



SOCIÉTÉ D'ASSURANCE  
PUBLIQUE DU MANITOBA

Rapport annuel

2019



# Table des matières

- 2 Sommaire de fin d'exercice 2019–2020
- 3 Message du président du conseil d'administration
- 5 Message du président et directeur général
- 7 Rapport de rendement
- 9 Orientation stratégique

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*.

A version of this annual report is available in English at [mpi.mb.ca](http://mpi.mb.ca).

Une version du rapport annuel est disponible en anglais sur le site Web [mpi.mb.ca](http://mpi.mb.ca).



# Sommaire de fin d'exercice 2019-2020

## Données financières

Valeur approximative des indemnités payées par le régime Autopac par jour ouvrable	3,2 M\$
Total des indemnités versées par le régime Autopac pour dommages corporels en 2019-2020 (avant les frais)	179,7 M\$
Total des indemnités versées par le régime Autopac pour dommages matériels en 2019-2020 (avant les frais)	680,1 M\$
Montant payé par la Société à des médecins manitobains au nom de clients	36,6 M\$
Commissions payées par la Société aux courtiers indépendants pour la vente de produits	96,3 M\$
Subventions tenant lieu de taxes payées par la Société aux municipalités du Manitoba	2,0 M\$
Impôt provincial sur les primes	44,3 M\$
Montant investi dans les programmes de sécurité routière	14,5 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	12,2 M\$

## Chiffres importants

Nombre moyen de sinistres Autopac déclarés à la Société par jour ouvrable	1 084
Nombre total de sinistres Autopac déclarés	293 649
Nombre de demandes d'indemnisation pour dommages corporels présentées	16 320
Nombre de demandes d'indemnisation pour dommages matériels présentées	277 329
Nombre total de demandes d'indemnisation pour vol présentées à Winnipeg	3 146
Nombre total de demandes d'indemnisation pour vol présentées ailleurs dans la province	1 316
Nombre de polices Autopac en vigueur (moyenne)	1 173 982

## Statistiques de la Société pour les cinq derniers exercices\*

	2019-20	2018-19	2017-18	2016-17	2015-16
Primes émises (milliers de \$)	1 506 361	1 315 612	1 232 350	1 153 420	1 103 185
Sinistres survenus (nets, milliers de \$)	1 008 821	1 015 922	883 813	981 298	770 624
Nombre de sinistres	293 649	297 920	299 518	303 878	297 957
Coût moyen par sinistre (\$)	3 435	3 410	2 951	3 229	2 586
Frais de règlement (milliers de \$)	161 236	143 832	161 583	137 102	134 511
Autres frais (milliers de \$)	291 030	268 872	254 460	254 274	205 510
Résultat net (milliers de \$)	180 159	159 145	91 076	(85 204)	(31 314)
Placements à la fin de l'exercice (milliers de \$)	3 248 890	3 072 813	2 784 706	2 648 305	2 523 111
Total des actifs (milliers de \$)	4 060 256	3 795 943	3 482 897	3 349 799	3 190 917

\*L'exercice 2019-2020 comprend 13 mois en raison du changement de fin d'exercice du 28 février au 31 mars.

# Message du président du conseil d'administration



La Société d'assurance publique du Manitoba apporte une valeur ajoutée à l'ensemble des Manitobains au moyen de faibles tarifs, d'une protection complète, de l'excellence du service et d'une attention particulière à la sécurité routière.

Notre engagement est clairement énoncé dans notre mission : une couverture et un service exceptionnels, des tarifs abordables et des routes plus sûres grâce à l'assurance automobile publique. Nous continuons de vivre cette mission tous les jours, car elle nous pousse à améliorer continuellement la valeur que nous offrons.

Cela se voit clairement dans nos tarifs. Notre modèle d'assurance publique continue à maintenir les tarifs parmi les plus bas au Canada. En fait, l'année dernière, nous avons demandé à la Régie des services publics une réduction des taux moyens de 0,6 % pour l'année d'assurance 2020-2021, ce que nous avons obtenu.

Pour vous donner un exemple de la façon dont nos taux se comparent à ceux d'autres juridictions, une assurance pour une Ford F150 XLT SuperCrew 2018 à Winnipeg coûterait 1 466 dollars, contre 4 878 dollars à Calgary et 3 023 dollars à Toronto, pour un couple de 40 ans et leur fils de 16 ans, tous avec un dossier de conduite impeccable.

Notre engagement se manifeste également dans l'ampleur de la couverture que nous offrons aux Manitobains. Nos tarifs abordables comprennent une protection complète et de classe mondiale contre les préjudices personnels. Le Régime de

protection contre les préjudices personnels protège tous les Manitobains blessés lors d'un accident d'automobile, où que ce soit au Canada ou aux États-Unis.

Le régime garantit à la fois une indemnité juste pour des pertes économiques et un soutien complet pour le rétablissement. Cette protection de classe mondiale comporte la responsabilité de rendre nos routes plus sûres. Nous prenons ce rôle très au sérieux en nous attaquant aux problèmes de sécurité routière au moyen de l'éducation, de la sensibilisation et de l'aide à la mise en application.

Des taux abordables et une couverture exceptionnelle ne sont viables que si nous continuons de faire preuve de prudence financière. La limitation des coûts et la responsabilité financière demeurent les principaux objectifs du conseil d'administration alors que nous faisons progresser la Société pour être en mesure de répondre aux divers besoins des Manitobains en matière de produits et de services. Cet objectif est présent dans tous les aspects de nos activités, des opérations quotidiennes à la modernisation de nos systèmes en passant par l'amélioration des produits, de la couverture et du service.

Nous maintenons cet objectif de responsabilité fiscale et notre engagement envers notre mission en nous appuyant sur nos quatre valeurs fondamentales qui orientent tout ce que nous entreprenons :

### 1 Viser l'excellence

Nous visons l'excellence en répondant aux besoins et aux attentes des Manitobains en matière de couverture, de service, d'accessibilité et de commodité exceptionnels.

### 2 Offrir de la valeur aux Manitobains

Nous offrons de la valeur aux Manitobains en nous acquittant sérieusement de notre obligation de garantir des tarifs prévisibles et abordables.

Alors que nous évoluons pour répondre aux divers besoins des Manitobains en matière de produits et de services, la limitation des coûts et la responsabilité financière demeurent une priorité.

### 3 Bien faire

Nous faisons ce qui est bien, en tant que conseil d'administration, en exerçant une surveillance pour garantir que la transparence, la responsabilisation et la responsabilité financière restent prioritaires dans tout ce que nous entreprenons.

### 4 Investir dans les gens

Nous investissons dans les gens en habilitant les membres de notre personnel et en veillant à ce qu'ils disposent des compétences et des outils dont ils ont besoin, et en collaborant avec des partenaires dans les domaines de l'assurance, des sinistres et de la sécurité routière pour remplir notre mission et continuer à apporter de la valeur ajoutée.

Nous reconnaissons que les Manitobains nous ont confié le pouvoir exclusif d'offrir une assurance automobile dans notre province.

En retour, nous prenons au sérieux notre obligation de faire preuve de responsabilité financière, d'assurer la transparence, de suivre les meilleures pratiques de l'industrie et d'offrir une valeur ajoutée aux conducteurs manitobains.

Je tiens à souligner le travail acharné, la surveillance manifeste et l'expertise dont font preuve mes collègues du conseil d'administration. Je compte sur leur orientation et leurs conseils alors que nous entamons une période de transformation de la Société. Au cours des prochaines années, nous mettrons à jour et moderniserons nos systèmes et nos processus, et nous intégrerons de nouvelles méthodes de prestation de services. Il s'agit d'une énorme initiative, et je suis fier de reconnaître l'engagement de l'équipe de direction, qui s'efforce d'améliorer sans cesse notre activité principale et de faire en sorte que la Société continue à offrir de la valeur ajoutée.

Au nom du conseil d'administration, je tiens à souligner ma fierté à l'égard des réalisations du personnel exécutif et du travail acharné et du service dévoué de tous les employés et de nos nombreux partenaires et intervenants. Seuls les efforts combinés de notre conseil d'administration, de notre direction, de nos employés et de nos partenaires nous permettront de continuer à réaliser notre mission et à offrir une valeur ajoutée aux Manitobains par le biais de l'assurance publique et des services aux conducteurs.

**Mike Sullivan, Ph.D.**  
PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

## Conseil d'administration

**Mike Sullivan, Ph.D.**  
PRÉSIDENT

**Richard Chale**

**Domenic Grestoni**

**Carolyn Halbert**

**Kenneth Munroe**

**Edna Nabess**

**Jim Robson**

**Grant Stefanson**

**Valerie Wowryk**

**Benjamin Graham**  
MEMBRE D'OFFICE

# Message du président et directeur général



À la Société d'assurance publique du Manitoba, notre vision est claire et simple : nous voulons être le fournisseur de confiance en matière d'assurance automobile et de services aux conducteurs pour chaque Manitobain.

Pour réaliser pleinement cette vision, nous devons continuer à nous concentrer sur les principes fondamentaux de l'assurance, de la délivrance de permis, de l'immatriculation et de la sécurité routière et accroître la transparence afin que les Manitobains sachent où va l'argent de leurs primes et améliorer continuellement les produits et les services pour répondre aux besoins et aux attentes de notre clientèle de plus en plus diversifiée.

Nos activités de base reposent sur notre capacité à offrir des tarifs stables, prévisibles et abordables. Je suis fier d'annoncer le renforcement de cette capacité grâce à notre nouveau Plan de gestion du capital. Ce plan, harmonisé avec les meilleures pratiques du secteur, réduira la volatilité financière et contribuera à assurer la stabilité, la prévisibilité et l'abordabilité des taux. Nous continuons à mieux utiliser les cadres de réassurance et avons mis en œuvre une stratégie de gestion actif-passif pour atténuer davantage la volatilité et réduire les risques de chocs tarifaires.

Grâce au travail acharné et au dévouement de toutes nos équipes visant l'innovation et l'amélioration des processus dans l'ensemble de la Société, nous avons pu terminer cet exercice avec de solides résultats financiers. Notre revenu net de 180 millions de dollars démontre notamment que nous accordons une grande importance à la gestion des sinistres, y compris la réduction de la fraude.

En tant qu'assureur automobile public, la Société souscrit à la transparence. Nous sommes entièrement responsables à l'égard des conducteurs du Manitoba, qui nous ont confié le pouvoir exclusif d'offrir une assurance de base. Dans cette optique, à compter de l'année d'assurance 2020-2021, la ventilation détaillée de la façon dont les primes sont dépensées, tant pour le régime de base que pour le régime facultatif Autopac, figurera sur tous les relevés et les avis de renouvellement des clients. La Société s'engage à rester entièrement ouverte, transparente et responsable afin d'accroître et de conserver la confiance de tous les Manitobains.

Le niveau de protection que nous offrons est tout aussi important. Notre Régime de protection contre les préjudices personnels offre une protection supérieure aux Manitobains blessés dans un accident d'automobile. Il offre véritablement une couverture de calibre mondial pour les pertes économiques et les besoins en matière de réadaptation, et c'est l'un des principaux avantages de notre modèle d'assurance publique.

Nous reconnaissons que les Manitobains méritent ce niveau d'excellence, non seulement pour la couverture en cas de préjudice personnel, mais aussi dans tout ce que nous entreprenons. Nous nous consacrons donc à l'amélioration continue des produits, du service et de la commodité. À cette fin, pour l'année d'assurance 2021, nous ajusterons les niveaux de couverture des

franchises, de la responsabilité civile et de la valeur maximale assurée du régime de base. À compter du 1<sup>er</sup> avril 2021, les clients pourront choisir des franchises de 200 à 750 dollars, ce qui représente la première augmentation de la franchise du régime de base depuis plus de 20 ans. Ce changement élargira les choix, en donnant aux clients la possibilité de réduire leur prime annuelle en augmentant leur franchise, tout en garantissant à tous les clients la possibilité de maintenir un niveau de couverture avec franchise et un coût comparables. Les clients bénéficieront d'une protection accrue en matière de responsabilité civile et de valeur maximale assurée grâce au régime Autopac de base, tout en conservant la possibilité d'augmenter ces niveaux de protection au moyen de produits d'assurance facultatifs.

Une autre initiative intéressante et importante que nous avons mise en œuvre cette année a été l'introduction de notre programme Driver Z. Notre nouveau programme de formation des conducteurs, conçu pour la prochaine génération, a été lancé cet automne et met davantage l'accent sur l'apprentissage en ligne, en plus d'une solide formation en classe et en voiture. Dans une interface qui ressemble plus à un jeu qu'à une leçon, les élèves peuvent désormais se connecter, effectuer leurs travaux de cours et suivre leurs progrès par voie numérique. Le tout se traduit par de jeunes conducteurs plus engagés et, en fin de compte, par des routes plus sûres au Manitoba.

Cependant, notre plus grand progrès en matière d'innovation pour les services correspond au plus grand projet de transformation numérique que nous avons entrepris au cours de nos 50 ans d'existence ou presque. Nos systèmes informatiques sont, tout simplement, désuets et je les compare souvent à un système de jeu Atari. Nous avons appliqué des correctifs et assuré la maintenance de ces systèmes depuis des années. Il faut maintenant repartir à zéro avec

des systèmes et des processus nouveaux et modernisés. Il s'agit d'une initiative énorme et longtemps attendue qui, une fois achevée, nous permettra d'améliorer considérablement l'expérience client et d'élargir notre capacité à offrir le libre-service et à satisfaire le client. En fin de compte, ce rajeunissement se traduira également par la réduction des coûts de maintenance des systèmes, la possibilité améliorée de réagir aux modifications des lois, des règlements et du service à la clientèle, et une plus grande résilience pour gérer les risques technologiques.

Cette vaste transformation visera tous les aspects de nos activités. Ce sera une période difficile pour nos dirigeants, notre personnel et nos partenaires, qui devront faire face aux inévitables perturbations des opérations et relever le défi d'apprendre de nouveaux logiciels et de s'engager dans d'autres processus. Mais les avantages qu'en retireront les clients vaudront l'investissement et les efforts déployés.

Je tiens à rendre hommage à l'équipe de direction et à tous les employés, et à exprimer ma fierté pour leur contribution et leur dévouement à la réalisation de notre vision. Je tiens également à remercier sincèrement et continuellement notre conseil d'administration pour son analyse détaillée et sa surveillance attentive qui nous permettent de rester sur la bonne voie. Je suis reconnaissant de l'occasion qu'ils m'ont donnée de diriger la Société durant cette phase évolutive des produits, des services et de la technologie, d'accroître la transparence et de mettre plus directement l'accent sur nos activités principales.

**Benjamin Graham**  
PRÉSIDENT ET DIRECTEUR GÉNÉRAL

## Équipe de la haute direction

**Benjamin Graham**  
PRÉSIDENT ET DIRECTEUR GÉNÉRAL

**Brad Bunko**  
VICE-PRÉSIDENT, TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION ET TRANSFORMATION DES ACTIVITÉS ET DIRECTEUR DE L'INFORMATION

**Mark Giesbrecht**  
VICE-PRÉSIDENT, FINANCES ET DIRECTEUR FINANCIER

**Satvir Jatana**  
VICE-PRÉSIDENTE, ENGAGEMENT DES EMPLOYÉS ET DES COLLECTIVITÉS ET DIRECTRICE DES RESSOURCES HUMAINES

**Luke Johnston**  
ACTUAIRE EN CHEF ET VICE-PRÉSIDENT, GESTION DES RISQUES

**Mike Triggs**  
AVOCAT GÉNÉRAL ET SECRÉTAIRE

**Curtis Wennberg**  
VICE-PRÉSIDENT, SERVICE À LA CLIENTÈLE ET DIRECTEUR DE L'EXPLOITATION

# Rapport de rendement

À la Société d'assurance publique du Manitoba, l'exercice 2019 a été marqué par un certain nombre de jalons financiers importants et des progrès manifestes dans tous les domaines. Pendant cette période, nous n'avons jamais oublié que notre modèle et ces résultats continuent de démontrer leur valeur en mettant nettement l'accent sur une couverture exceptionnelle à des tarifs abordables et sur des routes plus sûres.

En termes simples, nous avons connu un exercice financier solide, ce qui s'est traduit par un bénéfice de 180 millions de dollars. Mais ce montant représente également un rebondissement important, puisqu'il s'agit du deuxième résultat le plus élevé des 20 dernières années en termes de revenu net et qu'il est le point culminant d'un revirement important de la situation d'il y a seulement trois ans, lorsque la Société affichait une perte nette de 85 millions de dollars.

Les raisons de cette amélioration sont nombreuses, mais à la base, il y a l'accent mis sur les principes fondamentaux de la gestion d'une entreprise d'assurance et de délivrance de licences : tarification et souscription saines, pratiques solides de traitement des sinistres, excellentes décisions en matière de placements et gestion prudente des frais d'exploitation.

Cet accent mis sur les principes de base de l'assurance, jumelé à une approche transparente et axée sur le client, a permis d'améliorer les relations avec de nombreux intervenants, dont la Régie des services publics. Nous avons travaillé en collaboration avec la Régie afin d'améliorer continuellement les prévisions, la tarification et les processus de gestion

du capital. Dans son ordonnance délivrée en décembre 2019, la Régie a approuvé notre demande de réduction de 0,6 % du taux et notre proposition de plan de gestion du capital, y compris un objectif de capital de 100 % pour le test du capital minimal. La réduction de 0,6 % du taux, qui entrera en vigueur le 1<sup>er</sup> mars 2020, représente la première diminution de taux en huit ans, tandis que le plan de gestion du capital et l'objectif nouvellement approuvés garantissent aux Manitobains une protection contre la volatilité des primes.

Un autre facteur important contribuant aux résultats financiers positifs que nous avons constatés cette année est le faible nombre de sinistres qui sont survenus et le coût inférieur au budget pour chaque sinistre. La fréquence des accidents ne cesse de s'améliorer ces dernières années. La tendance s'est poursuivie en 2019, avec une amélioration de près de 9 % du taux d'accidents sur les routes du Manitoba par rapport à l'année précédente. En plus de la diminution du nombre de collisions, nous avons mis l'accent sur la prestation d'une aide à ceux qui ont malheureusement été blessés dans un accident pour qu'ils puissent se

rétablir et retrouver une vie normale tout en pratiquant leurs activités d'antan plus rapidement, ce qui permet de réduire le coût global du sinistre. Dans l'ensemble, le ratio des pertes subies par rapport aux primes nettes acquises a diminué d'environ 10 %.

Cette année, nous avons établi un record pour le nombre d'appels à notre ligne INFO-Crime contre les fraudes. Cela s'explique en partie par notre toute première campagne de sensibilisation à la fraude soulignant que la fraude à l'assurance automobile coûte à tous les contribuables de la Société environ 50 dollars par an. Au total, nous avons reçu 594 appels, contre 439 en 2018, soit une augmentation de 35 %. La Section des enquêtes spéciales examine soigneusement les informations recueillies au cours des appels à la ligne INFO-Crime afin de distinguer les appels légitimes des appels frivoles et de s'assurer que les clients innocents ne sont pas touchés. Grâce à l'augmentation du nombre d'appels à la ligne INFO-Crime et à l'amélioration du traitement des fraudes et des poursuites, nous avons obtenu une diminution record des demandes frauduleuses, pour un montant total d'environ 15 millions de dollars.

Ce fut également une année importante pour la création de routes plus sûres au Manitoba, grâce à de nouvelles lois, à de nouveaux règlements et à des programmes de sensibilisation et d'éducation. Il s'agit notamment d'une formation obligatoire pour les conducteurs qui souhaitent obtenir leur permis de conduire de classe 1 et d'une approche de suspension immédiate du permis pour traiter les cas de personnes conduisant sous l'influence de l'alcool. Ayant à cœur notre responsabilité d'aider les nouveaux conducteurs à acquérir les compétences et les connaissances dont ils ont besoin, nous avons lancé notre nouveau programme de formation des conducteurs, Driver Z, à l'intention des élèves du secondaire. La nouvelle plateforme en ligne et le nouveau programme de formation sont conçus de manière à mieux préparer les jeunes conducteurs aux complexités de la route. Nous avons travaillé avec de multiples partenaires et intervenants pour répondre aux principales priorités énoncées dans *Destination zéro : Plan de sécurité routière du Manitoba 2017-2020*, et nous avons poursuivi notre campagne primée « Sauvez les 100 », qui nous rappelle à tous que chacun d'entre nous joue un rôle dans la réduction, voire l'élimination, des décès sur nos routes.

Parallèlement à tous les progrès réalisés, notre équipe de direction a continué à contrôler étroitement les coûts de fonctionnement, en assurant une surveillance prudente des finances et des dépenses de la Société.

La gestion efficace des dépenses est manifeste dans l'amélioration de notre ratio de dépenses combiné d'environ un pour cent, le ratio ayant passé de 22,6 pour cent en 2018-2019 à 21,4 pour cent en 2019-2020.

En 2019, nous avons mis en œuvre notre nouvelle stratégie d'appariement des actifs et des passifs, qui a permis de séparer le portefeuille de placements initialement mixte en cinq portefeuilles distincts. L'avantage de cette approche est qu'elle réduit le risque global encouru par la Société et améliore la relation entre le risque et le rendement en adaptant notre stratégie d'allocation d'actifs aux besoins de chaque portefeuille particulier.

De meilleures politiques de traitement des sinistres, une sensibilisation accrue à la fraude et à la sécurité routière, une gestion prudente des différents partenariats, des dépenses responsables sur le plan financier, ainsi que des conditions météorologiques favorables, ont contribué aux excellents résultats de la Société en 2019. Et si les résultats financiers sont positifs aujourd'hui, les taux seront plus bas demain pour tous les Manitobains.

# Orientation stratégique

Alors que nous entamons une nouvelle décennie, nous restons fidèles à notre engagement de renforcer nos activités principales afin d'offrir une couverture et un service exceptionnels, des tarifs abordables et des routes plus sûres pour tous les Manitobains.

Notre parcours est marqué par un engagement renouvelé envers les clients et sera guidé par une transparence accrue, une amélioration des produits et services, ainsi qu'une prudence et une vigilance financières continues.

Cependant, vers la fin de notre exercice financier, nous avons dû, comme le reste du monde, adapter soudainement notre main-d'œuvre et nos modèles de prestation de services en raison de la pandémie de COVID-19. Étant désignés comme un service essentiel par le gouvernement du Manitoba, nous sommes fiers de pouvoir continuer à offrir des services d'assurance, d'immatriculation et de délivrance de permis aux conducteurs manitobains. En mettant l'accent, avant tout, sur la sécurité et le bien-être du personnel et des clients, nous avons assuré une transition efficace et efficiente des opérations, adapté rapidement les procédures en fonction des directives des autorités sanitaires publiques et trouvé de nouveaux moyens novateurs de répondre aux besoins des clients et de soutenir les Manitobains, notamment en permettant aux autorités sanitaires d'utiliser quatre de nos sites comme sites de dépistage de la COVID-19.

Nos solides résultats financiers jusqu'à la fin de l'exercice, conjugués à notre nouvelle stratégie de placement, nous ont bien positionnés pour faire face aux retombées induites par la COVID-19. Bien que notre portefeuille de placements ait subi une perte de valeur de 67 millions de dollars en mars 2020, ce résultat aurait été bien pire sans la mise en œuvre de notre stratégie de placements qui s'était déjà orientée vers des classes d'actifs plus conservatrices. Grâce à l'amélioration des opérations en mettant l'accent sur les principes fondamentaux, nous avons pu traverser le ralentissement économique du marché tout en améliorant notre situation de capital et en accordant une remise aux clients en mai 2020 pour un montant total de 110 millions de dollars.

Mais nous savons que nous œuvrons tous encore pour nous adapter à cette nouvelle réalité, ce qui exigera l'évaluation et l'évolution continues de nos pratiques et de nos politiques dans les mois et les années à venir.

Malgré ces défis en fin d'exercice, alors que nous entamons l'année d'assurance 2020-2021, nous continuons à déployer des efforts pour fournir des produits et des services exceptionnels avec une transparence accrue. Chaque client d'Autopac recevra des informations

financières sur l'entreprise dans le cadre de son relevé annuel ou de sa trousse d'information pour le renouvellement. Les relevés des clients comprennent une ventilation graphique intitulée « À quoi servent vos primes? », qui illustre la part des revenus consacrée aux sinistres, aux frais d'exploitation, aux commissions des courtiers et aux autres dépenses.

Nous nous sommes engagés à devenir une organisation véritablement centrée sur le client. Nous demandons à nos clients de nous aider à comprendre leurs besoins et leurs préférences afin de leur offrir une expérience à la hauteur de leurs attentes. Nous alignons nos produits, nos interactions, nos processus et notre technologie sur une vision unique afin de placer le client au cœur de tout ce que nous entreprenons.

Au cours de la prochaine année, nous verrons des progrès spectaculaires dans l'amélioration des produits et des services. Nous travaillerons au lancement de nouveaux niveaux de couverture pour l'année d'assurance 2021-2022. Cela comprend une protection accrue grâce à l'augmentation de la couverture de base pour la responsabilité civile et la valeur maximale assurée, ainsi que de nouveaux niveaux de franchise, tels que la nouvelle franchise de base de 750 \$.

Des niveaux de couverture avec franchise comparables resteront disponibles pour un coût comparable, et les clients auront la possibilité de réduire les primes en augmentant les niveaux de franchise pour la première fois depuis plus de 20 ans.

Les clients apprécient la flexibilité et le fait qu'on leur offre des choix. Nous avons reconnu les limites d'une technologie désuète, de sorte que la plus grande transformation numérique de l'histoire de notre organisation, qui remonte à près d'un demi-siècle, est bien amorcée. Au cours des prochaines années, nous allons complètement moderniser nos vieux systèmes informatiques. Le projet Nova mettra à la disposition de notre personnel et de nos partenaires de nouvelles technologies et de nouveaux processus souples et efficaces, offrant aux clients davantage de choix et une meilleure expérience. De plus, nous modernisons nos règlements, politiques et procédures en matière d'assurance automobile publique afin d'obtenir une meilleure valeur pour les Manitobains. Cela comprend la réduction de la paperasse administrative dans tous les processus et l'évolution de nos services numériques afin de répondre aux attentes des clients. Une fois réalisées, ces transformations nous assureront la stabilité, la sécurité et l'agilité nécessaires pour fournir l'excellence du service et la gamme d'options que nos clients méritent.

Nous nous efforçons de traiter tous les clients avec respect et de verser les justes indemnités aux clients. Dans cette optique, certaines réclamations peuvent être très compliquées et des différends peuvent parfois survenir. Dans le but

d'offrir une procédure d'appel accélérée, nous travaillons à la mise en place d'un tribunal indépendant de règlement des différends. Cette nouvelle option comportera l'apport d'experts en sinistres indépendants nommés par le gouvernement, qui prendront des décisions définitives et exécutoires afin d'accélérer le règlement des réclamations pour dommages matériels et des différends en matière de responsabilité pour les clients.

Nous continuerons à mettre l'accent sur la stabilité financière, y compris la mise en œuvre de notre plan de gestion du capital et l'objectif du fonds de réserve pour l'assurance de base qui a été fixé à 100 % du test du capital minimal. Nous continuerons à utiliser la réassurance pour réduire la volatilité ainsi que notre programme de gestion actif-passif pour maximiser le rendement à un niveau de risque acceptable. Nous poursuivrons également nos efforts pour nous aligner davantage sur le gouvernement en adoptant la procédure du budget sommaire, qui prévoit le passage à un exercice financier allant du 1<sup>er</sup> avril au 31 mars.

Dans notre démarche, nous continuerons à développer et à maintenir des relations de collaboration et des partenariats prudents qui profitent à la Société, à nos partenaires et à nos clients. L'année sera marquée par un recentrage sur la main-d'œuvre, alors que nous négocions une nouvelle convention collective avec le syndicat des employés du gouvernement du Manitoba.

Nos partenariats s'étendent à l'important travail de sécurité routière. Nous collaborons avec le Comité provincial de la sécurité routière sur des plans visant à mettre à jour le plan de sécurité routière du Manitoba dans le cadre de notre vision commune qui consiste à éviter tout accident mortel de la circulation dans notre province.

Ensemble, nous envisageons un avenir où aucun Manitobain ne perdra la vie sur nos routes. Les principales campagnes publiques mettront l'accent sur la protection des usagers vulnérables de la route et sur les dangers extrêmes de la distraction au volant.

Nous avons une vision, soit celle de devenir le fournisseur de confiance du Manitoba en matière d'assurance automobile et de services aux conducteurs. Cette vision exige de la transparence et une écoute attentive des clients afin de leur offrir les produits et les expériences dont ils ont besoin et auxquels ils s'attendent. La mise en œuvre de ces mesures nous permettra de continuer à servir les Manitobains d'une manière durable, prévisible et fiable sur le plan financier, en assurant une couverture et un service exceptionnels, des tarifs abordables et stables et des routes plus sûres.



SOCIÉTÉ D'ASSURANCE  
PUBLIQUE DU MANITOBA