

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

2025-2026

LOI SUR LA GOUVERNANCE ET L'OBLIGATION REDDITIONNELLE DES CORPORATIONS DE LA COURONNE

La Société d'assurance publique du Manitoba soumet par la présente son plan d'activités annuel, comme l'exige la [Loi sur la gouvernance et l'obligation redditionnelle des corporations de la Couronne](#) et conformément aux lignes directrices fournies pour un format type des plans des corporations de la Couronne.

Réputé définitif et approuvé par le Conseil d'administration le 12 février 2025.

TABLE DES MATIÈRES

1.0 Introduction et mandat	4
1.1 Mandat, objets ou fins de la Société selon <i>la Loi sur la Société d'assurance publique du Manitoba</i>	4
1.2 Directives de la province	4
2.0 Identité et orientation stratégique	5
2.1 Mission et vision	5
2.2 Nos valeurs	5
2.3 Le Plan stratégique pluriannuel : une feuille de route pour la stabilité et la croissance	6
2.4 Priorités organisationnelles pour 2025-2026	7
3.0 Environnement d'exploitation	8
3.1 Environnement interne	8
3.1.1 Améliorations des services opérationnels	8
3.1.2 Renseignements sur les produits et l'expérience client (EC)	9
3.1.3 Expérience des employés	10
3.1.4 Considérations numériques et technologiques	11
3.2 Environnement externe	14
3.2.1 Conditions macroéconomiques	14
3.2.2 Tendances de l'industrie et paysage concurrentiel	14
3.2.3 Sécurité routière	14
4.0 Exécution de notre plan stratégique	16
5.0 Mesures du rendement et cibles	17
6.0 Risques	18
7.0 Réserves de capital	19
8.0 État des opérations	20
8.1 Principales hypothèses de planification	21
8.2 Analyse de sensibilité	21
9.0 Ressources humaines	23
9.1 Employés à temps plein	23
9.2 Organigramme	24
10.0 Plans d'immobilisations	25

1.0 Introduction et mandat

En 2025-2026, la Société d'assurance publique du Manitoba (SAPM) entame la première année de l'exécution de son plan stratégique pluriannuel - un plan conçu non pas pour perturber, mais pour restaurer la confiance, renforcer la stabilité et offrir une valeur à long terme aux Manitobains.

La SAPM est guidée par une combinaison de lois, de directives gouvernementales et de priorités organisationnelles. Pour continuer à défendre notre mission, notre vision et nos valeurs durant une période de changement important et établir une base solide pour une croissance future responsable, le plan stratégique pluriannuel a été élaboré pour équilibrer les efforts visant à répondre à notre environnement opérationnel tout en reconnaissant l'importance et l'effort nécessaires pour remplir notre mandat.

Nos priorités sont claires :

- **Valeur client** – Améliorer la prestation de services et s'assurer que chaque interaction avec la Société d'assurance publique du Manitoba répond aux attentes des clients.
- **Stabilité financière** – Assurer la durabilité à long terme de notre entreprise en mettant l'accent sur le renforcement de notre portefeuille d'assurance commerciale.
- **Efficacité opérationnelle** – Exécuter avec discipline, améliorer la gouvernance et accroître l'efficacité.

Le présent plan d'activités est un plan directeur pour l'exécution. Cela reflète notre engagement à réaliser des progrès mesurés et significatifs, tout en respectant notre capacité financière et opérationnelle. À mesure que cette année critique approche, notre approche reste ancrée dans la responsabilité, veillant à ce que chaque décision soutienne la stabilité et le succès futur.

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 prévues par règlement. Pour exercer ces fonctions, elle peut aussi se consacrer à la réparation, à la récupération et à 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 Directives de la province

Conformément à [Loi sur la gouvernance et l'obligation redditionnelle des corporations de la Couronne](#), le ministre nommé pour appliquer la loi peut émettre des directives à l'intention de la SAPM pour appuyer la politique provinciale, et la SAPM doit se conformer à toute directive donnée.

Les directives suivantes ont été émises à l'intention de la SAPM :

- Le 3 avril 2023, le ministre responsable de la [Loi sur la gouvernance et l'obligation redditionnelle des corporations de la Couronne](#) a émis une [directive](#) à la SAPM concernant un examen organisationnel. L'examen organisationnel a pris en compte les opérations de la Société au cours de l'exercice 2021-2022 et de l'exercice 2022-2023, les conclusions de l'examen organisationnel ayant été présentées sous forme de rapport écrit au ministre responsable de la Société et au conseil d'administration

de la Société en décembre 2023. Comme il est stipulé dans la directive, la SAPM n'a apporté « aucun changement important aux opérations de la Société pendant que l'examen organisationnel était en cours » et n'a proposé « aucun changement aux taux de service » dans la demande générale des tarifs d'assurance de 2024. La directive a été conclue par la remise du rapport.

- Le 1er février 2023, le ministre responsable de la *Loi sur la gouvernance et l'obligation redditionnelle des corporations de la Couronne* a émis une [directive](#) à la SAPM concernant les politiques et procédures d'approvisionnement. Cette directive s'applique à l'approvisionnement de biens et de services par la Société par l'entremise de processus non concurrentiels et exige que la Société publie, dans le cadre de son rapport annuel, des renseignements concernant les ententes conclues en vertu d'une attribution directe ou d'un arrangement à source unique ou à la suite d'une urgence.
- Le 30 janvier 2020, le ministre des Services de la Couronne a émis une [directive](#) aux corporations de la Couronne concernant la rémunération des cadres supérieurs, les niveaux de dotation globaux et l'examen des portées et des niveaux de gestion. La SAPM continue de se conformer à cette directive. Cette mesure s'appuie sur les réductions des effectifs de direction en 2017, l'analyse de l'étendue et des niveaux achevée en 2017 et l'engagement de la Société à rester vigilante en ce qui concerne les niveaux de dotation et la rémunération globale.
- Le 24 juillet 2019, le ministre des Services de la Couronne a émis une [directive](#) à l'intention de la SAPM concernant la conciliation avec l'Insurance Brokers Association of Manitoba (IBAM). La SAPM a respecté cette directive, et le processus de conciliation a mené à une entente de cinq ans entre elle et l'IBAM, qui est entrée en vigueur le 1^{er} avril 2021.

2.0 Identité et orientation stratégique

2.1 Mission et vision

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

Vision – L'assureur automobile et le fournisseur de services de conduite digne de confiance du Manitoba. La Société est dédiée à la sécurité routière de tous.

2.2 Nos valeurs

En tant qu'assureur automobile public, nous avons la responsabilité envers tous les Manitobains de leur fournir de la valeur ajoutée 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 clientèle 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 faire** : Nous agissons avec intégrité et responsabilité. Nous nous efforçons d'être ouverts et transparents.
- **Investir dans les gens** : Nous donnons à nos employés les moyens d'offrir un excellent service. Nous collaborons avec le milieu des affaires, la collectivité et nos partenaires de

la sécurité routière pour nous acquitter de notre mission.

2.3 Le Plan stratégique pluriannuel : Une feuille de route pour la stabilité et la croissance durable

Le plan stratégique pluriannuel de la SAPM a été élaboré en 2024 pour garantir que l'organisation fonctionne avec discipline financière, améliore la prestation de services et gagne la confiance des Manitobains. Il ne s'agit pas d'un plan de transformation rapide, mais d'une feuille de route soigneusement séquencée, conçue pour s'harmoniser avec nos moyens financiers et notre capacité opérationnelle.

Objectifs stratégiques :

1. **Optimiser la valeur pour les clients** - Améliorer les produits et les services pour répondre aux besoins des clients.
2. **Renforcer la fierté et l'engagement** - Favoriser une culture en milieu de travail qui valorise les employés et renforce l'engagement envers le service.
3. **Tenir nos promesses** - Exécuter des initiatives stratégiques avec discipline et fiabilité.
4. **Renforcer les pratiques financières** - Améliorer la stabilité et l'efficacité financières pour garantir la viabilité à long terme.
5. **Être préparé pour l'avenir** - Se préparer à l'avenir avec une approche résiliente et adaptable.

Chaque pilier est dirigé par un cadre et soutenu par des programmes stratégiques qui assurent la collaboration et la discipline d'exécution à l'échelle de l'organisme.

2.4 Priorités organisationnelles pour 2025-2026

Pour exécuter ce plan efficacement, la SAPM a identifié trois domaines d'intervention clés pour 2025-2026 :

Valeur pour la clientèle : Amélioration de l'excellence des services

La SAPM améliorera sa capacité à comprendre et à répondre aux besoins des clients en intégrant les observations des clients dans la prise de décisions.

Les principales mesures comprennent :

- Amélioration de la prestation des services grâce à des améliorations numériques et à des améliorations des processus.
- Élargir les mécanismes de rétroaction des clients afin d'éclairer l'amélioration continue.
- Renforcer la transparence et la communication pour gagner la confiance des Manitobains.

Impact attendu : Amélioration mesurable de l'expérience client et de la réactivité du service.

Stabilité financière : Renforcer nos activités commerciales

La SAPM améliorera son approche en matière d'assurance commerciale, en s'assurant que notre entreprise de services de garanties supplémentaires pour risques spéciaux (SGS) appuie l'économie du Manitoba tout en maintenant la viabilité financière.

Les principales mesures comprennent :

- Renforcer les modèles de risque et les pratiques de souscription.
- Adapter les offres d'assurance commerciale pour répondre à l'évolution des besoins des entreprises.
- Mise en œuvre d'une surveillance financière disciplinée afin d'atténuer la volatilité.

Impact attendu : Amélioration des ratios du Test du capital minimum (TCM) pour les SGS, assurant la résilience financière à long terme de la SAPM.

Efficacité opérationnelle : Offrir les services avec discipline

La SAPM améliorera la discipline d'exécution en améliorant les structures de gouvernance, en clarifiant la responsabilité et en s'assurant que les équipes disposent des outils et des processus appropriés pour produire des résultats de manière fiable.

Les principales mesures comprennent :

- Perfectionner les structures de collaboration et de propriété interfonctionnelles.
- Renforcement de la résilience des TI et de la cybersécurité pour atténuer les risques opérationnels.
- Amélioration des capacités de données et d'analyse pour améliorer la prise de décisions.

Impact attendu : Taux d'achèvement de projet accru, plus grande mobilisation des employés et réduction des risques technologiques.

3.0 Environnement opérationnel

La SAPM mène ses activités dans un environnement complexe et en constante évolution, influencé par une gamme de facteurs internes et externes qui façonnent nos décisions stratégiques et opérationnelles. Comprendre ces facteurs nous permet d'aborder proactivement les risques, de tirer parti des possibilités et de renforcer la stabilité dans notre façon de servir les Manitobains.

À l'interne, l'organisation se concentre sur la stabilisation des opérations, le renforcement de la discipline d'exécution et l'assurance de la durabilité financière tout en modernisant les systèmes critiques et en améliorant la prestation de services. À l'extérieur, la SAPM doit naviguer dans les conditions macroéconomiques, les exigences réglementaires, l'évolution des attentes des clients et les tendances de l'industrie qui ont un impact sur les secteurs de l'assurance et des services aux conducteurs.

L'exercice financier 2025-2026 marque un point crucial dans l'exécution de notre plan stratégique pluriannuel. Bien que les défis passés aient façonné notre réalité actuelle, la SAPM a pris des mesures délibérées pour se remettre des perturbations, optimiser le rendement et se préparer pour l'avenir. Cette section décrit les facteurs clés influençant notre environnement opérationnel et les actions mesurables que nous prenons pour garantir la stabilité, la responsabilité financière et la valeur pour les clients.

3.1 Environnement interne

En interne, la SAPM renforce ses fondations opérationnelles en stabilisant les processus, en améliorant la gouvernance et en s'assurant que les employés disposent des outils nécessaires pour réussir. Alors que nous avançons, nous nous concentrons sur les choses suivantes :

- **Diriger avec propriété et responsabilisation** – Garantir la clarté dans la prise de décision et les responsabilités.
- **Renforcer la durabilité financière** – Gérer les ressources de manière prudente et perfectionner les structures de coûts.
- **Améliorer la résilience des TI et la discipline d'exécution** – Améliorer l'infrastructure technologique pour réduire les risques et soutenir la modernisation.

3.1.1 Améliorations des services opérationnels

Une priorité clé pour la SAPM en 2025/2026 est d'assurer l'efficacité opérationnelle, en particulier dans les domaines affectant directement le service à la clientèle. À la suite des défis opérationnels causés par la grève de 2023, la SAPM a résorbé les arriérés opérationnels, a repris les initiatives mises en pause et a amélioré les processus de service.

Les réalisations clés et les plans futurs comprennent :

- **Résolution des arriérés de service** – L'arriéré opérationnel résultant de la grève de 10 semaines en 2023 a été résolu avec succès, les tendances de volume revenant à des niveaux attendus.
- **Soutien à la formation pour réussir les tests de conduite** – En novembre 2024, la SAPM a introduit une nouvelle politique exigeant cinq heures de formation documentée pour tout conducteur qui échoue à son examen de conduite trois fois avant de pouvoir réserver à nouveau. Cette initiative a réduit les taux de reprise d'examen et a contribué à une augmentation du taux de

réussite historiquement bas du Manitoba.

- **Amélioration de la communication avec les clients dans les réclamations** – L'application de communication Adjuster améliore désormais la transparence, garantissant que les clients comprennent clairement les décisions concernant leurs réclamations et les prochaines étapes.
- **Amélioration du flux de clients aux centres de services** – L'introduction d'une solution de gestion des files d'attente a considérablement réduit les temps d'attente et permis aux clients de réserver des horaires de service préférés.
- **Améliorations de l'examen de conduite de classe 1** – La SAPM a séparé les portions de l'examen préliminaire et de l'examen de conduite, réduisant ainsi les temps d'attente globaux pour les conducteurs professionnels et augmentant la capacité d'examen.

En 2025-2026, la Société d'assurance publique du Manitoba continuera à mettre en œuvre des améliorations opérationnelles qui augmentent l'efficacité, améliorent la prestation de services et améliorent l'expérience des clients.

3.1.2 Renseignements sur les produits et l'expérience client (EC)

La livraison de produits pertinents, accessibles et de grande valeur demeure un objectif central pour la SAPM. Au cours des prochaines années, nous moderniserons les règlements, les politiques et les offres de produits en fonction des idées des clients et des normes de l'industrie.

Les initiatives prévues pour les produits et l'expérience client comprennent :

- **Élargissement de l'échelle de la cote de conduite des conducteurs (CCC)** – En 2025-2026, l'échelle de la CCC passera de +18 à +19, déplaçant tous les rabais de la CCC d'un sixième du chemin vers les objectifs actuariels. Cela garantit que les conducteurs plus prudents sont récompensés de manière appropriée.
- **Examen du cadre des véhicules avec chauffeur (VAC)** – La SAPM collabore avec les intervenants de l'industrie pour évaluer les améliorations potentielles au modèle de VAC. Tous les changements seront présentés dans l'application des tarifs généraux annuelle.
- **Optimisation des produits de garanties supplémentaires** – La SAPM ajustera les niveaux de couverture sur certains produits de garanties supplémentaires pour refléter les normes de l'industrie, éliminant les produits de faible valeur et harmonisant les offres aux besoins des clients.
- **Administration des remises pour véhicules électriques (VE)** – La SAPM administre le programme de remise pour VE du gouvernement provincial, garantissant un traitement fluide pour les Manitobains qui achètent des VE neufs ou d'occasion.

Pour renforcer une approche axée sur le client, la SAPM intègre des mécanismes de rétroaction des clients en temps réel dans ses opérations. Les améliorations récentes comprennent :

- **Nouveaux accords de tarifs pour les véhicules de location** – Assurer la disponibilité continue des véhicules pour l'assurance perte de jouissance.
- **Mises à jour sur les réclamations de rachat** – Améliorer la sécurité routière en conservant les données de demande d'indemnisation dans les dossiers de conducteurs.
- **Expansion des enquêtes sur la satisfaction suivant les transactions** – S'assurer que nous capturons les perspectives des clients sur les produits de

- garanties supplémentaires pour perfectionner les offres.
- **Lancement de la plaque d'immatriculation MMIWG2S** – Démontrant notre engagement à renforcer notre partenariat avec les communautés autochtones.

3.1.3 Expérience des employés

Au cœur du succès de la SAPM se trouve son effectif — les personnes qui servent les Manitobains chaque jour. Renforcer l'expérience des employés est essentiel pour garantir que la SAPM puisse exécuter son plan stratégique de manière efficace tout en favorisant une culture de responsabilité, de collaboration et de mobilisation. En 2025-2026, la SAPM se concentre sur l'alignement du leadership, l'autonomisation des employés et le renforcement d'une culture de confiance et de responsabilité partagée.

Construire une culture de propriété et de responsabilisation

Une priorité organisationnelle essentielle pour 2025-2026 est Diriger avec propriété et responsabilisation — s'assurer que les employés et les dirigeants sont habilités, harmonisés et engagés à réaliser la mission de la SAPM. Cela signifie ce qui suit :

- Clarifier les rôles et les responsabilités afin que les employés comprennent leur impact sur le succès organisationnel.
- Renforcer l'harmonisation du leadership pour créer une équipe de direction unie et responsable.
- Intégrer la responsabilisation dans les opérations quotidiennes en établissant des attentes claires et en fournissant aux employés les outils dont ils ont besoin pour réussir.

La SAPM reconnaît qu'une culture forte se construit au fil du temps. Pour soutenir cela, nous introduisons des initiatives structurées pour améliorer la clarté dans la prise de décision, renforcer la maturité du leadership et renforcer la responsabilisation à tous les niveaux de l'organisme.

Engagement à l'égard de la vérité et de la réconciliation

La SAPM reste engagée à promouvoir la vérité et la réconciliation par des gestes concrets qui reconnaissent les droits, la culture et les contributions des communautés autochtones. Cela signifie ce qui suit :

- Renforcer les relations avec les communautés autochtones grâce à un engagement soutenu et à l'établissement de partenariats.
- Intégrer les engagements de réconciliation dans les politiques, la formation et la prise de décision d'entreprise.
- Éliminer les obstacles à l'accès à l'éducation en sécurité routière et à la formation des conducteurs pour les Manitobains autochtones.

Ces efforts font partie de l'engagement plus large de la SAPM à créer un milieu de travail inclusif et respectueux, en veillant à ce que la réconciliation soit intégrée dans notre culture et nos opérations.

Améliorer la mobilisation et la reconnaissance des employés

Créer un milieu de travail où les employés se sentent valorisés et motivés est essentiel au succès à long terme. La SAPM met en œuvre une approche plus structurée pour :

- Élargir les programmes de reconnaissance des entreprises pour mieux célébrer les réalisations et les contributions des employés.
- Écouter les employés au moyen de sondages sur l'engagement, de boucles de rétroaction et des dialogues continus avec la direction.
- Renforcer l'inclusivité en milieu de travail grâce à une stratégie à long terme sur l'inclusion, la diversité, l'équité et l'accessibilité (IDEA).

Dans le cadre de notre engagement continu envers l'engagement, la Société d'assurance publique du Manitoba (SAPM) a introduit le Comité consultatif des employés (CCE) — un forum dirigé par des pairs où les employés peuvent exprimer des préoccupations, offrir des commentaires et collaborer sur des solutions pour améliorer l'environnement de travail de la SAPM.

Soutenir le développement de la main-d'œuvre et la préparation pour l'avenir

Alors que la Société d'assurance publique du Manitoba (SAPM) stabilise ses opérations et se tourne vers l'avenir, la planification de la main-d'œuvre et le développement des compétences deviennent encore plus critiques. En 2025-2026, nous nous concentrons sur les choses suivantes :

- Réaliser une analyse de la situation de la main-d'œuvre pour identifier les lacunes en matière de compétences et les possibilités de développement.
- Mettre en œuvre une planification stratégique de la main-d'œuvre pour garantir que la SAPM dispose des bonnes capacités et de la capacité nécessaire pour répondre aux demandes futures.
- Harmoniser les objectifs de rendement avec l'expérience client souhaitée et les résultats opérationnels pour renforcer la responsabilité et la discipline d'exécution.

En investissant dans la croissance des employés, le développement du leadership et la planification de la main-d'œuvre, la SAPM crée une organisation plus résiliente et performante.

L'exercice financier 2025-2026 est un tournant pour la culture de travail de la SAPM. En renforçant la responsabilité, l'harmonisation de la direction, l'engagement des employés et l'inclusivité, la SAPM crée une fondation pour le succès à long terme - une fondation où les employés sont habilités, soutenus et motivés à offrir de la valeur aux Manitobains.

Une main-d'œuvre forte et engagée est essentielle à notre capacité à mettre en œuvre notre plan stratégique. En 2025-2026, la SAPM continuera à faire des investissements délibérés et réfléchis dans ses employés pour s'assurer que nous avons le bon talent, les bonnes compétences et la bonne culture pour atteindre nos objectifs organisationnels.

3.1.4 Considérations numériques et technologiques

La SAPM s'engage à moderniser et à transformer l'écosystème technologique qui

soutient les services de base, y compris :

- Assurance automobile personnelle et commerciale
- Délivrance de permis de conduire, immatriculation du véhicule et registres associés
- Réclamations pour dommage matériel

Cette transformation continue garantit que la SAPM peut répondre aux besoins changeants des entreprises et des clients tout en maintenant un environnement technologique stable et sécurisé. Les investissements dans les améliorations et les mises à niveau des TI continueront de soutenir les objectifs et les résultats opérationnels clés :

- **Plateforme technologique stable** – Réduction des temps d'arrêt et des risques technologiques grâce à une infrastructure modernisée et à une fonctionnalité de service en ligne élargie.
- **Rentabilité** – Réduction des coûts d'exploitation et des risques informatiques en remplaçant les systèmes vieillissants par des applications standards pour l'assurance multirisque, la délivrance de permis de conduire et l'immatriculation du véhicule.
- **Souplesse pour répondre aux besoins opérationnels futurs** – Améliorer la capacité à mettre en œuvre de nouvelles exigences législatives et à introduire de nouveaux produits et services.
- **Sécurité renforcée** – Renforcer les processus, l'infrastructure et les contrôles de cybersécurité pour protéger les données des clients.
- **Amélioration de l'accessibilité et de la disponibilité** – Élargir l'accessibilité des services sur les ordinateurs de bureau et mobiles pour mieux servir les clients et les partenaires externes.
- **Modernisation de l'assurance commerciale** – Mise à jour des processus manuels et des systèmes hérités pour les produits d'assurance SGS/commerciale.
- **Services axés sur le client** – Améliorer les canaux de service et élargir les offres en ligne pour améliorer l'expérience client.

Une feuille de route TI holistique pour la préparation à l'avenir

Un écosystème technologique stable, résilient et moderne est essentiel pour exécuter le plan stratégique pluriannuel de la SAPM. Historiquement, le sous-investissement dans le renouvellement des TI a entraîné une augmentation de la dette technique, créant des difficultés pour le maintien d'opérations fiables et la préparation aux besoins futurs.

Pour y remédier, la SAPM a établi une approche structurée pour les investissements technologiques, garantissant que les TI soutiennent les priorités organisationnelles, améliorent la sécurité et répondent aux attentes des clients.

Renouvellement et entretien des systèmes et des plateformes

La SAPM effectue des investissements annuels structurés pour moderniser les systèmes, atténuer les vulnérabilités en matière de TI et réduire le risque de pannes. Ces efforts se concentrent sur les éléments suivants :

- Remplacer et mettre à niveau des plateformes vieillissantes pour améliorer la fiabilité du système et minimiser les interruptions de service.
- Garantir que l'infrastructure de TI reste stable, sécurisée et harmonisée

- avec les besoins de l'entreprise.
- Réduire progressivement la dette technique tout en veillant à ce que les futurs investissements technologiques restent financièrement durables.

Gestion de la sécurité et des risques technologiques

Un investissement continu dans la maturité de la cybersécurité garantit que la SAPM maintient un environnement technologique stable et protégé. Les principales initiatives comprennent notamment :

- Améliorer les protocoles de sécurité, les processus et les capacités de surveillance.
- Mise en œuvre de stratégies de gestion des risques proactives pour protéger les données des clients et les opérations commerciales.
- Maintenir les systèmes dans un état soutenu et sécurisé pour prévenir les vulnérabilités.

Besoins des clients et expérience numérique

Les investissements technologiques de la SAPM sont guidés par les préférences des clients et les attentes en matière de service. Bien que les clients apprécient les services numériques, ils privilégient la commodité, l'efficacité et la facilité d'utilisation par rapport à l'innovation de pointe. La stratégie numérique de la SAPM est axée sur :

- Élargir les canaux de services numériques tout en maintenant les options de services traditionnels.
- Améliorer les plateformes orientées vers les clients pour garantir des interactions fluides et conviviales.
- Utiliser des mécanismes de rétroaction pour perfectionner continuellement les offres numériques en fonction des besoins réels des clients.

Améliorations internes en matière de TI

Pour soutenir des objectifs opérationnels et stratégiques plus larges, la SAPM investit dans des capacités informatiques internes pour s'assurer que les employés disposent des outils et de l'infrastructure nécessaires pour réaliser le mandat de la SAPM. Les domaines d'intérêt clés comprennent :

- **Technologies infonuagiques et de nouvelle génération** – Transition vers des solutions infonuagiques pour la mise à l'échelle, la sécurité et la résilience.
- **Données et analytique** – Renforcer l'infrastructure des données pour améliorer la production de rapports, l'analytique prédictive et la prise de décision basée axée sur l'IA.
- **Milieu de travail numérique** – Améliorer les outils de collaboration et moderniser les flux de travail pour augmenter l'efficacité.
- **Intégration, mise à l'essai et automatisation** – Augmenter l'autonomie dans la gestion des dépendances de TI et réduire la dépendance aux fournisseurs externes.
- **Gestion de contenu organisationnelle** – Améliorer les plateformes de gestion de documents et de contenu pour soutenir une approche sans papier et axée sur le numérique.

Favoriser la simplification, l'efficacité et la croissance à long terme

La stratégie technologique de la SAPM est conçue pour offrir des gains d'efficacité à court terme tout en établissant une base solide pour une croissance et une flexibilité à

long terme. En modernisant les systèmes, en renforçant la sécurité et en alignant les TI avec les besoins des entreprises et des clients, la SAPM s'assure que les investissements technologiques soutiennent une organisation plus réactive, efficace et axée sur le client.

3.2 Environnement externe

La SAPM évolue dans un environnement externe influencé par les conditions économiques, les tendances de l'industrie, les cadres réglementaires et les attentes changeantes des clients. En tant qu'assureur public, nous continuons de répondre à ces facteurs tout en nous assurant que nos décisions soient en accord avec la stabilité à long terme et l'accessibilité financière pour les Manitobains.

3.2.1 Conditions macroéconomiques

Les pressions économiques comme l'inflation, l'augmentation des coûts de réparation et les changements dans la demande des clients ont un impact sur les perspectives financières de la SAPM. Les principales tendances comprennent notamment :

- **Coûts de réparation automobile accrus** – Des prix de pièces plus élevés, des coûts de main-d'œuvre et des valeurs de véhicules en hausse contribuent à une gravité accrue des réclamations.
- **Pressions inflationnistes sur les coûts d'assurance** – Les coûts des soins de santé, les dépenses en fournitures médicales et les dépenses liées aux véhicules continuent d'augmenter les coûts des réclamations.
- **Croissance de la population et demande de services** – L'augmentation des niveaux d'immigration au Manitoba accroît la demande pour l'obtention de permis de conduire et l'immatriculation du véhicule, renforçant ainsi la nécessité de modèles de prestation de services durables.

La SAPM s'attaque de manière proactive à ces tendances grâce à une gestion financière stratégique, à l'atténuation des risques et à une planification commerciale à long terme.

3.2.2 Tendances de l'industrie et paysage concurrentiel

Les industries de l'assurance et de l'automobile continuent d'évoluer, ce qui a une incidence sur l'environnement opérationnel de la SAPM :

- **Durcissement du marché des Services de garanties supplémentaires pour risques spéciaux (SGS)** – L'augmentation des réclamations et des coûts de réassurance pour les entreprises de camionnage et commerciales pose des défis. La SAPM met en œuvre des changements d'évaluation exhaustifs pour garantir la durabilité à long terme.
- **Évolutions dans l'industrie de la réparation automobile** – Les avancées technologiques dans la fabrication de véhicules augmentent la complexité et les coûts de réparation. La SAPM adapte les processus de réclamation pour s'harmoniser aux normes de réparation changeantes.

La SAPM reste engagée à répondre à ces tendances tout en veillant à ce que notre modèle d'assurance demeure financièrement durable et compétitif.

3.2.3 Sécurité routière

En tant que société d'assurance publique avec un mandat en matière de sécurité routière, la SAPM continue d'investir dans des initiatives visant à réduire les blessures

et les décès liés à la circulation. Les principales priorités comprennent notamment :

Mettre l'accent sur les principaux facteurs de risque - S'attaquer aux excès de vitesse, à la conduite avec facultés affaiblies, à la distraction et à la non-utilisation des ceintures de sécurité par l'éducation ciblée et le soutien à l'application de la loi.

Accroître la participation des Autochtones à la sécurité routière - Renforcer les partenariats avec les collectivités du Nord et des Premières Nations afin d'améliorer l'accès à l'éducation en matière de sécurité routière.

Amélioration des programmes de formation des conducteurs – Élargir l'accès à l'enseignement des conducteurs pour les adultes dans les communautés mal desservies grâce à des partenariats avec des établissements d'enseignement postsecondaire.

Le SAPM copréside également le Comité provincial de la sécurité routière et consulte des partenaires de l'industrie pour garantir une approche coordonnée et éclairée par les données afin d'améliorer les résultats en matière de sécurité routière.

4.0 Exécution de notre Plan stratégique

L'exercice financier 2025-2026 introduit une approche structurée pour mettre en œuvre notre plan stratégique grâce à la gouvernance de nos cinq piliers et programmes stratégiques.

Les efforts prévus pour 2025-2026 continuent de se concentrer sur la stabilisation de l'organisation, s'engagent à des efforts que la SAPM peut réaliser avec son complément actuel de ressources et dans ses moyens financiers, et s'assurent que les possibles incidences des changements reconnaissent les efforts existants pour moderniser les systèmes de TI existants.

Année 1 : Programmes stratégiques 2025-2026

Rendre l'expérience des clients avec notre organisme plus rapide

et plus fiable Rétroaction client meilleure et plus efficace

Créer une culture de travail qui soutient notre équipe

Écouter nos employés pour améliorer le service

Construire une organisation plus inclusive et accessible Honorer notre engagement envers la vérité et la réconciliation

Planifier pour la main-d'œuvre de l'avenir

Utiliser de meilleures données pour soutenir des décisions confiantes Assurer une gouvernance solide pour les projets et les opérations Renforcer notre secteur d'activité des SGS

Renforcer notre secteur d'activité de base

Renforcer notre secteur d'activité de la LCV

Concevoir un modèle de service pour l'avenir Protéger notre technologie et nos systèmes

Ajuster la cadence des améliorations technologiques pour répondre aux attentes

5.0 Mesures du rendement et cibles

Pour garantir la responsabilisation, la SAPM suivra neuf indicateurs de rendements clés dans cinq dimensions :

Abordabilité	Stabilité financière	Efficacité opérationnelle	Valeur pour la clientèle	Responsabilité organisationnelle
1. Prime d'assurance moyenne en % du revenu médian	2. TCM par secteur d'activité respectant la cible	3. Cote d'engagement des employés 4. Cote de risque technologique 5. % Travail prévu terminé* 6. Dépense en dollars par véhicule immatriculé	7. Indice de l'expérience client	8. Confiance des clients dans la réalisation de la mission de la SAPM 9. # de Manitobains atteints par des programmes et des campagnes communautaires

*À temps et respectant le budget

Les lignes de base et les cibles annuelles pour chacune des mesures seront établies en 2025-2026. Ces mesures garantissent que le progrès est suivi, évalué et perfectionné au fil du temps.

6.0 Risques

Une gestion efficace des risques est essentielle à la stabilité financière de la SAPM, à son efficacité opérationnelle et à sa capacité à remplir son mandat. Chaque année, la SAPM identifie, évalue et priorise les risques clés pour s'assurer que les ressources sont allouées efficacement et que des stratégies d'atténuation sont en place.

À la fin de 2024-2025, le Comité de cadres supérieurs pour la gestion des risques de la SAPM examinera et mettra à jour les principaux risques de l'organisation, qui seront surveillés tout au long de 2025-2026. Cela garantit que la gestion des risques reste intégrée dans la prise de décision organisationnelle, permettant à la SAPM de naviguer les défis tout en maintenant la stabilité et la résilience à long terme.

7.0 Réserves de capital

Conformément à l'article 18 de la Loi sur la SAPM, la SAPM doit maintenir des réserves de capital pour garantir sa stabilité financière. Ces réserves sont cruciales pour couvrir tout événement imprévu ou inconnu qui pourrait affecter les opérations d'assurance de la SAPM. En novembre 2022, une modification à l'article 18 de la Loi sur la SAPM a introduit des cibles de capital prescrites par la loi.

Pour se conformer à l'article 18, la SAPM a créé un Plan de gestion du capital visant à atteindre et à maintenir la capitalisation requise pour le secteur d'activité de base. Ce plan utilise le Test du capital minimum (TCM), une norme élaborée par le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) pour superviser toutes les sociétés d'assurance multirisque sous réglementation fédérale. Le TCM évalue divers risques auxquels sont confrontés les assureurs multirisques, y compris :

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

De plus, le plan de gestion des immobilisations décrit :

- Les critères et les processus pour demander un remboursement de capital lorsque le ratio du TCM dépasse la limite supérieure.
- Les critères et les processus pour mettre en œuvre une construction des immobilisations lorsque le ratio du TCM tombe en dessous de l'objectif.

8.0 État des opérations

(En milliers de dollars canadiens, l'arrondissement peut affecter les totaux) **Pour les exercices terminés le 31 mars**

	2024A	2025BF	2026F
ORGANISATIONNEL			
Revenu d'assurance	1 579 340	1 647 736	1 753 771
Dépenses de services	(1 718 831)	(1 503 945)	(1 621 709)
d'assurance	135 500	5 919	8 778
Demandes d'indemnisation récupérées	(31 030)	(37 285)	(45 323)
des contrats de réassurance			
Dépenses liées aux contrats de réassurance conclus			
Résultat des services d'assurances	(35 021)	112 425	95 517
Revenu de placement net	97 774	208 882	154 435
Dépenses financières provenant des contrats d'assurance accordés	(79 339)	(145 117)	(107 799)
Revenus financiers provenant des contrats de réassurance conclus	3 111	5 434	1 357
Dépenses financières d'assurance nettes	(76 228)	(139 683)	(106 442)
Résultat net des assurances et des investissements	(13 475)	181 624	143 510
Autres revenus	66 092	61 948	62 256
Autres frais d'exploitation	(182 163)	(197 256)	(196 434)
Gain (perte) sur la cession de biens et d'équipements	44	-	-
Revenu net des opérations	(129 502)	46 316	9 332

Note : Pour obtenir de plus amples renseignements sur les finances de la SAPM, veuillez consulter le rapport annuel le plus récent accessible à mpi.mb.ca.

8.1 Principales hypothèses de planification

Les principales hypothèses comprennent :

- Les secteurs d'activité de base reflètent une augmentation globale des taux de 5,7 %, comme l'indique l'Ordonnance 2/25 de la Régie des services publics (RSP).
- Le secteur d'activité Extension reflète une augmentation globale des taux de 2 %.
- Le secteur d'activité des SGS reflète une augmentation globale des taux de 13 %.
- Un recouvrement des coûts de 42,25 millions de dollars a été estimé pour 2025/26 afin de capturer un recouvrement partiel des coûts pour le programme de la LCV qui est administré au nom du gouvernement du Manitoba.
- Taux d'intérêt mis à jour sur toute la période de prévision fondés sur les taux d'intérêt en date du 31 août 2024.
- Une augmentation de 10 \$ des primes facturées pour l'assurance automobile obligatoire.
- 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 pour la période visée.
- Une diminution de la fréquence des collisions a été incluse pour tenir compte du fait que certaines personnes continuent de travailler à la maison.
- Les dépenses d'exploitation des entreprises restent relativement stables de 2024-2025 à 2025-2026.

8.2 Analyse de sensibilité

À mesure que la SAPM fait évoluer ses opérations de gestion du capital, un objectif clé est de développer des rapports sur l'examen de la santé financière (ESF) pour ses secteurs d'activité concernant les assurances. Les résultats du rapport sur l'ESF de 2024 pour les produits de base et les garanties supplémentaires sont présentés ci-dessous.

Produits de base

Le rapport sur l'examen de la santé financière des produits de base de 2024 indique que la condition financière future du secteur d'activité des produits de base de la SAPM est satisfaisante, à condition que des mesures correctives de gestion soient prises.

Selon la norme de l'ESF, il existe deux types de scénarios défavorables : Solvabilité et continuité d'exploitation. Pour que la ligne de base des affaires de la SAPM soit considérée comme « Satisfaisante », les seuils suivants doivent être atteints :

Scénario	Seuil
Produit de base	TCM \geq 100 %
Continuité d'exploitation	TCM \geq 38 %
Solvabilité	Valeur des actifs aux états financiers > Valeur des passifs aux états financiers

Un scénario de solvabilité implique de tester des scénarios défavorables plausibles au 99e percentile. Le tableau ci-dessous présente le surplus résultant et le ratio du TCM dans les différents scénarios testés, classés par le plus grand changement dans l'équité des produits de base au cours de la deuxième ou de la troisième année de projection.

Scénarios de solvabilité	Équité 2025-2026	Équité 2026-2027	Ratio du TCM 2025-2026	Ratio du TCM 2026-2027	Impact le plus important sur l'équité	Année de l'impact le plus important
Scénario de base	549 542	587 608	99,2 %	99,7 %		
Inflation sans mesure de la direction	499 858	310 620	91,5 %	40,8 %	(276 988)	2026-2027
Combiné	433 102	355 483	78,5 %	54,5 %	232 125.	2026-2027
Marché et crédit - Détérioration de la valeur des actifs sans mesure de la direction	330 069	557 895	57,2 %	90,7 %	(219 473)	2025-2026
Responsabilité pour les demandes d'indemnisation engagées sans mesure de la direction	427 435	396 695	69,4 %	55,9 %	(190 913)	2026-2027
Fréquence et gravité des réclamations - Taux de sinistralité	371 553	421 665	55,0 %	59,6 %	(177 989)	2025-2026
Marché et crédit - Diminution du taux d'intérêt sans mesure de la direction	457 238	640 211	67,1 %	112,8 %	(92 304)	2025-2026
Fréquence et gravité des réclamations - Catastrophe (1 sur 100) sans mesure de la direction	497 435	533 487	86,4 %	87,4 %	(54 121)	2026-2027
Fréquence et gravité des réclamations - Cyber sans mesure de la direction	528 897	566 399	94,2 %	94,8 %	(21 209)	2026-2027

Un scénario de continuité d'exploitation implique de tester des scénarios défavorables plausibles au 90e percentile. Le tableau ci-dessous présente les scénarios examinés et leurs résultats pour le secteur d'activité de base :

Continuité d'exploitation	Équité 2025-2026	Équité 2026-2027	Ratio du TCM 2025-2026	Ratio du TCM 2026-2027	Impact le plus important sur le ratio du TCM	Année de l'impact le plus important
Scénario de base	549 542	587 608	99,2 %	99,7 %		
Fréquence et gravité des réclamations - Taux de sinistralité sans mesure de la direction	399 778	354 128	62,6 %	46,7 %	-53,0 %	2026-2027
Marché et crédit - Détérioration de la valeur des actifs sans mesure de la direction	406 615	571 871	72,6 %	93,9 %	-26,5 %	2025-2026
Responsabilité pour les demandes d'indemnisation engagées sans mesure de la direction	482 241	482 384	82,5 %	75,2 %	-24,6 %	2026-2027
Combiné sans mesure de la direction	472 365	444 159	87,3 %	75,3 %	-24,5 %	2026-2027
Marché et crédit - Diminution du taux d'intérêt sans mesure de la direction	521 164	611 872	86,7 %	105,7 %	-12,5 %	2025-2026
Inflation sans mesure de la direction	620 391	602 417	119,0 %	107,9 %	8,2 %	2026-2027

L'analyse complète est disponible dans le rapport sur l'ESF de 2024 pour les produits de base.

Extension

Le rapport sur l'examen de la santé financière des extensions de 2024 indique que la condition financière future du secteur d'activité des extensions de la SAPM est satisfaisante, à condition que des mesures correctives de la direction ne soient prises.

Les seuils pour l'Extension sont différents du secteur d'activité de base et sont décrits ci-dessous :

Scénario	Seuil
Produit de base	TCM \geq 200 %
Continuité d'exploitation	TCM \geq 100 %
Solvabilité	Valeur des actifs aux états financiers > Valeur des passifs aux états financiers

Un scénario de solvabilité implique de tester des scénarios défavorables plausibles au 99e percentile. Le tableau ci-dessous présente le surplus résultant et le ratio du TCM dans les différents scénarios testés, classés par le plus grand changement dans l'équité de l'extension au cours de la deuxième ou de la troisième année de projection.

Scénarios de solvabilité	Équité 2025-2026	Équité 2026-2027	Ratio du TCM 2025-2026	Ratio du TCM 2026-2027	Impact le plus important pour l'équité	Année de l'impact le plus important
Scénario de base	110 499	122 561	199,6 %	199,5 %		
Marché et crédit - Détérioration de la valeur des actifs sans mesure de la direction	83 893	121 460	149,0 %	194,7 %	(26 607)	2025-2026
Fréquence et gravité des réclamations - Taux de sinistralité	85 236	102 749	124,9 %	142,6 %	(25 263)	2025-2026
Combiné	86 846	106 659	147,9 %	162,1 %	(23 653)	2025-2026
Fréquence et gravité des réclamations - Cyber sans mesure de la direction	88 609	99 949	139,7 %	141,5 %	(22 612)	2026-2027
Responsabilité pour les demandes d'indemnisation engagées sans mesure de la direction	105 109	109 742	184,5 %	165,8 %	(12 819)	2026-2027

Un scénario de continuité d'exploitation implique de tester des scénarios défavorables plausibles au 90e percentile. Le tableau ci-dessous présente les scénarios examinés et leurs résultats pour le secteur d'activité d'extension :

Continuité d'exploitation	Équité 2025-2026	Équité 2026-2027	Ratio du TCM 2025-2026	Ratio du TCM 2026-2027	Impact le plus important sur le ratio du TCM	Année de l'impact le plus important
Scénario de base	110 499	122 561	199,6 %	199,5 %		
Fréquence et gravité des réclamations - Taux de sinistralité sans mesure de la direction	89 100	89 124	140,7 %	114,2 %	-85,3 %	2026-2027
Combiné sans mesure de la direction	84 687	87 563	145,7 %	124,5 %	-75,0 %	2026-2027
Marché et crédit - Détérioration de la valeur des actifs sans mesure de la direction	93 077	121 994	168,1 %	196,5 %	-31,5 %	2025-2026
Responsabilité pour les demandes d'indemnisation engagées sans mesure de la direction	107 529	115 496	191,2 %	180,8 %	-18,7 %	2026-2027

L'analyse complète est disponible dans le rapport sur l'ESF de 2024 pour l'extension.

9.0 Ressources humaines

Les employés de la SAPM travaillent dans des bureaux et des centres de services situés dans 12 collectivités à travers le Manitoba : Arborg, Beausejour, Brandon, Dauphin, Portage la Prairie, Selkirk, Steinbach, Swan River, Le Pas, Thompson, Winkler et Winnipeg.

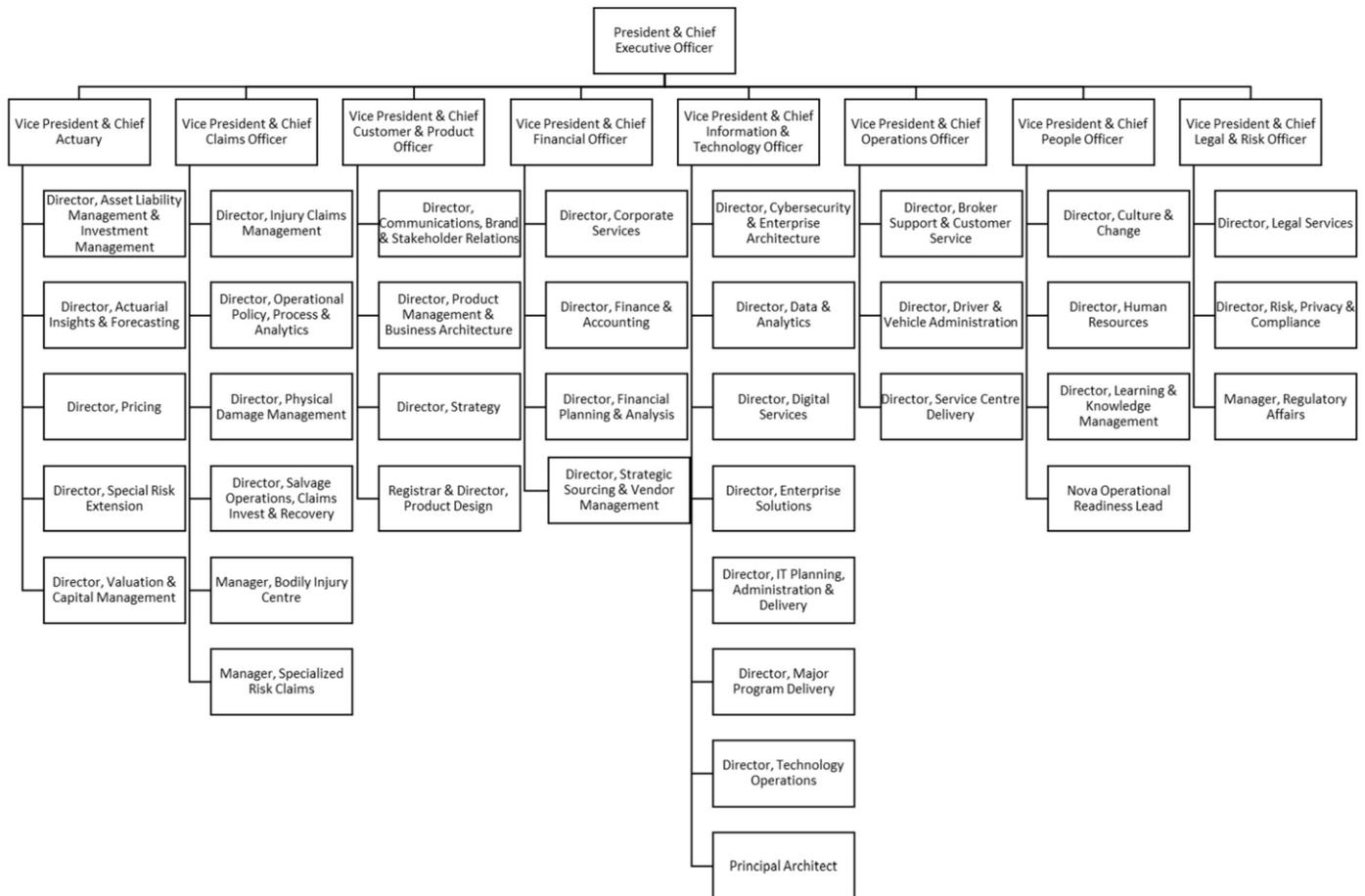
9.1 Employés à temps plein

Opérations normales		
	Budget 2024-2025	Budget 2025-2026
Haute direction	54,00	40,00
Gestion	118,00	102,00
Employés	1874,75	1885,75
Total	2046,75	2027,75
Programme de spécialité	9,00	11,00
Total	2046,75	2027,75
Initiatives d'amélioration		
	Budget 2024-2025	Budget 2025-2026
Haute direction	1,67	1,24
Gestion	7,33	5,47
Employés	58,04	43,29
Total	67,04	50,00
Total organisationnel	2122,79	2088,75

9.2 Organigramme

L'organigramme montre les rôles de la haute direction organisés dans huit divisions afin de réaliser au mieux nos priorités organisationnelles. La structure peut être sujette à des changements en fonction des résultats de l'examen organisationnel et de la stabilité avec le leadership permanent des cadres supérieurs.

The organizational chart shows senior roles organized across eight divisions to best realize our corporate priorities. Structure may be subject to change pending outcomes of the organizational review and stability with permanent Executive leadership.



10.0 Plans d'immobilisations

La Société ne finance aucun de ses projets par emprunt. Tous les projets d'investissement de la SAPM 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 secteurs d'activités de l'assurance de base, de l'assurance complémentaire et des garanties supplémentaires pour risques spéciaux et des conducteurs et des véhicules).

Plan d'activités annuel				
Initiatives d'amélioration 2025-2026				
(en milliers de dollars)	Dépenses limitées prévues en date du 31 mars 2025	Budget proposé, 2025-2026	Dépenses prévues restantes pour les années à venir	Total des prévisions à la fin
Modernisation technologique	181 698	35 726	56 121 *	273 545 *
Les efforts continus de modernisation technologique de la SAPM visent à transformer ses applications internes et son empreinte technologique, améliorant ainsi la prestation de services dans les domaines de l'assurance automobile personnelle et commerciale, de la délivrance de permis de conduire, de l'immatriculation de véhicules et des registres connexes, ainsi que des réclamations pour dommages physiques.				
*Le total des prévisions du projet à l'achèvement comprend une réserve de 49,7 millions de dollars.				
Frais technologiques permanents	63 043	30 499	16 921	110 463
Les frais technologiques permanents comprennent les frais d'abonnement à l'infonuagique pour l'octroi de licences, la maintenance des applications et le soutien.				
Gestion allégée du portefeuille - 2025-2026	-	9 000	-	9 000
Mettez en œuvre des projets qui se concentrent sur la croissance et la transformation de la SAPM				
Sous-total des projets de TI	244 741	75 225	73 042	393 008
Capital administratif^ Capital d'investissement	94 031 8 183	21 303 463	34 220 744	149 554 9 390
Grand total	346 955	96 991	108 006	551 952
^Inclut l'initiative de plan d'utilisation Cityplace, les aménagements locatifs de Cityplace et d'autres projets d'emplacement de bâtiment.				