

Nos priorités

LA SOCIÉTÉ D'ASSURANCE PUBLIQUE DU MANITOBA
RAPPORT ANNUEL 2016

Nos priorités / SOCIÉTÉ D'ASSURANCE PUBLIQUE DU MANITOBA • RAPPORT ANNUEL 2016

Notre priorité

Engagés à créer de la valeur pour les Manitobains et guidés par nos principes fondateurs, nous continuons de travailler ensemble à la réduction des risques sur la route.

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

Table des matières

- 2 / Lettres d'envoi
- 3 / Sommaire de fin d'exercice 2016-2017
- 4 / Message du président du conseil
- 5 / Conseil d'administration
- 6 / Message du président et directeur général
- 6 / Équipe de direction
- 8 / De la valeur pour les Manitobains
- 10 / Notre priorité : créer des expériences clients exceptionnelles
- 12 / Notre priorité : maintenir des tarifs abordables par la prévention
- 16 / Notre priorité : contribuer à des réparations-collisions adéquates et fiables
- 20 / Notre priorité : protéger les Manitobains avec des garanties supérieures
- 22 / Notre priorité : interagir avec nos collectivités
- 26 / Rapport de gestion
- 42 / États financiers abrégés
- 47 / Notes afférentes aux états financiers abrégés
- 53 / Bureaux de la Société d'assurance publique du Manitoba

Lettres d'envoi



Le 31 mai 2017

Monsieur Ron R. Schuler

Ministre des Services de la Couronne et ministre responsable de l'application de la Loi sur la Société d'assurance publique du Manitoba
Bureau 343, 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 2017.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de ma haute considération.

Brent VanKoughnet



Le 31 mai 2017

Madame Janice C. Filmon, C.M., O.M.
Lieutenant-gouverneure du Manitoba
Bureau 235, Palais législatif
450, avenue Broadway
Winnipeg (Manitoba) R3C 0V8

Madame la Lieutenant-Gouverneure,

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 2017.

Je vous prie d'agréer, Madame la Lieutenant-Gouverneure, l'expression de ma haute considération.

Le ministre des Services de la Couronne et ministre responsable de l'application de la Loi sur la Société d'assurance publique du Manitoba,

Ron R. Schuler

Sommaire de fin d'exercice 2016-2017

Données financières

Valeur approximative des indemnités versées par le régime Autopac par jour ouvrable	3 M\$
Total des indemnités versées par le régime Autopac pour les dommages corporels et les dommages matériels en 2016-2017, respectivement (avant charges)	156 M\$ et 596,1 M\$
Montant payé par la Société à des médecins manitobains au nom de clients	32,1 M\$
Commissions payées par la Société aux courtiers indépendants pour la vente de produits	78,6 M\$
Subventions tenant lieu de taxes payées par la Société aux municipalités du Manitoba	1,9 M\$
Impôt provincial sur les primes payé par la Société	34,7 M\$
Montant investi dans les programmes de sécurité routière	14,8 M\$
Économies estimatives réalisées par les titulaires de police grâce à l'utilisation de pièces recyclées	11,1 M\$
Économies directes estimatives réalisées par les titulaires de police grâce à la subrogation	13,1 M\$

Chiffres importants

Nombre moyen de sinistres Autopac déclarés à la Société par jour ouvrable	1 220
Nombre total de sinistres Autopac déclarés	303 878
Nombre de demandes d'indemnisation pour dommages corporels présentées	17 273
Nombre de demandes d'indemnisation pour dommages matériels présentées	286 605
Nombre total de demandes d'indemnisation pour vol présentées à Winnipeg	2 115
Nombre total de demandes d'indemnisation pour vol présentées ailleurs dans la province	861
Nombre de polices Autopac en vigueur (moyenne)	1 131 177

Statistiques de la Société pour les cinq dernières années

	2016-17	2015-16	2014-15	2013-14	2012-13
Primes émises (milliers de \$)	1 153 420	1 103 185	1 026 555	977 992	936 271
Sinistres survenus (milliers de \$)	981,298	770 624	844 875	861 137	746 482
Nombre de demandes d'indemnisation	303 878	297 957	273 244	287 741	287 105
Frais de règlement moyens (\$)	3 229	2 586	3 092	2 993	2 600
Frais de règlement (milliers de \$)	137 103	134 511	134 247	132 563	126 848
Autres charges (milliers de \$)	254 273	250 510	247 217	239, 219	248 885
Résultat net (milliers de \$)	(85 204)	(31 314)	57 578	(44 846)	(34 940)
Résultat net après distribution de l'excédent (milliers de \$)	(85 204)	(31 314)	57 578	(44 846)	(34 940)
Placements à la fin de l'exercice (milliers de \$)	2 648 305	2 523 111	2 599 971	2 443 390	2 328 567
Total des actifs (milliers de \$)	3 349 799	3 190 917	3 215 049	3 028 171	2 881 133

Message du président du conseil d'administration

Au cours de l'année d'assurance 2016-2017, la Société d'assurance publique du Manitoba a priorisé la création de valeur pour les Manitobains en offrant des produits et services d'assurance automobile multirisque et universelle à des tarifs qui demeurent parmi les plus bas au Canada.

Le conseil d'administration a été nommé par le gouvernement du Manitoba en mai 2016. Durant la dernière année, le conseil a exercé la diligence appropriée pour évaluer la santé financière à long terme de la Société d'assurance publique du Manitoba et sa capacité à continuer d'offrir une couverture d'assurance automobile la meilleure qui soit à des tarifs à la fois stables et prévisibles. Le conseil a aussi été guidé par la lettre-cadre du ministère des Services de la Couronne émise par le ministre, M. Ron R. Schuler. La lettre-cadre, qui est un document public, demande au conseil de se pencher sur les possibilités de réduire les lourdeurs administratives, d'offrir des services de qualité, de renforcer la reddition de comptes et d'optimiser les ressources.

De l'opinion du conseil d'administration, pour que la Société d'assurance publique du Manitoba continue de répondre aux attentes de ses clients et, en fait, de tous les Manitobains, elle doit remplir deux promesses essentielles.

La première consiste à faire en sorte que la garantie d'assurance offerte par la Société d'assurance publique du Manitoba procure une indemnisation adéquate des pertes économiques lorsque des Manitobains subissent des dommages corporels ou matériels par suite d'un sinistre assuré ou qu'ils sont légalement responsables des dommages à autrui ou à leurs biens. Pour cela, la Société examine régulièrement ses produits et services pour s'assurer qu'ils continuent de répondre aux besoins changeants de ses clients.

La deuxième promesse est la suivante : comme organisation, nous allons continuellement évaluer nos politiques et procédures, rationaliser nos activités, réduire nos charges opérationnelles et mettre en place des programmes de prévention des sinistres fondés sur des données probantes afin de maîtriser la fréquence et la gravité des demandes d'indemnisation, celles-ci ayant une incidence directe sur les primes qui doivent être facturées pour couvrir les coûts des sinistres anticipés.

Étant donné que les Manitobains ont confié à la Société d'assurance publique du Manitoba l'exclusivité de l'assurance automobile dans le cadre du régime obligatoire de base, le conseil d'administration est intimement convaincu qu'il doit, de son côté, faire en sorte que la Société adopte les meilleures pratiques du secteur et fasse preuve d'une solide gestion du rendement afin de procurer de la valeur aux Manitobains.

À cet égard, des analyses comparatives menées par The Ward Group et Gartner ainsi qu'une évaluation réalisée par l'auditeur externe et l'actuaire externe nommé de la Société confirment que la Société d'assurance publique du Manitoba est gérée adéquatement et qu'elle satisfait à la plupart des mesures de rendement en fonction desquelles d'autres sociétés d'assurance du Canada et des États-Unis sont jugées.

Au cours du dernier exercice, le conseil d'administration a néanmoins travaillé avec la direction de la Société en vue d'appliquer une stratégie de compression budgétaire énergique et proactive qui comprend une réduction du personnel de gestion, un gel généralisé de la rémunération des gestionnaires, l'élimination d'un niveau de gestion et une hausse nulle du budget de fonctionnement de 2017-2018. On examine aussi des réductions au chapitre des dépenses discrétionnaires liées aux commandites de la Société et aux promotions en sécurité routière qui rapportent peu. Le conseil s'attend par ailleurs à ce que le Projet de réorganisation du traitement des dommages matériels, dont la mise en œuvre a été en grande partie réalisée en 2016-2017, réduise l'ensemble des sinistres survenus et débouche sur d'importantes économies de fonctionnement à partir de 2017.

Le conseil demeure toutefois préoccupé par la vulnérabilité financière du régime d'assurance de base en raison d'une forte sous-capitalisation découlant de critères de tarification historiques.



La volatilité intrinsèque des marchés des capitaux ou les hausses imprévues des sinistres ne peuvent être absorbées efficacement sans des réserves adéquates. De son côté, cette vulnérabilité fait en sorte qu'il est difficile de protéger les propriétaires de véhicule contre des hausses de primes futures potentiellement fortes et imprévisibles. Les pertes accusées en 2016-2017 et au cours des derniers exercices viennent amplifier ces préoccupations à l'égard de la capitalisation et de la stabilité des primes. Le nouveau conseil garde cependant bon espoir que ces enjeux pourront être résolus avec la collaboration de la Régie des services publics étant donné notre intention commune de servir les intérêts supérieurs à long terme des Manitobains.

La priorité que nous accordons à la prudence financière ainsi que notre engagement de collaborer avec la Régie des services publics à la résolution des enjeux courants relatifs au processus de tarification procurent un avantage financier direct aux titulaires de police. En offrant des garanties et des produits supérieurs assortis des tarifs d'assurance automobile parmi les plus abordables au pays, nous continuerons de fournir un service de grande valeur à l'ensemble de la province. Outre le service direct à chaque Manitobain, nous sommes conscients de l'importance de l'activité économique annuelle de la Société, qui se chiffre à plus de 1 G\$.

Le dernier exercice a été une excellente occasion pour tous les membres du conseil d'administration, y compris moi-même, de mieux connaître la valeur de la Société d'assurance publique du Manitoba et les services qu'elle offre.

Pour le prochain exercice, notre priorité sera de continuer à collaborer avec l'équipe de

direction afin d'établir un cadre stratégique qui guidera la Société d'assurance publique du Manitoba dans les années qui viennent.

Je tiens à souligner l'engagement de l'équipe de direction, menée par Dan Guimond, président et directeur général, et je lui sais gré de l'aide qu'elle a apportée au conseil en cette année de transition et des efforts qu'elle déploie quotidiennement afin d'accomplir la mission de la Société dans le respect de ses valeurs. Je veux aussi remercier l'ensemble des employés de la Société d'assurance publique du Manitoba, qui sont le visage de la Société pour les milliers de Manitobains qui interagissent avec elle chaque jour. Le contexte de faibles taux d'intérêt exerce des pressions sur tous les assureurs, et la Société d'assurance publique du Manitoba n'y échappe pas. En cette période de restrictions financières obligées, je suis reconnaissant envers tous nos employés, qui continuent à offrir le service de grande qualité que nos clients méritent et auquel ils s'attendent.

Le conseil d'administration de la Société d'assurance publique du Manitoba considère toujours les besoins et les valeurs des Manitobains comme sa priorité première. Nous comptons bâtir sur cet engagement pour l'année qui vient.

Brent VanKoughnet
PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Conseil d'administration

De g. à dr. :

DOMENIC GRESTONI
TAMMY SCHOCK
DAN GUIMOND,
D'office
EDNA NABESS
RICHARD CHALE
JEFF WHARTON
VALERIE WOWRYK
BRENT VANKOUGHNET,
Président du conseil
DAN BUBIS



Message du président et directeur général

Offrir une couverture et des services supérieurs à nos clients, créer de la valeur dont bénéficient les Manitobains et préparer l'avenir du secteur de la réparation automobile, voilà les aspects de nos activités auxquels votre équipe de direction a accordé la priorité au cours de l'exercice 2016-2017.

Équipe de direction

De g. à dr. :

MIKE TRIGGS
Avocat général
et secrétaire

CURTIS WENNBERG
Vice-président, Service à la clientèle, et directeur de l'exploitation

WARD KEITH
Vice-président,
Développement des affaires
et communications, et
directeur de l'administration

DAN GUIMOND
Président et
directeur général

SHANNON LEPPKY
Vice-présidente, Ressources
humaines et produits

PETER YIEN
Vice-président par intérim,
Finances, et directeur
financier

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

Durant le dernier exercice, la recherche de moyens novateurs pour rationaliser nos activités afin d'atteindre nos objectifs stratégiques de la manière la plus économique qui soit a continué d'être une priorité de la Société d'assurance publique du Manitoba. Sans jamais perdre de vue cette stratégie tout au long de l'exercice 2016-2017, la Société a maintenu son offre de services économiques et de qualité auxquels les Manitobains peuvent se fier et dont ils peuvent être fiers.

Une de nos principales priorités au cours de l'exercice a été de nous positionner en vue d'une stabilité financière à long terme grâce à des efforts diligents pour rationaliser nos activités et maîtriser les charges opérationnelles. Nous nous efforçons de maximiser l'efficacité opérationnelle d'une manière qui n'a pas d'incidence sur notre engagement de service envers nos clients. Ces efforts se sont traduits par des réductions du budget de fonctionnement de plus de 10 M\$ depuis 2014, et nous avons cerné des réductions additionnelles supérieures à 30 M\$ d'ici la fin de l'exercice 2019-2020.

Pour 2016-2017, nos priorités en prévention des sinistres et en sécurité routière ont porté sur les principaux facteurs responsables des accidents : distraction au volant, conduite avec facultés affaiblies et vitesse. La sécurité des cyclistes, des piétons et des motocyclistes demeure aussi une priorité. Nous comptons maintenir notre collaboration avec nos partenaires en sécurité routière afin de trouver des façons novatrices d'influer positivement sur le comportement des conducteurs dans le but de réduire les collisions, les demandes d'indemnisation et le coût des sinistres.

Cela est à l'avantage direct des titulaires de police puisqu'une baisse du coût des sinistres se traduit par une baisse des primes. C'est aussi la raison pour laquelle nous continuons d'améliorer le Programme d'enseignement de la conduite automobile à l'école par lequel chaque année environ 12 000 jeunes nouveaux conducteurs ont accès à un enseignement professionnel de la conduite automobile et à des séances de formation pratique. Durant le dernier exercice, nous avons mis en place, à titre d'essai, de nouvelles technologies et des outils d'apprentissage en ligne dans le cadre du programme. Nous poursuivrons le travail en 2017 notamment par le réaménagement du contenu du programme afin de mettre davantage l'accent sur les compétences de haut niveau que sont le jugement, la prise de décision, l'attitude, la perception du risque et la propension à prendre des risques.

Nous continuons aussi d'investir dans les mesures d'efficacité afin de mieux servir nos clients. En 2016, nous avons conclu une entente historique avec le secteur manitobain de la réparation-collision pour aider ce dernier à suivre le rythme de l'évolution rapide de la conception et de la construction des véhicules ainsi que des technologies embarquées, ces éléments ayant une incidence importante sur la réparabilité des véhicules. Notre objectif est de collaborer avec le secteur de la réparation-collision afin de nous assurer que les véhicules endommagés lors d'une collision sont réparés en toute sécurité et répondent aux normes originales du constructeur. On protège ainsi les intérêts assurables des propriétaires tout en faisant en sorte que la sécurité des véhicules réparés ne sera jamais compromise si ces derniers sont en cause dans une autre collision.



Notre Projet de réorganisation du traitement des dommages matériels, dont la mise en œuvre a été en grande partie réalisée en 2016, se traduira par des économies de coûts et des mesures d'efficacité opérationnelles importantes à partir de 2017. Nos programmes Réparation directe et Réparation directe Plus, également mis en œuvre en 2016, permettent dorénavant aux assurés qui ont une demande d'indemnisation admissible de se rendre directement à un atelier de réparation pour obtenir une première évaluation des dommages.

En plus de nos efforts en vue de rationaliser nos activités, maîtriser nos charges opérationnelles et améliorer nos produits et services, nous entendons poursuivre notre collaboration avec la Régie des services publics pour faire en sorte que le régime obligatoire de base soit autosuffisant; la Société d'assurance publique du Manitoba pourra ainsi atteindre l'équilibre budgétaire pour les années à venir. Pour cela, il faut une Réserve de stabilisation des tarifs adéquate qui permet d'absorber les variations dans les produits et les coûts des sinistres ainsi que la volatilité continue des marchés des capitaux. Finalement, cela permet à la Société de tenir son engagement de proposer aux Manitobains des tarifs d'assurance stables et prévisibles qui demeurent parmi les plus bas au Canada.

J'aimerais remercier sincèrement le conseil d'administration pour son encadrement, ses questions perspicaces ainsi que la manière dont il met en question nos activités et notre perspective historique. Je voudrais aussi souligner le travail de notre équipe de direction et, bien entendu, celui de tous nos employés, qui continuent de contribuer au succès de la Société d'assurance publique du Manitoba dans une culture de collaboration, d'innovation et de responsabilité.

Pour l'exercice qui vient, je compte continuer à bâtir sur nos rapports positifs avec nos clients, la Régie des services publics et l'ensemble de nos partenaires de la province. Je me réjouis de poursuivre le travail amorcé avec le conseil d'administration, l'équipe de direction et tout le personnel de la Société d'assurance publique du Manitoba en accordant toujours notre priorité aux services et aux garanties dont bénéficient l'ensemble des Manitobains.

Dan Guimond
PRÉSIDENT ET DIRECTEUR GÉNÉRAL



De la valeur pour les Manitobains

La Société d'assurance publique du Manitoba est fière d'offrir depuis plus de 45 ans une assurance automobile multirisque à des tarifs qui sont à la fois prévisibles, stables et parmi les plus bas au Canada. Cette priorité demeure au cœur de nos efforts en vue de procurer une couverture d'assurance de classe mondiale et d'aider à rendre nos routes plus sûres pour tous. Nous faisons cela en apportant une valeur économique, en proposant des tarifs abordables et en suscitant des occasions de collaboration avec les collectivités.

L'offre d'une assurance universelle étendue à un coût raisonnable est la pierre angulaire des principes fondateurs de la Société. C'est ce mandat prioritaire qui guide chaque décision que nous prenons, chaque programme que nous créons et chaque interaction que nous avons avec nos clients – les citoyens du Manitoba – depuis 1971.

Avec le temps, nous avons affiné notre modèle de prestation de services pour offrir à nos clients des protections et des services économiques dans le cadre du régime d'assurance de base.

Fidèles à notre engagement de limiter les coûts tout en proposant aux Manitobains des tarifs d'assurance automobile qui demeurent parmi les plus bas au pays, nous avons pris des mesures spécifiques et directes dans le cadre de notre équation stratégique de la valeur.

Étant donné les progrès continus de la technologie et l'évolution du secteur automobile, la Société ne cesse de perfectionner et d'adapter ses produits et services en fonction de ses clients et de ses partenaires commerciaux.

Tout cela s'est poursuivi en 2016, notamment par la signature d'une entente historique avec le secteur de la réparation automobile qui aide ce dernier à suivre le rythme de l'évolution rapide de la conception et de la construction des véhicules ainsi que des technologies embarquées, ces éléments ayant une incidence sur la réparabilité des véhicules.

Nous avons aussi ajouté de la valeur en collaborant avec le secteur à l'élaboration des programmes Réparation directe et Réparation directe Plus, qui permettent dorénavant à l'assuré qui a une demande d'indemnisation admissible de se rendre directement à un atelier de réparation accrédité pour obtenir une première évaluation des dommages. Non seulement ces nouveaux programmes offrent-ils plus de commodité aux clients, mais, grâce à eux, la Société et les ateliers de réparation travaillent ensemble afin de maximiser les mesures d'efficacité dans le processus d'évaluation.

La croissance de la population manitobaine tant en nombre qu'en diversité nous a obligés à mettre en place de nouveaux programmes d'information et d'éducation visant à promouvoir les comportements sécuritaires chez les conducteurs.

Pour susciter des habitudes positives et promouvoir la sécurité routière en vue de réduire le nombre de collisions, nous avons mis la touche finale à un projet pilote dans le cadre de notre Programme d'enseignement de la conduite à l'école.

Dans le but d'améliorer la formation des élèves, nous avons testé des technologies de pointe, comme un simulateur de conduite personnalisé, un système de télématique et des options d'apprentissage en ligne. Ces outils éducatifs ont le potentiel de former des conducteurs plus sécuritaires et plus avertis derrière le volant. Ces éléments seront pris en

Équation de la valeur

Prix

Une assurance abordable

+ Garanties

Une protection complète contre le coût des collisions

+ Services

Des services où et quand vous en avez besoin

+ Accès

Des garanties et des services faciles à obtenir et sans discrimination

= Valeur

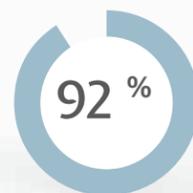
Pour tous les Manitobains

compte comme ajouts potentiels au contenu du programme déjà solide lorsque nous améliorerons encore ce dernier au cours de l'année qui vient.

Misant sur l'innovation, la collaboration et la responsabilité, notre équation de la valeur continue d'offrir une fondation solide pour créer des expériences clients exceptionnelles, maintenir des tarifs abordables grâce à la priorité accordée à la prévention, contribuer à des réparations-collisions adéquates et fiables, protéger tous les Manitobains et interagir avec nos collectivités. Ces initiatives sont décrites dans les sections qui suivent.



des demandeurs se disent satisfaits du traitement général de leur demande d'indemnisation pour dommages matériels.



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.

Notre priorité : créer des expériences clients exceptionnelles

Notre objectif à la Société d'assurance publique du Manitoba a toujours été d'offrir un service attentif, équitable, courtois et pratique à tous nos clients, où qu'ils se trouvent dans la province. Nous voulons sans cesse dépasser leurs attentes en leur proposant des services accessibles et pratiques où et quand ils en ont besoin.



Nombre de Manitobains qui affirment que la Société d'assurance publique du Manitoba peut s'enorgueillir d'avoir un personnel motivé, bien formé et axé sur le service

Nous ne ménageons pas les efforts depuis 1971 pour être un chef de file de l'accès garanti et responsable à une assurance automobile abordable, à des tarifs stables et à des réparations de grande qualité, tout en accordant l'attention nécessaire à la recherche de solutions aux enjeux que présentent la croissance de la clientèle et les progrès technologiques.

Prenons comme exemple l'élimination des vignettes de validation des plaques d'immatriculation entrée en vigueur le 1^{er} mars 2016. Grâce aux mises à niveau et aux améliorations apportées à la capacité des agences de police de combattre le crime et de recueillir de l'information à jour, les vignettes ne sont plus nécessaires pour confirmer la validité. Cette décision permet non seulement d'économiser sur les coûts, mais aussi d'offrir plus de commodité à nos clients puisqu'ils n'ont plus besoin de mettre leurs vignettes à jour tous les cinq ans. La période de transition se terminera le 1^{er} mars 2021.

Grâce à nos six centres de services complets à Winnipeg et à neuf autres dans diverses localités du Manitoba, nous fournissons des services intégrés et efficaces, dont le traitement des sinistres avec dommages matériels, la vente d'assurance, les épreuves de conduite et la délivrance des permis de conduire. En affichant des heures prolongées à trois de nos centres de Winnipeg durant la semaine et le samedi, nous voulons que nos services soient accessibles et pratiques lorsque nos clients ont besoin de nous. Répondant à environ un million d'appels par année, notre Centre de contact est ouvert six

jours sur sept et constitue un élément clé de la prestation fiable d'un service exceptionnel et rapide à nos clients.

Pour répondre aux besoins additionnels en assurance des Manitobains, nos partenaires du réseau de courtiers offrent nos services et produits chaque jour dans des bureaux indépendants aux quatre coins de la province.

La Société d'assurance publique du Manitoba entend éliminer les barrières à l'accessibilité de sorte que tous les Manitobains, quelles que soient leurs capacités, aient accès à nos programmes et services et qu'ils en bénéficient pleinement. De manière proactive, la Société a donc pris des mesures pour relever, éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité. En conformité avec la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains, la Société a élaboré en 2016 un plan stratégique pluriannuel visant à respecter chacune des cinq normes d'accessibilité prévues dans la loi. Après avoir relevé les barrières architecturales, celles qui bloquent la communication ou l'échange de renseignements de même que les barrières technologiques, systémiques et comportementales ainsi que les possibilités dans les activités générales et quotidiennes de la Société, nous sommes fiers de procéder à la mise en œuvre des plans et politiques correspondants tout au long de l'exercice 2017-2018.

Faisant siens les principes d'équité et de facilité d'accès depuis sa fondation, la Société d'assurance publique du Manitoba a toujours tenu compte de ces valeurs dans son évolution en vue de répondre aux besoins de ses clients au cours des quarante dernières années.

Notre priorité : maintenir des tarifs abordables par la prévention

S'attaquer aux causes premières des sinistres et des coûts dans l'intention de réduire les incidences sociales et financières sur les titulaires de police, voilà qui est au cœur de l'engagement de la Société d'assurance publique du Manitoba en sécurité routière.

Pour réaliser cet engagement, nous priorisons l'offre de programmes d'éducation et de sensibilisation qui montrent l'importance du comportement sécuritaire au volant ainsi que l'élaboration de programmes de sécurité routière et de mesures de prévention qui ont chaque jour une incidence directe sur les Manitobains.

Nous continuons d'aligner nos programmes de prévention des sinistres sous une seule stratégie centrale, y compris les initiatives visant à éviter les collisions et à réduire les coûts associés aux sinistres lorsque ceux-ci se produisent.

Dans un effort pour affiner nos objectifs dans ce domaine, nous avons perfectionné le modèle d'établissement des priorités en sécurité routière, d'engagement de partenaires et d'élaboration de programmes novateurs et efficaces fondés sur les pratiques exemplaires, la recherche, les données probantes et de solides dossiers commerciaux.

La pierre angulaire de notre mandat de prévention des sinistres, c'est l'engagement actif dans la promotion et la facilitation de la sécurité routière. En 2016, il y a eu 96 accidents de la route qui ont causé la mort de 107 personnes. Ces chiffres contrastent grandement avec ceux de 2015, soit

69 accidents et 78 décès. Bon nombre de ces pertes de vie sont liées à des comportements évitables comme la distraction au volant, la conduite avec facultés affaiblies et la vitesse.

Bien qu'il y ait eu une augmentation des décès l'an dernier, la tendance à long terme indique toujours une baisse du nombre d'accidents mortels dans la province.

En examinant de près les comportements responsables de cette hausse récente des décès et des accidents, nous avons mieux compris l'importance de notre investissement dans les initiatives d'éducation et de sensibilisation. Notre objectif derrière ces investissements est d'améliorer les compétences des conducteurs, modifier les perceptions et changer les comportements afin de réduire tant le nombre d'accidents que leur gravité partout dans la province.

En 2016, nous avons accru notre soutien à une application plus sévère de la loi dans le cas des distractions au volant et avons réalisé une enquête routière sur la prévalence de la consommation d'alcool et de drogue chez les conducteurs manitobains; ses résultats contribueront à établir une référence nationale avant la légalisation de la marijuana prévue en 2017.

13 M\$

Recouvrés par le Service des comptes spéciaux et de la subrogation de la Société.

2 880

Enquêtes terminées par notre Section des enquêtes spéciales, ayant fait économiser 6,5 M\$ aux clients.

Ayant compris que ce que nous enseignons aux nouveaux conducteurs et comment nous le faisons peuvent avoir une incidence sur le nombre futur d'accidents et de sinistres, nous avons commencé à repenser notre Programme d'enseignement de la conduite à l'école. Nous appuyant sur les pratiques exemplaires et mariant l'enseignement traditionnel à l'apprentissage de haut niveau et aux technologies connexes, nous nous efforçons d'améliorer l'expérience de l'apprenant et de mieux préparer les jeunes à être des conducteurs responsables et compétents pour la vie. Nous avons étudié et testé de nouvelles technologies, dont le simulateur, la télématique et l'apprentissage en ligne, en vue de les intégrer au programme, ce qui a constitué une étape importante d'un effort pluriannuel pour bonifier l'expérience et les résultats chez les élèves, les parents ou tuteurs et les instructeurs. Pour 2017, nous avons aussi priorisé la formation sur des routes de gravier dans l'intention d'inclure une formation pratique obligatoire, une application de la loi accrue ainsi que des mesures d'éducation et de sensibilisation ciblées sur les enjeux particuliers que présente une telle surface.

Nos efforts pour rejoindre les jeunes conducteurs, qui sont plus susceptibles que tout autre groupe d'âge d'avoir un accident, ont aussi porté sur la création d'une expérience de réalité virtuelle à la fine pointe destinée aux jeunes de 16 à 24 ans. La campagne DRIVR-X : Choisis ta réalité, lancée en 2017, porte sur les principaux comportements à risque élevé que sont la distraction au volant, la vitesse et la conduite avec facultés affaiblies par la drogue. Cette nouvelle technologie permet aux utilisateurs de se mettre à la place des autres d'une manière qui n'est pas possible avec les méthodes traditionnelles; ils peuvent ainsi faire preuve d'empathie et interagir avec des victimes d'accidents graves. Selon les premières recherches en réalité virtuelle, ce genre de campagne pourrait se traduire par des changements de comportement plus prononcés et un meilleur engagement des participants comparativement aux résultats des méthodes de sensibilisation habituelles.

Dans le cadre de notre Programme de vérification de l'aptitude à conduire, nous suivons et gérons des conducteurs de tous âges pour nous assurer qu'ils répondent aux normes physiques et cognitives requises pour conduire un véhicule en toute sécurité ou qu'ils sont autorisés à conduire lorsque la maladie ou une blessure influe sur leurs compétences.

Nous collaborons ainsi avec la communauté médicale du Manitoba pour assurer des interventions proactives auprès des conducteurs présentant un risque d'ordre médical. Les professionnels du Centre des sciences de la santé appuient notre travail en vue d'aider les personnes ayant subi des blessures à reprendre le volant à la suite de modifications sécuritaires apportées au véhicule dans le cadre du Programme d'évaluation et de gestion des conducteurs. La programmation porte aussi sur l'aptitude attitudinale et comportementale par des interventions visant à améliorer les compétences de conduite et la maîtrise chez les conducteurs novices et à risque élevé. Pour améliorer les habiletés générales et les compétences en prise de décision, nous avons recours à un certain nombre de moyens, dont la formation obligatoire, la suspension du permis et la participation au Programme de verrouillage du système de démarrage du Manitoba visant à lutter contre la conduite avec facultés affaiblies.

Pour nous assurer d'être informés et de bien comprendre les perspectives de ceux qui partagent nos objectifs de prévention des sinistres et de sécurité routière, nous avons un partenariat dynamique avec l'External Stakeholder Committee on Loss Prevention (comité des intervenants externes en prévention des sinistres). Le mandat de ce comité est de concevoir et de mettre en œuvre des initiatives communes de sécurité routière et de faire connaître les meilleures pratiques de réduction des accidents.

Nous travaillons aussi avec un large éventail d'organismes afin de mettre nos ressources en commun et de concevoir des programmes dont nous partageons les objectifs de prévention des sinistres et de sécurité routière. Il s'agit notamment de l'Association des municipalités du Manitoba, de la Ville de Winnipeg, de CAA Manitoba, de Safety Services Manitoba, de la Coalition of Manitoba Motorcycle Groups, de la Manitoba Auto Dealers Association, de l'Association des consommateurs du Canada, de Bike Winnipeg, de l'Association des camionneurs du Manitoba, de MADD Canada, d'organismes d'application de la loi, de régies régionales de la santé, de divisions scolaires, de groupes communautaires et de bien d'autres encore.

Nous sommes fiers de mettre notre expertise et nos ressources à la disposition de nos partenaires nationaux, provinciaux et territoriaux pour faire avancer la recherche dans des secteurs clés de la sécurité routière. Ensemble nous réaliserons la Stratégie de sécurité routière 2025 du Canada par le biais du Conseil canadien des administrateurs en transport motorisé et du Comité provincial de la sécurité routière pour l'élaboration du Plan de sécurité routière du Manitoba.

Notre Section des enquêtes spéciales, de concert avec les organismes locaux d'application de la loi, fait enquête sur les demandes d'indemnisation suspectes et frauduleuses, dont les accidents organisés, les vols truqués, les demandes d'indemnisation pour dommages corporels démesurées et les incendies criminels. Pour l'exercice 2016-2017, les efforts de cette section spéciale se sont traduits par la conclusion de 2 880 enquêtes et des économies 6,5 M\$ pour nos clients qui ont été récupérées dans le cadre de fraudes.

Le Service des comptes spéciaux et de la subrogation (SCSS) a pour mandat d'assurer, de préserver et d'exercer les droits de recouvrement de la Société d'assurance publique du Manitoba par l'intermédiaire de

ses divers services, notamment subrogation, contentieux et recouvrement. Le but du SCSS qui est de maximiser le recouvrement – et donc de minimiser les pertes sur les sinistres – oblige ce dernier 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 du recouvrement après des actes criminels. Au cours du dernier exercice, le SCSS a recouvré 13 M\$.

En demeurant centrée sur sa mission de collaborer avec les Manitobains à la réduction des risques sur la route, la Société d'assurance publique du Manitoba est en mesure de procurer de la valeur par la réduction des dommages corporels et des demandes d'indemnisation, ce dont bénéficient tous les Manitobains par le maintien de bas tarifs.



Notre Programme de vérification de l'aptitude à conduire permet de suivre et de gérer les conducteurs de tous âges et de toutes compétences pour nous assurer que quiconque prend le volant répond à nos normes physiques et cognitives, quelle que soit sa situation.



DRIVR-X : Choisis ta réalité est une expérience de réalité virtuelle portant sur des enjeux critiques de sécurité routière chez les jeunes conducteurs du Manitoba.



Le Programme de verrouillage du système de démarrage du Manitoba est un des nombreux outils auquel a recours la Société dans sa lutte contre la conduite avec facultés affaiblies.



Notre priorité : contribuer à des réparations-collisions adéquates et fiables

Au moment où le secteur de la réparation-collision s'efforce de garder le rythme avec les progrès multidimensionnels de la conception et du développement des véhicules, la Société d'assurance publique du Manitoba entend faire en sorte que tous les Manitobains bénéficient de réparations sûres, constantes, adéquates et fiables. L'importance accordée au partenariat avec le secteur manitobain de la réparation-collision permet d'avoir une vision orientée vers l'avenir de la réparation-collision à mesure que le secteur continue d'évoluer.

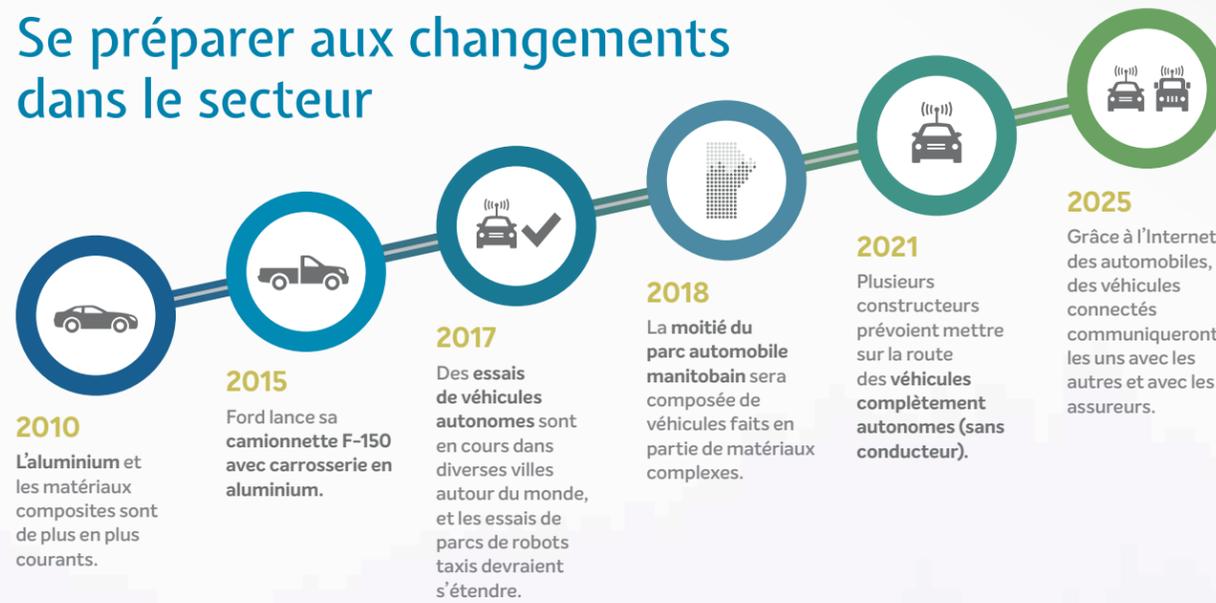
De nos jours, les fabricants d'équipement d'origine (FEO) utilisent des matériaux de plus en plus complexes dans leurs véhicules, comme l'aluminium, l'acier perfectionné à haute résistance et la fibre de carbone plutôt que l'acier conventionnel. Parallèlement, les technologies anticollisions et d'autres systèmes électroniques sont de plus en plus courants. Nous nous sommes engagés à aider le secteur de la réparation à relever les défis que posent la conception et la construction de plus en plus complexes des véhicules et à continuer de réaliser des réparations adéquates qui aident à garder nos routes sûres.

En 2016, notre soutien continu du secteur s'est traduit par environ 93 000 mandats de réparation et 1,6 million d'heures de travail, soit une valeur totale de plus de 300 M\$ pour le secteur. Par ailleurs, en collaboration avec l'Automotive Trades Association (ATA) et la Manitoba Motor Dealers Association (MMDA), une nouvelle entente avec le secteur a été conclue à la fin de 2016. Entrée en vigueur le 1^{er} mars 2017, cette entente est fondée sur les concepts de réparation adéquate, de collaboration et de viabilité à long terme du secteur de la réparation-collision. Élément important de l'entente, une nouvelle convention d'accréditation des ateliers de réparation du Manitoba prend en compte l'outillage, la formation, l'équipement, les installations et l'accès aux normes de la réparation-collision nécessaires pour assurer des réparations sûres et de qualité.

En plus de nous adapter à l'évolution du secteur de la réparation, nous travaillons à la rationalisation du processus d'indemnisation des dommages matériels dans le cadre de notre programme Réparation directe lancé en partenariat avec des ateliers de réparation accrédités partout dans la province. Grâce à cette initiative à long terme, la Société et les ateliers de réparation utilisent la même plateforme technologique, ce qui permet aux ateliers accrédités d'établir des devis sans que le client n'ait à se rendre à un centre de services ou à un centre d'indemnisation. Cette évolution permettra de limiter les coûts et de maximiser l'efficacité pour les clients grâce aux communications améliorées entre la Société, les ateliers de réparation et les clients et elle raccourcira les délais requis pour les réparations.

Pour réaliser des réparations adéquates, les ateliers doivent avoir accès aux bonnes procédures, aux bonnes pièces, au bon outillage, au bon équipement et à la bonne formation. Le Centre d'excellence en recherche et formation automobiles de la Société d'assurance publique du Manitoba, qui ouvrira en 2017, procurera une formation accessible et abordable pour aider les ateliers de réparation à satisfaire à ces exigences.

Se préparer aux changements dans le secteur



Le Centre est une solution toute manitobaine à l'évolution du secteur induite par les FEO. Il aidera à assurer des réparations adéquates ainsi que la santé du secteur de la réparation-collision en s'appuyant sur quatre piliers :

Soutien à la formation

La désignation Professionnels I-CAR catégorie Or est désormais exigée de chaque atelier de réparation accrédité. Tous les cours I-CAR avec composante pratique qui sont requis et ne peuvent être suivis en ligne sont offerts à notre Centre de règlement des dommages matériels de Winnipeg ainsi que dans des localités rurales.

Le nombre d'occasions de formation que nous offrons augmentera dramatiquement avec l'ouverture du Centre d'excellence en 2017.

Le Centre abritera de nouveaux ateliers mécaniques, de réparation et de soudage et portera le nombre de laboratoires de formation de un à trois, ce qui nous permettra de former jusqu'à 100 techniciens à la fois. Dès que le Centre sera ouvert et fonctionnel, nous serons en mesure d'accroître les possibilités de formation particulières à la Société d'assurance publique du Manitoba en vue d'offrir des formations obligatoires sur des sujets comme les normes d'évaluation et celles relatives aux glaces.

Nous travaillons aussi avec un certain nombre de FEO sur la possibilité de dispenser la formation sur l'accréditation spécifique des FEO. Notre but est d'offrir des programmes d'accréditation abordables et accessibles au secteur manitobain de la réparation.

Normes et estimatique

Nous avons révisé et publié les normes d'évaluation officielles pour nos partenaires du secteur. Ces normes constituent un ensemble de règles opérationnelles et de matériel de référence qui aident les ateliers à comprendre comment la Société d'assurance publique du Manitoba établit la première évaluation et approuve les suppléments.

Assurance de la qualité

Nous avons établi la liste de l'outillage et de l'équipement recommandés pour les véhicules et les glaces et nous continuerons de faire en sorte que les réparations soient faites adéquatement – qu'elles sont sûres, adéquates et fiables pour les propriétaires de véhicule du Manitoba.

Recherche et développement

La recherche et l'analyse des meilleures pratiques de réparation aident le secteur manitobain à avoir continuellement accès à des formations et procédures à la fine pointe. En 2016 par exemple, nos techniciens ont filmé la réparation entière et complète d'une camionnette F-150 de Ford de l'année 2015. Cette série de vidéos

éducatives sera mise à la disposition des ateliers de réparation du Manitoba pour examen, étude et utilisation future.

Ensemble, ces quatre piliers aideront les ateliers de réparation automobile à suivre le rythme de l'évolution actuelle et future du secteur.

Notre collaboration avec le secteur de la réparation-collision comprend aussi des incitatifs financiers destinés aux apprentis inscrits, le parrainage de Compétences Manitoba qui fait la promotion des métiers spécialisés et des secteurs technologiques et un engagement soutenu auprès de l'ATA et de la MMDA.

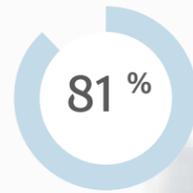
Le secteur de la réparation automobile évolue rapidement. En faisant de ces changements une de ses principales priorités, la Société d'assurance publique du Manitoba s'assure d'être à la fine pointe de la nouvelle technologie automobile et d'être ainsi en mesure de bien servir les Manitobains tout au long du processus de réparation.



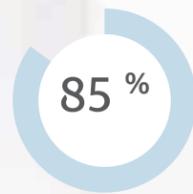
Une formation à la fine pointe est offerte à notre Centre de règlement des dommages matériels.

Notre priorité : protéger les Manitobains avec des garanties supérieures

Soutenir les Manitobains – qu'ils soient sur la voie de la guérison, qu'ils vivent la perte d'un être cher ou qu'ils s'adaptent à une nouvelle réalité à la suite d'un accident – est l'une des priorités les plus importantes de la Société d'assurance publique du Manitoba.



81 %
des demandeurs d'indemnisation pour blessures affirment qu'ils diraient beaucoup de bien des services offerts par la Société d'assurance publique du Manitoba s'ils discutaient d'assurance automobile avec des amis d'une autre province.



85 %
des demandeurs d'indemnisation pour blessures reconnaissent que leurs indemnités sont justes.

Par le biais du Régime de protection contre les préjudices personnels (RPPP), la Société d'assurance publique du Manitoba s'assure que tous les Manitobains ayant subi des blessures dans un accident de la route – qu'ils soient propriétaires du véhicule ou non – reçoivent des indemnités justes et bénéficient d'un soutien pour leurs pertes financières pendant la période où ils se remettent de leurs blessures.



Administré par la Société au nom de la province du Manitoba, le RPPP garantit que tout Manitobain qui subit des blessures dans un accident de la route partout au Canada ou aux États-Unis est couvert par des garanties multirisques et de classe mondiale pour les blessures et les pertes économiques.

Puisque nous accompagnons nos clients dans une des périodes les plus difficiles de leur vie, notre priorité demeure la prestation d'indemnités les plus complètes qui soient dans le cadre d'un processus efficace qui permet aux Manitobains de continuer à vivre dans la dignité et le respect auxquels ils ont droit.



92 %
des demandeurs d'indemnisation pour blessures affirment que le personnel chargé des indemnités leur a parlé d'une manière facile à comprendre.

Le RPPP fait en sorte que les Manitobains touchent des indemnités adéquates pour les sinistres subis, que les primes du régime Autopac demeurent stables, prévisibles et abordables et que les Manitobains reçoivent rapidement des indemnités justes pour les pertes financières à la suite d'un accident de la route.



85 %
des demandeurs d'indemnisation pour blessures se disent satisfaits de leur expérience avec la Société d'assurance publique du Manitoba.

La Société d'assurance publique du Manitoba maintient son engagement selon lequel les Manitobains ayant subi des lésions catastrophiques reçoivent un ensemble de services complémentaires afin de maximiser leur rétablissement.



Notre priorité : interagir avec nos collectivités

Au cœur de notre mission de réduction des risques sur la route, il y a l'instance de la Société d'assurance publique du Manitoba à promouvoir proactivement la sécurité routière dans toutes les collectivités du Manitoba. La Société est fière de ses rapports solides avec ses partenaires qui sont également engagés à faire équipe avec les Manitobains pour que la sécurité routière soit une réalité.

En faisant équipe avec un large éventail de groupes et de particuliers, nous sommes constamment en mesure de faciliter et de soutenir des initiatives et programmes importants et d'accroître la sensibilisation aux produits et services de la Société ainsi qu'à son mandat de promotion de la sécurité routière auprès de toute une variété d'auditoires.

Par ailleurs, des groupes communautaires locaux dans toute la province, dont des membres du PPC, ont consacré bénévolement plus de 500 heures en 2016 au programme Surveillance routière de la Société. Au-delà de 93 000 véhicules ont été interpellés dans le cadre de cette mesure, dont 13 906 en zones scolaires.

25

Nombre d'années de succès du Programme de patrouille communautaire qui encourage les membres de la collectivité à participer à la sécurité routière dans leur quartier.

L'une de nos toutes premières initiatives et l'une des plus réussies, le Programme de patrouille communautaire (PPC), a célébré ses 25 ans en 2016. Il s'agissait aussi du 15^e anniversaire du partenariat de la Société d'assurance publique du Manitoba avec cet important programme communautaire, qui encourage les membres de la collectivité à participer activement à la sécurité routière dans leur propre quartier. Fort de 50 groupes régionaux partout dans la province, le programme demeure un élément majeur dans la prévention du crime et comme auxiliaire des agences de police locales grâce à plus de 1 000 bénévoles qui ont donné au-delà de 22 000 heures en 2016.

La série d'exposés Amis pour la vie a été l'un des partenariats ayant eu le plus d'impact au cours de l'exercice. Sur une période de deux semaines du 14 au 25 novembre 2016, de concert avec l'Association des commissions scolaires du Manitoba et TADD Manitoba, nous avons proposé 47 présentations dans 42 écoles pour faire passer d'importants messages de sécurité routière sur la distraction au volant, la conduite avec facultés affaiblies et la vitesse auprès d'un auditoire de plus de 13 000 élèves.

L'éducation des conducteurs adultes a également été une priorité dans le cadre de nos partenariats avec la province du Manitoba, l'Immigrant and Refugee Community Organization of Manitoba et la North End Renewal Corporation. Nous avons aussi un engagement auprès de Manitoba Keewatinowi Okimakanak pour étendre l'enseignement de la conduite et les épreuves de conduite à un nombre accru de collectivités afin de faciliter la délivrance de permis de conduire dans la foulée de la croissance du développement économique local.

Priorité aux collectivités : en chiffres



Plus de **22 000** heures offertes par au-delà de **1 000** bénévoles du PPC.



Plus de **300** présentations Sécurité à deux roues dans **84** localités.



Environ **400** personnes se sont arrêtées à notre puits de ravitaillement lors de la Journée vélo-boulot.



Plus de **13 000** élèves rejoints par la série d'exposés Amis pour la vie, qui transmet d'importants messages de sécurité routière.



47 événements où notre simulateur de conduite avec texto a été présent.



Plus de **500 000 \$** recueillis dans notre campagne annuelle Centraide auprès de **75 %** de nos employés.



Notre simulateur de conduite avec texto a été présenté dans 47 activités en 2016.



En faisant équipe avec des groupes comme Bike Week Winnipeg, la Société d'assurance publique du Manitoba collabore avec les Manitobains à la réduction des risques sur la route.

Grâce à une solide programmation éducative proposée lors d'événements communautaires et aux écoles, la Société a, tout au long de l'exercice, continué d'offrir sans frais des activités et des présentations ciblées.

Par exemple, notre simulateur de conduite avec texto a été présenté dans le cadre de 47 événements différents en 2016. Plus de 1 200 personnes en ont fait l'essai devant un auditoire d'environ 6 250 personnes.

De même, notre programme Prudence à vélo s'est rendu dans 84 collectivités partout au Manitoba en 2016, rejoignant bien au-delà de 32 000 Manitobains. Il s'est agi de plus de 330 présentations mettant en vedette les Rodéos à bicyclette et les Villes de mini-voitures de même que de démonstrations des lunettes de sécurité Fatal Vision ainsi que de sujets généraux en sécurité routière auprès de 58 organismes et événements. Pour nous assurer que nos principaux messages et que les thèmes de nos campagnes rejoignent le plus grand nombre de personnes, nous avons aussi collaboré avec plusieurs groupes et programmes, comme MADD Canada, l'Association des commissions scolaires du Manitoba et TADD Manitoba, le Programme de brigade scolaire, le Programme de vérification des sièges d'auto pour enfant du Manitoba, Opération Nez rouge et le Transportation Options Network for Seniors pour élargir notre auditoire.

En 2016, de concert avec Bike Winnipeg, la division scolaire Seven Oaks, le Winnipeg Repair Education and Cycling Hub et le Green Action Centre, la Société a entrepris un projet pilote de trois ans appelé Bicycle Education & Skills Training in Schools (BEST) (éducation en cyclisme et formation des compétences à l'école). Le programme BEST, cofinancé par la Société d'assurance publique du Manitoba et la division scolaire Seven Oaks, propose des formations en cyclisme aux élèves de la 4^e à la 8^e année. Ceux-ci acquièrent les connaissances et l'expérience pratique nécessaires pour rouler en toute sécurité vers l'école et dans leur quartier et, plus tard, comme adultes. De plus, par cette formation, les élèves seront plus conscients des besoins des cyclistes quand ils deviendront eux-mêmes des conducteurs.

Parallèlement, la Société a collaboré avec des organismes comme Bike Week Winnipeg, la Children's Rehabilitation Foundation, la zone d'amélioration commerciale (ZAC) du centre-ville de Winnipeg, Habitat pour l'humanité, Jeunes entreprises, Manito Ahbee, la Manitoba Brain Injury Foundation, les Olympiques spéciaux Manitoba, Compétences Manitoba, Sport Manitoba, WE Day, le Winnipeg Folk Festival, Winnipeg et Manitoba Crime Stoppers, le Défilé de la fierté de Winnipeg et bien d'autres dans un formidable effort en vue d'améliorer la vie de milliers de Manitobains.

Nous considérons l'enthousiasme et l'engagement de nos employés pour des causes très valables comme l'un de nos principaux actifs. Dans un même élan, ils font appel à leurs habiletés individuelles pour changer les choses. Cela a été extraordinairement évident l'an dernier au cours de la campagne Centraide sur les lieux de travail. Plus de 500 000 \$ ont été recueillis auprès de 75 % de nos employés, soit la plus grande contribution dans l'histoire de la Société.

Au cours du dernier exercice, comme beaucoup d'autres, nos employés ont participé à des campagnes de financement et fait du bénévolat, tant à nos bureaux que dans leurs collectivités. En 2016, ils se sont engagés auprès de Brush Up Winnipeg, 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.

Grâce à une programmation étendue et à des partenariats avec des organismes et groupes locaux, la priorité accordée aux efforts d'éducation et de sensibilisation a permis de transmettre les messages de sécurité routière de la Société d'assurance publique du Manitoba tout au long de l'exercice. Interagir concrètement avec nos clients dans les lieux et espaces qui ont un sens pour eux, voilà un des meilleurs moyens d'encourager les comportements sécuritaires au volant et donc de faire en sorte que les routes soient sûres pour tous les Manitobains.



Grâce à des partenariats avec des organismes comme Opération Nez rouge, nous nous assurons que nos messages de sécurité routière rejoignent le plus grand nombre possible de Manitobains.



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

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. Pour l'exercice 2016-2017, la Société a fait une contribution directe de plus de 1 G\$ à l'économie manitobaine.

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 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. L'immatriculation et l'assurance sont donc inextricablement liées tant au permis de conduire qu'à l'immatriculation des véhicules depuis 1971.

Cette intégration avec 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.

En 2004, le gouvernement a transféré les activités de l'ancienne Division des permis et immatriculations 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. Cela a débouché sur une intégration complète des services de permis de conduire, d'immatriculation des véhicules, d'assurance des conducteurs et d'assurance automobile.

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 délivrance et 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 favorablement au niveau de service rendu par nos courtiers. Dans l'ensemble, 94 % 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, 96 % des clients ont déclaré avoir obtenu un service rapide auprès d'un courtier, 95 % ont indiqué que les opérations sur leur compte avaient été traitées rapidement, et 98 % 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, Winkler et Winnipeg, cette dernière comptant six centres complets. Nous exploitons d'autres centres à Flin Flon, Swan River, The Pas et cityplace.

En rendant tous ses centres de services conformes à son modèle de prestation, la Société répond mieux à l'évolution des besoins des Manitobains, assure le même niveau de service à chacune de ses installations et est davantage responsable des points de vue opérationnel et financier.

Gouvernance de la Société

Responsabilité 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 précisées 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. C'est 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 des actes répréhensibles afin de recevoir, conserver et traiter les plaintes relatives aux activités potentiellement illégales ou préjudiciables pour l'intérêt public, y compris les 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'avocat général 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 à la divulgation des 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.

Au cours de la période allant du 1^{er} mars 2016 au 28 février 2017, la ligne téléphonique pour la divulgation des actes répréhensibles a reçu une seule demande. Selon la pratique établie, celle-ci a été

acheminée à la présidence du comité d'audit. Après enquête, il a été déterminé que la demande ne constituait pas un signalement au sens de la divulgation des actes répréhensibles; elle a cependant été transmise au conseil d'administration à titre d'information.

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. Il permet aux clients et aux autres parties intéressées de porter des questions d'ordre systémique à l'attention de la Société.

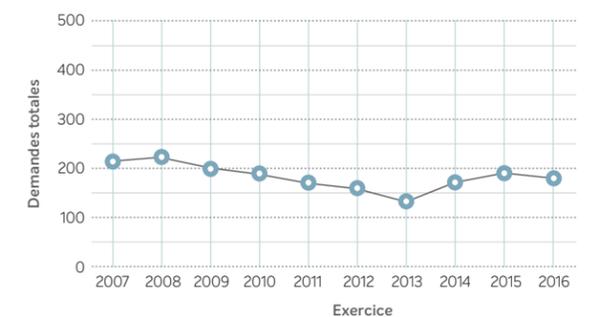
Le Bureau répond habituellement à des requêtes concernant la politique générale ou à des questions liées à des situations complexes ou inhabituelles lorsqu'il devient difficile d'interpréter correctement une politique. Il peut mener ses propres enquêtes ou procéder à des enquêtes que d'autres intervenants lui ont confiées. Il peut examiner les politiques et procédures de la Société de manière objective et constructive. Au besoin, il peut faire des recommandations au sujet d'une décision de fonctionnement concernant un cas précis et attirer 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.

Résultats du Bureau de protection contre les pratiques discriminatoires pour 2016

Au cours de l'exercice 2016-2017, le Bureau de protection contre les pratiques discriminatoires a reçu 178 demandes documentées des sources suivantes :

Clients	/ 52
Demandes officielles de l'ombudsman	/ 4
Demandes non officielles de l'ombudsman	/ 93
Renvois internes	/ 18
Renvois par la direction	/ 5
Demandes ministérielles	/ 6



Durant la même période, le Bureau a fait enquête sur un total de 186 demandes. De ce nombre, il a recommandé à la Société de réviser sa décision dans 25 dossiers, soit environ 13 % 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 enregistré aucun incident environnemental entre le 1^{er} mars 2016 et le 28 février 2017.

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 bougé, passant de 11,6 litres par 100 km à 12 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 or et trois argent.
- 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 plancher

• Conservation d'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 (2016-2017)
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 sont inchangés par rapport à ceux de 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 (2016-2017)	Activité
31 521	/ véhicules de récupération vendus à des récupérateurs d'automobiles et au public pour être reconstruits ou utilisés pour des pièces de remplacement
18 711	/ véhicules de récupération dont on a enlevé le fréon du système de climatisation au besoin
404	/ véhicules construits avant 1995 qui ont été vendus à la ferraille
Résultats (2016-2017)	Matières recyclées
410	/ tonnes de papier, de carton et de contenants en plastique et en métal
41 196	/ pièces recyclées utilisées dans les réparations de sinistres
182	/ 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 des tarifs



Tarifs de 2017 fondés sur : Véhicule Dodge Grand Caravan SE 2010 Franchise d'assurance tous risques de 500 \$ Assurance de responsabilité civile de 2 M\$	Homme de 21 ans Sans demande d'indemnisation ni condamnation	Couple de conjoints de 35 ans Les deux sans demande d'indemnisation ni condamnation	Couple de conjoints de 40 ans Les deux sans demande d'indemnisation ni condamnation Fils de 16 ans Sans demande d'indemnisation ni condamnation
Winnipeg (MB)	1 442 \$	1 142 \$	1 187 \$
Calgary (AB)	3 251 \$	1 519 \$	2 366 \$
Toronto (ON)	6 593 \$	3 429 \$	6 205 \$

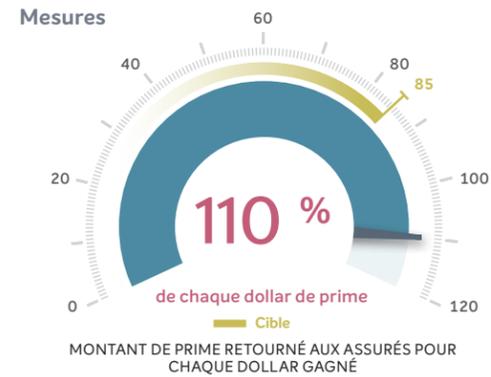
- Notes :** 1. Le Dodge Grand Caravan SE 2010 est le véhicule de tourisme le plus immatriculé au Manitoba.
2. Les Manitobains paient moins en 2017 pour leur assurance automobile que dans la plupart des grandes villes canadiennes.

Objectif 2

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

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.

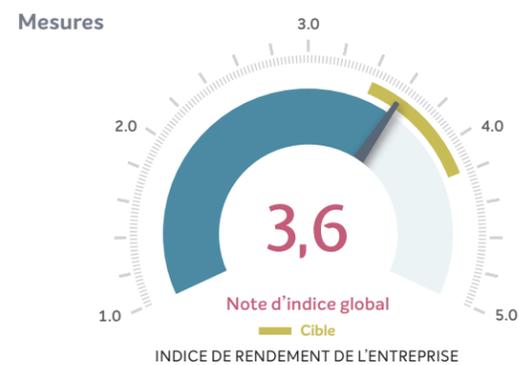


Objectif 3

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

Stratégies

- 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 (SGSRS) – 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.

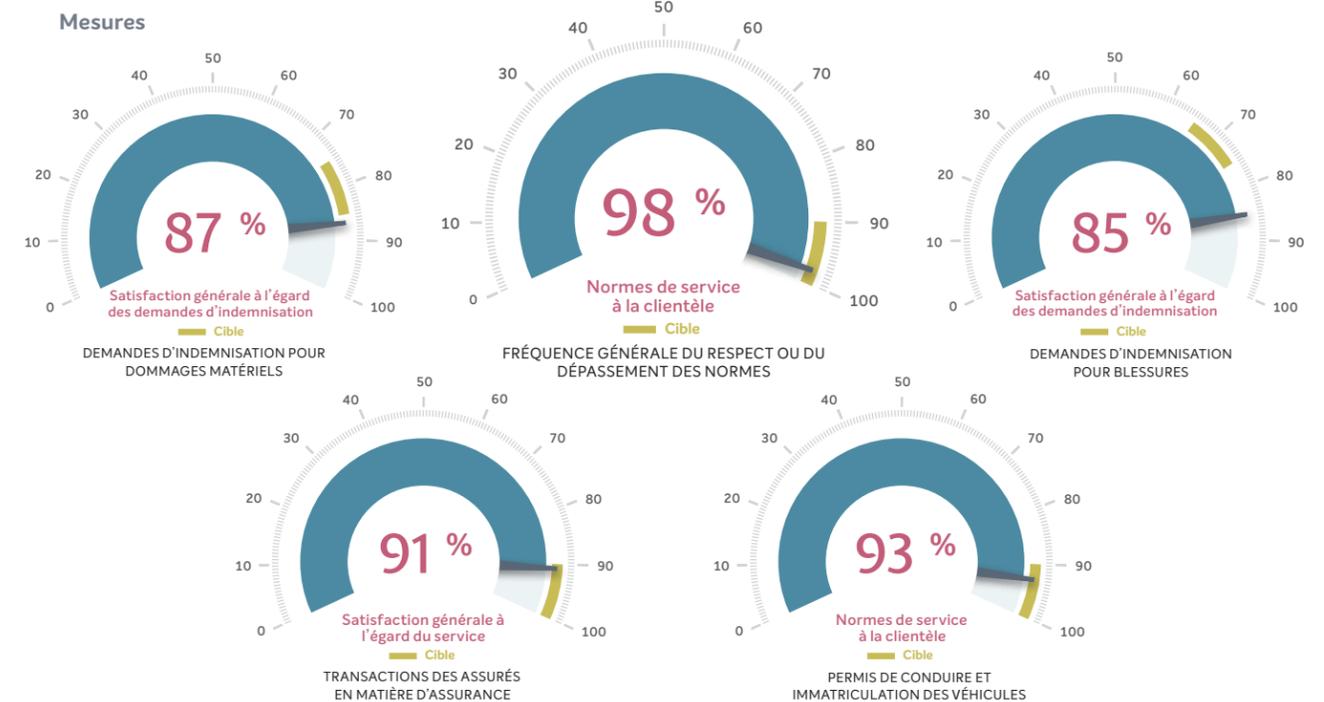


Objectif 4

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.



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.

Mesures

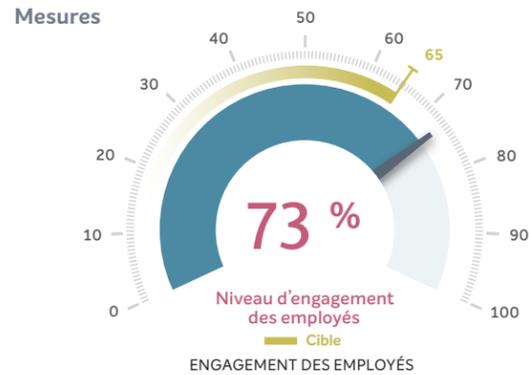


Objectif 6

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

Stratégies

- 6.1 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.

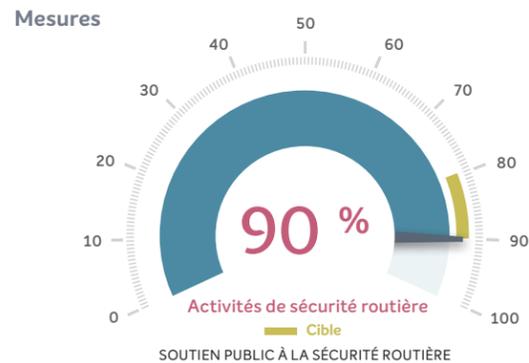


Objectif 7

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.



Résultats des activités

Ensemble de la Société

Au cours de l'exercice, pour chaque dollar de produits gagnés, la Société a versé aux Manitobains 95 cents en prestations d'indemnisation. Les charges opérationnelles, y compris les frais liés à la réglementation et aux appels, ont coûté 11 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. Comme le gain de placements a été de 8 cents pour chaque dollar de produits gagnés, la Société a enregistré une perte nette de 8 cents pour chaque dollar de produits gagnés pendant l'exercice.

Exercice considéré et exercice précédent

En 2016-2017, la Société a connu une perte nette de 85,2 M\$, soit 53,9 M\$ de plus que l'exercice antérieur. Les résultats techniques ont été moins bons qu'en 2015-2016, principalement en raison d'une augmentation de 212,7 M\$ du coût des sinistres découlant essentiellement de rajustements actuariels et de la variation des taux d'intérêt, ce qui a eu une incidence négative sur les réserves pour sinistres; une hausse de 61,8 M\$ des produits gagnés a en partie neutralisé ces résultats. Les revenus de placements ont été de 101,4 M\$ supérieurs à ceux de l'exercice précédent.

Produits

En 2016-2017, le total des produits gagnés s'est élevé à 1,2 G\$, soit une augmentation de 61,8 M\$ ou 5,5 % par rapport à l'exercice précédent. L'accroissement du nombre de véhicules sur les routes du Manitoba, la valeur de ces véhicules et le mouvement vers le bas des conducteurs sur l'échelle des cotes de conduite ont donné lieu à des primes plus élevées. Le total des produits gagnés comprend un montant de 29,3 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.

Utilisation de chaque dollar de prime

Total du coût des sinistres	0,95 \$	Total des produits gagnés	1,00 \$
Charges opérationnelles, frais de réglementation et d'appel	0,11 \$	- Total des sinistres et charges	1,16 \$
Commissions des courtiers	0,07 \$	= Perte technique	(0,16) \$
Impôts sur les primes	0,03 \$	+ Revenus de placements	0,08 \$
		= Perte nette	(0,08) \$

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.

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 2016-2017, nous n'avons connu aucune tempête de grêle importante justifiant une demande de règlement de réassurance, mais les demandes d'indemnisation découlant de tempêtes de grêle ont représenté 45,1 M\$ du coût total des sinistres assumé par la Société. En 2015-2016, la Société avait engagé des frais de 52,6 M\$ pour des sinistres associés à la grêle. Les pertes des dernières années sont beaucoup plus élevées que la perte

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. Nous avons aujourd'hui onze 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 2016-2017, le coût total des sinistres assumé par la Société a augmenté de 212,7 M\$ par rapport à 2015-2016, pour s'établir à 1,1 G\$. La hausse est principalement attribuable au montant afférent aux sinistres survenus, soit 981,3 M\$, qui représente un accroissement de 210,7 M\$ sur l'exercice antérieur. De ce montant, les sinistres avec dommages corporels survenus se sont accrus de 152,6 M\$, tandis que les sinistres avec dommages matériels ont augmenté de 58,1 M\$. Le nombre total de sinistres déclarés a augmenté de 5 921, passant de 297 957 en 2015-2016 à 303 878 en 2016-2017.

La hausse de 152,6 M\$ au chapitre des sinistres avec dommages corporels survenus est principalement due à une augmentation de 63,2 M\$ du passif des sinistres avec dommages corporels découlant de l'utilisation d'une hypothèse de taux d'intérêt supérieur au moment de l'actualisation du passif, d'un montant 50,1 M\$ au titre d'une matérialisation défavorable des demandes d'indemnisation et d'une hausse de 39,3 M\$ au titre de la gravité et du volume des sinistres avec dommages corporels. La hausse de 58,1 M\$ au chapitre des sinistres avec dommages matériels est attribuable à une augmentation de 56,8 M\$ ou 14,8 % des demandes de règlement pour collision par rapport à l'exercice précédent. Les demandes de règlement pour collision se sont accrues de 8 702 ou 5,8 %, pour passer de 150 671 l'an dernier à 159 373 en 2016-2017. De plus, la gravité des sinistres avec dommages matériels s'est traduite par une augmentation totale de 20,6 M\$ en 2016-2017.

annuelle moyenne nette de 17,5 M\$ due à la grêle pour la période de 2005-2006 à 2014-2015.

L'incidence des tempêtes de grêle sur le coût total des sinistres assumé par la Société pour les cinq dernières années est la suivante :

2016-17	45,1 M\$
2015-16	52,6 M\$
2014-15	13,8 M\$
2013-14	23,5 M\$
2012-13	23,7 M\$

Nous continuerons de suivre 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 239,5 M\$, une hausse de 4,3 M\$ par rapport à l'exercice précédent. Celle-ci est principalement attribuable à une augmentation des frais de réglementation et d'appel et à une hausse des impôts sur les primes par suite d'une majoration 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, y compris les frais de gestion des placements, a augmenté de manière spectaculaire pour enregistrer un gain de 96,6 M\$ contre une perte de 4,8 M\$ l'an dernier, soit une hausse de 101,4 M\$. Cette hausse de 101,4 M\$ est principalement attribuable à l'excellent rendement des marchés des actions canadien et américain, qui ont rapporté des gains plus élevés que prévu de 40,1 M\$. Il n'y a pas eu de pertes de valeur dans le portefeuille de titres de capitaux propres, contrairement à celle de 33,4 M\$ l'an dernier. 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

Régime d'assurance de base

Exercices clos le 28 ou 29 février

Régime Autopac de base – Cinq derniers exercices (milliers de \$)	2017	2016	2015	2014	2013 ⁽¹⁾
Primes émises	923 789	888 365	824 865	784 741	746 044
Sinistres survenus	860 035	666 404	745 837	747 435	661 288
Frais de règlement	120 972	118 614	116 578	114 552	108 587
Autres charges	152 853	148 410	146 953	139 964	140 794
Gain net (perte nette)	(123 070)	(56 050)	2 440	(69 162)	(63 103)

1. Données redressées pour tenir compte de l'incidence de la norme IAS 19R.

Exercice considéré et exercice précédent

En 2016-2017, les activités générales du régime d'assurance de base ont produit une perte nette de 123,1 M\$, soit une perte supérieure de 67 M\$ à celle de l'exercice précédent. Les résultats techniques ont reculé de 154 M\$, mais ce recul a été neutralisé en partie par une hausse de 86,9 M\$ au titre de la part des revenus de placements imputable au régime d'assurance de base. La baisse de 154 M\$ des résultats techniques est principalement attribuable à une augmentation de 195,5 M\$ du coût des sinistres découlant de l'évolution des taux d'intérêt qui a eu une incidence négative sur les réserves pour sinistres et le rajustement actuariel, à une hausse de 46,5 M\$ des produits gagnés et à une majoration de 4,9 M\$ des charges totales.

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 2017 était de 2,7 G\$, soit 125,1 M\$ ou 4,9 % de plus que l'année antérieure. Le portefeuille d'obligations, qui représente 65,4 % du portefeuille de placements, contient surtout deux types d'obligations :

- des obligations négociables, pour la plupart émises par le Manitoba et les autres provinces, dont des obligations à taux variable (41,3 % 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 (24,2 % de la valeur de marché totale 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 12 % de l'ensemble de son portefeuille de placements. Le portefeuille de la Société est aussi composé à 5,9 % d'actions américaines, exposées au marché américain par deux fonds négociés en bourse. Les placements en trésorerie et équivalents de trésorerie représentent 2,8 % du fonds de placement; les placements dans cinq portefeuilles d'infrastructures comptent pour 3,6 % des placements, tandis que les placements dans des fonds immobiliers communs représentent 8,8 % du portefeuille et les placements immobiliers directs, 1,9 % du portefeuille.

L'ensemble du portefeuille a enregistré un rendement de 6,9 % de sa valeur de marché durant l'exercice. Les obligations négociables ont rapporté 1,5 %, et les obligations non négociables, 4,8 %. Le portefeuille d'actions canadiennes a inscrit dans l'ensemble un rendement de 27,7 %, tandis que les actions de sociétés canadiennes à forte capitalisation ont rapporté 27,6 % et celles de sociétés canadiennes à faible capitalisation, 28,3 %. Les actions américaines ont inscrit un rendement de 28,7 % en dollars canadiens. Sur une période de quatre ans, le portefeuille de placements a enregistré un rendement annualisé de 6,3 %.

Produits

Le nombre de polices en vigueur à la fin de l'exercice est passé de 1 086 538 à 1 107 011. Le total des produits gagnés a augmenté, pour passer 881,4 M\$ à 927,9 M\$.

Coûts des sinistres

Le coût total des sinistres s'est accru de 195,5 M\$ par rapport à l'an dernier, pour s'établir à 993,5 M\$. La différence s'explique par une hausse de 142,6 M\$ pour les sinistres avec dommages corporels survenus, une majoration de 51 M\$ pour les sinistres avec dommages matériels survenus et une augmentation de 1,9 M\$ des frais de règlement.

Le coût des sinistres avec dommages corporels survenus a augmenté de 142,6 M\$ en raison partiellement de l'incidence moindre de l'évolution des taux d'intérêt, ce qui s'est traduit par une hausse de 63,2 M\$ du passif des sinistres avec dommages corporels. Par ailleurs, l'évolution annuelle du rajustement actuariel a eu une incidence négative de 43,5 M\$ sur le passif des sinistres avec dommages corporels. Le nombre de sinistres avec dommages corporels a augmenté de 2,8 %, pour passer de 16 796 à 17 273.

Sinistres avec dommages corporels

Exercices clos le 28 ou 29 février

Type de sinistre	2017	2016	2015	2014	2013
Décès*	142	116	92	118	110
Lésions cérébrales	35	48	55	47	61
Commotions cérébrales	104	94	116	131	185
Quadriplégie	–	–	4	1	2
Paraplégie	2	3	4	2	2
Fractures	821	876	686	707	771
Entorses et foulures	7 858	7 749	7 177	5 669	4 821
Coup de fouet cervical**	6 655	6 237	6 170	9 018	9 249
Ecchymoses et lacérations	980	958	1 161	953	975
Autres	676	715	728	721	934
Total	17 273	16 796	16 193	17 367	17 110

* Les décès comprennent les sinistres du RPPP, hors RPPP et ceux qui font toujours l'objet d'une enquête au 28 ou 29 février. Les données des exercices antérieurs ont été redressées.

** Les données de l'exercice 2015 ont été redressées pour être conformes à celles des exercices antérieurs.

Charges

Les charges du régime de base sont passées de 135,4 M\$ l'an dernier à 140,3 M\$ en 2016-2017. Cette hausse est principalement attribuable à une augmentation des charges opérationnelles et des frais de réglementation et d'appel, ainsi qu'à des commissions et à des impôts sur les primes plus élevés découlant d'une majoration des primes.

Revenus de placements

La part des revenus de placements de la Société imputée au régime de base a été de 82,9 M\$, après déduction des frais de gestion des placements. Il s'agit d'une hausse de 86,9 M\$ principalement attribuable au rendement des marchés des actions canadien et américain.

Garanties facultatives

Exercices clos le 28 ou 29 février

Secteur des garanties facultatives – Cinq derniers exercices (milliers de \$)

	2017	2016	2015	2014	2013 ⁽¹⁾
Primes émises	151 303	144 299	138 667	134 470	133 477
Sinistres survenus	67 195	65 967	56 443	60 052	56 953
Frais de règlement	10 236	9 757	11 749	11 974	12 505
Autres charges	48 063	49 248	51 363	50 43	47 183
Résultat net	37 988	26 644	43 134	31 125	28 724

1. Données redressées pour tenir compte de l'incidence de la norme IAS 19R.

Exercice considéré et exercice précédent

Le secteur des garanties facultatives a déclaré un résultat net de 38 M\$ comparativement à 26,7 M\$ l'exercice précédent. La hausse de 11,3 M\$ est attribuable à une majoration de 5,4 M\$ de la part des revenus de placements de la Société imputable au secteur des garanties facultatives et à une augmentation de 5,9 M\$ de ses résultats techniques.

Le coût des sinistres avec dommages matériels survenus a été plus élevé que l'an dernier, soit de 51 M\$. La grêle a fait augmenter le coût des sinistres multirisques survenus de 45,1 M\$. Le nombre de demandes de règlement pour collision s'est accru de 8 702 et leur gravité a monté de 33,9 M\$. La gravité des sinistres avec dommages matériels s'est traduite par une augmentation totale de 26,1 M\$ en 2016-2017 pour le régime d'assurance de base.

Total des capitaux propres

En 2016-2017, la perte nette du secteur d'activité de l'assurance de base a fait passer les résultats non distribués de 194,5 M\$ à 71,4 M\$. Combiné au cumul des autres éléments du résultat global, le total des capitaux propres de l'assurance de base s'est inscrit à 153,2 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 181 M\$ pour que la situation financière future soit satisfaisante. La Société a donc transféré 27,8 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 99,2 M\$ et un total des capitaux propres de 181 M\$ pour soutenir la stabilisation des tarifs.

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 augmenté de 1,8 M\$ pour se chiffrer à 78,4 M\$. Le coût des sinistres avec dommages matériels survenus s'est accru de 3 M\$ ou 4,6 %. Le coût des sinistres avec dommages corporels survenus a baissé de 1,7 M\$, principalement en raison de la gravité et du volume moindres des indemnités. Les frais de règlement ont augmenté de 0,5 M\$ par rapport à l'exercice antérieur.

Charges

Les charges liées à la vente de produits du secteur des garanties facultatives ont été de 47,1 M\$, une baisse de 1,3 M\$ par rapport à l'exercice précédent. Le recul est principalement attribuable à une réduction de 1,3 M\$ des commissions et de 0,2 M\$ des charges opérationnelles, neutralisée en partie par une augmentation de 0,2 M\$ des impôts sur les primes.

Revenus de placements

La part des revenus de placements de la Société imputable au secteur des garanties facultatives, y compris les frais de gestion

des placements, a été de 5,2 M\$. Il s'agit d'un montant de 5,4 M\$ supérieur à celui de 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 2017, les résultats non distribués du secteur des garanties facultatives se chiffraient à 94,9 M\$ comparativement à 84,7 M\$ l'exercice précédent. Ils ont chuté de 27,8 M\$ par suite d'un transfert aux résultats non distribués du secteur de l'assurance de base. Le niveau cible actuel du secteur des garanties facultatives pour le total des capitaux propres est de 67 M\$ et il est fondé sur le rapport du test du capital minimal (TCM) de 2016 pour les garanties facultatives.

En 2015-2016, un montant de 3 M\$ provenant des résultats non distribués du secteur des garanties facultatives a été affecté à la création du Fonds de la carte d'identification personnelle. Le fonds a été établi pour payer les coûts du projet de création d'une carte d'identification personnelle qui intègre les données de la carte de Santé Manitoba. On a mis fin au projet en 2016-2017, et le fonds a été entièrement utilisé.

Services de garanties supplémentaires pour risques spéciaux

Exercices clos le 28 ou 29 février

SGSRS – Cinq derniers exercices (milliers de \$)	2017	2016	2015	2014	2013 ⁽¹⁾
Primes émises	78 328	70 521	63 022	58 781	56 750
Sinistres survenus	54 068	38 253	42 596	53 650	28 241
Frais de règlement	5 895	6 140	5 920	6 037	5 756
Autres charges	17 961	17 692	16 645	14 199	16 558
Gain net (perte nette)	3 193	4 650	10 768	(6 928)	10 361

1. Données redressées pour tenir compte de l'incidence de la norme IAS 19R.

Exercice considéré et exercice précédent

Les services de garanties supplémentaires pour risques spéciaux (SGSRS) ont déclaré un gain net de 3,2 M\$, soit une baisse de 1,5 M\$ par rapport à l'exercice précédent. Les résultats techniques ont affiché un recul de 8,4 M\$ qui a été en partie neutralisé par une majoration de 6,9 M\$ de la part des revenus de placements de la Société imputable aux SGSRS.

Produits

Le total des produits gagnés en 2016-2017 a été de 74,5 M\$ comparativement à 67,1 M\$ l'exercice antérieur. Les ventes de produits des SGSRS, qui comprennent les assurances de responsabilité civile, de cargaison et de dommages matériels des grandes entreprises de camionnage, ont affiché une croissance de 11 % sur l'exercice précédent.

Coûts des sinistres

Le coût total des sinistres est passé de 45,8 M\$ en 2015-2016 à 61,2 M\$ en 2016-2017. Les sinistres avec dommages corporels ont augmenté de 11,7 M\$. Les sinistres avec dommages matériels survenus se sont accrues de 17,5 % comparativement à l'an dernier, une variation de 4,1 M\$. Les frais de règlement, de prévention des sinistres et de sécurité routière ont augmenté de 0,3 M\$ par rapport à l'exercice précédent.

Charges

Les charges des SGSRS sont passées de 16,3 M\$ à 16,7 M\$ en raison d'une hausse de 0,2 M\$ des commissions et de 0,2 M\$ des impôts sur les primes.

Revenus de placements

La part des revenus de placements de la Société imputable aux SGSRS, y compris les frais de gestion des placements, a été de 6,6 M\$. Il s'agit d'un montant de 6,9 M\$ supérieur aux chiffres de l'exercice précédent.

Résultats non distribués

Les résultats non distribués des SGSRS proviennent des activités annuelles de ce secteur. Au 28 février 2017, les résultats non distribués se chiffraient à 70,8 M\$, comparativement à 67,6 M\$ l'exercice précédent. Le niveau cible actuel du secteur des SGSRS pour le total des capitaux propres est de 65 M\$ et il est fondé sur le rapport du TCM de 2016 pour les SGSRS.

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 (LCV) ont enregistré une perte nette de 3,3 M\$ en 2016-2017, comparativement à une perte nette de 6,6 M\$ l'exercice précédent.

Produits

Le gouvernement provincial verse à la Société un financement qui couvre le coût des activités administratives liées à la LCV. En 2016-2017, la Société a reçu 29,3 M\$ de la province du Manitoba et a déclaré 0,8 M\$ en frais de gestion et autres produits, ce qui a donné des produits globaux de 1,4 M\$ supérieurs à ceux de l'exercice précédent.

Charges

Les charges des activités visées par la LCV, soit 35,4 M\$, ont augmenté de 0,2 M\$ par rapport aux 35,2 M\$ de l'exercice antérieur, principalement en raison d'un resserrement des charges opérationnelles qui a cependant été neutralisé par une hausse de 0,6 M\$ des commissions.

Revenus de placements

La part des revenus de placements de la Société attribuable aux activités visées par la LCV, y compris les frais de gestion des placements, a été de 1,9 M\$. Il s'agit d'un montant de 2 M\$ supérieur aux chiffres de l'exercice précédent.

Résultats non distribués

Les résultats non distribués du secteur des garanties facultatives et de celui des SGSRS 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 LCV 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 LCV ont par la suite remboursé 6,1 M\$ 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, des finances et de la gestion des risques 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. Il 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 informatiques;
- 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 la Société, les indemnités 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 l'évolution des taux d'intérêt contribuent à cette variabilité. Des techniques de gestion du portefeuille de placements aident à réduire cette volatilité 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 minimal 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 181 M\$ (2016 – 231 M\$) et il est fondé sur le rapport d'examen dynamique de suffisance du capital (EDSC) de 2016 pour le régime de base. Dans son rapport, l'actuaire en chef de la Société a conclu qu'il faudrait un minimum de 181 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 181 M\$ se traduirait par une opinion d'« insuffisance » parce qu'il y aurait des scénarios défavorables plausibles à un niveau de probabilité d'une année sur quarante où le passif pourrait être supérieur à l'actif. Dans son ordonnance 162/16, la Régie des services publics a approuvé un montant de 159 M\$ comme cible inférieure pour la réserve de stabilisation des tarifs basée sur l'EDSC (au titre des capitaux propres) ainsi que le recours à la méthodologie de l'EDSC à cette fin. Cependant, le conseil d'administration de la Société n'appuie pas la cible minimale de 159 M\$ parce que celle-ci se fonde sur l'utilisation par la Régie d'hypothèses incorrectes pour l'EDSC qui ne tiennent pas compte de la hausse de 3,7 % des tarifs de l'assurance de base approuvée dans l'ordonnance 162/16 et qui sera en vigueur dans l'année d'assurance 2017-2018.

En ce qui concerne la cible supérieure (maximale) de la Réserve de stabilisation des tarifs (au titre des capitaux propres), la Société a proposé le maintien du recours à un ratio de 100 % du TCM. Le TCM est un test de suffisance du capital utilisé par la plupart des assureurs de biens et de risques divers au Canada et, à un ratio de 100 %, le capital disponible correspond au capital requis. La Société est le seul assureur du Canada à avoir proposé le recours à un ratio de 100 % du TCM comme cible de capital maximal. D'autres assureurs publics utilisent le ratio de 100 % du TCM comme montant de capital cible ou de capital minimal, tandis que des assureurs du secteur privé ont un ratio de 150 % du TCM (cible de surveillance) comme capital cible et une exigence minimale de 100 % du TCM. En 2015, la Régie des services publics a accepté sur une base théorique le recours à 100 % du TCM pour la détermination de la cible supérieure de la Réserve de stabilisation des tarifs. Mais en 2016, elle a retiré son appui à cette méthodologie et ordonné la tenue d'une conférence technique sur l'utilisation de l'EDSC pour la détermination de la cible supérieure. Par conséquent, la Société ne dispose pas à l'heure actuelle de cible supérieure pour la Réserve de stabilisation des tarifs (au titre des capitaux propres) dûment approuvée par la Régie. La Société continue d'appuyer le recours à un ratio de 100 % du TCM comme base de détermination de la cible supérieure pour la Réserve de stabilisation des tarifs (au titre des capitaux propres). La conférence technique sur l'EDSC a eu lieu le 19 avril 2017.

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. 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 à la note 28 des états financiers audités de 2016-2017, que l'on trouve sur le site Web de la Société au 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'accréditation pour le secteur de la réparation-collision afin de garantir des réparations adéquates, sûres et de qualité à un coût raisonnable; les ateliers de réparation et les techniciens qui y travaillent doivent donc 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 aux normes des fabricants d'équipement d'origine et aux technologies de l'heure;
- 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, de pièces remises à neuf 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;
- un travail en équipe pour la gestion des sinistres avec dommages corporels en vue d'aider les personnes à se rétablir aussi complètement que possible.

Chaque année, ces mesures permettent de contenir grandement les coûts et de générer des produits; il en résulte des primes d'assurance réduites pour nos clients. Par exemple, les ventes et les soumissions liées aux véhicules de récupération ont généré 42 M\$ en 2016-2017.

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 bénéficié 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 avons créé 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 TI, 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.

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 17 juin 2016, la Société d'assurance publique du Manitoba a soumis à la Régie des services publics sa demande tarifaire générale du régime d'assurance de base pour 2017-2018. La demande visait l'approbation d'une hausse générale des tarifs de 2 %. Par la suite, on a demandé une hausse additionnelle de 2,3 % au titre du facteur de risque lié aux prévisions de taux d'intérêt, pour une hausse combinée de 4,3 %. Le facteur de risque lié aux prévisions de taux d'intérêt tenait compte d'un risque persistant relatif aux prévisions des taux d'intérêt qui devait avoir une incidence négative sur les résultats financiers. Le 15 décembre 2016, la Régie des services publics a ordonné une augmentation générale des tarifs de 3,7 % et a modifié la méthode de tarification du régime de base pour qu'elle soit conforme à la pratique actuarielle reconnue au Canada. La méthode antérieure, qui se fondait sur l'équilibre du résultat net de l'exercice, exposait la Société à un risque important lié aux prévisions des taux d'intérêt. La nouvelle méthode fait en sorte que la Société a recours aux mêmes pratiques de tarification que celles utilisées par d'autres actuaire au Canada et réduit le risque lié aux prévisions des taux d'intérêt dans le processus d'établissement des tarifs.

Résultat net du régime Autopac de base

L'incidence la plus importante sur le résultat net de 2016-2017 a été un rajustement actuariel défavorable de 83 M\$ apporté au passif des sinistres avec dommages corporels de l'exercice antérieur. Au cours des six derniers exercices, la Société a enregistré une hausse de la fréquence des demandes d'indemnités viagères de remplacement du revenu beaucoup plus élevée que la normale historique. Cette détérioration de la sinistralité liée aux dommages corporels a été graduellement prise en compte dans les évaluations actuarielles puisqu'il faut plusieurs années pour déterminer l'exposition aux indemnités de longue durée. Cependant, la Société a déterminé en 2016-2017 que l'évolution de la sinistralité était permanente et que, par conséquent, le passif exigeait un rajustement important.

En 2016-2017, la Société a connu son troisième hiver doux consécutif, qui s'est traduit par des taux d'accidents et de blessures en deçà de la normale historique, mais supérieurs aux chiffres de 2015-2016. La détérioration continue des sinistres multirisques, qui ont dépassé le budget de plus de 35 M\$, a cependant neutralisé ces résultats positifs par rapport aux données historiques. Les sinistres multirisques comprennent les indemnités liées à la grêle, au vandalisme, au bris de glace, au vol et aux rongeurs. La Société s'attend à ce que la fréquence des accidents revienne à la normale historique dans les années à venir; cependant, compte tenu de l'expérience récente, la fréquence des sinistres liés à la grêle devrait continuer d'être supérieure à la normale historique. Particulièrement dans le cas des sinistres liés à la grêle, les changements que subissent les régimes climatiques demeureront un facteur important de la variabilité quant au nombre de demandes d'indemnisation. En ce qui concerne les autres sinistres multirisques, la Société étudie des moyens de réduire leurs coûts.

La Société prévoit que les rendements des titres de capitaux propres reviendront à leurs valeurs historiques en 2017-2018, mais cette prévision est très incertaine. Bien que les taux d'intérêt se soient accrus en 2016-2017, les hausses relatives aux actifs à revenu fixe de la Société ont été bien en deçà des prévisions. Par conséquent, les revenus de placements ont été supérieurs aux prévisions pour cette catégorie d'actifs. Par contre, les banques s'entendent pour prévoir une hausse des taux d'intérêt en 2017-2018, ce qui devrait entraîner une baisse des revenus de placements 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 sur une base nette (c.-à-d. lorsque les actifs et les passifs sont pris en compte).

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. De leur côté, les activités courantes liées à l'application de la Loi sur les conducteurs et les véhicules devraient 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. Au 1^{er} avril 2017, le gouvernement augmentera le montant annuel du financement qu'il verse à la Société pour le faire passer de 29,3 M\$ à 30,2 M\$ par année. Par ailleurs, une disposition d'indexation annuelle s'appliquera au financement annuel pour l'application de la Loi sur les conducteurs et les véhicules.

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 d'assurance pour les 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 nos actions en ce sens sont guidées par un plan opérationnel de trois ans et des cadres formels. Ces lignes directrices permettent de nous assurer que nous établissons des priorités qui visent les questions les plus critiques au moyen de programmes éprouvés et efficaces et qui sont évalués en regard des meilleures normes de pratique. Un des éléments importants est l'administration 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. En 2016, nous avons complété avec succès la troisième et dernière année de l'actuel Plan opérationnel de sécurité routière. Un nouveau plan pluriannuel sera lancé en 2017; il s'appuiera sur les progrès réalisés au cours des trois dernières années et établira un programme de travail pour les années à venir.

Nos collectivités continuant de croître et de se diversifier, la Société est également consciente de la nécessité d'adopter de nouvelles approches qui répondent aux besoins de la population manitobaine.

États financiers abrégés

pour l'exercice terminé
le 28 février 2017

États financiers abrégés

Les présents états financiers ne sont pas audités. Les états financiers audités au 28 février 2017 peuvent être consultés sur le site Web mpi.mb.ca ou sur demande.

État abrégé de la situation financière

Aux 28 et 29 février (Non audité – en milliers de dollars canadiens)	Notes	2017	2016
Actifs			
Trésorerie et équivalents de trésorerie	5	73 434	37 322
Placements	5	2 545 130	2 455 622
Immeuble de placement	5	41 686	42 206
Montant à recevoir d'autres assureurs		29	45
Comptes débiteurs		455 239	423 918
Charges payées d'avance		2 483	2 318
Coûts d'acquisition différés		24 155	28 844
Part des réassureurs dans les primes non acquises		117	115
Part des réassureurs dans les sinistres non réglés		1 971	6 445
Biens et équipement		116 059	115 652
Coûts de développement différés		89 496	78 430
		3 349 799	3 190 917
Passifs			
Montant à verser à d'autres assureurs		173	178
Comptes créditeurs et charges à payer		73 051	66 035
Obligation découlant du contrat de location-financement		4 189	4 281
Primes non acquises et frais		586 626	560 548
Provision pour avantages sociaux de l'exercice		22 750	22 685
Provision pour avantages sociaux futurs		405 058	378 117
Provision pour sinistres non réglés	4	1 900 783	1 769 110
		2 992 630	2 800 954
Capitaux propres			
Résultats non distribués		261 532	346 736
Cumul des autres éléments du résultat global		95 637	43 227
Total des capitaux propres		357 169	389 963
		3 349 799	3 190 917

Les notes afférentes font partie intégrante des états financiers.

État abrégé des résultats d'exploitation

Pour les exercices clos les 28 et 29 février (Non audité – en milliers de dollars canadiens)	Notes	2017	2016
Produits gagnés			
Primes brutes émises		1 169 044	1 119 774
Primes cédées aux réassureurs		(15 624)	(16 588)
Primes nettes émises		1 153 420	1 103 186
Augmentation des primes brutes non acquises		(23 406)	(33 040)
Augmentation de la part des réassureurs dans les primes non acquises		2	36
Primes nettes acquises		1 130 016	1 070 182
Frais de gestion et autres produits		31 547	30 980
Montant recouvré pour les activités visées par la Loi sur les conducteurs et les véhicules		29 272	27 900
Total des produits gagnés		1 190 835	1 129 062
Coût des sinistres			
Sinistres survenus directs – bruts		980 398	771 691
Sinistres (recouverts) survenus cédés aux réassureurs		900	(1 066)
Sinistres survenus nets		981 298	770 625
Frais de règlement		137 102	134 511
Prévention des sinistres/Sécurité routière		14 801	15 316
Total du coût des sinistres		1 133 201	920 452
Charges			
Charges opérationnelles		122 313	121 821
Commissions		77 880	77 076
Impôts sur les primes		34 369	32 602
Réglementation/Appels		4 911	3 694
Total des charges		239 473	235 193
Résultat technique		(181 839)	(26 583)
Revenu (perte) de placement	6	96 635	(4 731)
Résultat net provenant des activités générales		(85 204)	(31 314)

État abrégé du résultat global

Pour les exercices clos les 28 et 29 février (Non audité – en milliers de dollars canadiens)	Notes	2017	2016
Résultat net provenant des activités générales		(85 204)	(31 314)
Autres éléments du résultat global			
Éléments qui ne seront pas reclassés dans le résultat			
Réévaluation des avantages sociaux futurs		(10 489)	32 395
Éléments qui seront reclassés dans le résultat			
Profits (pertes) latents sur actifs disponibles à la vente		103 068	(66 316)
Reclassement des pertes (profits) nettes réalisées liées aux actifs disponibles à la vente		(40 169)	33 771
Profits (pertes) latents nets sur actifs disponibles à la vente		62 899	(32 545)
Autres éléments du résultat global pour l'exercice		52 410	(150)
Total du résultat global		(32 794)	(31 464)

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	Capitaux propres
Solde au 1 ^{er} mars 2015	378 050	43 377	421 427
Résultat net provenant des activités générales pour l'exercice	(31 314)	-	(31 314)
Autres éléments du résultat global pour l'exercice	-	(150)	(150)
Solde au 29 février 2016	346 736	43 227	389 963
Résultat net provenant des activités générales pour l'exercice	(85 204)	-	(85 204)
Autres éléments du résultat global pour l'exercice	-	52 410	52 410
Solde au 28 février 2017	261 532	95 637	357 169

Les notes afférentes font partie intégrante des états financiers.

État abrégé des flux de trésorerie

Notes	2017	2016
Pour les exercices clos les 28 et 29 février (Non audité – en milliers de dollars canadiens)		
Flux de trésorerie liés aux activités opérationnelles		
Résultat net provenant des activités générales	(85 204)	(31 314)
Éléments sans effet de trésorerie		
Amortissement des biens et de l'équipement	5 193	5 670
Amortissement des coûts de développement différés	16 859	11 506
Amortissement de l'escompte et de la prime sur obligations	3 516	3 754
Profit sur la vente de placements	(42 157)	(14 778)
Perte latente sur obligations à la juste valeur par le biais du résultat net	23 843	76 744
Profit latent sur placements immobiliers en commun	(16 422)	(12 713)
Perte (profit) latente sur placements en infrastructures	1 483	(6 375)
Baisse de valeur des placements disponibles à la vente	-	33 375
	(92 889)	65 869
Variation nette des soldes des éléments sans effet de trésorerie		
Montant à recevoir d'autres assureurs	16	398
Comptes débiteurs et charges payées d'avance	(31 486)	(37 790)
Coûts d'acquisition différés	4 689	(4 830)
Part des réassureurs dans les primes non acquises et les sinistres non réglés	4 472	1 637
Montant à payer à d'autres assureurs	(5)	177
Comptes créditeurs et charges à payer	7 016	3 748
Primes non acquises et frais	26 078	33 427
Provision pour avantages sociaux de l'exercice	65	521
Provision pour avantages sociaux futurs	16 452	19 393
Provision pour sinistres non réglés	131 673	(17 456)
	158 970	(775)
	66 081	65 094
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement		
Achat de placements	(831 239)	(1 055 166)
Produit de la vente de placements	834 887	981 785
Acquisition de biens et d'équipement après déduction du produit de la cession	(5 600)	(2 343)
Obligation découlant du contrat de location-financement	(92)	(83)
Coûts de développement engagés différés	(27 925)	(20 847)
	(29 969)	(96 654)
Augmentation (diminution) de la trésorerie et équivalents de trésorerie	36 112	(31 560)
Trésorerie et équivalents de trésorerie au début de l'exercice	37 322	68 882
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la fin de l'exercice	73 434	37 322
5		
Information supplémentaire sur les flux de trésorerie		
Produit d'intérêts	49 083	50 052
Dividendes reçus	16 075	16 963

Les notes afférentes font partie intégrante des états financiers.

Notes afférentes aux états financiers abrégés

Le 28 février 2017

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 inclus dans les états financiers consolidés de la province. 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 du Manitoba.

En vertu de la Loi sur les conducteurs et les véhicules, la Société est responsable des activités visées par cette loi qui ont trait à la sécurité des conducteurs, à l'immatriculation des véhicules et à la délivrance des permis de conduire, y compris tous les services financiers, administratifs et de traitement de données connexes.

2. Règles d'information financière

Déclaration de conformité

La présentation des états financiers de la Société est conforme aux dispositions du paragraphe 43(1) de la Loi sur la Société d'assurance publique du Manitoba et aux Normes internationales d'information financière (IFRS) publiées par le Conseil des normes comptables internationales (IASB). Le conseil d'administration a autorisé la publication des états financiers le 25 mai 2017.

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'il est 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 2017 sur le site Web mpi.mb.ca.

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

Placements

Les fonds disponibles au placement sont gérés par le ministère des Finances, pour le compte de la Société, conformément au paragraphe 12(1) de la Loi sur la Société d'assurance publique du Manitoba.

Les placements immobiliers détenus directement par la Société sont 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 (DV);
- détenus jusqu'à échéance (DÉ);
- actifs et passifs financiers à la juste valeur par le biais du résultat net (JVRN);
- prêts et comptes débiteurs;
- autres passifs financiers.

Les actifs financiers, autres que ceux à la JVRN, sont évalués à la fin de chaque période de présentation de l'information financière pour déceler les indicateurs de dépréciation. Un actif financier est considéré comme étant déprécié s'il y a une preuve objective, par suite d'un ou de plusieurs événements survenus après sa constatation initiale, d'une incidence sur les flux de trésorerie futurs estimés.

Les placements considérés comme étant dépréciés sont ramenés à leur valeur recouvrable attendue. Dans le cas des placements en capitaux propres classés DV, 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 placements qui viennent à échéance dans les 90 jours de leur date d'achat et ils sont comptabilisés à leur juste valeur.

Biens et équipement

Les biens et l'équipement sont comptabilisés au coût diminué de l'amortissement cumulé et des pertes pour dépréciation cumulées. Les coûts de remplacement sont comptabilisés 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 des réparations et de la maintenance sont comptabilisés dans le résultat net de 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
- systèmes muraux démontables / 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.

Revenus de placements

Les revenus de placements sont constatés au fur et à mesure qu'ils s'accumulent. Les dividendes résultant des placements sont comptabilisés lorsque les droits de la Société de recevoir des paiements sont établis. Les dividendes sur actions ordinaires et privilégiées sont comptabilisés à la date ex-dividende. Les distributions sur les fonds de placement sont constatées à la date de distribution. Les gains et pertes sont déterminés et inscrits à la date de la transaction et sont calculés selon la méthode du coût moyen. On utilise la méthode du taux d'intérêt effectif pour amortir les primes ou les escomptes à l'achat d'obligations.

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 (légal 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 déterminée en fonction de la convention collective et de la politique de la Société.

Provision pour avantages sociaux futurs

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

i. Régime de retraite

Les employés de la Société participent à un régime de retraite à prestations définies administré selon la Loi sur le régime de pension de la fonction publique. Les comptes comprennent une provision pour les prestations de retraite indexées que l'employeur devra verser à l'avenir. La provision est établie par calcul actuariel chaque année selon la méthode de répartition des prestations au prorata des services. La valeur actuarielle actuelle des droits à prestations est établie d'après les meilleures estimations de la Société faites à partir d'hypothèses quant aux taux d'intérêt du marché à la date d'évaluation et fondées sur des titres de créance de haute qualité, l'évolution des salaires, les retraits et les taux de mortalité. Les variations des gains et pertes actuariels sont constatées 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 2016. Des procédures de suivi sont réalisées pour s'assurer que l'évaluation du 31 décembre 2016 constitue une estimation fiable de l'évaluation au 28 février 2017.

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 variations des gains et pertes actuariels sont constatées 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.

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 (PCGR). La Société établit des réserves pour le paiement des sinistres et les frais de règlement 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 de règlement 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 de règlement 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 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 primes quand les estimations des sinistres futurs et des frais qui y sont associés sont plus élevées que les primes non acquises. Les insuffisances de primes sont comptabilisées en réduisant d'abord les coûts d'acquisition différés et en inscrivant tout montant restant comme insuffisance de primes dans les sinistres non réglés.

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 :

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

Les revenus de placements sont répartis entre les secteurs d'activité de la division de l'assurance automobile, 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 :

- les charges directes identifiables sont imputées au secteur d'activité visé;
- 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;
- 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 de règlement, 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 de règlement, 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 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 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.

5. 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 61,5 M\$ (29 février 2016 – 25,3 M\$). Il s'agit de dépôts provinciaux à court terme à un taux d'intérêt effectif de 0,55 % (29 février 2016 – 0,52 %), avec des intérêts à recevoir à différentes dates.

La Société a une marge de crédit de fonctionnement non garantie de 5 M\$ (29 février 2016 – 5 M\$) à sa banque principale. Au 28 février 2017, il n'y avait eu aucun tirage sur cette marge de crédit (29 février 2016 – 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		
Au 28 février 2017					
Trésorerie et équivalents de trésorerie	73 434	–	–	–	73 434
Obligations					
Fédérales	–	–	59 310	–	59 310
Manitoba:					
Provinciales	–	–	142,556	–	142,556
Municipales	–	10 697	31 741	–	42 438
Écoles	–	631 919	–	–	631 919
Autres provinces					
Provinciales	–	–	738 625	–	738 625
Municipales	–	–	65 533	–	65 533
Sociétés	–	–	59 626	–	59 626
	–	642 616	1 097 391	–	1 740 007
Autres placements	1 493	–	–	–	1 493
Infrastructures	–	–	95 010	–	95 010
Placements en capitaux propres	474 639	–	–	–	474 639
Fonds immobilier commun	–	–	233 981	–	233 981
Placements	476 132	642 616	1 426 382	–	2 545 130
Immeuble de placement	–	–	–	41 686	41 686
Total	549 566	642 616	1 426 382	41 686	2 660 250

(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		
Au 29 février 2016					
Trésorerie et équivalents de trésorerie	37 322	–	–	–	37 322
Obligations					
Fédérales	–	–	124 272	–	124 272
Manitoba:					
Provinciales	–	–	186 044	–	186 044
Municipales	–	8 538	26 611	–	35 149
Hôpitaux	–	–	10 167	–	10 167
Écoles	–	614 860	–	–	614 860
Autres provinces					
Provinciales	–	–	548 854	–	548 854
Municipales	–	–	105 262	–	105 262
Sociétés	–	–	54 474	–	54 474
	–	623 398	1 055 684	–	1 679 082
Autres placements	2 115	–	–	–	2 115
Infrastructures	–	–	83 227	–	83 227
Placements en capitaux propres	468 991	–	–	–	468 991
Fonds immobilier commun	–	–	222 207	–	222 207
Placements	471 106	623 398	1 361 118	–	2 455 622
Immeuble de placement	–	–	–	42 206	42 206
Total	508 428	623 398	1 361 118	42 206	2 535 150

6. Revenus (pertes) de placements

(Non audité – en milliers de dollars canadiens)	2017	2016
Produit d'intérêts	48 514	51 278
Profit sur la vente des obligations à la JVRN	1 988	15 174
Perte latente sur les obligations à la JVRN	(23 843)	(76 744)
Profit latent sur le fonds immobilier commun	16 422	12 713
Dividendes sur les placements en infrastructures	1 560	1 364
Profit (perte) latent sur les placements en infrastructures	(1 483)	6 375
Dividendes	14 560	15 529
Profit (perte) sur la vente de placements en capitaux propres et autres placements	40 169	(396)
Gain de change	308	13
Profit sur la vente de l'immeuble de placement	–	4 412
Revenus provenant de l'immeuble de placement	3 050	3 206
Dépréciation des placements DV	–	(33 375)
Frais de gestion des placements	(4 610)	(4 280)
Total	96 635	(4 731)

7. Charges au titre des avantages sociaux futurs

(Non audité – en milliers de dollars canadiens)	2017	2016
Prestations de retraite	27 065	26 863
Autres avantages postérieurs à l'emploi	5 792	6,345
Total	32 857	33 208

8. Dépréciation et amortissement

(Non audité – en milliers de dollars canadiens)	2017	2016
Amortissement – coûts de développement différés	16 859	11 506
Dépréciation – biens et équipement	5 193	5 670

Bureaux de la Société d'assurance publique du Manitoba

Service à la clientèle

Winnipeg

Tél. : 204 985-7000

Extérieur de Winnipeg (sans frais)

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, 1^{er} Rue
R7A 6C3

Bureaux de services

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

cityplace

234, rue Donald

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

Centre de règlement des

dommages matériels

1981, chemin Plessis

Fourrière et réception

Véhicules de récupération

Demandes d'indemnisation

visant les véhicules

commerciaux

Arborg

Centre de services

323, boulevard Sunset

Beausejour

Centre de services

848, avenue Park

Brandon

Centre de services

731, 1^{er} 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, 4^e Avenue Nord

The Pas

Centre d'indemnisation

424, avenue Fischer

Thompson

Service Centre

53, place Commercial

Winkler

Centre de services

355, Boundary Trail