SOCIÉTÉ D'ASSURANCE
PUBLIQUE DU MANITOBA

Rapport annuel 2023

Table des matières

2 Lettres d'accompagnement
3 À propos de la Société d'assurance publique du Manitoba
4 Message de la présidente du conseil d'administration
6 Message de la présidente et directrice générale
8 Orientation stratégique
10 Mesures et cibles de performance de la société
12 Sommaire de fin d'exercice 2023-2024

Lettres d'accompagnement

SOCIÉTÉ D'ASSURANCE PUBLIQUE DU MANITOBA

31 juillet 2024

L'honorable Matt Wiebe, ministre de la Justice et procureur général et ministre responsable de la Société d'assurance publique du Manitoba, salle 104, édifice de l'Assemblée législative Winnipeg (Manitoba) R3C 0V8

Cher ministre,

Conformément au paragraphe 43(1) de la *Loi sur la Société d'assurance publique du Manitoba*, j'ai le plaisir de vous présenter le rapport annuel de la Société d'assurance publique du Manitoba pour l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2024.

Respectueusement,

Carmen Nedohin
PRÉSIDENTE DU CONSEIL

Manitoba

31 juillet 2024

Son Honneur, l'honorable
Anita R. Neville, P.C., O.M.
Lieutenante-gouverneure du Manitoba
salle 235, édifice de l'Assemblée législative
Winnipeg (Manitoba) R3C 0V8

Qu'il plaise à Votre Honneur,

J'ai le plaisir de vous présenter le rapport annuel de la Société d'assurance publique du Manitoba pour l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2024.

Respectueusement,

Matt Wiebe
MINISTRE DE LA JUSTICE ET PROCUREUR GÉNÉRAL ET MINISTRE RESPONSABLE DE LA SOCIÉTÉ D'ASSURANCE PUBLIQUE DU MANITOBA

À propos de la Société d'assurance publique du Manitoba

Profil de la Société

La Société d'assurance publique du Manitoba est une société d'État provinciale qui offre une assurance automobile de base depuis 1971. Nous avons élargi notre gamme de services en 2004 lorsque nous avons intégré les services des permis et des immatriculations. La Société est régie par la *Loi sur la Société d'assurance publique du Manitoba* et la *Loi sur les conducteurs et les véhicules*.

Mission de la Société

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

Vision de la Société

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

Valeurs de la Société

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 :

☆ Viser 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 du secteur en misant sur l'amélioration continue.

$ Offrir de la valeur

Nous maintenons des tarifs abordables et garantissons une protection accessible. En tant qu'assureur automobile public, la responsabilité financière est au premier rang de nos priorités dans toutes nos activités.

✓ Bien faire

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

Investir dans les gens

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 en prévention routière afin d'accomplir notre mission.

Message de la présidente du conseil d'administration

J'ai eu le grand honneur d'être nommée présidente du conseil d'administration en octobre 2023, aux côtés de sept autres nouveaux membres, tous mus d'une incroyable passion pour cette formidable organisation et le travail important qu'elle accomplit pour notre province. Ces nominations comprennent trois anciens employés de la SAPM, ainsi que des dirigeants armés d'une richesse de compétences et d'expériences, y compris en relations de travail, en relations avec les Autochtones et avec le gouvernement, en investissement, en assurance et en technologies de l'information. Je tiens à remercier mes collègues du conseil de leur travail acharné et de leur dévouement envers la SAPM et sa mission.

À ma nomination à la présidence du conseil, j'ai pris avec le conseil pour priorité absolue de mettre fin à la grève et de rétablir les services de la SAPM aux Manitobains. Je me félicite du retour au travail de toute notre équipe en novembre 2023.

Depuis, l'équipe de direction de la SAPM et moi-même œuvrons au renforcement de notre culture organisationnelle et de nos relations avec les employés et les parties prenantes. Notre point d'attention commun a été le succès de la SAPM, à titre de fournisseur d'exceptionnels services d'assurance, d'immatriculation et de délivrance de permis pour les Manitobains, et en qualité d'employeur qui attache un grand prix aux personnes qui choisissent de travailler au sein de la Société, les respecte et leur fait confiance.

L'objectif de la Société d'assurance publique du Manitoba demeure fermement fixé sur la création de valeur pour les Manitobains. Cet objectif va bien au-delà de la prestation de produits d'assurance; il s'agit d'instaurer un climat de confiance et d'offrir la tranquillité d'esprit aux Manitobains. En assurant une présence auprès des personnes lorsqu'elles ont besoin de nous, nous ambitionnons de répondre aux besoins et aux attentes en constante évolution de nos clients, de nos employés et de nos parties prenantes.

Je tiens à remercier Marnie Kacher, vice-présidente et chef de l'exploitation, qui a assumé le poste de présidente et directrice générale par intérim au printemps dernier et a aidé l'organisation à cheminer pendant la toute première grève de la SAPM, une période particulièrement difficile.

La restauration de la confiance des clients, des employés et des parties prenantes consistait, en partie, à nommer une personne qui porte en elle les valeurs de la SAPM et comprend la nécessité de tracer une nouvelle orientation pour l'organisation. À l'automne 2023, le conseil a effectué une recherche sur plusieurs mois et mené des entretiens avec 150 candidats pour trouver le nouveau président et chef de la direction.

Mme Satvir Jatana a été choisie comme nouvelle présidente et directrice générale de la SAPM en février 2024. Elle apporte la stabilité et une énergie nouvelle à notre organisation. Elle a une véritable passion pour appuyer nos employés, servir les Manitobains et donner en retour à la province qu'elle appelle son chez elle. En qualité de dirigeante de longue date dans l'organisation et membre de l'équipe de direction, sa perspicacité, la profondeur de ses connaissances sur la SAPM, l'étendue de son expérience dans des rôles de direction et son fort désir d'unir et de mobiliser l'équipe de la SAPM font d'elle la personne rêvée pour diriger l'organisation au moment de tourner une nouvelle page de notre histoire.

L'année écoulée a témoigné de notre force et de notre capacité d'adaptation, et je suis fière que le dévouement de la SAPM à offrir aux Manitobains des produits et services exceptionnels, des taux abordables et des routes plus sûres soit aussi fort aujourd'hui.

Au moment de regarder vers l'avenir, je suis heureuse de vous confirmer que notre engagement à fournir de la valeur à nos clients restera une constante.

De nombreux Manitobains continuent de s'inquiéter de la hausse des coûts des biens et services quotidiens, comme le loyer, l'essence, l'épicerie et l'assurance. Sachez que nous restons vigilants et axés sur la prudence budgétaire. Nous savons que des taux stables et prévisibles continuent d'être importants pour nos clients, et nous prenons l'engagement de les leur offrir.

Notre engagement se manifeste aussi dans notre offre d'une gamme complète de produits de classe mondiale contre les préjudices personnels.

Grâce au Régime de protection contre les préjudices personnels (RPPP), nous protégeons tous les Manitobains blessés lors d'une collision automobile, n'importe où au Canada ou aux États-

Unis. Grâce à ce régime, nous aidons les personnes touchées à couvrir leurs pertes économiques et leurs besoins de réadaptation. Nous offrons ainsi un soutien financier à toute personne qui tente de se remettre de blessures, de s'adapter à une nouvelle réalité physique ou émotionnelle ou de composer avec la perte d'un être cher. En termes simples, notre RPPP vient en aide aux Manitobains dans les moments où ils en ont le plus besoin.

Au nombre des réalisations de la SAPM au cours de l'année écoulée, mentionnons nos efforts visant à plaider en faveur de routes plus sûres. Grâce à des campagnes ciblées et à des programmes de sensibilisation communautaire, nous visons à éduquer le public sur le Code de la route et à former la prochaine génération de conducteurs sûrs. En 2023, dans le cadre du volet Driver Z de son programme d'enseignement de la conduite dans les écoles secondaires, la SAPM a proposé une formation à plus de 7 800 nouveaux conducteurs adolescents au Manitoba. De plus, la SAPM a poursuivi son travail communautaire durant 2023-2024, y compris la gestion de Sécurité à deux roues, son programme phare pour la sécurité routière pour les jeunes enfants. Secondés par des étudiants universitaires en stage d'été dans l'organisation, les membres de l'équipe de la SAPM ont parcouru la province, visitant des garderies, des établissements scolaires et des camps de jour, communiquant des informations essentielles sur la sécurité à vélo à certains des plus jeunes usagers de la route de notre province : des enfants jusqu'à l'âge de six ans.

L'une des valeurs fondamentales de la SAPM est d'être une bonne entreprise citoyenne et d'investir dans nos collectivités. L'une des façons dont nous continuons à vivre cette valeur est par l'intermédiaire de notre campagne annuelle Centraide.

En 2023, les employés et la SAPM ont fait un don de 271 000 $ aux organismes de Centraide et à leurs partenaires dans toute la province. Ce financement facilite la mission de ces importants organismes communautaires d'offrir une aide directe aux Manitobains confrontés, entre autres difficultés, à des pressions financières, à l'itinérance, aux problèmes de dépendance et à l'insécurité alimentaire.

Bien que nous soyons fiers de nos gains et de l'excellent travail que nous avons accompli au cours de la dernière année, je dois également reconnaître que notre parcours en 2023 a été émaillé d'importantes difficultés et d'obstacles imprévus. Le coût global des sinistres continue de grimper en raison de leur gravité croissante et de la hausse du coût de la main-d'œuvre, des matières premières et de la technologie. Les intempéries d'août 2023 ont donné lieu à plus de 15 000 demandes de règlement pour dommages causés par la grêle, ce qui a créé un arriéré de traitement quelques jours avant le début de la grève. Ces pressions financières, qui s'ajoutent à un contexte financier déjà complexe, nous ont obligés à prendre les mesures appropriées pour nous remettre sur la bonne voie et rechercher des solutions innovantes pour continuer à offrir de la valeur à nos clients.

Je crois profondément à la mission, à la vision et aux valeurs de la SAPM, et je suis impatiente de travailler avec l'équipe de direction de la Société au cours de l'année à venir pour apporter une plus grande stabilité à l'organisation alors que nous faisons de notre mieux pour répondre aux besoins en évolution des clients et tenir nos promesses, tout en restaurant la confiance et en ravivant la mobilisation de nos employés, de notre organisme de réglementation et de nos partenaires. Au nom du conseil d'administration, je tiens à remercier et à reconnaître l'équipe de direction de la SAPM, chacun de nos employés et nos partenaires externes qui, ensemble, forment une équipe unifiée, ce qui permet à la SAPM de remplir son mandat d'offrir des produits et services exceptionnels, des taux abordables et des routes plus sûres pour tous les Manitobains.

Carmen Nedohin

PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Conseil d'administration

Carmen Nedohin
PRÉSIDENTE

Christian Dandeneau

JD Devgan

Fran Frederickson

Luke Johnston

Gina McKay

Marilyn McLaren

Diane Roussin

Candy Wong

Satvir Jatana
(MEMBRE D'OFFICE)

Message de la présidente et directrice générale

Je suis fière d'être une employée de la Société d'assurance publique du Manitoba depuis plus de neuf ans, une période qui m'a permis de bien comprendre le rôle crucial que joue la SAPM dans la vie des Manitobains. Aujourd'hui, dans mon rôle de présidente et directrice générale, je suis fière de mener notre organisation vers un avenir passionnant qui est de continuer à servir les Manitobains et à tenir nos promesses de produits d'assurance exceptionnels, de taux abordables et d'expériences améliorées pour les habitants de la province.

Je tiens à remercier le conseil d'administration pour son soutien, ses conseils, sa perspicacité et sa confiance en me nommant, en février 2024, au poste de présidente et directrice générale, ce qui me permettra de servir la province que je suis reconnaissante de considérer comme mon chez-moi.

Les mots qui me viennent à l'esprit pour qualifier l'année qui s'est écoulée sont résilience, persévérance et croissance. La SAPM a été confrontée à plusieurs défis en 2023, notamment la grève sans précédent de dix semaines et l'arriéré de travail qui en a découlé, ainsi que du plus grand nombre jamais enregistré de demandes de règlement pour dommages causés par la grêle.

Par ailleurs, la gravité des demandes de règlement a augmenté considérablement en 2023-2024, entraînant une augmentation des coûts dans nos branches d'activité de base, d'assurance complémentaire et de garanties supplémentaires pour risques spéciaux. L'augmentation régulière et prolongée du coût des sinistres continue d'avoir une incidence sur les bénéfices nets de la Société.

Notre rendement financier en 2023-2024 reflète les difficultés uniques auxquelles nous avons été confrontés au cours de l'année. En août 2023, des phénomènes météorologiques extrêmes ont généré plus de 15 000 demandes de règlement pour dommages causés par la grêle à Winnipeg et dans ses environs – l'événement catastrophique naturel le plus important de l'histoire de la SAPM. Cet événement sans précédent a forcé la SAPM à clôturer l'année avec une perte nette de 130 millions de dollars. Malgré cette situation financière temporaire, la SAPM s'est montrée prudente dans la gestion de ses dépenses, clôturant l'exercice avec 43 millions de dollars au-dessous des prévisions budgétaires.

Face à l'adversité, nos employés se sont montrés à la hauteur, démontrant leur engagement envers les clients, l'organisation et notre province.

Nous avons eu le plaisir d'accueillir à nouveau toute notre équipe en novembre 2023, après la grève. Depuis, nous avons considérablement réduit nos arriérés de service et repris nos pratiques opérationnelles habituelles, tout en améliorant et en simplifiant certains de nos processus, chemin faisant.

L'équipe de direction a immédiatement mis un point d'honneur à reprendre le contact avec nos employés et à rétablir la confiance et à renforcer l'esprit d'équipe.

Ernst & Young (EY) a mené un examen organisationnel de la SAPM en décembre 2023. Son rapport a servi de document d'orientation et de catalyseur pour la reprise, la croissance et le changement durable et positif, et a marqué un tournant pour la SAPM. Nous continuerons de réfléchir aux conclusions du rapport et de donner suite à ses nombreuses recommandations, tout en nous efforçant d'améliorer continuellement, ensemble, notre organisation.

À la suite du rapport d'EY et peu de temps après mon entrée en fonction à titre de présidente et directrice générale, j'ai fait gros plan sur la définition d'une nouvelle orientation organisationnelle pour la SAPM et la clarification de la façon dont, en tant qu'équipe, nous atteindrons nos objectifs communs. Nous avons formulé une stratégie de stabilité à court terme pour recentrer notre organisation sur nos priorités fondamentales : répondre aux attentes des clients, restaurer la confiance et la mobilisation des employés, des parties prenantes, de notre organisme de réglementation, et des clients, et renforcer notre écosystème technologique.

Ce plan demeurera en place pour le reste de 2024-2025, pendant que nous élaborons une stratégie à plus long terme centrée sur la réalisation d'une croissance responsable en adaptant de manière responsable la modernisation de la SAPM aux capacités de son effectif.

Cet important travail visant à recentrer et à réinventer l'organisation a été éclairé par les orientations et les conseils de notre équipe interne, de notre conseil d'administration et de nos partenaires. Fixer des objectifs clairs autour de ce que nous faisons le mieux nous a aidés à mettre davantage l'accent sur l'important

travail de création de valeur pour les Manitobains. À l'aube d'une ère de stabilité et de progrès pour l'organisation, je m'engage à remplir notre mandat, à fournir une orientation claire et précise, et à restaurer la confiance de nos employés et partenaires pour le bien de tous les Manitobains.

Nous restons résolus à remplir notre mandat et, malgré nos difficultés passées, nous sommes très optimistes quant à notre avenir et à la valeur que nous continuerons à apporter aux Manitobains. Nous continuons d'offrir des taux stables et abordables pour l'assurance automobile de base. De plus, nous avons élargi l'échelle des cotes de conduite, ce qui signifie que les conducteurs les plus sûrs du Manitoba bénéficieront chaque année d'une réduction plus importante de leur prime d'assurance automobile. En effet, les clients qui passent au nouveau niveau 18 de l'échelle bénéficient désormais d'une réduction de 46 %. À partir de 2024-2025, la SAPM commencera également à appliquer des réductions plus importantes à la plupart des cotes de conduite, offrant ainsi des économies plus appréciables aux clients. Autrement dit, les Manitobains recevront plus d'argent dans leurs poches.

La sécurité routière est un objectif constant de notre organisation et, en juillet 2023, après nous être réunis avec le gouvernement du Manitoba, nous vous informons que les conducteurs aux facultés affaiblies ne recevront plus de garantie de la responsabilité civile pour les dommages qu'ils causent à d'autres véhicules ou biens. Il s'agit de la mesure la plus récente prise par la SAPM pour assurer la sécurité des routes au Manitoba, dissuadant les gens de prendre le volant lorsqu'ils sont sous l'emprise de drogues ou d'alcool.

Dans un paysage en évolution rapide, caractérisé par les progrès technologiques et l'évolution des préférences des clients, la SAPM s'efforce continuellement de s'adapter et de répondre aux besoins des Manitobains en leur proposant des produits et services améliorés. Une partie importante de notre garantie à fournir le service supérieur attendu par nos clients dépend de la mise à jour et de la modernisation de nos systèmes.

Ce travail se fait dans le cadre du projet Nova qui vise la réforme la plus importante et la plus complexe des activités de la SAPM.

En 2023, nous avons lancé la première phase du projet Nova, transformant le travail de la SAPM avec les courtiers qui vendent nos produits de services de garanties supplémentaires pour risques spéciaux. Les leçons tirées du premier lancement éclairent notre deuxième version, soit l'introduction d'une nouvelle plateforme appelée Enregistrement SAPM. Ce nouveau système actualisera notre façon de gérer la participation des entreprises clientes au Plan d'immatriculation international (PII). Nous avons également commencé à travailler sur notre troisième version, qui est la plus importante et la plus percutante pour les clients, introduisant de nouvelles options en ligne pour l'assurance de base, l'immatriculation des véhicules et le permis de conduire.

Toutes ces belles réalisations ne seraient pas possibles sans le dévouement des employés de la SAPM. Notre équipe a traversé une année difficile. L'une des principales priorités de l'équipe de direction demeure la restauration du climat de confiance et de mobilisation des employés, et la préparation de la SAPM au succès par l'intérieur.

En conclusion, je suis impatiente de poursuivre le travail déjà entamé pour renforcer davantage la position de la SAPM en tant que fournisseur fiable de services d'assurance automobile et de conduite au Manitoba, tout en tenant nos promesses d'offrir des produits et services d'assurance exceptionnels, des taux abordables et des routes plus sûres. J'ai hâte de collaborer avec notre conseil d'administration, notre équipe de direction, nos employés et nos parties prenantes pour offrir de la valeur aux Manitobains et aider la SAPM à enchaîner les succès dans les années à venir.

Satvir Jatana

PRÉSIDENTE ET
DIRECTRICE GÉNÉRALE

Équipe de la haute direction

Satvir Jatana
PRÉSIDENTE ET DIRECTRICE GÉNÉRALE

Tamara Boblinski
VICE-PRÉSIDENTE ET CHEF DES RESSOURCES HUMAINES

John Bowering
VICE-PRÉSIDENT PAR INTÉRIM, CHEF DE L'EXPÉRIENCE CLIENT ET CHEF DE PRODUIT

Anthony Guerra
VICE-PRÉSIDENT, CHEF DES AFFAIRES JURIDIQUES ET DIRECTEUR DE LA GESTION DES RISQUES

Roy Hart
VICE-PRÉSIDENT ET CHEF DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

Marnie Kacher
VICE-PRÉSIDENTE ET CHEF DE L'EXPLOITATION ET CHEF DES SINISTRES PAR INTÉRIM

Ryan Kolaski
VICE-PRÉSIDENT ET DIRECTEUR FINANCIER

Cara Low
VICE-PRÉSIDENTE ET ACTUAIRE EN CHEF

Orientation stratégique

S'appuyant sur un engagement envers des produits d'assurance et des services exceptionnels, des taux abordables et des routes plus sûres pour les Manitobains, la SAPM est bien placée pour entrer dans une nouvelle dimension – en adoptant un point d'attention plus précis, une structure plus solide et une stabilité plus durable.

Nous avons abordé la planification de 2024-2025 comme une possibilité d'instaurer la stabilité au sein de l'organisation et d'établir une base solide sur laquelle bâtir notre stratégie future. Au cours de l'année à venir, nous mettrons davantage l'accent sur les problèmes qui posent les plus grands risques à notre organisation en répondant aux attentes des clients, en rétablissant nos relations avec nos employés et en renforçant notre écosystème technologique. En axant nos efforts sur les priorités fondamentales et en suivant une cadence de modernisation qui correspond à notre capacité, nous assurerons la stabilité dont nous avons besoin pour mener l'organisation vers une croissance et un succès responsables.

La SAPM renouvelle son engagement à répondre aux attentes des clients après l'année difficile qu'elle a traversée, n'étant pas toujours en mesure d'offrir aux clients les services auxquels ils s'attendaient et qu'ils méritaient. Les arriérés opérationnels en suspens ont été activement réduits grâce au redéploiement des ressources internes pour rétablir les niveaux de service; aussi, de nouvelles technologies sont en cours de développement pour réduire les délais d'attente des clients. Nous faisons de notre mieux pour améliorer l'accès à l'information et permettre aux clients de trouver plus facilement ce qu'ils recherchent lorsqu'ils communiquent avec nous.

Ce qui compte le plus pour nous est que notre équipe respecte notre engagement envers nos clients.

Les employés ont tenu bon face aux nombreux récents défis et la SAPM se consacre à investir dans la culture et la direction éclairée pour répondre immédiatement au besoin d'instaurer un climat de confiance en milieu de travail et de saisir les occasions de développement des talents et de perfectionnement professionnel pour mettre sur pied un effectif de réserve capable de répondre à nos besoins opérationnels futurs. L'expérience des employés tirera parti de la clarification des rôles et des responsabilités, en promouvant une collaboration interfonctionnelle efficace, en favorisant un dialogue systématique, en modernisant nos technologies à un rythme approprié et, surtout, en offrant des services exceptionnels grâce à une réorganisation conforme à notre stratégie.

L'année dernière, la SAPM était également fière de marquer le lancement de la première phase du projet Nova, le programme de transformation numérique à long terme de la Société. Ce projet a pour objectif global de remplacer les plateformes critiques obsolètes par de nouvelles technologies, créant ainsi une base plus stable et plus sûre pour le système d'assurance publique du Manitoba. Ce travail permettra de réduire les coûts d'entretien et de réparation des technologies obsolètes, de protéger les données des clients et de poser les conditions nécessaires pour servir les Manitobains de nouvelles façons.

La version initiale de Nova a fait passer les services des garanties supplémentaires pour risques spéciaux (SGS) d'une solution papier à une solution système.

Les leçons tirées de la version SGS sont reportées et appliquées aux versions futures, ce qui garantit que le projet continue d'apporter de la valeur dans le respect du budget. La deuxième phase de Nova, qui servira à introduire un nouveau système pour gérer la participation des entreprises clientes au Plan d'immatriculation international, devrait être lancée en juin 2024. Nous avons commencé les travaux sur notre troisième version qui mettra l'accent sur le transfert d'éléments de nos systèmes d'assurance personnelle, de permis de conduire et d'immatriculation des véhicules vers de nouvelles technologies, ainsi que sur la mise en place de solutions en ligne pour les clients.

Nous avons hâte de faire avancer le projet Nova pour offrir de nouvelles options de service aux Manitobains, qui rendront la communication avec la SAPM plus facile et plus pratique.

La Société réaffirme sa résolution à améliorer la sécurité routière au Manitoba et à continuer de façonner la culture de sécurité routière du Manitoba grâce à la formation des conducteurs, à des campagnes de sensibilisation, à la mobilisation des parties prenantes, à la sensibilisation communautaire et au soutien des forces de l'ordre. Chaque année, nous menons des campagnes de sensibilisation dans divers médias et offrons des programmes communautaires visant à promouvoir la sécurité routière dans les établissements scolaires, les organisations et les groupes communautaires. Nous parrainons également plusieurs importantes initiatives en matière de sécurité routière, comme la série d'exposés « Amis pour la vie » dans les établissements scolaires et des initiatives contre la conduite avec facultés affaiblies, comme Opération nez rouge.

Ce travail comprend aussi un partenariat avec les services de police locaux et la GRC dans l'ensemble de la province sur des initiatives d'application de la loi améliorées afin d'encourager

des comportements de conduite plus sûrs et de réduire les collisions graves et évitables au Manitoba. Nous poursuivons notre collaboration dans le but de concevoir des solutions qui facilitent la création de localités plus sûres dans toute la province, y compris les localités éloignées et nordiques des Premières Nations, grâce à des partenariats avec des groupes, comme l'Assemblée des chefs du Manitoba.

Un autre partenariat important pour la SAPM est notre groupe de travail avec la Manitoba Trucking Association et l'Insurance Brokers Association of Manitoba, qui met l'accent sur l'amélioration de notre secteur d'activité des SGS. Ensemble, nous cherchons à harmoniser les futurs critères d'admissibilité des entreprises de camionnage à longue distance de manière à nous assurer qu'ils réunissent les critères de souscription et de sécurité qui soutiennent la durabilité à long terme de ce produit d'assurance concurrentiel et complet pour la Société.

Le travail de la SAPM pour établir des liens solides avec les collectivités du Manitoba s'étend aux parrainages qui renforcent son mandat de sécurité routière, qui témoignent de son sens de la responsabilité sociale, qui soutiennent des partenariats commerciaux clés ou qui contribuent au développement économique local. Nous sommes fiers de nous associer, chaque année, à de nombreuses organisations pour soutenir ces objectifs communs d'améliorer la qualité de vie des Manitobains.

En outre, nous sommes extrêmement fiers de notre programme Driver Z, qui offre une formation des conducteurs de qualité dans les écoles secondaires à la prochaine génération de conducteurs adolescents du Manitoba. Chaque année, des milliers d'élèves suivent ce programme qui combine formation pratique, apprentissage interactif en ligne, apprentissage en classe, participation des parents/tuteurs et heures de pratique, pour les aider à devenir des conducteurs sûrs, responsables et confiants.

En ce qui concerne l'avenir, l'amélioration réfléchie de notre organisation en plus d'une base solide démontre un entendement commun avec nos précieuses parties prenantes. Notre engagement envers nos employés, nos partenaires et nos clients reste inébranlable, dans un contexte où nous dirigeons nos efforts de planification d'un horizon à court terme à un horizon à long terme. En 2024, nous avons commencé à formuler une stratégie pluriannuelle qui éclairera notre parcours pendant une période de cinq ans à compter du 1er avril 2025. En tirant parti du savoir-faire interne pour suivre un processus factuel, nous pouvons réaliser l'alignement grâce à une participation à l'échelle de l'organisation, tout en concrétisant les informations acquises dans le cadre du récent examen organisationnel. Notre approche est l'occasion de mettre en pratique une culture axée sur le rendement et la collaboration – en sollicitant des commentaires et en établissant des mesures de réussite claires pour élaborer un plan solide qui donne la priorité à notre solide tradition d'offrir une excellente expérience client et des taux abordables aux Manitobains.

Pour assurer une planification stratégique solide, la SAPM améliore les efforts d'exécution grâce à une conduite allant de la stratégie à l'exécution, qui saisit et hiérarchise les possibilités et affecte des ressources à un portefeuille de travail adapté à notre capacité de prestation.

Notre stratégie de stabilité et nos efforts de planification stratégique pluriannuelle font état d'une pratique consistant à interpréter les résultats attendus de manière tangible et mesurable, et d'une discipline consistant à s'engager à atteindre des objectifs qui génèrent de la valeur à un rythme réalisable.

Nous avons la ferme intention de maintenir les valeurs fondamentales que nos clients attendent de nous : viser l'excellence, fournir de la valeur aux Manitobains, faire bien et investir dans les gens. Dans chacune de nos actions, nous nous efforçons d'être le prestataire de confiance de produits d'assurance automobile et de services aux conducteurs, tout en défendant la sécurité routière pour tous les Manitobains. Nous avons vocation à atteindre cet objectif en menant nos activités avec intégrité, responsabilité, efficacité et transparence.

Nous préparons le terrain pour que la SAPM continue d'harmoniser ses efforts avec les besoins en évolution de nos clients et le paysage dynamique du secteur de l'assurance automobile au Canada grâce à une planification collaborative et à une exécution disciplinée. Nous visons à maintenir et à renforcer notre position de partenaire de confiance dans la prestation de ce qui compte le plus pour nos parties prenantes : des produits d'assurance et des services exceptionnels, des taux abordables et des routes plus sûres. Ensemble, nous nous appuierons sur ces engagements pour cheminer sur ce parcours avec force dans l'adversité, agilité et une vision commune de la création de valeur pour nos clients, nos employés et nos partenaires, au profit de tous les Manitobains.

Mesures et cibles de performance de la Société

Pour les exercices se terminant le 31 mars 2024 et le 31 mars 2023

Rendement financier

Bénéfice/(perte)

En millions

CHIFFRES RÉELS DE 2023-2024	CIBLE ANNUELLE	CHIFFRES REDRESSÉS DE 2022-2023
(129,5 $)	29,8 $	40,6 $

Revenus tirés des primes

En millions

CHIFFRES RÉELS DE 2023-2024	CIBLE ANNUELLE	CHIFFRES REDRESSÉS DE 2022-2023
1 549,4 $	1 560,0 $	1 461,6 $

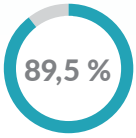
Sinistres survenus avant réassurance

En millions

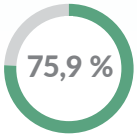
CHIFFRES RÉELS DE 2023-2024	CIBLE ANNUELLE	CHIFFRES REDRESSÉS DE 2022-2023
1 386,9 $	1 184,2 $	1 052,9 $

Rapport sinistres/primes

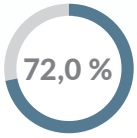
Sinistres survenus avant réassurance/revenus tirés des primes



CHIFFRES RÉELS DE 2023-2024



CIBLE ANNUELLE



CHIFFRES REDRESSÉS DE 2022-2023

Rendement total — investissements

CHIFFRES RÉELS DE 2023-2024	CIBLE ANNUELLE	CHIFFRES REDRESSÉS DE 2022-2023
3,45 %	4,82 %	(0,75 %)

Excellence opérationnelle

Total des équivalents temps plein (moyenne)

1 748	2 123	2 001
CHIFFRES RÉELS DE 2023-2024	CIBLE ANNUELLE	CHIFFRES REDRESSÉS DE 2022-2023

Ratio des dépenses total

Charges générales comprenant la maintenance, l'acquisition-autres et frais d'exploitation/revenus tirés des primes

23,2 %	25,8 %	24,5 %
CHIFFRES RÉELS DE 2023-2024	CIBLE ANNUELLE	CHIFFRES REDRESSÉS DE 2022-2023

Service à la clientèle

Résultat du CX Index^MC

69,0	70,0
CHIFFRES RÉELS DE 2023-2024	CIBLE ANNUELLE

Remarque : Les résultats du CX Index^MC vont de 0 à 100.

Source : Une étude commandée par Forrester Research s'appuyant sur le cadre CX Index^MC publiée en février 2024.

La Société a adopté une méthode standard de l'industrie pour mesurer notre expérience client. L'indice CX Index^MC de la SAPM le place juste au-dessous de la fourchette « Bon » dans l'ensemble, ce qui correspond à l'expérience client minimale que nous visons.

Avertissement : Forrester n'endosse aucune entreprise visée par une recherche CX Index^MC et ne conseille à personne de choisir les produits ou services d'une entreprise particulière sur la base de ses évaluations CX Index^MC.

Santé organisationnelle

Adéquation du capital (essai de suffisance du capital)

Assurance de base

94 %	100 %	164 %
CHIFFRES RÉELS DE 2023-2024	CIBLE	CHIFFRES REDRESSÉS DE 2022-2023

Garanties complémentaires

200 %	200 %	153 %
CHIFFRES RÉELS DE 2023-2024	CIBLE	CHIFFRES REDRESSÉS DE 2022-2023

Services de garanties supplémentaires pour risques spéciaux

163 %	300 %	362 %
CHIFFRES RÉELS DE 2023-2024	CIBLE	CHIFFRES REDRESSÉS DE 2022-2023

Sommaire de fin d'exercice 2023-2024

Données financières

Valeur approximative des indemnisations payées par le régime Autopac par jour ouvrable	4,2 $	M$
Total des indemnités versées par le régime Autopac pour dommages corporels en 2023-2024 (avant charges)	174,8 $	M$
Indemnités versées par le régime Autopac pour dommages matériels en 2023-2024 (avant charges)	801,0 $	M$
Montant payé par la Société à des médecins manitobains au nom de clients	23,5 $	M$
Commissions payées par la Société aux courtiers indépendants pour la vente de produits	107,1 $	M$
Subventions tenant lieu de taxes payées par la Société aux municipalités du Manitoba	1,8 $	M$
Impôt provincial sur les primes payé par la Société	48,0 $	M$
Économies estimatives réalisées par les titulaires de police grâce à l'utilisation de pièces recyclées pour des réparations	8,0 $	M$
Économies directes estimatives réalisées par les titulaires de police grâce à la subrogation	14,1 $	M$
Coût moyen par sinistre		5 051 $

Chiffres importants

Nombre moyen de sinistres Autopac déclarés à la Société par jour ouvrable	1 184
Nombre total de sinistres Autopac déclarés	274 585
Sinistre de dommages corporels et RPPP déclarés	11 732
Nombre de demandes d'indemnisation pour dommages matériels présentées	262 853
Nombre de polices Autopac en vigueur (moyenne)	1 278 461

SOCIÉTÉ D'ASSURANCE
PUBLIQUE DU MANITOBA