

# PLAN D'ACTIVITÉS ANNUEL DE LA SOCIÉTÉ D'ASSURANCE PUBLIQUE DU MANITOBA

**2018-2019**

## TABLE DES MATIÈRES

1.0 Mandat et orientation stratégique.....	4
1.1 Mandat, objets ou fins de la Société selon la Loi sur la Société d'assurance publique du Manitoba.....	4
1.2 Principales priorités (susceptibles d'être modifiées en fonction de la lettre de mandat du ministre).....	4
1.3 Nouvelle mission d'entreprise (version provisoire à confirmer en 2018).....	5
1.4 Vision et valeurs.....	5
2.0 Environnement opérationnel .....	6
2.1 Environnement interne.....	6
2.1.1 Produits et services .....	6
2.1.2 Cadre de travail de l'expérience client.....	6
2.1.3 Services en ligne et technologie des systèmes .....	7
2.1.4 Créer une culture d'excellence .....	7
2.1.5 Autres efforts .....	7
2.2 Environnement externe .....	8
2.2.1 Nouvelle entente d'accréditation pour les véhicules légers en mars 2019.....	8
2.2.2 Évolution de l'industrie automobile.....	8
2.2.3 Nouvelle convention avec les courtiers en mars 2019 .....	9
2.2.4 Culture de sécurité routière.....	9
2.2.5 Autres efforts .....	9
2.3 Risques .....	10
2.3.1 Pertes financières découlant des conditions météorologiques ou des placements .....	10
2.3.2 Appui du public .....	10
2.3.3 Risque du secteur de l'assurance.....	10
2.3.4 Cybersécurité .....	10
3.0 Mesures et cibles de performance .....	11
4.0 Budgets et prévisions financières .....	12
4.1 État des résultats d'exploitation .....	12
4.2 Principales hypothèses de planification .....	13
4.3 Analyse de sensibilité.....	14
5.0 Ressources humaines.....	15
5.1 Employés à temps plein .....	15

5.2	Organigramme (février 2018) .....	15
5.3	Facteurs qui pourraient influencer la rémunération et la dotation en personnel .....	16
6.0	Plans d'investissement.....	17

## 1.0 Mandat et orientation stratégique

Le registre des attributions de la Société d'assurance publique du Manitoba énonce le mandat et les attributions de la Société.

### 1.1 Mandat, objets ou fins de la Société selon la Loi sur la Société d'assurance publique du Manitoba

La Société est investie des fonctions suivantes : faire le commerce de l'assurance automobile de toute catégorie, administrer les régimes universels obligatoires d'assurance automobile et proposer des assurances complémentaires selon les modalités prescrites aux règlements. Elle peut aussi se consacrer au commerce de l'assurance et de la réassurance, quelle que soit la branche, à l'intérieur et à l'extérieur de la province. Pour exercer ces fonctions, elle peut aussi se consacrer à la réparation, la récupération et la disposition des biens qu'elle assure. La Société est aussi responsable de l'administration de la Loi sur les conducteurs et les véhicules.

### 1.2 Principales priorités (susceptibles d'être modifiées en fonction de la lettre de mandat du ministre)

- La Société continuera de faire preuve de prudence budgétaire et de saines pratiques de gestion financière tout en visant la limitation des coûts, la rationalisation de ses activités et l'élimination des dépenses opérationnelles non nécessaires.
- Le régime d'assurance automobile de base obligatoire doit être financièrement autonome, disposer d'une réserve suffisante pour absorber les variations imprévues des recettes, du coût des sinistres et des revenus de placement et proposer des tarifs d'assurance qui sont fondés sur des calculs actuariels et établis conformément aux principes actuariels convenus.
- Les tarifs de l'assurance automobile de base obligatoire demeureront aussi stables, prévisibles et abordables que possible.
- Les projets d'investissement et importantes initiatives technologiques auront pour objet d'appuyer et d'optimiser les fonctions fondamentales de la Société, ce qui comprend notamment assurer sa capacité de s'adapter comme il se doit aux changements dans le secteur de l'assurance et de l'immatriculation des automobiles.
- Des mesures adéquates de notre performance opérationnelle et financière seront établies et elles seront analysées comparativement aux meilleures pratiques de l'industrie de l'assurance automobile afin de démontrer notre efficacité opérationnelle et nos solides pratiques de gestion des finances et des placements.
- Les produits et services continueront d'évoluer de manière à répondre aux besoins changeants des Manitobains, notamment les services offerts aux Manitobains dans les régions rurales, éloignées et du Nord.

- La Société continuera d'être proactive en se préparant aux changements structurels dans l'industrie automobile et en collaborant avec l'industrie de réparation de carrosserie du Manitoba afin de veiller à ce que les véhicules endommagés dans une collision automobile soient réparés correctement et conformément aux spécifications du fabricant d'origine. La Société s'attend aussi à modifier son modèle de fonctionnement pour se préparer à l'arrivée prévue de véhicules partiellement automatisés et entièrement automatisés sur le marché du Manitoba.
- La Société continuera d'investir au Manitoba quand il est prudent de le faire, reconnaissant que ces investissements donnent des emplois aux Manitobains et constituent une plus vaste contribution à l'économie provinciale grâce aux relations de la Société avec ses partenaires stratégiques.
- La Société continuera d'embaucher et de former ses employés principalement au Manitoba, et d'être fidèle à son engagement d'offrir un excellent service.
- La Société administrera ses affaires financières d'une manière qui ne compromettra pas les états financiers consolidés de la province du Manitoba.

### **1.3 Nouvelle mission d'entreprise (version provisoire à confirmer en 2018)**

Une couverture et un service exceptionnels, des tarifs abordables et des routes plus sûres grâce à une assurance automobile publique efficace.

### **1.4 Vision et valeurs**

Un nouvel énoncé de vision et nouvel énoncé de valeurs seront établis afin d'appuyer la nouvelle mission et orientation de la Société. Ces documents seront achevés en 2018-2019.

## 2.0 Environnement opérationnel

La Société évolue constamment afin de répondre aux divers besoins et attentes de ses clients en matière de services, tout en fournissant un accès garanti à l'assurance automobile à des tarifs économiques. La Société envisage les choses à long terme pour ce qui est d'offrir une assurance de base durable et prévisible aux Manitobains à des tarifs abordables sans compromettre la couverture et le service. Vu la croissance et la diversité grandissante de la population du Manitoba, les progrès technologiques continus et l'évolution de l'industrie automobile, la Société continue de perfectionner et d'adapter ses produits et services en tenant compte de ses clients et de ses partenaires commerciaux.

### 2.1 Environnement interne

L'environnement opérationnel interne de la Société est extrêmement dynamique. En 2018-2019, nous mettrons l'accent sur le renforcement de notre culture d'excellence, le service à la clientèle et l'évaluation des produits, tout en continuant de nous concentrer sur nos activités fondamentales et l'ajout de valeur.

#### 2.1.1 Produits et services

Notre feuille de route pour nos produits prévoit l'examen des possibilités offertes dans plusieurs domaines de produits et services. La Société travaillera avec la Régie des services publics lors de diverses conférences techniques sur l'évolution de nos produits, entre autres sur la tarification du conducteur principal. Notre travail sur nos produits et services en 2018-2019 comprendra aussi ce qui suit :

- Nous passerons en revue les franchises de l'assurance de base afin de déterminer si elles ont suivi le coût des réparations et les meilleures pratiques de l'industrie.
- Nous évaluerons nos assurances complémentaires pour déterminer les marges bénéficiaires appropriées et l'effet de tout changement éventuel sur les franchises de l'assurance de base.
- Nous examinerons nos garanties supplémentaires pour risques spéciaux afin de déterminer les possibilités de croissance.
- La Société examine les possibilités relatives aux garanties du RPPP et aux demandes d'indemnisation présentées en vertu de ce régime.
- Le remaniement du programme d'enseignement de la conduite automobile à l'école continue, avec la mise en œuvre d'un nouveau programme d'études.

#### 2.1.2 Cadre de travail de l'expérience client

Le système actuel de mesure de la satisfaction de la clientèle de la Société a été conçu en 1998. Un nouveau cadre de travail de l'expérience client s'impose pour faire progresser l'orientation sur le client visée par la Société.

Les éléments de ce cadre de travail comprennent de nouveaux choix de canaux et modes de prestation de services (y compris des options libre-service améliorées), de nouvelles mesures adaptées de l'expérience client et la capture de données au point de service afin de recueillir les commentaires des clients en temps réel.

### **2.1.3 Services en ligne et technologie des systèmes**

La Société évolue vers l'offre d'un plus grand nombre de services en ligne à ses clients, partenaires et employés. Les améliorations aux services en ligne comprennent :

- Un nouveau système global de gestion de l'apprentissage afin de fournir un endroit central pour l'ensemble de la formation et du perfectionnement
- L'introduction et l'ajout d'options libre-service sur Internet pour nos clients et nos partenaires, par exemple la prise de rendez-vous

Un examen des systèmes existants de la Société, qui datent de plus de 20 ans, s'impose. Un projet pluriannuel de modernisation des systèmes existants sera entrepris, dont le but pour la première année sera d'évaluer les systèmes actuels et d'établir une stratégie et une feuille de route.

### **2.1.4 Créer une culture d'excellence**

La Société d'assurance publique du Manitoba s'efforce de créer et de renouveler une culture d'excellence afin d'attirer, de conserver et de motiver les meilleurs talents. Elle cherche à promouvoir, reconnaître et gérer la performance, et entend adopter les meilleures pratiques de l'industrie pour ce qui est de lier la performance à la rémunération et aux récompenses. C'est d'ailleurs à cet effet qu'elle vise à renforcer sa capacité de former des dirigeants qui établissent des attentes claires, à mesurer la performance et à mettre en place un mécanisme de récompense qui reconnaît les contributions individuelles tout en gérant la responsabilité financière générale de l'entreprise.

### **2.1.5 Autres efforts**

Les autres initiatives envisagées pour 2018-2019 comprennent notamment :

- Un plan d'action pour l'accessibilité
- Un plan d'action pour les services en français
- L'adhésion à l'accord commercial du nouveau partenariat de l'Ouest (approvisionnements)

## 2.2 Environnement externe

La Société d'assurance publique du Manitoba exerce ses activités dans un environnement externe exigeant qui évolue rapidement. Nos principales relations dans cet environnement sont avec le public et nos clients, avec le gouvernement, avec la Régie des services publics et avec nos partenaires de prestation de services (fournisseurs de soins de santé, courtiers, ateliers de réparation et autres).

### 2.2.1 Nouvelle entente d'accréditation pour les véhicules légers en mars 2019

La Société négociera une nouvelle entente avec l'industrie de la réparation de carrosserie du Manitoba, l'entente actuelle expirant le 28 février 2019. La réparation des véhicules est un générateur de coût important pour les clients de la Société, les demandes d'indemnisation dépassant 300 millions de dollars par année.

Voici quelques importants développements récents dans les demandes d'indemnisation pour dommages matériels :

- Les changements importants à l'évaluation entraînés par le programme Réparation directe continueront en 2018 et un plus grand pourcentage des devis de réparation sera préparé par les ateliers de réparation dans l'avenir.
- Une prime administrative de 81 \$ par sinistre payable aux ateliers de réparation directe admissibles sera en place du 1<sup>er</sup> mars 2018 au 28 février 2019. Toujours en 2018, les ateliers de réparation devront avoir obtenu ou être en bonne voie d'obtenir leur reconnaissance I-CAR de catégorie or.
- Le débosselage sans peinture, méthode normalisée dans l'industrie pour le débosselage de la carrosserie, continuera. Cette réparation économique convient particulièrement pour les dommages causés par la grêle et se continuera dans l'avenir.
- La stratégie adoptée par la Société pour les dommages causés par les rongeurs s'est avérée fructueuse et la réduction des coûts des sinistres associés aux rongeurs continuera.

### 2.2.2 Évolution de l'industrie automobile

La fabrication des automobiles subit une transformation profonde, qui entraîne d'importants changements dans l'industrie de la réparation. Des matériaux plus légers, comme l'aluminium, les aciers avancés à haute résistance, le magnésium et la fibre de carbone, sont de plus en plus utilisés dans la construction des véhicules afin d'en réduire le poids et d'améliorer le rendement du carburant.

On intègre couramment aux véhicules des technologies d'évitement des collisions et de commande du véhicule afin de répondre à la demande



croissante des clients. Certains véhicules actuellement sur le marché sont équipés de technologies d'aide à la conduite partiellement autonomes et la recherche et les essais de véhicules entièrement autonomes continuent de progresser chez plusieurs fabricants de véhicules et entreprises de technologie.

Le changement continuera d'évoluer à un rythme rapide à mesure que de plus en plus de véhicules fabriqués de matériaux complexes et équipés de systèmes électroniques avancés arrivent sur le marché. Nous continuerons de travailler dans l'intérêt des Manitobains avec nos partenaires de l'industrie de la réparation de carrosserie en veillant à ce que ces véhicules soient réparés correctement et à ce que les hausses de coût prévues correspondent aux moyennes de l'industrie.

### **2.2.3 Nouvelle convention avec les courtiers en mars 2019**

Les négociations en vue d'une nouvelle convention avec les courtiers d'assurance du Manitoba, qui doit entrer en vigueur en 2019, auront aussi des répercussions importantes sur l'environnement opérationnel de la Société. Nous savons déjà que les taux de commission et l'offre accrue de services en ligne par la Société sont deux points qui feront l'objet de discussions.

### **2.2.4 Culture de sécurité routière**

Dans son *Plan de sécurité routière du Manitoba 2017-2020 : Destination zéro*, la province envisage le jour où le Manitoba aura les routes les plus sûres au Canada et s'engage à éliminer un jour tous les décès sur nos routes. La Société appuie entièrement le plan de sécurité routière et ses buts, et elle s'engage à travailler à changer la culture de sécurité routière des Manitobains. Nous coprésidons ce plan avec Infrastructure Manitoba et nous concevons et mettons en œuvre des initiatives d'éducation à la sécurité routière qui sont en harmonie avec les buts et objectifs du plan provincial.

### **2.2.5 Autres efforts**

Les autres initiatives envisagées pour 2018-2019 comprennent notamment :

- La conception et l'amélioration continue d'un cadre de tarification de l'assurance pour les sociétés de réseaux de transport et autres services autorisés de véhicules avec chauffeur
- Des améliorations aux services et à l'accessibilité dans les collectivités éloignées et du Nord
- Les préparations à la légalisation de l'usage récréatif de cannabis au moyen de campagnes proactives d'éducation et de sensibilisation dans le but d'en atténuer l'effet éventuel sur les collisions, décès et blessures liés à la conduite avec facultés affaiblies

## 2.3 Risques

### 2.3.1 Pertes financières découlant des conditions météorologiques ou des placements

Un risque important est la possibilité de perte financière, qui résulte généralement d'une hausse des sinistres dus aux conditions météorologiques, par exemple la grêle et les accidents l'hiver. Un autre risque connexe est l'épuisement des réserves financières, que deux années de pertes graves dans le portefeuille de placement ou d'augmentation des sinistres tel qu'il est décrit plus haut pourraient entraîner. Pour atténuer la volatilité, la Société continuera d'incorporer la réassurance là où cela convient et veillera à ce que les réserves de l'entreprise en général et de l'assurance de base soient adéquates. À ce propos, la Société est heureuse de la dernière ordonnance de la Régie des services publics sur les limites inférieures et supérieures des réserves de la Société.

### 2.3.2 Appui du public

Un autre risque est la perte de l'appui du public. Les causes pourraient comprendre une hausse des tarifs, comme nous le décrivons ci-dessus, et l'offre de produits et services non centrés sur le client (y compris l'impression qu'il y a un manque d'options d'appel pour les clients insatisfaits). Les mesures d'atténuation comprennent le renouvellement des mesures de satisfaction de la clientèle dans le cadre de travail de l'expérience client, le règlement juste et raisonnable des sinistres et l'offre d'options d'appel équitables assorties de délais raisonnables.

### 2.3.3 Risque du secteur de l'assurance

La Société surveille les développements dans la technologie de l'assurance ainsi que les modèles d'autoassurance des fabricants d'automobiles afin d'atténuer les risques potentiels dans ces domaines.

### 2.3.4 Cybersécurité

Le risque de cyberattaque est aussi présent et la Société l'atténue en poursuivant ses plans de sécurité des TI, y compris une entente sur un nouveau niveau de maturité de la sécurité de l'information, afin de se défendre contre les attaques.

### 3.0 Mesures et cibles de performance

Ces mesures de la performance ont été établies récemment pour la Société et évolueront en 2018-2019 à mesure que nous changeons les diagrammes que nous utilisons précédemment pour la communication publique de diverses données financières.

Mesures de performance de la Société						
Catégorie	Mesure	Description	Chiffres réels 2016-2017	Prévisions 2017-2018	Cible 2018-2019	
Clientèle	Indice de satisfaction de la clientèle	Mesure la satisfaction de la clientèle au fil du temps	89 %	89 %	89 % <sup>1</sup>	
Finances	Primes acquises nettes	Primes acquises nettes	1 130 M\$	1 194 M\$	1 276 M\$	
	Sinistres survenus	Sinistres survenus nets	981 M\$	926 M\$	959 M\$	
	Ratio de sinistralité	Mesure le coût des sinistres dans tous les secteurs d'activité en % des primes nettes acquises	100,3 %	91,4 %	88,5 %	
	Gestion des placements	Rendement net des placements	6,9 %	7,4 %	5 %	
Excellence opérationnelle	Frais (coût des sinistres exclu)	Mesure les frais d'exploitation en % des primes nettes acquises	10,8 %	10,1 %	9,7 %	
	Total des ETP	Mesure le nombre d'ETP de la Société, autres que les consultants	1 923	1 917	1 903	
Santé organisationnelle	Engagement des employés	Niveau d'engagement	73 %	73 %	75 %	
	Suffisance du capital	Test du capital minimum :				
		- Assurance de base		30 %	30 %	75-100 % <sup>2</sup>
		- Assurances complémentaires		311 %	498 %	200 % <sup>3</sup>
	- Risques spéciaux		349 %	366 %	300 % <sup>3</sup>	

#### Notes :

<sup>1</sup> La Société passera en revue ses mesures de satisfaction de la clientèle en 2018-2019.

<sup>2</sup> On ne s'attend pas à atteindre la cible de 75 % à 100 % en 2018-2019; 100 % est toutefois une cible appropriée pour la Société dans un délai raisonnable.

<sup>3</sup> Le ratio TCM des secteurs des assurances complémentaires et des assurances pour risques spéciaux excède actuellement le minimum requis, mais est à un niveau acceptable vu les réserves totales de la Société et ses risques en ce moment. La Société n'a donc pas l'intention de déployer ces capitaux en 2018-2019 simplement pour atteindre ces cibles minimums.

## 4.0 Budgets et prévisions financières

### 4.1 État des résultats d'exploitation

En milliers de dollars canadiens	Chiffres réels pour l'exercice terminé le 28 février 2017	Budget pour l'exercice se terminant le 28 février 2018	Prévisions pour l'exercice se terminant le 28 février 2018	Budget pour l'exercice se terminant le 28 février 2019
Produits gagnés				
Primes émises brutes	1 169 044	1 252 170	1 245 167	1 338 041
Primes cédées en réassurance	(15 624)	(15 153)	(15 239)	(16 013)
Primes émises nettes	1 153 420	1 237 017	1 229 928	1 322 028
Primes acquises nettes	1 130 016	1 199 434	1 193 536	1 276 477
Frais de gestion et autres recettes	31 547	33 874	34 067	35 764
Montant recouvré pour les activités visées par la Loi sur les conducteurs et les véhicules	29 272	30 179	30 179	30 860
<b>Total des produits gagnés</b>	<b>1 190 835</b>	<b>1 263 487</b>	<b>1 257 782</b>	<b>1 343 101</b>
Coût des sinistres				
Sinistres survenus nets	981 298	968 250	926 324	958 951
Frais de règlement	137 102	152 116	149 401	155 115
Prévention des sinistres/Sécurité routière	14 801	15 688	14 678	15 836
<b>Total du coût des sinistres</b>	<b>1 133 201</b>	<b>1 136 054</b>	<b>1 090 403</b>	<b>1 129 902</b>
Charges				
Exploitation	122 313	121 313	120 497	123 865
Commissions	77 880	80 317	80 249	84 492
Impôts sur les primes	34 369	36 438	36 263	38 775
Réglementation/Appels	4 911	4 083	4 103	4 687
<b>Total des charges</b>	<b>239 473</b>	<b>242 415</b>	<b>241 112</b>	<b>251 819</b>
Résultat technique	(181 839)	(114 982)	(73 733)	(38 620)
Revenu (perte) de placement	96 635	120 600	149 627	97 605
<b>Résultat net provenant des activités générales</b>	<b>(85 204)</b>	<b>5 618</b>	<b>75 894</b>	<b>58 985</b>

**Note :**

Pour avoir de plus amples détails sur les finances de la Société, veuillez consulter le rapport annuel de 2016-2017, que vous trouverez en ligne à l'adresse [www.mpi.mb.ca/en/PDFs/2016-Annual-Report.pdf](http://www.mpi.mb.ca/en/PDFs/2016-Annual-Report.pdf)

## 4.2 Principales hypothèses de planification

Les principales hypothèses sont les suivantes :

- Des prévisions fondées sur les données en date de la fin du mois d'octobre 2017
- L'ordonnance de 2018-2019 de la Régie
- Les résultats de l'évaluation des obligations au titre des polices au 31 octobre
- Des taux d'intérêt invariables pendant toute la période des prévisions et fondés sur les taux réels d'octobre 2017
- Le portefeuille de placement actuel de la Société, avec un seul changement, soit une affectation majorée aux obligations d'entreprises, qui passera de 4 % à 18 % au cours des trois derniers trimestres de 2018-2019
- Aucun changement appréciable dans les activités de la Société qui aurait un effet sur la croissance à long terme du parc, les améliorations aux véhicules ou la tendance des sinistres pour la période visée

### 4.3 Analyse de sensibilité

Étant donné la nature de ses activités, les principaux risques de la Société sont liés aux tendances dans la sinistralité de son volume d'assurés et à l'effet des fluctuations du marché sur son revenu de placement.

Le tableau suivant montre l'effet que les différents scénarios listés auraient sur les résultats nets de la Société.

<b>Analyse de scénarios – Écarts par rapport au budget 2018-2019</b>			
<b>Sommaire – RÉSULTAT GLOBAL</b>			
<b>(en milliers de dollars)</b>			
Scénario	Résultat net 2018-2019	Écart en \$ par rapport au scénario de base	Écart en % par rapport au scénario de base
1. Budget de 2018-2019	58 985	0	0
2. Fréquence des collisions +1 %	54 443	-4 542	-8 %
3. Gravité des collisions +1 %	54 662	-4 323	-7 %
4. Taux d'intérêt +50 points	54 050	-4 935	-8 %
5. Taux d'intérêt -50 points	64 887	5 902	10 %
6. Fréquence défavorable des collisions hivernales (1 sur 40)	18 527	-40 458	-69 %
7. Fréquence favorable des collisions hivernales (1 sur 40)	138 103	79 118	134 %
8. Grêle défavorable (1 sur 40) <sup>1</sup>	30 551	-28 434	-48 %
9. Grêle favorable (1 sur 40)	75 392	16 407	28 %
10. Taux de sinistre défavorable (1 sur 40)	-12 211	-71 196	-121 %
11. Taux de sinistre favorable (1 sur 40)	151 218	92 233	156 %
12. Taux d'intérêt en baisse (1 sur 40) <sup>2</sup>	54 546	-4 439	-8 %
13. Taux d'intérêt en hausse (1 sur 40) <sup>2</sup>	65 273	6 288	11 %
14. Actions défavorables <sup>3</sup> (1 sur 40)	38 862	-20 123	-34 %
15. Actions favorables <sup>3</sup> (1 sur 40)	85 119	26 134	44 %

1. Grêle : Chiffres fondés sur l'hypothèse d'une rétention de 15 M\$ et d'une réassurance entièrement assumée pouvant aller jusqu'à 267 M\$, suivant la structure actuelle. Le sinistre maximum probable (SMP) selon les calculs d'Aon Benfield utilisant la modélisation de RMS RiskLink 2017 est de 184 M\$ pour un intervalle de 1 sur 50 et de 300 M\$ pour un intervalle de 1 sur 100.
2. Taux d'intérêt : Hausse de 147 points et baisse de 94 points des obligations du gouvernement canadien à échéance de 10 ans. Taux plancher de 1 % supposé.
3. Actions : Les résultats comprennent seulement les gains et pertes réalisés. Scénario défavorable : rendement de -24,6 % et 131 M\$ en pertes non réalisées. Scénario favorable : rendement de 45,5 % et 160 M\$ en gains non réalisés.

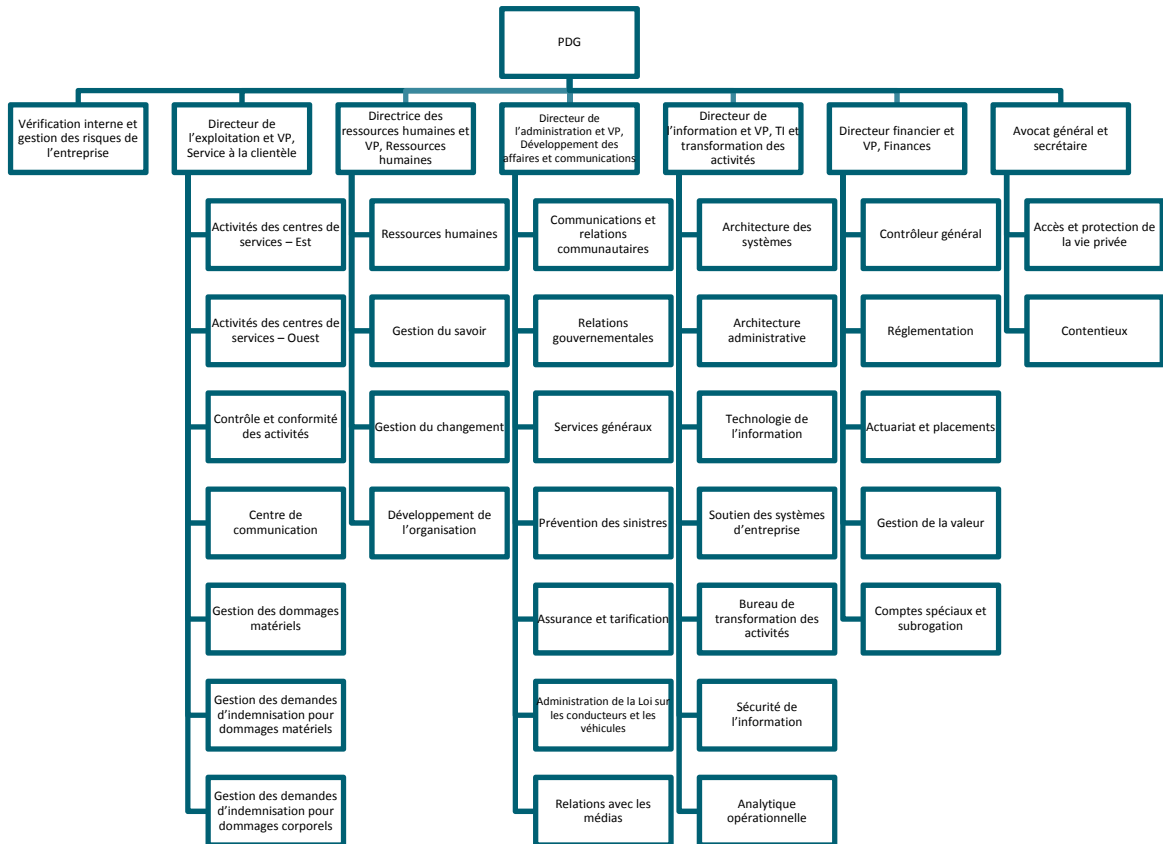
## 5.0 Ressources humaines

### 5.1 Employés à temps plein

	Chiffres réels au 28 février 2017	Budget révisé	Budget
	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Haute direction (1)	40	34	32
Direction (2)	125	101	100
Employés (3)	1 757,9	1 781,9	1 770,5
<b>Total</b>	<b>1 922,9</b>	<b>1 916,9</b>	<b>1 902,5</b>

1. Haute direction – Cadres supérieurs et administrateurs
2. Direction – Gestionnaires et gestionnaires adjoints
3. Employés – Employés non compris dans les catégories ci-dessus
  - Les 1 902 employés comprennent 1 874 employés affectés aux activités ordinaires de la Société et 28 affectés aux initiatives d'amélioration et programmes spéciaux.

### 5.2 Organigramme (février 2018)



### **5.3 Facteurs qui pourraient influencer la rémunération et la dotation en personnel**

Le plan proposé pour 2018-2019 prévoit 1 902 employés à temps plein (ETP) et un budget total de rémunération de 173,9 millions de dollars. Le budget comprend une réduction de 15 % de la direction par rapport à 2016-2017 et une réduction du personnel grâce à des gains d'efficacité résultant des initiatives d'amélioration. La direction continue de gérer le nombre d'ETP en mettant l'accent sur les gains d'efficacité opérationnelle et la gestion des postes vacants de manière à avoir la composition de main-d'œuvre voulue pour répondre aux exigences opérationnelles. Le plan de cette année comprend aussi une obligation contractuelle d'accorder une hausse de salaire générale de 1,5 pour cent à l'ensemble des effectifs.



## 6.0 Plans d'investissement

### Projets d'investissement pour 2018-2019 (La Société examine actuellement les dépenses prévues pour après 2018-2019) (en milliers de dollars)

	Cumul des dépenses au 28 février 2018	Budget 2018-2019	Dépenses futures	Total prévu à l'achèvement
<b>Gestion des risques technologiques</b>	4 082	4 500	18 000	26 582
Le but de la gestion des risques technologiques est de mettre en œuvre des projets qui aideront à maintenir la technologie existante dans un état stable et soutenu et qui élimineront les autres risques technologiques en apportant des améliorations aux processus et technologies. Le rendement de l'investissement sera la réduction des risques.				
<b>Refonte de la fonction finance</b>	343	500	13 117	13 960
Les objectifs stratégiques du projet de refonte de la fonction finance sont :				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Donner accès à des informations financières exactes en temps voulu</li> <li>• Accroître l'efficacité des processus financiers et l'intégration des systèmes</li> <li>• Fournir le soutien approprié aux autres divisions de la Société pour guider la prise de décision</li> </ul>				
<b>Système de déclaration de sinistre par le client (essaimage de la refonte de la gestion des dommages matériels)</b>	15 269	7 200	750	23 219
Ce projet introduira un nouvel outil libre-service hautement intuitif et convivial qui permettra aux clients de donner le premier avis de sinistre en ligne. Pour que le client ait une expérience de service à la clientèle uniforme, le processus du centre de communication de la Société sera aussi modifié et aligné sur l'expérience libre-service du client. Des systèmes automatisés de règlement des demandes pour les sinistres courants ainsi que de détermination des ateliers de réparation admissibles et de prise de rendez-vous dans ces ateliers accompagneront ces nouveaux processus.				
<b>Projet de modernisation des systèmes existants</b>	-	2 000	À déterminer	À déterminer
L'objectif pour la première année de ce projet est d'effectuer une évaluation multidimensionnelle de nos systèmes existants afin de déterminer s'ils peuvent répondre à nos objectifs, capacités et besoins opérationnels futurs. L'évaluation de 2018-2019 sera ensuite utilisée pour établir une stratégie, une justification, une analyse financière, une feuille de route et un plan d'implantation, qui seront présentés au conseil d'administration pour examen et approbation en décembre 2018 avant que soit amorcée la mise en œuvre du programme de modernisation du système existant.				
<b>Agrégat de tous les autres projets de TI</b>	9 206	2 000	13 199	30 362
<b>Total partiel des projets de TI</b>	28 901	22 157	À déterminer	À déterminer
Capital technique	20 746	6 595	26 036	53 377
Placement immobilier	10 424	1 532	4 814	16 770
<b>Total</b>	60 072	30 283	s.o.	s.o.