

Plan d'activités annuel de la Société d'assurance publique du Manitoba

2019-2020

Table des matières

1.0 Mandat et orientation stratégique	4
1.1 Mandat, objets ou fins de la Société selon la <i>Loi sur la Société d'assurance publique du Manitoba</i>	4
1.2 Principes clés	4
1.2.1 Priorités clés	5
1.3 Mission	6
1.4 Vision et valeurs	6
Notre vision.....	6
Nos valeurs.....	6
2.0 Environnement d'exploitation.....	8
2.1 Environnement interne	8
2.1.1 Produits et services.....	8
2.1.2 Cadre de travail de l'expérience client.....	10
2.1.3 Services en ligne et technologie des systèmes	10
2.1.4 Modernisation des systèmes patrimoniaux.....	11
2.1.5 Création d'une culture d'excellence	12
2.1.6 Réserves de capital.....	12
2.1.7 Mise en œuvre de la gestion actif-passif (GAP).....	13
2.1.8 Autres efforts	14
2.2 Environnement externe	14
2.2.1 Nouvelle entente d'accréditation pour les véhicules légers en mars 2019	14
2.2.2 Évolution de l'industrie automobile	14
2.2.3 Nouvelle convention avec les courtiers en mars 2019	15
2.2.4 Culture de sécurité routière.....	15
2.2.5 Autres efforts	15
2.2.6 Sommaire des principales dates de renouvellement des contrats.....	15
2.3 Risques	17
2.3.1 Pertes financières découlant des conditions météorologiques ou des placements.....	17
2.3.2 Appui du public	17
2.3.3 Risque du secteur de l'assurance	17
2.3.4 Cybersécurité.....	17
3.0 Mesures et cibles de performance.....	19

3.1	Principales hypothèses de planification.....	21
3.2	Analyse de sensibilité.....	23
4.0	Ressources humaines.....	24
4.1	Employés à temps plein.....	24
4.2	Organigramme (février 2019).....	25
4.3	Facteurs qui pourraient influencer la rémunération et la dotation en personnel	25
5.0	Plans d'investissement.....	26

1.0 Mandat et orientation stratégique

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 Principes clés

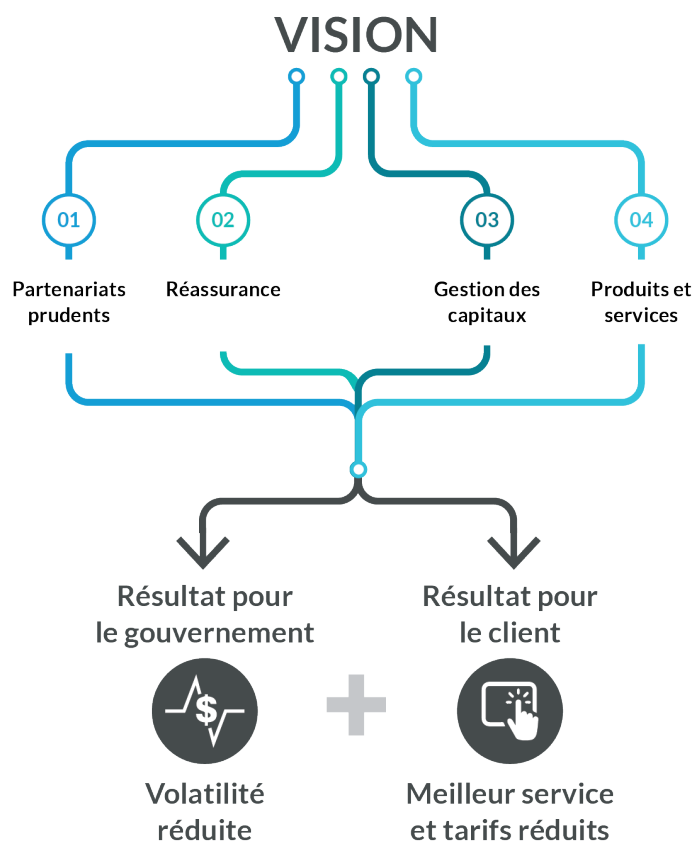
- La Société continuera de faire preuve de prudence budgétaire et de saines pratiques de gestion financière tout en visant à limiter ses coûts, à rationaliser ses activités et à éliminer les charges d'exploitation inutiles.
- Le régime d'assurance automobile de base obligatoire doit être financièrement 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 reconnus.
- 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, 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 analysées par rapport 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 dans les régions rurales, éloignées et du Nord.
- La Société continuera d'agir en amont 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 de faire des investissements au Manitoba quand il est prudent de le faire, reconnaissant que ces investissements créent des emplois pour les 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.

1.2.1 Priorités clés

La Société continuera de mettre l'accent sur ses principaux segments d'activité et d'employer des stratégies destinées à renforcer ses produits et services de base.



Partenariats prudents – Aborder toutes les négociations avec nos partenaires sous l'angle de la prudence financière et s'assurer que tous les partenariats sont conformes aux principes de l'optimisation des

ressources, ce qui se traduira en bout de ligne par des résultats gagnant-gagnant pour la Société, ses partenaires et ses clients.

Réassurance – Utiliser des cadres de réassurance pour mieux réduire la volatilité des résultats financiers tant pour les contribuables que pour le gouvernement.

Gestion des capitaux – Mettre en œuvre une réserve de capitaux cible appropriée afin de fournir des tarifs stables aux clients et de les protéger contre les changements de taux défavorables attribuables à un ralentissement des investissements ou à des phénomènes météorologiques violents.

Produits et services – Moderniser les franchises et autres montants de garantie actuels, et rehausser les services numériques de la Société de manière à répondre aux besoins de la clientèle actuelle.

1.3 Mission

Un service et une protection sans égal, des tarifs abordables et des routes plus sûres grâce à une assurance automobile publique efficace.

1.4 Vision et valeurs

Notre vision

Le fournisseur de produits d'assurance automobile et de services de conduite digne de la confiance de chaque Manitobain.

Nos valeurs

En tant qu'assureur automobile public, nous avons la responsabilité envers tous les Manitobains de créer de la valeur en favorisant une culture de l'excellence. Nous y parvenons grâce à nos quatre valeurs fondamentales :

Tendre vers l'excellence

Nous offrons un service et une protection sans égal. Nous nous adaptons pour répondre à l'évolution des besoins de la population et de l'industrie, en misant sur l'amélioration continue.

Offrir de la valeur aux Manitobains

Nous maintenons des tarifs abordables et garantissons une protection accessible. En tant qu'assureur automobile public, la responsabilité fiscale est au premier rang de nos priorités dans tout ce que nous faisons.

Bien agir

Nous agissons avec intégrité et responsabilité. Nous cherchons à faire preuve d'ouverture et de transparence.

Investir dans l'humain

Nous donnons à notre personnel les moyens d'offrir un service d'excellence. Nous travaillons main dans la main avec les entreprises, les collectivités et les partenaires de la prévention routière afin de mener à bien notre mission.

2.0 Environnement d'exploitation

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 adopte une vision 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 2019-2020, nous mettrons l'accent sur le renforcement de notre culture d'excellence, le service à la clientèle et la transparence, tout en continuant de nous concentrer sur nos activités fondamentales et l'ajout de valeur pour tous les Manitobains.

2.1.1 Produits et services

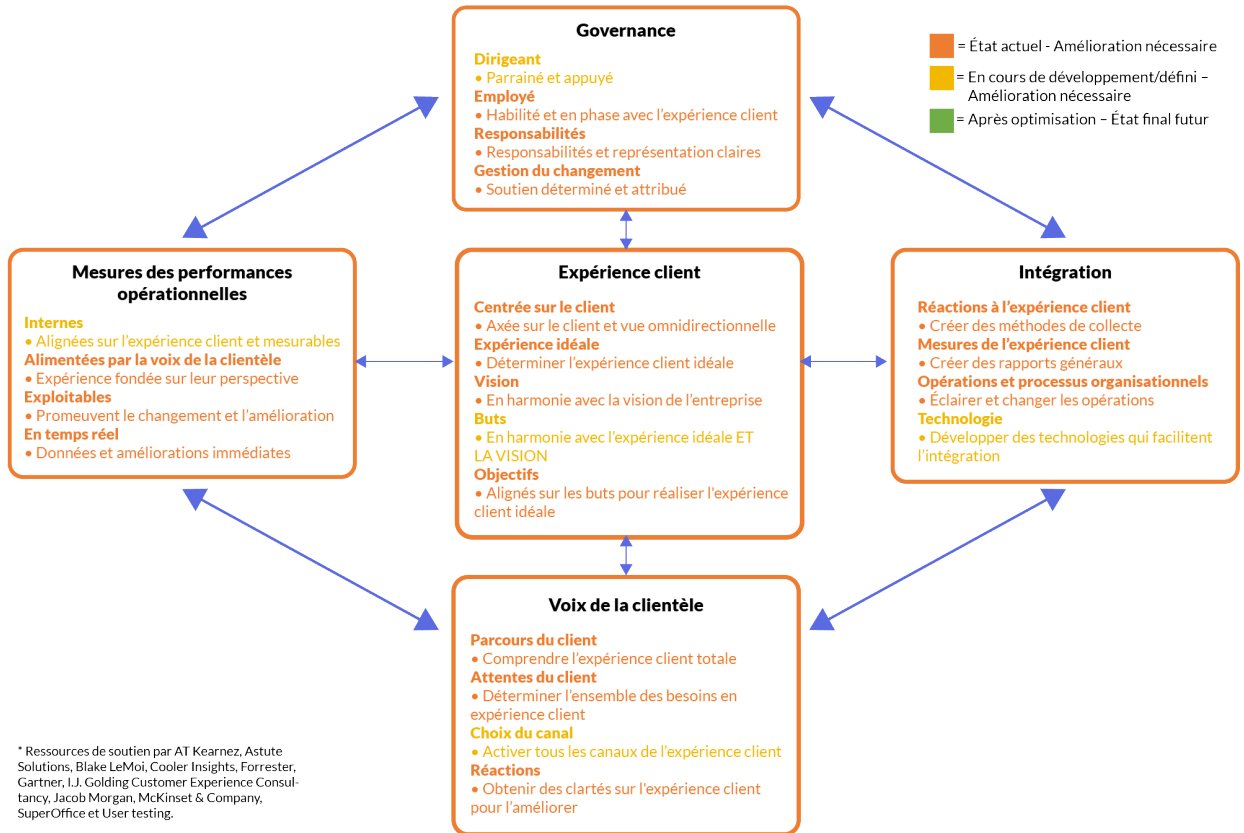
Notre feuille de route pour nos produits prévoit l'examen des possibilités offertes dans plusieurs domaines de produits et services. La Société travaillera avec la Régie des services publics (RSP) lors de diverses conférences techniques sur l'évolution de nos produits, entre autres sur la souscription du conducteur principal. Les efforts que nous investirons dans nos produits et services en 2019-2020 porteront notamment ce qui suit :

- Les tarifs de l'assurance de base seront inclus dans la demande générale de taux d'assurance de 2020 qui sera déposée en juin 2019 de manière à améliorer le partage approprié du risque et de préserver, voire d'abaisser, les tarifs dans la mesure du possible.
- Les tarifs des garanties complémentaires seront ajustés pour l'année de tarification 2020 afin de tenir compte des changements apportés au produit de base. La Société passera en revue les options assorties à ces produits pour s'assurer qu'elles continuent d'être pertinentes compte tenu des meilleures pratiques de l'industrie et des attentes des clients. Par ailleurs, la Société déterminera la marge bénéficiaire appropriée pour ces produits.
- La tarification des Services de garanties supplémentaires pour risques spéciaux (SGS) sera revue et modernisée afin d'intégrer les principes techniques de souscription et de s'assurer que les méthodes de tarification sont fondées sur les meilleures pratiques

actuarielles reconnues du secteur. La Société passera en revue les produits SGS pour s'assurer qu'ils répondent aux besoins des clients et déterminer les possibilités de croissance.

2.1.2 Cadre de travail de l'expérience client

La Société lancera un nouveau cadre de travail de l'expérience client.



Nous avons fait appel à Forrester, un cabinet d'études de marché, pour l'aider à produire des indices de service à la clientèle comparables à ceux d'autres organismes de la Couronne ou du secteur en général, que nous publierons en 2019 et les années subséquentes. Nous avons révisé de nombreuses questions du sondage précédent en 2018 et aborderons les aspects à améliorer dans la mesure du possible en 2019 ou les intégrerons au projet de technologie patrimoniale global à titre d'exigences techniques. La Société se doit d'adopter des stratégies de produits et de distribution axées sur le client, comme le service en ligne ou mobile, pour que les Manitobains puissent obtenir un service pour ses produits d'assurance et d'immatriculation comparable à celui du secteur. Les investissements dans les systèmes et autres initiatives reposeront directement sur l'évolution des besoins des clients.

2.1.3 Services en ligne et technologie des systèmes

Les clients ont éclairé notre décision de passer à un service en ligne plus étendu pour tous les clients, partenaires et employés. Au nombre des améliorations aux services en ligne, citons :

- Accroître les options de prise de rendez-vous libre-service sur Internet pour les clients et les partenaires.
- Lancer un programme enrichi de formation des conducteurs dans les écoles secondaires, qui tire parti du réseau d'apprentissage moderne en ligne et sur appareil mobile pour renforcer la participation des jeunes conducteurs au programme, ce qui se traduira par une meilleure préparation des conducteurs et une sensibilisation aux comportements à risque élevé au volant.
- Évaluer les besoins futurs des Manitobains en matière de prestation de services dans le cas des interactions, comme les renouvellements, les réévaluations, les sinistres et les paiements. Renforcer les capacités de la Société/des partenaires pour répondre à ces besoins en constante évolution.

2.1.4 Modernisation des systèmes patrimoniaux

Le programme de modernisation des systèmes patrimoniaux (MSP) est un programme pluriannuel de la Société qui sera mené à terme dans le cadre d'un processus concurrentiel de demande de propositions. Il a été établi dans le but de moderniser et de transformer les applications patrimoniales et l'empreinte technologique internes de la Société et d'atteindre les principaux objectifs opérationnels suivants :

- **Plateforme technologique stable** – La Société envisage de réduire considérablement les temps d'arrêt et les risques technologiques pesant sur les transactions de service quotidiennes en adoptant des technologies modernes et en explorant les fonctionnalités en ligne mises à la disposition des clients.
- **Rentabilité** – La Société a l'intention de réduire les frais d'exploitation actuels et les risques informatiques liés à la gestion et au soutien des anciens systèmes en adoptant de nouvelles applications commerciales prêtes à l'emploi pour l'assurance multirisques, la délivrance de permis de conduire et l'immatriculation des véhicules.
- **Agilité pour répondre aux besoins opérationnels futurs** – La Société sera mieux équipée pour mettre en œuvre les nouvelles lois et offrir de nouveaux services.
- **Solution sécurisée** – La Société développera une infrastructure améliorée pour protéger les informations des clients contre les menaces de sécurité.
- **Disponibilité et portabilité des appareils pour les partenaires externes** – La Société envisage une plus grande disponibilité 24 heures sur 24 à l'aide de plateformes de bureau et mobiles.

- **Modernisation de l'assurance des entreprises** – Cet effort permettra à la Société de moderniser les produits manuels de SGS et d'assurance des entreprises.

L'optimisation des coûts et l'agilité accrue de l'entreprise permettront aux partenaires et clients de la Société d'accéder à un plus grand nombre de fonctionnalités en ligne. Le programme vise en outre à simplifier et à accroître l'efficacité de ses principaux systèmes technologiques à court terme, tout en établissant une base solide pour une croissance et une flexibilité à long terme.

2.1.5 Création d'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 maintenir en poste et de motiver les meilleurs talents occupant des postes hors du champ d'application. Elle cherche à promouvoir, à reconnaître et à gérer le rendement, et à adopter les meilleures pratiques de l'industrie. La Société a éliminé les augmentations salariales annuelles d'échelon, les remplaçant par des augmentations au mérite et des augmentations fondées sur le rendement mesurable.

2.1.6 Réserves de capital

Dans le cadre du processus de demande générale de taux d'assurance, la Société présentera un plan de gestion des immobilisations en 2019-2020 dans le but d'améliorer la stabilité des taux et d'assurer une capitalisation appropriée pour toutes les branches d'assurance. Le plan fera appel au test du capital minimum (TCM) qui a été élaboré par le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) et qui sert à surveiller tous les assureurs multirisques sous réglementation fédérale. Le TCM est exécuté en tenant compte d'un certain nombre de risques auxquels font face les assureurs multirisques, notamment :

- Risque d'assurance
- Risque de marché
- Risque de crédit
- Risque opérationnel

Le plan de gestion des immobilisations comprendra les éléments suivants :

- Ratios cibles de capital par branche d'assurance en fonction des ratios du TCM
- Disposition de préservation du capital de base
- Disposition de constitution et de dégagement de capital de base

- Politique de surcapitalisation pour les branches d'assurance concurrentielles

2.1.7 Mise en œuvre de la gestion actif-passif (GAP)

À la fin de 2017, la Société a retenu les services de Mercer pour mener une étude de GAP. Sur la base de l'étude et de l'analyse complémentaire réalisée par l'équipe d'investissement, la Société a pris les décisions suivantes :

- Séparer le portefeuille unique actuel en cinq portefeuilles distincts, chacun sous-tendant un objectif précis et ayant une répartition de l'actif particulière.
- Diversifier le portefeuille en investissant dans les placements suivants :
 - Titres de créance notés BBB
 - Dette privée
 - Actions internationales
- Optimiser les portefeuilles à l'aide d'une analyse frontière d'efficience afin que les rendements attendus soient maximisés pour un niveau de risque acceptable.

L'assurance automobile publique au Manitoba se distingue par l'étendue et la durée des indemnités pour préjudices corporels versées aux Manitobains. Les coûts des réclamations pour dommages matériels sont réglés au moyen des flux de trésorerie liés à l'exploitation de la Société. Certaines indemnités, comme l'indemnité de remplacement de revenu, les coûts de réadaptation, les frais d'assistance personnelle et les frais de soins pour préjudices corporels, peuvent être versées aux demandeurs pendant des décennies après l'accident. À l'heure actuelle, la Société engrange 1,7 milliard de dollars de dettes non réglées au titre des indemnités pour préjudices corporels. La raison fondamentale de la séparation du portefeuille du passif des sinistres en vertu de l'assurance de base est de s'assurer qu'il y a un actif suffisant pour couvrir ce passif et que cet actif est investi dans des placements à faible risque jusqu'à ce que le passif devienne payable.

La nouvelle approche GAP a pour effet de réduire le risque pesant sur l'ensemble du portefeuille en mettant l'accent sur l'appariement de l'actif et du passif et sur la gestion du risque de taux d'intérêt. Grâce aux nouvelles cibles de répartition de l'actif, les placements à revenu fixe augmenteront, tandis que l'exposition aux actifs de croissance, comme les actions et les biens immobiliers, diminuera. L'incidence financière est censée se traduire par une réduction de 11 millions de dollars, soit environ 9 %, du revenu de placement annuel et une baisse de 67 millions de dollars, soit 47 %, de la valeur à risque. Ce compromis entre une réduction du risque de 47 % et une baisse du revenu de 9 % témoigne de l'optimisation du rapport

risque/rendement du portefeuille et de l'utilisation de l'analyse frontière d'efficience.

2.1.8 Autres efforts

Les autres initiatives envisagées pour 2019-2020 comprennent notamment :

- Mettre en œuvre une stratégie de perte totale dans le cadre de laquelle un logiciel standard de l'industrie sera utilisé afin d'améliorer la cohérence et la clarté pour les clients du processus de règlement de la valeur au jour du sinistre.
- Mettre en œuvre la phase 1 du projet de réingénierie financière, qui utilisera le module de planification des projets et d'établissement de rapports financiers du progiciel de gestion intégré.

2.2 Environnement externe

La Société d'assurance publique du Manitoba exerce ses activités dans un environnement externe exigeant en constante évolution. 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 négocie 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 380 millions de dollars par année. En 2018, MNP a conclu une étude de référence afin d'aider la Société à déterminer ses niveaux actuels d'indemnisation globale par rapport à ceux d'autres administrations. Notre structure d'indemnisation actuelle est adaptée à notre marché.

2.2.2 Évolution de l'industrie automobile

Les changements s'égrènent à un rythme rapide, compte tenu du lancement sur le marché de véhicules qui sont fabriqués de matériaux complexes et équipés de systèmes électroniques avancés arrivent sur le marché. Les attentes jusqu'à présent rapides de l'adoption d'un véhicule autonome semblent s'estomper et les experts commencent à s'en désabuser. 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 tous les 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 d'une nouvelle entente qui entrera en vigueur en 2019 avec les courtiers d'assurance du Manitoba ont été conclues sous la direction du gouvernement et les taux de rémunération antérieurs seront maintenus pour deux autres années. Les paiements en dollars absolus augmenteront naturellement à mesure qu'un plus grand nombre de véhicules sont immatriculés. Les discussions se poursuivront jusqu'en 2019 avec l'Insurance Brokers Association of Manitoba (IBAM). Les courtiers continueront d'être un partenaire stratégique aujourd'hui et à l'avenir pour répondre aux besoins en constante évolution de la clientèle.

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 copréside ce plan avec Infrastructure Manitoba et nous concevrons et mettrons en œuvre des initiatives d'éducation à la sécurité routière qui sont en harmonie avec les buts et objectifs du plan provincial. Pour 2019, certaines de nos grandes priorités consistent à évaluer les récents changements apportés à l'application de la loi sur la distraction au volant et la conduite avec facultés affaiblies. Nous lancerons également notre nouveau programme de formation des conducteurs dans les écoles secondaires.

2.2.5 Autres efforts

Au nombre des autres initiatives pour 2019-2020, mentionnons :

- Formuler et adopter une stratégie et une structure de réassurance afin de réduire davantage l'exposition au risque et la volatilité financière.

2.2.6 Sommaire des principales dates de renouvellement des contrats

- Automotive Trade Association (ATA)/Manitoba Motor Dealers Association (MMDA) – 28 février 2019
- Insurance Brokers Association of Manitoba (IBAM) – 28 février 2019
- Manitoba Chiropractors Association (MCA) – 31 décembre 2021
- Manitoba Commercial Vehicle Repair Association (MCVRA) – 31 décembre 2021

- Convention collective du Manitoba Government and General Employees' Union (MGEU) – 26 septembre 2020

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 considérables dans le portefeuille de placement ou d'augmentation des sinistres tel qu'il est décrit plus haut pourraient entraîner. La mise en œuvre de la nouvelle stratégie de GAP en 2019-2020 nous permettra de réduire le risque lié à l'actif couvrant le passif de l'assurance de base (sans actions ni titres non traditionnels), ce qui réduira le risque des taux d'intérêt sur l'assurance de base. Le risque prévu pour l'ensemble du portefeuille de placements à compter de 2019-2020 sera également réduit. Pour atténuer la volatilité des sinistres, la Société continuera de recourir à la réassurance, au besoin, et s'assurera que les réserves sont adéquates pour chaque branche d'assurance. La Société est en train de concevoir un nouveau programme de réassurance globale qui la protégera à la fois en cas d'un événement météorologique violent et en cas d'une combinaison de plusieurs événements météorologiques moins importants, dans le but ultime de réduire la volatilité tant pour les clients que pour le gouvernement.

2.3.2 Appui du public

La perte de l'appui du public est un autre risque auquel la Société est exposée. Les causes d'une telle perte 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 la simplification des moyens de faire affaire avec le gouvernement, le renouvellement des mesures de satisfaction de la clientèle dans le cadre 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 nouveautés en 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 paysage de la cybersécurité est en constante évolution. La Société atténue les risques sans cesse croissants liés aux cyberattaques en mettant constamment à jour ses plans de cyberdéfense, en augmentant sa maturité en matière de sécurité de l'information, en promouvant son programme de gestion des risques et en améliorant sa cyberrésistance.

3.0 Mesures et cibles de performance

Les paramètres de rendement suivants ont été établis récemment pour la Société et évolueront au cours de 2019-2020.

Mesures de performance de la Société					
Catégorie	Mesure	Description	Chiffres réels de 2017-2018	Prévision de 2018-2019	Cible de 2019-2020
Clientèle	Indice d'expérience client	Mesure la satisfaction de la clientèle au fil du temps	S.O.	78 %	80 % ¹
Finances	Primes acquises nettes	Primes acquises nettes	1 192 M\$	1 277 M\$	1,344 M\$
	Sinistres subis	Sinistres subis nets	884 M\$	969 M\$	990 M\$
	Rapport sinistres-primés	Mesure le coût des sinistres dans toutes les branches d'assurance en tant que % des primes acquises nettes	89,0 %	88,6 %	86,4 %
	Gestion des placements	Produits nets des placements	4,9 %	6,0 %	3,4 %
Excellence opérationnelle	Efficacité des frais généraux	Mesure les charges d'exploitation totales en tant que % des primes acquises nettes	25,1 %	23,0 %	22,6 %
	ETP total	Mesure l'ETP de tous les non-consultants de la Société	1 778	1 797	1 802 ²
Santé organisationnelle	Mobilisation des employés	Indice de mobilisation	73 %	71 %	75 % ³
	Adéquation du capital	Test du capital minimum : - Assurance de base - Garanties complémentaires - Services de garanties supplémentaires pour risques spéciaux	44 % 367 % 348 %	40 % 438 % 291 %	100 % 200 % 300 %

Remarques :

1. La Société a mis en œuvre un nouvel indice d'expérience client et compte l'associer à un objectif à long terme convenable. L'indice sera publié chaque année.
2. Représente le nombre de postes ETP prévus au budget, moins le nombre estimatif de postes vacants. À tout moment, les postes vacants auront une incidence sur le nombre réel d'ETP comblés, de sorte qu'il y aura moins d'ETP que le nombre de postes existants. Le budget prévoit une indemnité de vacance afin de réduire le montant prévu au budget nécessaire pour combler les postes ETP. Comme le nombre de postes effectivement pourvus variera d'un jour à l'autre, ce chiffre constitue une estimation fondée sur des données historique, du nombre de postes ETP pourvus le dernier jour de l'exercice.
3. Le prochain sondage sur la mobilisation des employés devrait avoir lieu au printemps 2020.

Remarque : Pour avoir de plus amples détails sur les finances de la Société, veuillez consulter le rapport annuel de 2017-2018, accessible en ligne à l'adresse [Erreur ! Référence de lien hypertexte non valide.](#)

**Manitoba Public Insurance
Statement of Operations**

In thousands of Canadian dollars (\$000's)	Actual for the year ended February 28, 2018	Forecast for the year ending February 28, 2019	Budget for the year ended February 29, 2020
Earned Revenues			
Gross premiums written	\$ 1,247,731	\$ 1,327,808	\$ 1,389,303
Premiums ceded to reinsurers	(15,381)	(16,980)	(17,019)
Net premiums written	1,232,350	1,310,828	1,372,284
Net premiums earned	1,191,758	1,276,568	1,344,030
Service fees & other revenue	34,187	36,547	38,358
The Drivers and Vehicles Act operations recovery	30,179	30,252	34,838
Total Earned Revenues	1,256,124	1,343,367	1,417,226
Claims Costs			
Net claims incurred	883,813	968,672	989,674
Claims expense	161,583	148,491	155,918
Loss prevention/Road safety	15,345	13,251	16,090
Total Claims Costs	1,060,741	1,130,414	1,161,682
Expenses			
Operating	117,778	127,551	126,460
Commissions	80,665	85,632	88,665
Premium taxes	36,214	38,920	40,831
Regulatory/Appeal	4,458	4,291	5,338
Total Expenses	239,115	256,394	261,294
Underwriting income (loss)	(43,732)	(43,442)	(5,750)
Investment income (loss)	134,808	168,750	85,319
Net income (loss) from operations	\$ 91,076	\$ 125,308	\$ 79,569

3.1 Principales hypothèses de planification

Les principales hypothèses sont les suivantes :

- Les prévisions sont fondées sur les données compilées jusqu'à la fin du mois de décembre 2018.
 - Les réductions des produits d'exploitation tirés de l'assurance de base prévus en 2018-2019 sont fondées sur la baisse des volumes et de la croissance des achats complémentaires.
- L'augmentation du taux de base ordonnée par la RSP pour 2019-2020 est de 1,80 %.
- Réduction des prix des garanties complémentaires (-6,5 %).

- Approbation de la proposition de la *Loi sur les conducteurs et les véhicules* de mettre en place un modèle de recouvrement intégral des coûts pour les fonctions de la LCV.
- Les résultats de l'évaluation des obligations au titre des polices au 31 octobre.
- Estimation de l'incidence des négociations syndicales avec les travailleurs en atelier sur les accords avec ATA/MMDA.
- Des taux d'intérêt invariables pendant toute la période des prévisions et fondés sur les taux réels de décembre 2018.
- Mise en œuvre complète de l'étude de gestion actif-passif et de la nouvelle stratégie de répartition de l'actif.
- 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

3.2 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 énoncés auraient sur les résultats nets de la Société.

Analyse de scénarios – Écarts par rapport au budget 2019-2020			
SOMMAIRE – RÉSULTAT GLOBAL			
(En milliers de dollars)			
Scénario	Résultat net 2019-2020	Écart en \$ par rapport au scénario de base	Écart en % par rapport au scénario de base
1. Budget de 2018-2019	79 569	0	0 %
2. Fréquence des collisions +1 %	73 590	-5 978	-8 %
3. Gravité des collisions +1 %	73 590	-5 978	-8 %
4. Taux d'intérêt -50 points	83 845	4 277	5 %
5. Taux d'intérêt --50 points	72 396	-7 172	-9 %
6. Fréquence défavorable des collisions hivernales (1 sur 40)	13 416	-66 152	-83 %
7. Fréquence favorable des collisions hivernales (1 sur 40)	138 079	58 511	74 %
8. Grêle défavorable (1 sur 40) ¹	45 965	-33 603	-42 %
9. Grêle favorable (1 sur 40)	102 806	23 238	29 %
10. Rapport sinistres/primes défavorable (1 sur 40)	-20 686	-100 254	-126 %
11. Rapport sinistres/primes favorable (1 sur 40)	159 273	79 705	100 %
12. Taux d'intérêt en baisse (1 sur 40) ²	62 089	-17 479	-22 %
13. Taux d'intérêt en hausse (1 sur 40) ²	87 062	7 494	9 %
14. Actions défavorables (1 sur 40) ³	36 655	-42 913	-54 %
15. Actions favorables (1 sur 40) ³	82 131	2 563	3 %

1. Grêle : Chiffres fondés sur l'hypothèse d'une rétention de 15 M\$ et d'une réassurance entièrement assumée pouvant aller jusqu'à 265 M\$, suivant la structure actuelle. Le sinistre maximum probable (SMP) selon les calculs d'Aon Benfield utilisant la modélisation de RMS RiskLink 2018 est de 190 M\$ pour un intervalle de 1 sur 50 et de 310 M\$ pour un intervalle de 1 sur 100.

2. Taux d'intérêt : Hausse de 147 points et baisse de 97 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 -26,2 % et pertes non réalisées de 51 M\$; scénario favorable : rendement de 46,8 % et gains non réalisés de 160 M\$.

4.0 Ressources humaines

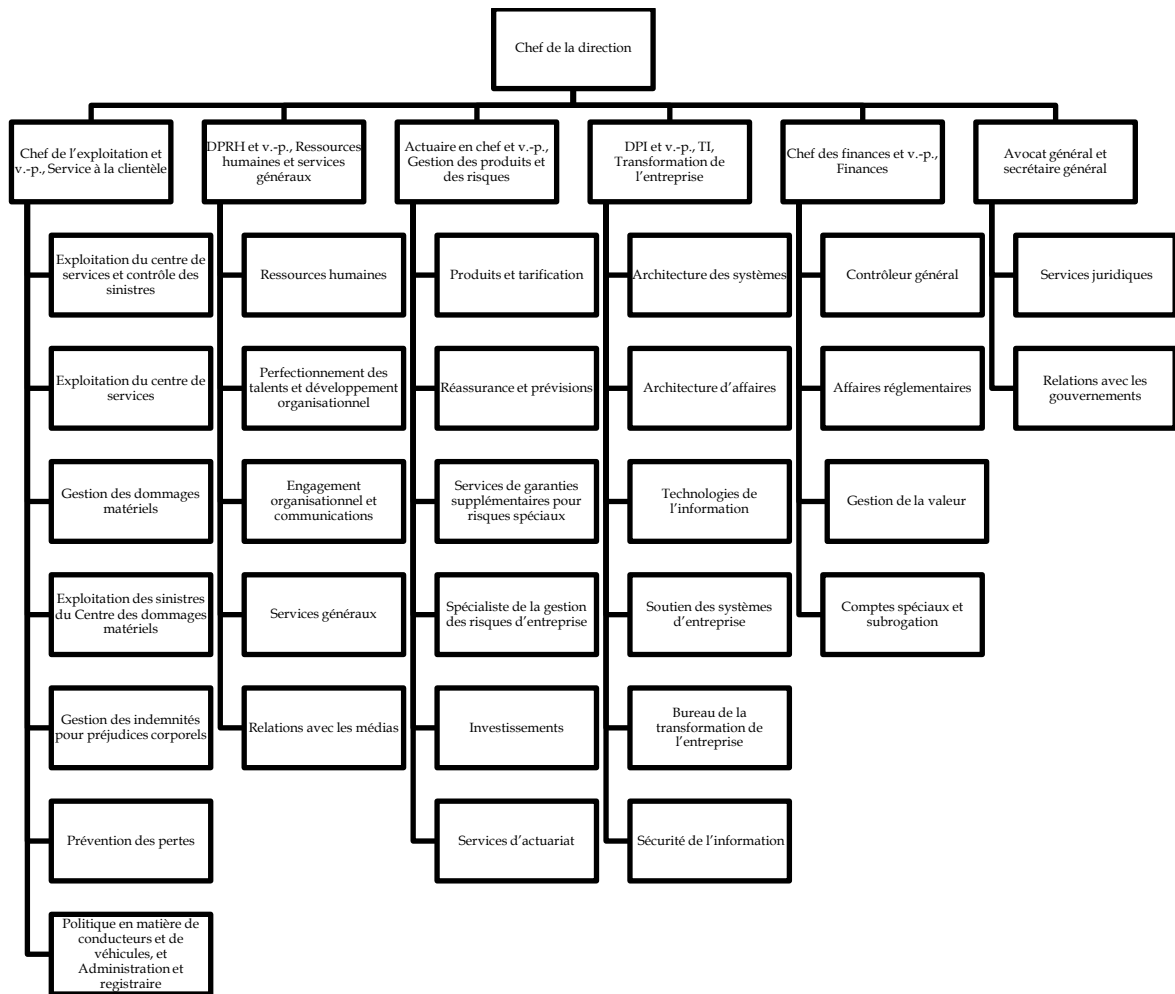
4.1 Employés à temps plein

	Chiffres réels au 28 février 2018	Budget 2018- 2019	Budget 2018- 2019
Haute direction ⁽¹⁾	32,0	31,0	30,0
Direction ⁽²⁾	96,0	101,0	99,3
Employés ⁽³⁾	1 699,0	1 770,5	1 798,6
Total	1 797,0	1 902,5	1 927,9

1. Haute direction – Cadres supérieurs et administrateurs
2. Direction – Gestionnaires et gestionnaires adjoints
3. Employés – Employés non compris dans les catégories ci-dessus

* Les 1 927,9 employés comprennent 1 899,5 employés affectés aux activités ordinaires de la Société et 28,4 affectés aux initiatives d'amélioration et programmes spéciaux. L'augmentation du nombre d'ETP est attribuable à la création de nouveaux postes de service de première ligne et à la mutation des postes de consultants en postes de dotation (conformément à l'ordonnance de la Régie des services publics).

4.2 Organigramme (février 2019)



4.3 Facteurs qui pourraient influencer la rémunération et la dotation en personnel

Le plan proposé pour 2019-2020 prévoit 1 928 employés à temps plein (ETP) et un budget total de rémunération de 180,3 millions de dollars. 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 2,0 pour cent. Environ 85 pour cent des employés de la Société sont représentés par le syndicat MGEU, dont la convention collective de quatre ans expire le 26 septembre 2020.

5.0 Plans d'investissement

La Société ne finance aucun de ses projets par emprunt. Tous ses projets d'investissement seront financés au moyen des flux de trésorerie provenant de l'exploitation et les coûts finaux des projets seront recouverts par les payeurs de primes d'assurance, étant donné que les programmes sont amortis au fil du temps et inclus dans les charges de base des exercices futurs aux fins de l'établissement des tarifs (dans la mesure où les projets se rapportent aux segments de l'assurance de base, des garanties complémentaires, des SRE et d'immatriculation/de délivrance de permis).

Projets d'investissement pour 2019-2020

(Les dépenses pour 2019-2020 et les exercices subséquents font l'objet d'un examen par la Société)

(En milliers de dollars)	Cumul des dépenses prévu au 28 février 2019	Budget proposé pour 2019-2020	Dépenses restantes pour les années futures	Total prévu à l'achèvement des travaux
Modernisation des systèmes patrimoniaux	2 000	10 000	96 800	108 800

Le programme de modernisation des systèmes patrimoniaux (MGD) est un programme pluriannuel, mis en place dans le but de moderniser et de transformer les applications patrimoniales et l'empreinte technologique internes de la Société. Il vise à permettre à la Société d'offrir ses services en assurance automobile des particuliers et des entreprises, en délivrance des permis de conduire, en immatriculation des véhicules et en registres connexes, et en sinistres en dommages matériels. Les dépenses en immobilisations ponctuelles pour le segment d'immatriculation/de délivrance des permis de conduire sont estimées à 36,6 millions de dollars. Celles destinées aux branches d'assurance sont estimées à 70,2 millions de dollars. Ces deux estimations tiennent compte des coûts d'intégration.

* Approbation du projet, y compris une allocation pour imprévus de 25 % = 108,8 M\$.

Réingénierie financière	500	2 919	8 254	11 673
--------------------------------	-----	-------	-------	--------

Les objectifs stratégiques du projet de réingénierie financière sont les suivants :

- Donner accès à des informations financières exactes en temps voulu.
- Accroître l'efficacité des processus financiers et l'intégration des systèmes.
- Fournir le soutien approprié aux autres divisions de la Société pour guider la prise de décisions.

Formation des conducteurs dans les écoles secondaires

	5 167	1 481	419	7 067
--	-------	-------	-----	-------

Le but du projet est de réaménager le Programme de formation des conducteurs dans les écoles secondaires. Les dernières phases du programme ont été amorcées en mettant l'accent sur la refonte du curriculum, laquelle met l'accent sur les concepts d'apprentissage d'ordre supérieur et une meilleure utilisation des heures de classe en transformant une partie du programme fondée sur les connaissances en apprentissage en ligne informatisé. Il est possible d'en tirer davantage parti avec nos autres publics, y compris les Premières nations, les collectivités du Nord et la formation des conducteurs adultes. L'objectif est d'améliorer l'expérience de l'étudiant et de faire participer davantage le tuteur, les parents et le copilote.

Autres projets informatiques

Il y a sept autres projets de technologies de l'information liés à la sécurité informatique, à l'établissement des tarifs de la Régie des services publics, à la normalisation des données du Plan d'immatriculation international, aux nouveaux produits et aux modifications réglementaires.

Total de tous les autres projets informatiques	3 150	12 474	20 496	36 100
Sous-total des projets informatiques	10 797	26 874	125 969	163 640
Capital administratif	24 013	10 099	37 603	71 715
Capital d'investissement	7 777	2 913	6546	17 236
Total général	42 587	39 886	170 118	252 591