'enseignement de la conduite, la prévention de la fraude, la subrogation et le recouvrement, la recherche et la formation relatives aux dommages matériels, l'échelle des cotes de conduite, le Programme de gestion du régime d'assurance de base des parcs automobiles, les programmes administrés en vertu de la Loi sur les conducteurs et les véhicules et nos produits d'assurance concurrentiels. Nous recourons aussi davantage à l'analyse prédictive et aux données quantifiables dans nos efforts de prévention des sinistres.

### Sécurité routière

La Société reconnaît que de bonnes stratégies de sécurité routière peuvent réduire grandement les coûts économiques et sociaux des accidents de voiture que doivent assumer les assurés. En collaboration avec nos

partenaires en sécurité routière, nous continuons de coordonner des stratégies de sensibilisation combinées à l'application de la loi pour réduire les risques sur les routes du Manitoba.

Nous sommes déterminés à sensibiliser et à éduquer les Manitobains quant aux risques et aux conséquences des comportements dangereux ou illégaux sur la route – comme la distraction au volant, la conduite avec facultés affaiblies, l'excès de vitesse et l'omission d'utiliser les dispositifs de retenue des occupants – qui contribuent le plus aux accidents, aux décès et aux blessures graves.

En 2014, la province du Manitoba a adopté des modifications au *Code de la route* et à la *Loi sur les conducteurs et les véhicules* relativement à la conduite avec facultés affaiblies. La conduite avec facultés affaiblies par la drogue est désormais traitée au même titre que l'alcool au volant, y compris la suspension administrative immédiate du permis, le recul sur l'échelle des cotes de conduite, la mise en fourrière du véhicule et autres interventions d'amélioration de la conduite par la Société d'assurance publique du Manitoba.

Nos efforts conjoints avec l'Association des chefs de police du Manitoba permettent de combiner des ressources de sensibilisation et des mesures d'application visibles pour un maximum d'efficacité. Au cours de l'exercice, ces efforts stratégiques et intégrés ont également porté sur des questions de sécurité liées aux zones scolaires, aux cyclistes, aux piétons, aux intersections, aux VTT, aux motoneiges et aux animaux sauvages.

La formation des conducteurs demeure un élément clé de la sécurité routière. La Société est le fier commanditaire du Programme d'enseignement de la conduite automobile à l'école et subventionne les coûts 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.

### Vol de véhicules

La Société joue un rôle de premier plan dans la lutte contre le vol de véhicules au Manitoba. Elle a réalisé des progrès appréciables dans la réduction des vols de véhicules et elle demeure engagée à réduire au minimum ces crimes coûteux. 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 83 %. 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 reculé de 80 % depuis 2006, année où il a atteint son maximum.

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. La

stratégie comprend toute une série d'efforts d'application de la loi, d'élimination et d'intervention, tandis que le programme continue de financer l'installation de dispositifs d'immobilisation approuvés du marché secondaire dans les véhicules les plus à risque d'être volés. En 2014-2015, la Société a lancé une campagne en partenariat avec CAA Manitoba pour sensibiliser les gens aux vols de véhicules avec les clés du véhicule.

### 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. Au cours de l'exercice, les activités du service se sont traduites par des recouvrements à hauteur de 10,3 M\$.

## 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'exercice antérieur 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 16 juin 2014, la Société d'assurance publique du Manitoba a soumis à la Régie des services publics la demande d'approbation des tarifs de son régime d'assurance de base pour 2015-2016. La Société a recommandé une augmentation générale de 2,4 % des tarifs du régime d'assurance de base par rapport à l'année antérieure, plus 1 % pour financer la Réserve de stabilisation des tarifs. Le 5 décembre 2014, la Régie des services publics a ordonné une augmentation générale de ces tarifs de 3,4 % sans hausse pour financer la Réserve de stabilisation des tarifs.

### Résultat net du régime Autopac de base

Après une amélioration importante de la fréquence des accidents en 2014-2015 par rapport à l'exercice 2013-2014, la Société s'attend à ce que les taux d'accidents et de blessures reviennent aux normales à long terme en 2015-2016. Cependant, les conditions de conduite hivernale demeurent le principal facteur de la fréquence des accidents, et ce facteur ne sera pas connu avant la fin de 2015-2016.

La gravité des accidents s'est elle aussi améliorée en 2014-2015 puisque la Société a essentiellement respecté le budget quant à la gravité prévue pour la plupart des garanties. La Société maintient des prévisions de croissance pour 2015-2016, utilisant une tendance à plus court terme pour les dommages matériels et à plus long terme pour les garanties contre les dommages corporels par rapport à l'exercice précédent.

La baisse continue des taux d'intérêt et les rendements solides des actions se sont traduits par des revenus de placements beaucoup plus élevés que prévu en 2014-2015. Toutefois, on prévoit une hausse des taux d'intérêt en 2015-2016, ce qui devrait entraîner une baisse des revenus de placements de la Société par rapport aux exercices antérieurs. La Société a un programme de gestion des actifs et des passifs qui la garde largement à l'abri des variations des taux d'intérêt.

### Résultat net des autres secteurs d'activité

Le secteur des garanties facultatives et celui des services de garanties supplémentaires pour risques spéciaux devraient réaliser un gain, tandis que les activités courantes liées à l'application de la Loi sur les conducteurs et les véhicules 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.

## PRÉVENTION DES SINISTRES

L'importance qu'accorde la Société à la prévention des sinistres se concrétise par la Stratégie et cadre de prévention des sinistres, qui réunit les différents éléments de prévention qui contribuent à l'objectif général de réduire les demandes d'indemnisation et les coûts des sinistres. Pour atteindre cet objectif qui, en fin de compte, permet de réduire les primes des assurés, nous continuerons de mettre l'accent sur la sécurité routière comme élément clé de prévention des sinistres étant donné notre compréhension unique des questions à ce chapitre. Cette compréhension nous vient de notre expérience et de notre connaissance des conducteurs, de leurs demandes d'indemnisation et de leurs comportements en matière de sécurité.

La sécurité routière est une question extrêmement complexe qui implique des interdépendances entre les usagers de la route, les véhicules qu'ils conduisent, les routes qu'ils empruntent, les lois régissant les permis et immatriculations, les règles de la route et l'application des lois. Le mandat de sécurité routière de la Société est régi par la loi, et un des principaux éléments de nos efforts en ce sens consiste à administrer des programmes réglementaires en application de la Loi sur les conducteurs et les véhicules afin de surveiller et de gérer les conducteurs à haut risque ou à risque médical et d'éduquer et de sensibiliser la population aux risques sur la route.

Le Programme d'enseignement de la conduite automobile à l'école est l'un de nos principaux composants 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. Nous procédons actuellement à un renouvellement pluriannuel du programme pour qu'il soit inclusif et de catégorie mondiale. Nos collectivités continuant de croître, la Société est également 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 années qui viennent, nous avons élaboré un cycle de planification opérationnelle triennal relatif à la sécurité routière afin d'examiner, d'évaluer et d'améliorer chaque année les priorités et initiatives en matière de sécurité routière. Des changements organisationnels ont été apportés afin d'insister davantage sur l'établissement de priorités annuelles et l'adoption de stratégies, programmes et plans de travail tangibles et mesurables qui démontrent clairement l'adéquation de ces priorités. Des recherches formelles et des cadres d'analyse et d'évaluation ont été conçus et comprennent des mesures spécifiques et tangibles pour évaluer l'efficacité des activités de sécurité routière à l'échelle des programmes, des portefeuilles et des priorités.

# ÉTATS FINANCIERS ABRÉGÉS

pour l'exercice terminé le 28 février  
2015

Les présents états financiers ne sont pas audités. Les états financiers audités au 28 février 2015 peuvent être consultés au [mpi.mb.ca](http://mpi.mb.ca) ou sur demande.

## ÉTATS FINANCIERS ABRÉGÉS

### État abrégé de la situation financière

Au 28 février

(Non audité – en milliers de dollars canadiens)	Notes	2015	2014
<b>Actifs</b>			
Trésorerie et équivalents de trésorerie	5	68 882	93 208
Placements	5	2 491 176	2 315 405
Immeuble de placement	5	42 417	38 312
Montant à recevoir d'autres assureurs		443	4 080
Comptes débiteurs		387 909	334 137
Charges payées d'avance		537	1 049
Coûts d'acquisition différés		24 014	24 742
Part des réassureurs dans les primes non acquises		79	61
Part des réassureurs dans les sinistres non réglés		8 118	24 741
Biens et équipement		122 385	123 850
Coûts de développement différés		69 089	68 586
		<b>3 215 049</b>	<b>3 028 171</b>
<b>Passifs</b>			
Montant à verser à d'autres assureurs		1	1 934
Comptes créditeurs et charges à payer		62 287	63 026
Obligation découlant du contrat de location-financement		4 364	4 425
Primes non acquises et frais		527 121	497 811
Provision pour avantages sociaux de l'exercice		22 164	21 800
Provision pour avantages sociaux futurs		391 119	333 138
Provision pour sinistres non réglés	4	1 786 566	1 708 714
		<b>2 793 622</b>	<b>2 630 848</b>
<b>Capitaux propres</b>			
Résultats non distribués		378 050	320 472
Cumul des autres éléments du résultat global		43 377	76 851
<b>Total des capitaux propres</b>		<b>421 427</b>	<b>397 323</b>
		<b>3 251 049</b>	<b>3 028 171</b>

Les notes afférentes font partie intégrante des états financiers.

### État abrégé des résultats d'exploitation

Pour les exercices clos le 28 février

(Non audité – en milliers de dollars canadiens)

	Notes	2015	2014
<b>Produits gagnés</b>			
Primes brutes émises		1 044 356	995 556
Primes cédées aux réassureurs		(17 801)	(17 564)
Primes nettes émises		1 026 555	977 992
Augmentation (diminution) des primes brutes non acquises		(24 803)	(21 634)
Augmentation (diminution) de la part des réassureurs dans les primes non acquises		18	(8)
Primes nettes acquises		1 001 770	956 350
Frais de gestion et autres produits		28 097	28 701
Montant recouvré pour les activités visées par la Loi sur les conducteurs et les véhicules		27 900	27 900
<b>Total des produits gagnés</b>		<b>1 057 767</b>	<b>1 012 951</b>
<b>Coût des sinistres</b>			
Sinistres survenus directs – bruts		843 632	866 018
Sinistres survenus cédés aux réassureurs		1 243	(4 880)
Sinistres survenus nets		844 875	861 138
Frais de règlement		134 247	132 564
Prévention des sinistres/Sécurité routière		13 775	15 558
<b>Total du coût des sinistres</b>		<b>992 897</b>	<b>1 009 260</b>
<b>Charges</b>			
Charges opérationnelles		121 791	115 840
Commissions		77 109	74 813
Impôts sur les primes		30 587	29 218
Réglementation/Appels		3 955	3 791
<b>Total des charges</b>		<b>233 442</b>	<b>223 662</b>
<b>Résultat technique</b>		<b>(168 572)</b>	<b>(219 971)</b>
Revenus de placements	6	226 150	175 123
<b>Résultat net provenant des activités générales</b>		<b>57 578</b>	<b>(44 848)</b>

### État abrégé du résultat global

Pour les exercices clos le 28 février

(Non audité – en milliers de dollars canadiens)

	Notes	2015	2014
<b>Résultat net provenant des activités générales</b>		<b>57 578</b>	<b>(44 848)</b>
<b>Autres éléments du résultat global</b>			
Éléments qui ne seront pas reclassés dans le résultat			
Gain (perte) pour les avantages sociaux futurs		(40 099)	16 216
Éléments qui seront reclassés dans le résultat			
Profits (pertes) latents sur actifs disponibles à la vente		34 689	108 970
Reclassement des pertes (profits) nettes réalisées liées aux actifs disponibles à la vente		(28 064)	(112 994)
Profits (pertes) latents nets sur actifs disponibles à la vente		6 625	(4 024)
<b>Autres éléments du résultat global pour la période</b>		<b>(33 474)</b>	<b>12 192</b>
<b>Total du résultat global</b>		<b>24 104</b>	<b>(32 656)</b>

Les notes afférentes font partie intégrante des états financiers.

## État abrégé des variations des capitaux propres

(Non audité – en milliers de dollars canadiens)	Résultats non distribués	Cumul des autres éléments du résultat global Income	Capitaux propres
Solde au 1er mars 2013	365 320	64 659	429 979
Résultat net provenant des activités générales pour l'exercice	(44 848)	-	(44 848)
Autres éléments du résultat global pour l'exercice	-	12 192	12 192
Solde au 28 février 2014	320 472	76 851	397 323
Résultat net provenant des activités générales pour l'exercice	55 578	-	55 578
Autres éléments du résultat global pour l'exercice	-	(33 474)	(33 474)
Solde au 28 février 2015	378 050	43 377	421 427

Les notes afférentes font partie intégrante des états financiers.

## État abrégé des flux de trésorerie

Pour les exercices clos le 28 février

(Non audité – en milliers de dollars canadiens)

	Notes	2015	2014
<b>Flux de trésorerie liés aux activités opérationnelles :</b>			
Résultat net provenant des activités générales		57 578	(44 848)
Éléments sans effet de trésorerie :			
Amortissement des biens et de l'équipement		6 534	6 551
Amortissement des coûts de développement différés		16 575	8 847
Amortissement de l'escompte et de la prime sur obligations		1 807	2 607
Profit sur la vente de placements		(55 984 )	(108 901)
Perte (gain) latente sur obligations à la juste valeur par le biais du résultat net		(75 691 )	15 792
Profit latent sur placements en biens immobiliers		(11 927 )	(19 918)
Profit latent sur placements en infrastructures		(5 562 )	(1 591)
Baisse de valeur des placements disponibles à la vente		830	1 194
		(65 840 )	(140 267)
Variation nette des soldes des éléments sans effet de trésorerie :			
Montant à recevoir d'autres assureurs		3 637	(3 078)
Comptes débiteurs et charges payées d'avance		(53 260 )	(12 859)
Coûts d'acquisition différés		728	1 570
Part des réassureurs dans les primes non acquises et les sinistres non réglés		16 605	8 999
Montant à payer à d'autres assureurs		(1 933 )	146
Comptes créditeurs et charges à payer		(739 )	4 801
Primes non acquises et frais		29 310	22 834
Provision pour avantages sociaux de l'exercice		364	299
Provision pour avantages sociaux futurs		17 882	17 199
Provision pour sinistres non réglés		77 852	150 690
		90 446	190 601
		24 606	50 334
<b>Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement :</b>			
Achat de placements		(1 023 478 )	(1 732 472)
Produit de la vente de placements		996 755	1 637 860
Acquisition de biens et d'équipement après déduction du produit de la cession		(5 069 )	(3 520)
Obligation découlant du contrat de location-financement		(61 )	(57)
Coûts de développement engagés différés		(17 079 )	(29 819)
		(48 932 )	(128 008)
<b>Augmentation (diminution) de la trésorerie et équivalents de trésorerie</b>			
		(24 326 )	(77 674)
Trésorerie et équivalents de trésorerie au début de l'exercice		93 208	170 882
<b>Trésorerie et équivalents de trésorerie à la fin de l'exercice</b>	5	<b>68 882</b>	<b>93 208</b>
<b>Information supplémentaire sur les flux de trésorerie :</b>			
Produit d'intérêts		49 120	48 315
Dividendes reçus		29 581	15 240

Les notes afférentes font partie intégrante des états financiers.

## NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS ABRÉGÉS

Le 28 février 2015

### 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. Elle est détenue par la province du Manitoba et ses résultats sont consolidés chaque année. En 1974, l'Automobile Insurance Act 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 constitutive 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. Le conseil d'administration a autorisé la publication des états financiers le 15 mai 2015.

L'actuaire externe est nommé par le conseil d'administration de la Société. Pour ce qui est de la préparation des états financiers, l'actuaire nommé est tenu de procéder à une évaluation des obligations aux termes des polices d'assurance et d'en faire rapport au conseil d'administration. Les obligations aux termes des polices d'assurance comprennent les primes non acquises, ainsi que les frais afférents aux sinistres non réglés et les frais d'expertise.

L'actuaire nommé consulte aussi le travail des auditeurs externes dans sa vérification de l'information préparée par la Société aux fins de l'évaluation des obligations aux termes des polices d'assurance.

Les auditeurs externes sont nommés par le lieutenant-gouverneur en conseil et chargés d'effectuer un audit indépendant et objectif des états financiers de la Société conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada. Dans le cadre de cet audit, les auditeurs externes se servent aussi du travail de l'actuaire nommé et de son rapport sur les obligations aux termes des polices d'assurance de la Société. Le rapport des auditeurs externes rend compte de la portée de leur audit et de leur opinion.

#### Mode de présentation

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

Règle générale, les soldes suivants sont classés comme courants : trésorerie et équivalents de trésorerie, placements, montant à verser à d'autres assureurs et montant à recevoir d'autres assureurs, comptes débiteurs, charges payées d'avance, coûts d'acquisition différés, part des réassureurs dans les primes non acquises et les sinistres non réglés, comptes créditeurs et charges à payer, primes non acquises et provision pour avantages sociaux de l'exercice.

Règle générale, les soldes suivants sont classés comme non courants : immeuble de placement, biens et équipement, coûts de développement différés, obligation

découlant du contrat de location-financement, provision pour avantages sociaux futurs et provision pour sinistres non réglés.

Les états financiers sont présentés en milliers de dollars canadiens. Sauf indication contraire, le dollar canadien est la monnaie de fonctionnement et de présentation de la Société.

#### 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, les obligations aux termes des polices d'assurance et la part des réassureurs dans les sinistres non réglés. L'évaluation des instruments financiers est expliquée à la note 3. Les obligations aux termes des polices d'assurance et la part des réassureurs dans les sinistres non réglés sont évaluées sur une base actualisée, conformément à la pratique actuarielle reconnue (qui, en l'absence d'un marché actif, offre un substitut raisonnable à la juste valeur), tel qu'expliqué à la note 3.

#### 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 grandement de ces estimations.

### 3. SOMMAIRE DES PRINCIPALES CONVENTIONS COMPTABLES

Pour obtenir la liste complète des principales conventions comptables, voir les états financiers audités au 28 février 2015 au [mpi.mb.ca](http://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 constatés au coût et 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
- » trésorerie et équivalents de trésorerie, prêts et comptes débiteurs
- » autres passifs financiers.

Les placements considérés comme étant dépréciés sont ramenés à leur valeur recouvrable attendue. Pour les placements en actions classés comme disponibles à la vente, un déclin important ou soutenu de la juste valeur du titre en deçà de son prix coûtant est considéré comme une preuve objective de dépréciation.

#### 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 en équivalents de trésorerie consistent en des placements qui viennent à échéance dans les 90 jours 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 et du cumul des pertes de valeur. Les coûts de remplacement sont capitalisés lorsqu'ils sont engagés et s'il est probable que les avantages économiques futurs associés à l'élément vont revenir à la Société et que le coût de l'élément peut être évalué de manière fiable. Les coûts de réparation et d'entretien sont comptabilisés en résultat durant la période où ils sont engagés.

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 :

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

Les bâtiments pris à bail à long terme sont amortis selon la méthode linéaire sur 40 ans. Les améliorations locatives sont comptabilisées au coût et 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. Les biens-fonds ne font l'objet d'aucun amortissement et sont comptabilisés au coût.

## 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 prorata 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, un compte débiteur est comptabilisé à titre d'actif s'il est pratiquement certain que le remboursement sera reçu et que le montant du compte débiteur 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 la 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. Les coûts afférents aux services courants et les frais d'intérêt sont comptabilisés dans le résultat net de la période considérée. Les pertes et les gains actuariels sont comptabilisés dans les autres éléments du résultat global de la période considérée.

La Société évalue annuellement son régime de retraite, et l'évaluation la plus récente a eu lieu le 31 décembre 2014. Des procédures de suivi sont réalisées pour s'assurer que l'évaluation du 31 décembre 2014 constitue une estimation fiable de l'évaluation au 28 février 2015.

### 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 coûts afférents aux services courants et les frais d'intérêt sont comptabilisés dans le résultat net de la période considérée. Les pertes et les gains actuariels sont comptabilisés dans les autres éléments du résultat global de la période.

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

La norme 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. 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 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 la norme IFRS 4.

La part des réassureurs dans les sinistres non réglés est comptabilisée lorsque la demande de règlement brute afférente est comptabilisée en conformité avec les conditions des contrats de réassurance pertinents.

#### 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 placement sont répartis entre les secteurs d'activité de la division de l'assurance automobile, les activités visées par la Loi sur les conducteurs et les véhicules et la division de l'assurance générale qui n'existe plus 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 du Centre de contact, 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.

Le montant total du principal des placements en équivalents de trésorerie est de 66,4 M\$ (2014 – 89,7 M\$). Il s'agit de dépôts provinciaux à court terme à un taux d'intérêt effectif de 0,6 % à 0,68 % (2014 – 0,87 % à 0,89 %), avec des intérêts à recevoir à différentes dates.

La Société a une marge de crédit de fonctionnement non garantie de 5 M\$ (2013 – 5 M\$) à sa banque principale. Au 28 février 2015, il n'y avait eu aucun tirage sur cette marge de crédit (2014 – néant).

## Trésorerie et placements

(Non audité - en milliers de dollars canadiens)

	Instruments financiers			Instruments non financiers	Total de la juste valeur
	Classés disponibles à la vente	Classés détenus jusqu'à échéance	Classés à la juste valeur par le biais du résultat net		
<b>Au 28 février 2015</b>					
Trésorerie et équivalents de trésorerie	68 882	-	-	-	68 882
Obligations					
Fédérales	-	-	114 774	-	114 774
Manitoba :					
provinciales	-	-	244 640	-	244 640
municipales	-	10 552	24 179	-	37 731
hôpitaux	-	-	10 867	-	10 867
écoles	-	596 239	-	-	596 239
Autres provinces :					
provinciales	-	-	513 008	-	513 008
municipales	-	-	128 815	-	128 815
Sociétés	-	-	61 077	-	61 077
	-	606 791	1 100 360	-	1 707 151
Autres placements	2 446	-	-	-	2 446
Infrastructures	-	-	55 930	-	55 930
Placements en actions	520 802	-	-	-	520 802
Fonds immobilier commun	-	-	204 847	-	204 847
Placements	523 248	606 791	1 361 137	-	2 491 176
Immeuble de placement	-	-	-	42 417	42 417
	592 130	606 791	1 361 137	42 417	2 602 475

## Trésorerie et placements

(Non audité - en milliers de dollars canadiens)

	Instruments financiers			Instruments non financiers	Total de la juste valeur
	Classés disponibles à la vente	Classés détenus jusqu'à échéance	Classés à la juste valeur par le biais du résultat net		
<b>Au 28 février 2014</b>					
Trésorerie et équivalents de trésorerie	93 208	-	-	-	93 208
Obligations					
Fédérales	-	-	89 512	-	89 512
Manitoba :					
provinciales	-	-	270 443	-	270 443
municipales	-	12 599	17 615	-	30 214
hôpitaux	-	-	11 482	-	11 482
écoles	-	567 853	-	-	567 853
Autres provinces :					
provinciales	-	-	447 472	-	447 472
municipales	-	-	84 519	-	84 519
Sociétés	-	-	49 351	-	49 351
	-	580 452	970 394	-	1 550 846
Autres placements	3 885	-	-	-	3 885
Infrastructures	-	-	48 049	-	48 049
Placements en actions	519 705	-	-	-	519 705
Fonds immobilier commun	-	-	192 920	-	192 920
Placements	523 590	580 452	1 211 363	-	2 315 405
Immeuble de placement	-	-	-	38 312	38 312
	616 798	580 452	1 211 363	38 312	2 446 925

## 6. REVENUS DE PLACEMENTS

(Non audité - en milliers de dollars canadiens)	2015	2014
Produit d'intérêts	50 514	47 704
Profit (perte) sur la vente des obligations à la juste valeur par le biais du résultat net	27 090	(7 228)
Profit (perte) latent sur les obligations à la juste valeur par le biais du résultat net	75 691	(15 792)
Profit (perte) latent sur les placements immobiliers en commun	11 927	19 918
Dividendes sur les placements en infrastructures	985	982
Profit latent sur les placements en infrastructures	5 562	1 591
Dividendes	28 468	14 021
Profit sur la vente d'actions et autres placements	28 935	114 188
Profit de change	82	2 478
Revenu provenant de l'immeuble de placement	1 848	2 529
Dépréciation des placements disponibles à la vente	(830)	(1 194)
Frais de gestion de placements	(4 122)	(4 074)
Total	226 150	175 123

## 7. CHARGES AU TITRE DES AVANTAGES SOCIAUX FUTURS

(Non audité - en milliers de dollars canadiens)	2015	2014
Prestations de retraite	24 403	23 955
Autres avantages postérieurs à l'emploi	5 839	4 856
Total	30 242	28 811

## 8. DÉPRÉCIATION ET AMORTISSEMENT

(Non audité - en milliers de dollars canadiens)	2015	2014
Amortissement - aménagement différé	16 575	8 847
Dépréciation - biens et équipement	6 534	6 551

# **BUREAUX**

## **DE LA SOCIÉTÉ D'ASSURANCE PUBLIQUE DU MANITOBA**

## SERVICE À LA CLIENTÈLE

### WINNIPEG

Tél: 204-985-7000

### EXTÉRIEUR DE WINNIPEG

Tél: 800-665-2410

### ATS

Tél: 204-985-8832

### DEMANDES D'INDEMNISATION DE L'EXTÉRIEUR DE LA PROVINCE

Tél: 800-661-6051

## BUREAUX ADMINISTRATIFS

### WINNIPEG

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

### BRANDON

731, 1re Rue  
R7A 6C3

## BUREAUX 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 d'identité et intégrité des données  
Centre de gestion de la réadaptation  
Centre de gestion des cas graves et à long terme  
Centre de règlement des dommages corporels  
234, rue Donald

#### CENTRE DE RÈGLEMENT DES DOMMAGES MATÉRIELS

Fourrière et réception des véhicules de récupération  
Demandes d'indemnisation visant les véhicules commerciaux  
1981, chemin Plessis

### ARBORG

#### CENTRE DE SERVICES

323, boulevard Sunset

### BEAUSEJOUR

#### CENTRE DE SERVICES

848, avenue Park

### BRANDON

#### CENTRE DE SERVICES

731, 1re Rue

### DAUPHIN

#### CENTRE DE SERVICES

217, chemin Industrial

### FLIN FLON

#### CENTRE D'INDEMNISATION

8, Timber Lane

### PORTAGE LA PRAIRIE

#### CENTRE DE SERVICES

2007, avenue Saskatchewan  
Ouest

### SELKIRK

#### CENTRE DE SERVICES

1008, avenue Manitoba

### STEINBACH

#### CENTRE DE SERVICES

91, promenade North Front

### SWAN RIVER

#### CENTRE D'INDEMNISATION

125, 4e Avenue Nord

### THE PAS

#### CENTRE D'INDEMNISATION

424 Fischer Avenue

### THOMPSON

#### CENTRE DE SERVICES

53, place Commercial

### WINKLER

#### CENTRE DE SERVICES

355, Boundary Trail



***Société d'assurance  
publique du Manitoba***

[mpi.mb.ca](http://mpi.mb.ca)