



SOCIÉTÉ D'ASSURANCE  
PUBLIQUE DU MANITOBA

# 2021

Rapport annuel







# Contenu

- 2 Lettres d'accompagnement
- 3 À propos de la Société d'assurance publique du Manitoba
- 4 Message du président du conseil d'administration
- 6 Message du président et directeur général
- 8 Orientation stratégique
- 10 Mesures et cibles de performance de la société
- 12 Sommaire de fin d'exercice 2021-2022

# Lettres d'accompagnement



SOCIÉTÉ D'ASSURANCE  
PUBLIQUE DU MANITOBA

31 juillet 2022

L'honorable Kelvin Goertzen, 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 à l'article 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 2022.

Respectueusement,

**Dr Mike Sullivan**  
PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION



31 juillet 2022

Son Honneur l'honorable Janice C. Filmon, C.M., O.M. Lieutenant-gouverneur du Manitoba salle 235, édifice de l'Assemblée législative Winnipeg, MB 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 2022.

Respectueusement,

**Kelvin Goertzen**  
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 l'entreprise

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 sommes responsables, face à 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 aux Manitobains

Nous maintenons des tarifs abordables qui garantissent 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 de façon responsable. Nous cherchons à faire preuve d'ouverture et de transparence.

### 👤 Investir dans les gens

Nous donnons à notre personnel les moyens d'offrir un excellent service. Nous travaillons main dans la main avec les entreprises, les collectivités et les partenaires en prévention routière afin d'accomplir notre mission.

# Message du président du conseil d'administration



## Les avantages de l'assurance automobile publique n'ont jamais été aussi clairs.

À la Société d'assurance publique du Manitoba, nous sommes fiers d'offrir aux conducteurs de la province une couverture parmi les plus complètes et des tarifs parmi les plus avantageux au Canada. La Régie des services publics a approuvé une réduction générale des tarifs de 1,57 % pour la protection Autopac de base de l'année d'assurance 2022-2023. Cette baisse de tarifs s'ajoute à une remise de primes de 312 millions de dollars versée aux clients en 2021-2022. Compte tenu de deux remises antérieures, la SAPM a remis près de 500 millions de dollars aux clients pendant la pandémie de COVID-19.

Dans l'ensemble, notre modèle d'assurance publique continue d'offrir des tarifs parmi les plus bas au Canada. Par exemple, un couple de 40 ans et leur fils de 16 ans, tous deux avec un bon dossier de conduite, peuvent s'attendre à payer beaucoup moins ici qu'ailleurs pour assurer une Ford F150 XLT SuperCrew 2018. Pour une couverture comparable, ils paieraient 5 120 \$ à Toronto, 4 457 \$ à Calgary, mais seulement 1 420 \$ à Winnipeg. Ce n'est là qu'un exemple qui montre clairement que la Société permet aux familles manitobaines de réaliser d'importantes économies.

Bien entendu, la couverture au Manitoba comprend notre régime de protection contre les préjudices personnels qui protège tous les Manitobains blessés dans une collision automobile au Canada ou aux États-Unis. Il offre une couverture de classe mondiale pour les pertes économiques et les besoins de réadaptation, et demeure une fierté pour notre modèle d'assurance publique.

Nous continuons également à améliorer nos autres formes de couverture d'assurance. En 2021-2022, les clients ont bénéficié d'une augmentation significative de la couverture de la responsabilité civile et du plafond de garantie pour les polices de base. Une modernisation supplémentaire des niveaux de couverture a permis de fixer la franchise de base à 750 \$ et d'offrir des options de franchise à 500 \$, 300 \$, 200 \$ Standard et 200 \$ Plus.

Tout au long de l'exercice, nous avons également travaillé dur pour apporter des améliorations supplémentaires en faveur de nos clients. Il s'agit notamment d'étendre et d'actualiser l'échelle des cotes de conduite pour 2022-2023 afin de récompenser encore davantage les conducteurs les plus prudents. Les réductions de primes ont été augmentées pour les niveaux supérieurs de l'échelle et un niveau a été ajouté au sommet de l'échelle. Il s'agit des premières étapes d'un plan pluriannuel visant à introduire progressivement des niveaux de cotes de conduite plus élevés, et des économies plus importantes, dans les années à venir, afin de permettre aux conducteurs les plus prudents de bénéficier des meilleurs avantages.

En outre, nous rationalisons nos options de privation de jouissance et proposons une option améliorée pour les véhicules de tourisme afin d'améliorer la couverture du véhicule de remplacement si votre véhicule ne peut pas être conduit, ou s'il est dangereux à conduire, parce qu'il a été volé ou endommagé accidentellement, sans égard à la responsabilité.

Comme pour beaucoup d'autres organisations, la COVID-19 a continué à avoir un impact sur nos activités tout au long de l'exercice. Néanmoins, nous avons travaillé avec diligence pour fournir une gamme de services aussi complète que possible tout en assurant la sécurité du personnel et des clients. Pendant une grande partie de la pandémie, nous avons prêté quatre centres de services aux Soins communs pour qu'ils servent de sites de test. Ces prêts de centres de services ne sont qu'un exemple de la conscience sociale exemplaire de la Société qui a également participé à une campagne de Centraide ayant permis de collecter 525 000 dollars pour des organismes caritatifs de notre communauté, et à une collecte de fonds qui a permis de réunir 96 000 dollars pour la crise humanitaire en Ukraine. Nous agissons de plus à titre de partenaires ou de dirigeants de nombreuses initiatives communautaires en matière de sécurité routière, notamment le programme de MADD Canada pour les élèves des écoles primaires et secondaires, la série de conférences « Amis pour la vie » et plusieurs autres initiatives et présentations.

Tout au long de l'exercice, nous avons continué à mettre l'accent sur la maîtrise des coûts et la responsabilité financière, tant dans les opérations quotidiennes au milieu des bouleversements de la COVID-19 que dans les efforts continus pour moderniser nos systèmes obsolètes, mettre à jour les produits et services et améliorer l'expérience client globale. Le projet Nova, comme nous l'appelons, est un projet pluriannuel de modernisation des systèmes, et l'exercice 2021-2022 nous a permis de passer de la planification à l'exécution. Nous prévoyons l'introduction de notre première version en 2022-2023, ce qui nous aidera à transformer la façon dont nous gérons l'assurance commerciale.

Voilà l'essentiel des orientations futures de l'assurance publique dans notre province : continuer à offrir de la valeur, à accroître la commodité et à créer une expérience positive pour tous les clients, tout en maintenant une couverture complète et des tarifs abordables et stables. Tout cela doit être fait en promouvant et en améliorant la sécurité routière dans notre province par l'éducation, la sensibilisation et l'aide à l'application de la loi.

Bien que la Société évolue, notre mission reste la même : offrir un service et une protection sans égal, des tarifs abordables et des routes plus sûres grâce à l'assurance automobile publique.

En conclusion, je dois reconnaître le travail acharné, la riche expertise, les conseils perspicaces et la supervision dévouée de tous mes collègues du conseil d'administration. Je tiens également à souligner l'engagement et l'expertise de l'ensemble de l'équipe de direction, ainsi que le travail et le dévouement de tous les employés et de nos partenaires du secteur. Nous travaillons tous ensemble pour nos clients, et ensemble nous pouvons assurer la viabilité future de l'assurance automobile publique au Manitoba. Grâce aux efforts et à l'expertise combinés de notre conseil d'administration, de notre direction, de nos employés et de nos partenaires, nous continuerons à accomplir notre mission et à offrir de la valeur à nos clients.

**Dr Mike Sullivan**  
PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

## Conseil d'administration

**Dr Mike Sullivan**  
PRÉSIDENT

**Richard Chale**

**Domenic Grestoni**

**Carolyn Halbert**

**Kevin Klippenstein**

**Greg Leipsic**

**Kenneth Munroe**

**Jim Robson**

**Grant Stefanson**

**Eric Herbelin**  
MEMBRE D'OFFICE

# Message du président et directeur général



## La vision de la SAPM consiste à être le prestataire de services aux conducteurs et d'assurance automobile de confiance pour tous les Manitobains.

Pour nous aider à concrétiser cette vision, nous avons élaboré une ambition échelonnée sur 5 ans qui vise à répondre aux besoins des clients, des employés et des parties prenantes. Notre ambition est de devenir plus centrés sur le client, plus axés sur les données et mieux habilités à agir par notre personnel. Notre succès dépend de notre engagement à l'égard de cinq principes directeurs :

- *L'expérience client est un moteur d'amélioration.*
- *Les améliorations doivent avoir un sens financier.*
- *Créer une culture d'amélioration continue par l'habilitation et l'automatisation.*
- *Suivre activement les meilleures pratiques et tendances du secteur.*
- *Faites participer activement les parties prenantes tout au long du processus.*

Notre ambition échelonnée sur 5 ans nous guidera tout au long de la transformation majeure de nos systèmes numériques, que nous appelons projet Nova, jusqu'à un état qui rendra notre activité possible en donnant aux personnes et aux partenaires les moyens d'agir grâce à une technologie et à des processus améliorés ainsi qu'en offrant aux clients un plus grand choix et une meilleure expérience.

Le projet Nova est notre plus grand projet en cours, mais il est loin d'être notre seule préoccupation. Nous nous efforçons d'apporter continuellement des améliorations sur plusieurs fronts afin de garantir une expérience optimale aux clients, aux employés et aux parties prenantes. Notre stratégie en matière d'expérience client s'appuie sur une solide base de recherche qui décrit l'expérience actuelle et qui nous indique les améliorations à apporter.

Nous restons attachés à la transparence de nos opérations et de nos finances, ainsi qu'à la maîtrise des coûts et à la responsabilité financière. Nous continuerons d'utiliser notre plan de gestion du capital en 2022-2023. Ce plan utilise le test standard du secteur pour les fonds propres et assure une capitalisation appropriée pour tous les secteurs d'activité d'une manière qui favorise la stabilité des tarifs. Nous poursuivrons nos efforts pour réduire la volatilité et pour garantir des opérations robustes et résilientes. Nous continuons à revoir et à faire évoluer nos pratiques actuarielles, nos prévisions financières, nos programmes de gestion des risques et de réassurance ainsi que nos stratégies d'investissement, nos méthodes de gestion actif-passif (GAP) et notre respect des normes internationales sur l'information financière.

Afin d'assurer le financement adéquat de notre secteur d'activité des permis et des immatriculations et de maintenir une capitalisation saine de la société, nous avons effectué deux transferts internes au cours du dernier exercice et de l'exercice en cours, pour un total de 117 millions de dollars investis dans



le secteur des permis et des immatriculations. Ces fonds proviennent de bénéficiaires qui ont surpassé nos cibles en matière de fonds propres dans le secteur de l'assurance complémentaire qui offre des options d'assurance au-delà de la couverture de base obligatoire.

Bien que la prudence financière soit essentielle pour la Société, nos partenaires commerciaux restent également d'une importance capitale pour la poursuite de nos réussites. Nous sommes heureux de continuer à travailler en collaboration avec les principaux intervenants et partenaires commerciaux, comme l'Insurance Brokers Association of Manitoba et ses membres, ainsi que les réparateurs de la province, afin d'offrir à nos clients communs un service exceptionnel. Nous avons également conclu une convention collective de deux ans avec le Manitoba Government and General Employees Union, et je suis convaincu que nous continuerons à travailler ensemble en faveur de notre personnel dévoué. Alors que nous cheminons dans le cadre d'une transformation importante de notre organisation, notre équipe de direction continue de mobiliser le personnel en vue d'améliorer l'excellence opérationnelle, de remettre en question le statu quo et d'offrir une expérience optimale à nos clients et partenaires. Je reconnais et apprécie l'expertise de nos dirigeants, ainsi que les compétences incroyables de tous nos employés. Les employés ont continué de fournir un excellent service et de faire preuve d'excellence opérationnelle pendant les récentes restrictions découlant de la COVID-19, et ils continuent à exceller pendant cette période de changement transformationnel.

Pour conclure, je tiens à remercier sincèrement le conseil d'administration de m'avoir donné l'occasion de diriger la Société à travers cette évolution de la technologie, des produits et des services. Je me réjouis des conseils et de la collaboration que m'offriront les membres du conseil d'administration, alors que nous nous efforçons de réaliser notre ambition échelonnée sur 5 ans et de concrétiser notre vision de la Société. Ensemble, les employés, la direction et les membres du conseil d'administration travaillent comme une seule équipe afin d'apporter des changements positifs, de rafraîchir l'expérience des clients et de réaliser notre avenir, tout en continuant à mettre l'accent sur une couverture et un service exceptionnels, des tarifs abordables et des routes plus sûres.

**Eric Herbelin**  
PRÉSIDENT ET DIRECTEUR GÉNÉRAL

## Équipe de la haute direction

**Eric Herbelin**  
PRÉSIDENT ET  
DIRECTEUR GÉNÉRAL

**Lisa Gendreau**  
VICE-PRÉSIDENTE ET CHEF  
DES RESSOURCES HUMAINES

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

**Satvir Jatana**  
VICE-PRÉSIDENTE ET CHEF  
DE L'EXPÉRIENCE CLIENT

**Marnie Kacher**  
VICE-PRÉSIDENTE ET CHEF  
DE L'EXPLOITATION

**Cara Low**  
VICE-PRÉSIDENTE ET  
CHEF DE L'ACTUARIAT

**Shayon Mitra**  
VICE-PRÉSIDENT ET CHEF  
DE LA TRANSFORMATION

**Siddhartha Parti**  
VICE-PRÉSIDENT ET CHEF  
DES TECHNOLOGIES  
DE L'INFORMATION

**Mike Triggs**  
AVOCAT GÉNÉRAL  
ET SECRÉTAIRE

# Orientation stratégique

En regardant vers l'avenir, nous restons fermes dans notre engagement à répondre pleinement aux besoins de nos clients, de nos employés et de nos parties prenantes grâce à l'ensemble des objectifs de la Société que nous appelons notre ambition échelonnée sur 5 ans. Nous nous efforçons de créer une expérience facile et aisée pour les clients, un espace de travail gratifiant et progressif pour les employés, et une relation transparente et équitable pour nos partenaires et parties prenantes.

Conscients que l'amélioration de l'expérience des employés sera le moteur de l'amélioration de l'expérience des clients et des parties prenantes, nous avons l'intention de créer une culture organisationnelle qui attire, conserve et motive les meilleurs talents. Pour favoriser l'amélioration continue, nous concentrons nos efforts internes sur le perfectionnement de la direction, les principes LEAN et les pratiques Agile. Nous nous efforçons également de réduire l'empreinte de notre siège social à Cityplace et de revoir nos besoins en espace physique afin de créer un espace adaptable qui permet une organisation du travail flexible tout en réduisant les coûts et en augmentant les possibilités de générer des revenus.

Les Manitobains sont au cœur de tout ce que nous faisons. À ce titre, une meilleure compréhension de leurs attentes à l'aide de paramètres de recherche guidera notre démarche pour améliorer l'expérience client à la Société.

En écoutant les commentaires des clients qui montrent qu'un nombre toujours plus important de Manitobains préfère effectuer ses transactions en ligne, nous entreprenons la plus grande transformation numérique de l'histoire de la Société. Le projet Nova modernisera et transformera nos applications patrimoniales internes et permettra d'atteindre les objectifs commerciaux suivants : une plateforme technologique stable, une réduction des coûts d'exploitation et des risques informatiques, une plus grande souplesse pour répondre aux besoins futurs, une sécurité accrue et des procédures et processus plus efficaces. Une fois achevée, cette transformation se traduira par une augmentation des canaux de prestation de services et des services en ligne, ce qui offrira aux clients davantage d'options et de commodité.

En poursuivant l'objectif d'améliorer les produits et services pour les clients, nous avons créé une feuille de route de produits pour aider à la modernisation des règlements, de la législation, des politiques et des procédures.

Le principal objectif global, conformément également au projet Nova, est d'offrir une valeur supérieure aux Manitobains grâce au développement de nouveaux produits et à l'amélioration continue. Les initiatives de l'exercice à venir comprennent des améliorations de l'échelle des cotes de conduite afin de récompenser encore davantage les conducteurs les plus prudents. Les options de privation de jouissance seront simplifiées et la couverture des véhicules de tourisme sera améliorée. Dans le cadre du projet Nova, notre ligne d'assurance commerciale Services de garanties complémentaires pour risques spéciaux bénéficiera d'une amélioration technologique. De plus, nous travaillons à la mise en œuvre de changements au modèle d'assurance pour les véhicules de louage qui répondront mieux aux besoins des conducteurs et des entreprises de covoiturage. Dans le cadre de notre orientation client globale, nous élaborons une feuille de route pour la maturité de l'expérience client afin d'améliorer l'expérience client sur tous nos canaux.

Nous examinerons les mesures du niveau de service, créerons de nouveaux outils pour mesurer les objectifs et créerons de nouvelles données de référence pour l'amélioration continue, à mesure que nous appliquerons nos normes relatives aux clients.

Des changements de cette ampleur pour notre organisation nécessitent les bons outils et le soutien de notre personnel pour être couronnés de succès. C'est pourquoi nous élargissons nos pratiques de gestion du changement organisationnel afin de garantir que les avantages liés à ce changement soient pleinement réalisés. Nous poursuivrons notre adoption des principes Agile et nous améliorerons nos processus internes par la création d'un centre de gestion des processus d'entreprise et d'un centre d'habilitation Lean. Les exigences juridiques et les normes relatives au passif et à l'actif seront respectées et appliquées afin de nous assurer que nous restons conformes à l'évolution des normes comptables. Nous présenterons une vision d'optimisation des processus fondamentaux dans l'ensemble de nos activités afin d'améliorer encore le service à la clientèle et de renforcer l'expérience client. Dans ce contexte, nous continuerons à mettre l'accent sur la cybersécurité et les autres initiatives stratégiques en matière d'informatique.

Tout comme les employés et les clients sont au cœur de notre vision, notre succès continu ne sera pas possible sans de solides relations de collaboration avec nos parties prenantes dans toute la province. Nous continuerons d'être un partenaire de confiance pour eux, dans l'intérêt de tous les Manitobains.

La sécurité routière reste également un élément clé de notre mission et, à l'avenir, nous continuerons à mettre en lumière les trois principaux comportements à risque qui contribuent aux blessures graves et aux décès : la vitesse dangereuse, la distraction du conducteur et la conduite en état d'ivresse. Nous ciblerons de plus en plus les campagnes de sécurité sur des groupes spécifiques, selon des études démographiques, et nous maintiendrons notre engagement en faveur de la formation des conducteurs et des programmes de sécurité routière.

Cette orientation stratégique est essentielle pour nous aider à réaliser notre ambition échelonnée sur 5 ans. En cours de route, nous continuerons à mettre l'accent sur la prudence financière et à nous engager à créer de la valeur pour tous les Manitobains. Ainsi, nous pouvons réaliser notre vision d'être le prestataire de services aux conducteurs et d'assurance automobile de confiance pour tous les Manitobains.



# Mesures et cibles de performance de la société

Pour les exercices se terminant le 31 mars 2022 et le 31 mars 2021.

## \$ Performance financière

### Résultat net avant remises aux assurés

En millions

**98,3 \$**

CHIFFRES RÉELS DE 2021-2022

**84,4 \$**

CIBLE ANNUELLE

**362,3 \$**

CHIFFRES PASSÉS DE 2020-2021

### Total des primes acquises nettes

En millions

**1 420,8 \$**

CHIFFRES RÉELS DE 2021-2022

**1 396,1 \$**

CIBLE ANNUELLE

**1 389,4 \$**

CHIFFRES PASSÉS DE 2020-2021

### Total des sinistres subis nets

En millions

**883,2 \$**

CHIFFRES RÉELS DE 2021-2022

**1 023,7 \$**

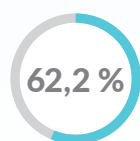
CIBLE ANNUELLE

**780,2 \$**

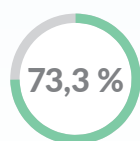
CHIFFRES PASSÉS DE 2020-2021

### Rapport sinistres/primes

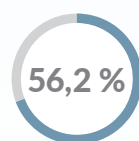
Sinistres subis nets/primes acquises nettes



CHIFFRES RÉELS DE 2021-2022



CIBLE ANNUELLE



CHIFFRES PASSÉS DE 2020-2021

### Gestion de l'actif et du passif – impact des taux d'intérêt

En millions Revenus

Revenus de placement



**1,4 \$**

Sinistres subis nets



**45,2 \$**

Résultat net



**(43,8) \$**

CHIFFRES RÉELS DE 2021-2022

CHIFFRES PASSÉS DE 2020-2021

### Rendement total – investissements

**0,56 %**

CHIFFRES RÉELS DE 2021-2022

**3,97 %**

CIBLE ANNUELLE

**6,48 %**

CHIFFRES PASSÉS DE 2020-2021



## Comparaison des tarifs

Tarifs de 2022 basés sur :  
Ford F150 XLT SuperCrew 2018  
Franchise tous risques de 500 \$  
Assurance de responsabilité civile  
de 2 millions de dollars

**Homme de 21 ans**  
Sans réclamation ou condamnation

**Couple de 35 ans**  
Tous deux sans réclamation ou  
condamnation

**Couple de 40 ans**  
Tous deux sans réclamation ou  
condamnation  
**Fils de 16 ans**  
Sans réclamation ou  
condamnation

**Winnipeg, Manitoba**

**1 846 \$**

**1 375 \$**

**1 420 \$**

Calgary, Alberta

4 329 \$

2 310 \$

4 457 \$

Toronto, Ontario

5 156 \$

2 612 \$

5 120 \$

Remarques : 1. La Ford F150 XLT SuperCrew 2018 est le véhicule de tourisme le plus couramment immatriculé au Manitoba.  
2. Les Manitobains paieront moins pour leur assurance automobile en 2022 que les résidents de la plupart des grandes villes canadiennes.

## ☆ Excellence opérationnelle

Total des équivalents temps plein (moyenne)

**1 879**

CHIFFRES RÉELS DE 2021-2022

**2 017**

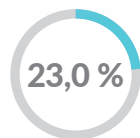
CIBLE ANNUELLE

**1 801**

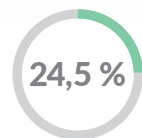
CHIFFRES PASSÉS DE 2020-2021

## Ratio de dépenses combiné

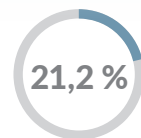
(Charges de sinistres + charges d'exploitation)/primes nettes acquises



CHIFFRES RÉELS DE 2021-2022



OBJECTIF ANNUEL



CHIFFRES RÉELS DE 2020-2021

## Service à la clientèle

### Résultat du CX Index<sup>MC</sup>



CHIFFRES RÉELS DE 2021-2022

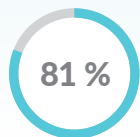
**Note :** Les résultats du CX Index<sup>MD</sup> vont de 0 à 100.  
**Source :** Une étude commandée par Forrester Research s'appuyant sur le cadre CX Index<sup>MC</sup> publiée en février 2022.

La Société a adopté une méthode standard de l'industrie pour mesurer notre expérience client. Le résultat enregistré par la société au CX Index<sup>MC</sup> nous place dans la catégorie « bon » dans l'ensemble, et dans la catégorie « excellent » pour de nombreuses interactions. Les clients accordent une note élevée à la « facilité » (79 %) et à l'« efficacité » (79 %) de leurs interactions.

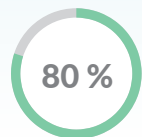
**Avertissement :** Forrester n'endosse aucune entreprise visée par une recherche CX Index<sup>MC</sup> et ne conseille à personne de choisir les produits ou services d'une entreprise particulière sur la base de ses évaluations CX Index<sup>MC</sup>.

## + Santé organisationnelle

### Engagement des employés



CHIFFRES



CIBIL DE 2021

**Note :** Depuis que le dernier sondage a été réalisé en 2018, nous avons constaté une augmentation de 10 % de l'engagement des employés, ce qui témoigne d'une forte amélioration.

### Adéquation du capital (essai de suffisance du capital)

Garanties de base

**95 %**

CHIFFRES RÉELS DE  
2021-2022

**100 %**

CIBLE

Garanties complémentaires

**201 %**

CHIFFRES RÉELS DE  
2021-2022

**200 %**

CIBLE

Garanties complémentaires pour risques spéciaux

**270 %**

CHIFFRES RÉELS DE  
2021-2022

**300 %**

CIBLE

# Sommaire de fin d'exercice 2021-2022

## Données financières

Valeur approximative des indemnités payées par le régime Autopac par jour ouvrable	2,7 M\$
Total des indemnités versées par le régime Autopac pour dommages corporels en 2021-2022 (avant charges)	148,0 M\$
Indemnités versés par le régime Autopac pour dommages matériels en 2021-2022 (avant charges)	531,6 M\$
Montant payé par la Société à des médecins manitobains au nom de clients	23,0 M\$
Commissions payées par la Société aux courtiers indépendants pour la vente de produits	94,4 M\$
Subventions tenant lieu de taxes payées par la Société aux municipalités du Manitoba	1,9 M\$
Impôt provincial sur les primes payé par la Société	38,6 M\$
Montant investi dans les programmes de sécurité routière	11,9 M\$
Économies estimatives réalisées par les titulaires de police grâce à l'utilisation de pièces recyclées pour des réparations	7,4 M\$
Économies directes estimatives réalisées par les titulaires de police grâce à la subrogation	11,6 M\$

## Chiffres importants

Nombre moyen de sinistres Autopac déclarés par jour ouvrable	1 043
Nombre total de sinistres Autopac déclarés	258 659
Nombre de demandes d'indemnisation pour dommages corporels présentées	12 278
Nombre de demandes d'indemnisation pour dommages matériels présentées	246 381
Nombre de polices Autopac en vigueur (moyenne)	1 236 982

## Statistiques de la Société pour les cinq derniers exercices

	2021-2122	2020-21	2019-20*	2018-19	2017-18
Primes émises (milliers de dollars)	1 400 637	1 421 176	1 506 361	1 315 612	1 232 350
Sinistres survenus (net, en milliers de dollars)	883 226	780 167	1 008 821	1 105 922	883 813
Nombre de sinistres	258 659	228 956	293 649	297 920	299 518
Coût moyen par sinistre (dollars)	3 415	3 407	3 435	3 410	2 951
Frais de règlement (milliers de dollars)	166 547	160 857	161 236	143 382	161 583
Autres charges (milliers de dollars)	294 778	255 766	291 030	268 872	254 460
Résultat net avant remboursement					
aux assurés (milliers de dollars)	98 346	362 320	180 159	159 145	91 076
Résultat (perte) net avant remboursement					
aux assurés (milliers de dollars)	(58 188)	27 373	180 159	159 145	91 076
Placements à la fin de l'exercice (milliers de dollars)	3 503 089	3 559 312	3 248 890	3 072 813	2 784 706
Total des actifs (milliers de dollars)	4 385 304	4 416 550	4 060 256	3 795 943	3 482 897

\*2019-2020 comprend 13 mois d'activité en raison du changement de fin d'exercice, qui passe des 28/29 février au 31 mars. Tous les exercices antérieurs à 2019-2020 se terminent le 28 ou le 29 février.



SOCIÉTÉ D'ASSURANCE  
PUBLIQUE DU MANITOBA