



NÉGOCIER LA COURBE

ALLER DE L'AVANT DANS
DES ENVIRONNEMENTS DIFFICILES



La Société d'assurance publique du Manitoba est une société d'État provinciale qui fournit des services d'assurance automobile depuis 1971.

La Société a pris en charge une gamme de services plus étendue en 2004, lorsqu'elle a intégré les services relatifs aux permis de conduire et à l'immatriculation des véhicules dans ses activités. La Société est régie par la *Loi sur la Société d'assurance publique du Manitoba* et la *Loi sur les conducteurs et les véhicules*.

Le rapport annuel est disponible en français sur le site Web mpi.mb.ca.

This annual report is available in English at mpi.mb.ca.



NÉGOCIER LA COURBE

ALLER DE L'AVANT DANS DES ENVIRONNEMENTS DIFFICILES

TABLE DES MATIÈRES

Lettres d'envoi	2	Sinistres avec dommages matériels	14
Sommaire de fin d'exercice 2013/2014	3	Régime de protection contre les préjudices personnels	15
Conseil d'administration	4	Initiatives communautaires	16
Message du président du conseil	5	Rapport de gestion	18
Équipe de direction	6	États financiers abrégés	35
Message du président et directeur général	7	Notes afférentes aux états financiers abrégés	40
Négocier la courbe	8	Bureaux de la Société d'assurance publique du Manitoba	46
Sécurité routière	10		
Service à la clientèle	12		



LETTRES D'ENVOI

Le 26 mai 2014

Monsieur Andrew Swan
Ministre de la Justice et ministre responsable de
l'administration de la Loi sur la Société d'assurance publique
du Manitoba
Bureau 104, Palais législatif
450, avenue Broadway
Winnipeg (Manitoba) R3C 0V8

Monsieur le Ministre,

Conformément au paragraphe 43(1) de la Loi sur la Société
d'assurance publique du Manitoba, j'ai l'honneur de vous
présenter le rapport annuel de la Société d'assurance
publique du Manitoba pour l'exercice clos le 28 février 2014.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de
mes sentiments les plus distingués.

Jake Janzen

Le président du conseil d'administration



**Société d'assurance
publique du Manitoba**

Le 26 mai 2014

Monsieur Philip S. Lee
Lieutenant-gouverneur du Manitoba
Bureau 235, Palais législatif
450, avenue Broadway
Winnipeg (Manitoba) R3C 0V8

Monsieur le Lieutenant-Gouverneur,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de la
Société d'assurance publique du Manitoba pour l'exercice
clos le 28 février 2014.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Lieutenant-Gouverneur,
l'assurance de mes sentiments les plus distingués.

Andrew Swan

Le procureur général et ministre de la Justice et ministre
responsable de la Société d'assurance publique du
Manitoba

Manitoba 

2013/14

SOMMAIRE DE FIN D'EXERCICE

DONNÉES FINANCIÈRES

Valeur approximative des indemnités versées par le régime Autopac par jour ouvrable	2,6 M\$
Total des indemnités versées par le régime Autopac pour les dommages corporels et les dommages matériels en 2013-2014, respectivement (avant charges)	145,9 M\$ et 495,5 M\$
Montant payé par la Société à des médecins manitobains au nom de clients	30,7 M\$
Commissions payées par la Société aux courtiers indépendants pour la vente de produits	76,2 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	29,4 M\$
Montant investi dans les programmes de sécurité routière	15,6 M\$
Économies estimatives réalisées par les titulaires de police grâce à l'utilisation de pièces recyclées	16,6 M\$
Économies estimatives directes réalisées par les titulaires de police grâce à la subrogation	9,1 M\$

CHIFFRES IMPORTANTS

Nombre moyen de sinistres Autopac déclarés à la Société par jour ouvrable	1 151
Nombre total de sinistres Autopac déclarés	287 741
Nombre de demandes d'indemnisation pour dommages corporels présentées	17 367
Nombre de demandes d'indemnisation pour dommages matériels présentées	270 374
Nombre total de demandes d'indemnisation pour vol présentées à Winnipeg	1 697
Nombre total de demandes d'indemnisation pour vol présentées ailleurs dans la province	726
Nombre de polices Autopac en vigueur (moyenne)	1 068 429

STATISTIQUES DE LA SOCIÉTÉ POUR LES 5 DERNIÈRES ANNÉES

	Données re-				
	2013/14	2012/13	2011/12	2010/11	2009/10
Primes émises (milliers de \$)	977 992	936 271	959 540	929 724	906 229
Sinistres survenus (milliers de \$)	861 138	746 482	701 850	418 411	614 198
Nombre de demandes d'indemnisation	287 741	287 105	277 201	275 763	267 611
Frais de règlement moyens (\$)	2 993	2 600	2 532	1 517	2 295
Frais de règlement (milliers de \$)	132 564	126 848	132 325	110 857	97 448
Autres charges (milliers de \$)	239 220	245 326	238 347	236 104	232 973
Résultat net (milliers de \$)	(44 848)	(34 939)	37 423	292 516	86 944
Résultat net après distribution de l'excédent (milliers de \$)	(44 848)	(34 939)	23 303	(29 162))	86 944
Placements à la fin de l'exercice (milliers de \$)	2 443 390	2 328 567	2 254 732	2 420 738	2 207 582
Total des actifs (milliers de \$)	3 028 171	2 881 133	2 787 210	2 992 030	2 791 551



CONSEIL D'ADMINISTRATION

DEBOUT (de gauche à droite)

WILLIAM SAUNDERS
DEBBIE MINTZ
JEANNE MILLIS
DAN GUIMOND, *membre d'office*
KAREN MacKINNON
MARY JOHNSON
DALE PATERSON, *vice-président du conseil*

ASSIS (de gauche à droite)

MARTY DONKERVORT
JAKE JANZEN, *président du conseil*
MELANIE WIGHT



MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL

À LA SOCIÉTÉ D'ASSURANCE PUBLIQUE DU MANITOBA, NOUS SOMMES FIERS D'OFFRIR À TOUS LES MANITOBAINS UN ACCÈS UNIVERSEL À UNE ASSURANCE AUTOMOBILE MULTIRISQUE ABORDABLE.

Bien que notre mandat soit toujours pertinent après plus de quarante ans, nous comprenons l'importance de demeurer responsables de notre gestion devant les Manitobains et d'évoluer continuellement pour rehausser encore plus la valeur à laquelle ces derniers s'attendent de nous.

L'hiver dernier a été témoin de rudes conditions météorologiques qui se sont traduites par un nombre élevé de collisions. L'hiver difficile et la hausse subséquente des demandes d'indemnisation, combinés avec les conditions économiques mondiales, ont contribué à la création d'un environnement très difficile où l'encadrement des coûts est impératif. À cette fin, la Société a mis en œuvre des restrictions budgétaires pour assurer que toutes les dépenses sont appropriées et nécessaires.

Malgré les difficultés, nos garanties demeurent parmi les meilleures au Canada et nous continuons de conserver un fort bilan à long terme en matière de valeur offerte. Par exemple, un couple, dont les conjoints sont âgés de 40 ans, qui ont conservé un dossier de conduite vierge pendant quinze ans, et leur fils de seize ans qui affiche aussi un dossier vierge, paieront des tarifs parmi les plus faibles au Canada pour assurer leur véhicule familial de marque Dodge Caravan de 2010. À Winnipeg, le coût serait de 1 092 \$. À Calgary, ils paieraient un montant annuel supplémentaire de 1 089 \$, tandis qu'à Toronto, le montant supplémentaire s'élèverait à 6 129 \$ par année. Le Manitoba affiche l'un des taux d'augmentation annuelle des primes parmi les plus faibles au Canada et la Société a maintenu ses tarifs pour l'exercice 2013-2014.

De plus, l'an dernier, sur chaque dollar payé en prime du régime Autopac de base, un montant de 1,14 \$ a été retourné aux Manitobains sous forme de prestations et d'indemnités, soit un montant beaucoup plus élevé que la moyenne du secteur. Les données indiquent clairement la valeur dont bénéficient les Manitobains. Nous nous efforçons également de remplir notre mission de collaboration avec nos concitoyens

pour réduire les risques sur la route. La sensibilisation et l'éducation des Manitobains aux distractions au volant, aux excès de vitesse, à la conduite avec facultés affaiblies et à l'utilisation appropriée des dispositifs de retenue des occupants amènent des changements positifs dans le comportement au volant et accroissent la sécurité routière pour tous, tout en aidant à contenir les coûts des demandes d'indemnisation.

Tout cela ne serait pas possible sans l'équipe de direction, les gestionnaires et les employés de la Société d'assurance publique du Manitoba. Le choix de la Société à titre d'un des meilleurs employeurs au Manitoba pour une deuxième année consécutive est un honneur dont nous pouvons tous être fiers. Ce groupe de personnes hautement qualifiées, dirigées par Dan Guimond dans son nouveau poste de président et directeur général, est constamment à la recherche de moyens innovateurs d'accroître les économies, de composer avec le changement et d'améliorer la valeur et les services offerts par la Société. J'aimerais aussi souligner le leadership exceptionnel et les nombreuses réussites Marilyn McLaren, notre ancienne présidente et directrice générale qui a pris sa retraite de la Société après trente ans de travail.

Finalement, j'aimerais reconnaître l'engagement en faveur de la valeur et le professionnalisme de mes collègues du conseil d'administration. Leurs conseils sont inestimables et j'accueille la possibilité de travailler avec une équipe si dévouée. En particulier, je tiens à remercier Kerry Bittner, qui a quitté le conseil l'an dernier, pour ses nombreuses années de service et à accueillir notre nouveau membre, William Saunders.

JAKE JANZEN
Président du conseil d'administration



ÉQUIPE DE DIRECTION

DE GAUCHE À DROITE

CHRISTINE MARTIN, *vice-présidente, Gestion des services*

MARYANN KEMPE, *vice-présidente, Relations externes et internes*

DAN GUIMOND, *président et directeur général*

HEATHER REICHERT, *vice-présidente, Finances, et directrice financière*

KATHY KALINOWSKY, *avocate générale et secrétaire*



MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DIRECTEUR GÉNÉRAL

CHANGE IS CONSTANT. EMERGING TECHNOLOGY AND THE INCREASING DIVERSITY OF OUR PROVINCE'S POPULATION ARE OPENING THE DOOR TO NEW POSSIBILITIES AND CHALLENGES. AT MANITOBA PUBLIC INSURANCE, WE ARE NAVIGATING OUR CHANGING ENVIRONMENT AND EMBRACING OPPORTUNITIES TO FULFILL OUR CUSTOMERS' NEEDS AND EXPECTATIONS, WHILE MAXIMIZING EFFICIENCY.

Nous agissons ainsi en étant pleinement conscients de la nécessité de nous concentrer sur la responsabilité financière et le rapport coût-efficacité. Le dernier exercice a été très difficile. Un hiver rigoureux prolongé s'est traduit par une hausse importante de la gravité des sinistres. Si on y ajoute un taux prévu élevé de sinistres non encore déclarés, on obtient des coûts d'indemnisation plus élevés. Face à des conditions météorologiques très imprévisibles, à des coûts d'indemnisation croissants, à des réparations de véhicules de plus en plus complexes et aux fluctuations du revenu de placements, nous continuons d'appliquer des contraintes budgétaires et de veiller à ce que toutes les dépenses soient appropriées et avantageuses pour les Manitobains.

Pendant que nous composons avec les défis, nous demeurons fondamentalement engagés en faveur de notre équation de la valeur, où les prix, les garanties, les services et l'accès s'allient pour créer de la valeur pour les Manitobains. En fait, nous continuons d'offrir un accès garanti à une assurance multirisque abordable, indépendamment de l'âge ou du sexe des assurés ou de tout autre facteur arbitraire, et à des services là et quand nos clients en ont besoin. Le service à la clientèle est au premier plan de toutes nos activités et lors de notre sondage le plus récent, les assurés nous ont dit qu'ils étaient extrêmement satisfaits du service dont ils ont bénéficié. Afin de conserver et de renforcer une telle satisfaction, tout en reconnaissant que les attentes en matière de prestation de services évoluent, nous avons lancé de multiples initiatives qui ciblent divers secteurs de nos activités.

Les projets à long terme comprennent la réorganisation de notre modèle d'indemnisation des dommages matériels. Par le biais de cette initiative, nous misons sur les technologies émergentes pour traiter les défis courants de la réparation des véhicules, tout en cherchant à réduire les coûts, en travaillant à l'accroissement

de la commodité pour la clientèle et en améliorant la communication entre les ateliers de réparation, les demandeurs et la Société. Nous demandons à nos partenaires de susciter et de favoriser un meilleur esprit de collaboration et de nous aider à assurer la viabilité et la force du secteur des réparations.

Nous continuons également de perfectionner notre modèle de prestation de services et de découvrir de nouveaux moyens d'améliorer la prestation du Régime de protection contre les préjudices personnels. Dans le domaine de la sécurité routière, nous recherchons continuellement des moyens de réduire la fréquence et la gravité des sinistres. Pour l'avenir, nous lancerons un programme de prêts à faible taux d'intérêt pour aider les Manitobains à acheter des pneus d'hiver. Nous prévoyons aussi mettre en œuvre des projets pilotes portant sur des technologies de pointe, telles que les systèmes anticollision télématiques. Les résultats des projets pilotes nous aideront à déterminer nos prochaines étapes.

En encourageant l'innovation et en composant avec le changement, nous négocierons la courbe et offrirons le service et la valeur que les Manitobains souhaitent et dont ils ont besoin.

À la Société d'assurance publique du Manitoba, nous bénéficions d'une équipe forte et compétente. J'attends avec impatience de travailler avec le conseil d'administration et de diriger nos employés dans l'offre d'un service dévoué aux Manitobains.

DAN GUIMOND

Président et directeur général

NÉGOCIER LA COURBE

À la Société d'assurance publique du Manitoba, nous négocions la courbe en anticipant les besoins et les attentes en évolution de nos clients et en agissant pour combler ces besoins, en particulier dans l'environnement difficile courant. Guidés par notre équation de la valeur — une combinaison des prix, des garanties, des services et de l'accès —, nous nous efforçons de renforcer et de maintenir la satisfaction de la clientèle en offrant de façon constante de la valeur aux Manitobains.



Dans le rapport annuel, vous verrez des exemples des moyens que nous avons adoptés pour diriger notre entreprise dans le paysage économique en évolution. Voici certains de ces moyens :

- > *exploiter la technologie et avoir recours à des pratiques exemplaires pour contenir les coûts et améliorer les processus de règlement des sinistres avec dommages matériels;*
- > *continuer de préciser notre modèle de prestation de services afin de mieux répondre aux besoins des assurés pendant les périodes de pointe, tout en accroissant l'efficacité;*
- > *améliorer la prestation du Régime de protection contre les préjudices personnels en rationalisant les processus et en renforçant les pratiques exemplaires afin d'offrir un meilleur service aux Manitobains blessés.*

Nous reconnaissons que la clé pour continuer à rendre des comptes aux Manitobains consiste à écouter nos clients afin d'apprendre comment nous pouvons mieux combler leurs besoins. Lors d'un récent sondage, 74 % des répondants ont indiqué qu'ils avaient une image favorable de la Société. Nous continuerons de renforcer cette image, tout en offrant la combinaison optimale de prix, de garanties, de services et d'accès aux Manitobains.

PRIX

UNE ASSURANCE ABORDABLE

Nos tarifs sont continuellement parmi les plus faibles et les plus stables au Canada.



GARANTIES

UNE PROTECTION COMPLÈTE CONTRE LE COÛT DES COLLISIONS

La majorité des Manitobains veut des garanties complètes — et c'est ce que nous offrons par le biais du Régime de protection contre les préjudices personnels de catégorie mondiale.



SERVICES

DES SERVICES OÙ ET QUAND VOUS EN AVEZ BESOIN

Nous pouvons satisfaire aux besoins des Manitobains par le biais de notre centre de contact sans frais téléphoniques, notre réseau de 300 agents Autopac et notre modèle de centre de services axé sur la clientèle. tre model.



ACCÈS

DES GARANTIES FACILES À OBTENIR ET DES SERVICES QUI N'EXERCENT PAS UNE DISCRIMINATION

Les conducteurs ne subissent aucune discrimination en raison de leur âge, leur sexe, leur situation de famille ou d'autres facteurs arbitraires, ce qui met une assurance automobile abordable et multirisque à la portée de tous les conducteurs manitobains.



VALEUR

POUR TOUS LES MANITOBAINS

SÉCURITÉ ROUTIÈRE

À LA SOCIÉTÉ D'ASSURANCE PUBLIQUE DU MANITOBA, NOUS MAINTENONS NOTRE ENGAGEMENT INÉBRANLABLE À L'ÉGARD DE NOTRE MISSION : « COLLABORER AVEC LES MANITOBAINS AFIN DE RÉDUIRE LES RISQUES SUR LA ROUTE ».

SENSIBILISATION ET APPLICATION DE LA LOI

Comprenant que la conduite prudente se traduit par une réduction des sinistres, nous collaborons avec des partenaires aux vues similaires en matière de sécurité routière pour offrir des programmes d'éducation et de sensibilisation qui traitent de questions importantes, telles que les distractions au volant, les excès de vitesse, la conduite avec facultés affaiblies et l'utilisation appropriée des dispositifs de retenue des occupants. Il y a, par exemple, notre travail avec l'Association des chefs de police du Manitoba pour coordonner les efforts de sensibilisation et d'application de la loi en vue d'en maximiser l'efficacité. De plus, nous finançons annuellement le programme Surveillance routière, une initiative de lutte contre l'alcool au volant qui combine une application accrue de la loi et une campagne de sensibilisation, et nous offrons un financement à des initiatives telles qu'une application accrue de la loi pour encourager la sécurité dans les zones scolaires et prévenir les distractions au volant.

Dans le cadre d'une stratégie globale de réduction des comportements risqués au volant, la Société a mis en œuvre des initiatives qui se mettent l'accent sur les jeunes conducteurs. Notre première campagne sur les distractions au volant a été lancée en 2013 pour sensibiliser ces derniers aux conséquences tragiques des distractions au volant et décourager l'envoi de textos en conduisant. Nous avons aussi conservé la série d'exposés Amis pour la vie, qui permettent aux adolescents d'entendre des comptes rendus personnels des ravages physiques et des traumatismes psychologiques causés par l'alcool au volant.





ÉDUCATION ET FORMATION DES CONDUCTEURS

Nous parrainons fièrement le Programme d'enseignement de la conduite automobile à l'école et subventionnons les coûts de formation pour les élèves et leurs familles. Chaque année, plus de 12 000 nouveaux conducteurs participent au Programme. Cela nous permet d'offrir à un pourcentage important des nouveaux conducteurs un bon départ en matière de conduite sécuritaire. Visant l'objectif de maximisation accrue de l'efficacité du Programme à produire des conducteurs compétents et prudents, la Société a entrepris un examen en profondeur du Programme d'enseignement de la conduite automobile à l'école.

À cette fin, nous avons signé un contrat avec l'American Driver and Traffic Safety Education Association pour que celle-ci effectue une analyse globale et en profondeur des programmes d'éducation routière. Accompagnée des recommandations issues d'évaluations antérieures du Programme d'enseignement de la conduite automobile à l'école, cette analyse servira à effectuer un remaniement pluriannuel des programmes, où nous miserons sur les technologies courantes, les concepts d'apprentissage et les modes de prestation pour créer un programme amélioré à l'intention des conducteurs adolescents du Manitoba.

La Société travaille également à l'amélioration des possibilités de formation des conducteurs des régions éloignées et elle étend ses efforts en vue d'offrir des programmes d'éducation routière abordables de qualité élevée qui soient adaptés à la population manitobaine croissante d'immigrants et de réfugiés, ainsi qu'aux peuples des Premières Nations. Nous soutenons Citizens' Bridge, un organisme communautaire qui aide les personnes qui recherchent une formation en conduite automobile et qui veulent obtenir un permis de conduire.

MERITS FOR SAFE DRIVING

+15
+14
+13
+12
+11
+10
+9
+8
+7
+6
+5
+4
+3
+2
+1
0 (BASE)
-1
-2
-3
-4
-5
-6
-7
-8
-9
-10
-11
-12
-13
-14
-15
-16
-17
-18
-19
-20

DEMERTS FOR HIGHER-RISK DRIVING

PERFECTIONNEMENT DES CONDUCTEURS

D'autres éléments clés de notre stratégie générale de réduction des risques sur la route et d'encouragement des comportements prudents au volant sont le système des cotes de conduite et le Programme de perfectionnement et surveillance des conducteurs.

Le système des cotes de conduite reconnaît et récompense les bons comportements au volant en offrant des économies de coûts, tandis que les comportements à risque élevé se traduisent par des primes plus élevées. Les personnes qui conduisent en toute sécurité pendant 15 ans bénéficient d'une réduction de 33 % de leur prime Autopac de base.

Le Programme de perfectionnement et surveillance des conducteurs vise à empêcher que la conduite dangereuse devienne une habitude et à rompre avec les habitudes de conduite dangereuse par le biais d'une variété d'interventions, y compris des lettres d'avertissement, des cours de perfectionnement de la conduite et des audiences.



SERVICE À LA CLIENTÈLE

POUR LA SOCIÉTÉ D'ASSURANCE PUBLIQUE DU MANITOBA, LES INTÉRÊTS DES CLIENTS SONT AU CŒUR DE TOUTES SES ACTIVITÉS. NOUS ÉVOLUONS CONSTAMMENT POUR COMBLER LEURS ATTENTES ET LEURS BESOINS VARIÉS EN ADAPTANT NOS PRODUITS ET NOS SERVICES, TOUT EN CONTINUANT D'OFFRIR LA PROTECTION D'UNE ASSURANCE UNIVERSELLEMENT DISPONIBLE À DES TARIFS PLUS FAIBLES QUE CEUX DES ASSUREURS PRIVÉS.



Depuis la fusion de la Société et de la Division des permis et immatriculations en 2004, qui a lié indissolublement l'octroi des permis de conduire et l'immatriculation des véhicules, la Société continue de perfectionner son modèle de prestation de services afin qu'il permette le meilleur service qui soit, tout en réalisant des économies. Aujourd'hui, nous offrons une combinaison de services de permis de conduire, d'immatriculation des véhicules, d'assurance des conducteurs et d'assurance automobile dans nos centres de services répartis dans toutes les régions de la province pour mieux servir notre clientèle.

L'an dernier, nous avons parachevé la construction de nos centres de services de Dauphin et de Steinbach et nous avons entrepris des travaux sur le Centre de services de Portage la Prairie pour mieux couvrir les besoins de la clientèle dans ces villes. À la fin des travaux, le dernier bureau isolé de la Division des permis et immatriculations sera intégré à notre nouveau Centre de services de Portage la Prairie.

Afin de mieux équilibrer la charge de travail et

d'accroître l'efficacité de toutes nos installations, nous avons fourni une formation polyvalente au personnel de première ligne et adopté des dossiers de demande d'indemnisation électroniques. L'accroissement de notre capacité et de notre souplesse nous a permis de mieux répondre à la demande de la clientèle pendant les périodes de pointe et de réduire les temps d'attente, tout en conservant des normes de service élevées.

Nous croyons qu'il est essentiel d'écouter les Manitobains pour la prestation de nos services, tout en composant avec les défis. Ces derniers nous disent dans le cadre de nos recherches qu'ils ont une impression positive de leur expérience des activités de la Société. En fait, 90 % des Manitobains qui ont effectué une transaction pour leur assurance Autopac ou leur permis de conduire au bureau d'un agent Autopac ou à un centre de services disent qu'ils ont été satisfaits du service reçu.



AGIR DANS DES CIRCONSTANCES UNIQUES

En juin 2013, qui s'est traduite par près de 1 000 demandes d'indemnisation pour des dommages causés par la grêle, la Société a réagi en ouvrant temporairement un centre d'indemnisation spécial pour les sinistrés de la grêle qui a traité jusqu'à 300 rendez-vous d'assurés par jour. Lorsque des conditions météorologiques rigoureuses ont sévi encore une fois en décembre pour accroître le nombre de collisions et de demandes d'indemnisation pour blessures de 17 % par rapport à l'année antérieure, nous avons détaché des évaluateurs supplémentaires sur le terrain pour traiter le nombre abondant de demandes d'indemnisation.

À titre d'exemple de notre prestation de services dans des situations uniques, nous avons lancé le Programme des véhicules de collection, qui pare aux besoins particuliers d'un segment distinct de la clientèle. Les propriétaires de véhicules de collection admissibles peuvent acheter une nouvelle garantie d'assurance automobile qui offre pendant toute l'année une protection à leurs véhicules et reflète leur présence sporadique sur la route. L'achat de la garantie d'assurance comprend une plaque de véhicule de collection particulière.

Nous avons aussi lancé le paiement en ligne par carte de crédit des permis de conduire et de l'assurance automobile pour offrir aux assurés l'option pratique de faire leurs paiements en tout temps.





SINISTRES AVEC DOMMAGES MATÉRIELS

LORSQUE SURVIENNENT DES COLLISIONS MINEURES, NOTRE MODÈLE D'INDEMNISATION DES DOMMAGES MATÉRIELS OFFRE UNE PROTECTION CONTRE LE COÛT DES DOMMAGES AU VÉHICULE, AIDE À ASSURER DES RÉPARATIONS SÉCURITAIRES DE QUALITÉ ÉLEVÉE ET CONTIENT LES COÛTS DANS TOUTE LA MESURE DU POSSIBLE AU COURS DU CYCLE DE VIE D'UNE DEMANDE D'INDEMNISATION.

Les technologies émergentes et les pratiques exemplaires ont créé des possibilités de rationalisation et d'amélioration accrues de nos processus d'indemnisation des dommages matériels. Nous tirons parti de ces possibilités en mettant en œuvre un programme de restructuration de l'indemnisation des dommages matériels pour nous assurer de répondre aux besoins changeants de nos assurés et partenaires. Le travail initial de restructuration de nos processus est commencé et il mènera ultimement à un service plus personnalisé, à des réparations plus rapides, à des canaux de communication améliorés, à une expérience du processus d'indemnisation plus conviviale pour les assurés et à une utilisation encore plus efficace des ressources.

Dans le cadre du programme de restructuration, nous améliorons notre relation de collaboration avec le secteur de la réparation et nous travaillons à relever les défis de la conception et de la construction de plus en plus complexes des véhicules.

Cette tâche est facilitée par la prolongation de notre entente avec la société Automotive Trades Association (Manitoba) Inc. et avec la Manitoba Motor Dealers Association. La prolongation nous permettra d'utiliser une approche coopérative pour découvrir des solutions à des problèmes communs. La mise à jour de la Manitoba Collision Repair Industry Study (étude sur l'industrie manitobaine de la réparation des véhicules accidentés), qui servira à déterminer l'efficacité des initiatives mises en œuvre jusqu'ici et à jeter les bases de l'amélioration future des processus, participera aussi au rehaussement de la relation de collaboration. Nous reconnaissons également la nécessité de former une cohorte de techniciens qualifiés pour l'ensemble du secteur de la réparation. Les mesures incitatives offertes aux apprentis inscrits et notre parrainage de Compétences Canada Manitoba, un organisme sans but lucratif qui fait la promotion des métiers spécialisés et des secteurs technologiques, contribuent à la vigueur et à la viabilité du secteur de la réparation.



RÉGIME DE PROTECTION CONTRE LES PRÉJUDICES PERSONNELS

PAR LE BIAIS DU RÉGIME DE PROTECTION CONTRE LES PRÉJUDICES PERSONNELS (RPPP), LA SOCIÉTÉ D'ASSURANCE PUBLIQUE DU MANITOBA ADMINISTRE AU NOM DU GOUVERNEMENT PROVINCIAL DES GARANTIES MULTIRISQUES POUR BLESSURES POUR SOUTENIR LES MANITOBAINS QUI SE RÉTABLISSENT DE BLESSURES SUBIES DANS DES COLLISIONS DE VÉHICULES. LES DEMANDEURS BÉNÉFICIENT DE SOINS ET D'UN SOUTIEN SUPÉRIEURS AFIN DE POUVOIR MENER UNE VIE ACTIVE ET PLEINEMENT SATISFAISANTE.

Le RPPP veille à ce que les Manitobains soient indemnisés d'une manière équitable, adéquate et rapide. Tous les résidents de la province sont protégés en cas d'accident de la route partout au Canada et aux États-Unis.

Grâce à l'évolution de notre modèle de prestation de services, nous continuons d'améliorer la prestation du RPPP, d'établir des pratiques exemplaires en matière de rétablissement des personnes blessées et d'accroître le niveau de satisfaction des assurés. Les gestionnaires de cas participent désormais à des équipes holistiques dans un milieu informatisé, ce qui s'est traduit par une efficacité accrue et un meilleur service aux Manitobains blessés.

Dans le cadre de notre plus récente enquête auprès des demandeurs d'indemnisation pour blessures, 81 % d'entre eux ont dit qu'ils étaient satisfaits de leur expérience avec la Société.

La Société examine également des moyens innovateurs d'aider les assurés qui ont subi des blessures catastrophiques à satisfaire leurs besoins résidentiels particuliers.



INITIATIVES COMMUNAUTAIRES

LA SOCIÉTÉ D'ASSURANCE PUBLIQUE DU MANITOBA ET SES EMPLOYÉS ONT À CŒUR L'AMÉLIORATION DU BIEN-ÊTRE SOCIAL ET ÉCONOMIQUE DE NOS COLLECTIVITÉS. NOUS SOUTENONS UNE GAMME ÉTENDUE DE PROGRAMMES ET D'INITIATIVES QUI FONT LA PROMOTION D'UN COMPORTEMENT PRUDENT AU VOLANT ET CONTRIBUENT POSITIVEMENT À LA QUALITÉ DE VIE DES MANITOBAINS.

ACCENT SUR LA SÉCURITÉ

Chaque année, nous commanditons le programme AfficheVitesse, le Citizens on Patrol Program et le Programme des patrouilles de sécurité scolaire, qui sont tous conçus pour améliorer la sécurité sur les routes. Nous sommes également le principal commanditaire d'Opération Nez rouge, qui aide des conducteurs et leurs véhicules à retourner à la maison en toute sécurité pendant la période des Fêtes, et nous nous associons avec la Régie des transports de Brandon et la Régie des transports de Winnipeg pour offrir un service d'autobus gratuit la veille du jour de l'An dans le cadre du programme Ride Free, Ride Safe.

PLAQUES IMMATRICULATION SPÉCIALISÉES

La Société collabore avec le gouvernement manitobain pour administrer la délivrance de plaques d'immatriculation spécialisées, qui a produit des recettes de plus de 1,5 million de dollars (M\$) au 28 février 2014 pour des organismes de bienfaisance et des programmes affiliés, tout en permettant aux Manitobains d'afficher publiquement leur soutien à ces organismes.

Les plaques spécialisées délivrées pour les pompiers, les Goldeyes de Winnipeg, les Jets de Winnipeg, les Blue Bombers de Winnipeg, Fish Futures, Curl Manitoba et les Wheat Kings de Brandon ont permis de contribuer au Manitoba Firefighters Burn Fund, au Fallen Firefighters Fund, à la Field of Dreams Foundation des Goldeyes de Winnipeg, à la True North Foundation des Jets de Winnipeg, au Winnipeg Football Club, à Fish Futures Inc., au fonds de dotation Curling For Life de Curl Manitoba et à la Brandon Humane Society.

SOUTENIR NOS COMMUNAUTÉS

Après des années de collecte de la petite monnaie oubliée dans les véhicules de récupération et non réclamée, la Société a été en mesure d'utiliser cet argent à bon escient. Notre initiative Small Change, Big Difference (petite monnaie, grande différence) nous a permis de verser quatre subventions de 10 000 \$ à des organismes de bienfaisance qui offrent des programmes aux jeunes du centre-ville de Winnipeg.

La Société a soutenu un certain nombre d'organismes et d'initiatives communautaires au cours de l'exercice, y compris la journée Bike to Work Day, la Winnipeg Pride Parade (marche des fiertés), les lignes Info-Crime de Winnipeg et du Manitoba, MADD, la journée We Day, les activités du Jour de la Terre, la zone d'amélioration commerciale (ZAC) du centre-ville de Winnipeg, le Winnipeg Folk Festival, WindCity, la Riverview Health Centre Foundation, Olympiques spéciaux Manitoba et les Manitoba Keewatinowi Okimakanak – Brigadiers des ressources, MacDonald Youth Services, Teen Stop Jeunesse, Compétences Canada Manitoba, Sport Manitoba, Jeunes Entreprises, la Community Education Development Association et Resource Assistance for Youth.

Les employés de la Société ont participé activement aux campagnes de financement et de bénévolat tout au cours de l'année. Un pourcentage record de 70 % des membres du personnel ont contribué à la campagne de Centraide dans les lieux de travail et recueilli un montant de plus de 334 000 \$. Le personnel de la Société a également contribué à des causes telles que Opération Don en soutien à Winnipeg Harvest, le Christmas Cheer Board, les opérations de secours après le typhon Haiyan et le CEO Sleepout, et ses membres ont offert bénévolement leur temps à un certain nombre de causes louables, telles que le Manitoba Dragon Boat Festival, Habitat pour l'humanité, Koats for Kids et le défilé du Père Noël.



MD&A

**RAPPORT
DE GESTION**



PROFIL DE LA SOCIÉTÉ

VISION DE LA SOCIÉTÉ

La Société d'assurance publique du Manitoba est un chef de file dans le domaine de l'assurance automobile et des services aux conducteurs, donnant aux Manitobains un accès garanti à des produits, à des garanties et à une valeur de qualité supérieure. Elle répond aux besoins de la population du Manitoba et en prévoit l'évolution afin d'ajouter continuellement de la valeur à nos produits et services, tout en demeurant pertinente et courante. Elle est déterminée à rendre ses services accessibles à l'échelle de la province et, en collaboration avec ses partenaires commerciaux, elle exerce ses activités au plus haut niveau d'économie, d'efficacité et d'efficience qui soit.

La Société d'assurance publique du Manitoba améliore la sécurité de notre réseau routier et de nos collectivités en appliquant des normes à l'égard des conducteurs et des véhicules, en faisant mieux connaître le risque inhérent à la conduite automobile et en investissant dans des solutions durables. Elle adopte les technologies émergentes et élabore des programmes d'enseignement, tels que le meilleur programme d'enseignement de la conduite automobile à l'école de sa catégorie, et des contrôles qui aident et encouragent les Manitobains à acquérir les aptitudes nécessaires pour éviter les accidents. Nous nous efforçons d'assurer la sécurité de tous les Manitobains sur la route.

Nos employés fournissent un service compétent avec soin, efficacité et courtoisie et ils sont récompensés comme il se doit pour leur contribution à la réalisation des objectifs de la Société. Cette dernière est un des milieux de travail les plus recherchés et les plus inclusifs de la province, où les employés offrent des services compétents et attentionnés de manière nouvelle et innovatrice.

Nous veillons à ce que les Manitobains comprennent et appuient la contribution unique que la Société fait à la province.

MISSION DE LA SOCIÉTÉ

Working with Manitobans to reduce risk on the road.

VALEURS DE LA SOCIÉTÉ

La Société d'assurance publique du Manitoba accorde beaucoup d'importance à ce qui suit:

À ses clients

L'intérêt de nos clients est au cœur de toutes nos activités. Nous cherchons à établir un équilibre entre les besoins particuliers de chacun et ceux de l'ensemble de la population manitobaine. Nos relations sont fondées sur le respect, l'équité, l'honnêteté et l'intégrité. Nous protégeons la confidentialité des renseignements personnels et la vie privée. Nous entendons respecter les normes de probité les plus élevées et offrir un excellent service.

À ses employés

Nous faisons en sorte que nos employés aient les compétences, les outils et l'encouragement nécessaires à leur réussite professionnelle. Nous leur offrons un milieu respectueux, inclusif et sûr où ils sont bien formés, ont confiance en eux et cherchent à réaliser la mission de la Société. Nous leur donnons des orientations claires et cohérentes. Nos employés sont investis de l'autorité nécessaire pour faire leur travail et en retirent un sentiment de réussite personnelle. Ils bénéficient également de possibilités de perfectionnement professionnel et d'avancement. Nous les encourageons à faire une contribution positive non seulement

dans leur milieu de travail, mais aussi à l'extérieur de celui-ci, et nous les appuyons en ce sens.

Au travail d'équipe

La direction, les employés et les partenaires commerciaux de la Société collaborent en échangeant des connaissances, des idées et des ressources. Chacun de nous, dans son travail quotidien, contribue à l'esprit d'équipe; nous faisons appel à nos compétences respectives pour faire notre travail le mieux possible. Les communications entre nous sont respectueuses, pertinentes et utiles.

À la responsabilité financière

La Société d'assurance publique du Manitoba détient les fonds de ses titulaires de police en fiducie afin d'être en mesure de répondre à leurs besoins futurs. Nous fonctionnons de manière rentable et responsable sur le plan financier. Nos revenus de placements servent à réduire les primes d'assurance et à procurer à la population manitobaine des avantages à long terme.

À l'excellence et à l'amélioration

Nous cherchons constamment à améliorer nos produits, nos services et nos façons de faire. Nous évoluons au rythme des besoins de nos clients et du milieu des affaires. Dans tout ce que nous entreprenons, nous accordons de la valeur au sens de l'initiative, à la créativité et au désir de réussir à titre personnel, mais aussi de contribuer au succès de l'équipe et de l'entreprise. Nous reconnaissons et récompensons l'excellence et l'amélioration du travail.

À ses responsabilités sociales

Nous donnons l'exemple par la gestion responsable et professionnelle de nos affaires. Nous contribuons au bien-être économique et social des collectivités manitobaines, ainsi qu'au développement durable du Manitoba, aujourd'hui et demain.

CONTRIBUTION SOCIALE ET ÉCONOMIQUE

Par le biais de Finances Manitoba, la Société d'assurance publique du Manitoba investit dans des collectivités de l'ensemble du Manitoba dans la mesure des possibilités d'investissement et des risques et rendements acceptables qu'elles offrent. La Société contribue également au développement communautaire et économique en raison de son pouvoir d'achat et de son statut d'important employeur manitobain.

La Société joue un rôle proactif dans la détermination de solutions durables aux questions de sécurité de la collectivité liées à son mandat professionnel et elle investit dans ces solutions. Comme toute grande entreprise citoyenne, nous soutenons des organisations caritatives et des organismes sans but lucratif locaux afin d'améliorer la qualité de vie des Manitobains. C'est en gardant un œil sur les générations futures et la santé de ses collectivités et de la province tout entière que la Société s'assure que ses pratiques commerciales et d'achat de même que ses activités sont conformes aux principes du développement durable.

MODÈLE DE PRESTATION DE SERVICES DE LA SOCIÉTÉ

La Société d'assurance publique du Manitoba a été créée en 1971 dans le but d'administrer le programme d'assurance automobile obligatoire et universelle de base. Depuis le début, l'assurance de base est facturée aux propriétaires d'automobile et aux conducteurs de manière intégrée, en même temps que l'immatriculation du véhicule et le permis de conduire.

Cette intégration de l'immatriculation et de l'assurance est un des plus grands avantages de notre système d'assurance publique, car elle réduit considérablement le risque qu'il y ait des conducteurs non assurés sur les routes. En effet, tous les conducteurs titulaires d'un permis sont des conducteurs assurés, et tous les véhicules immatriculés sont des véhicules assurés.

De 1971 à 2004, année où la Division des permis et immatriculations a été intégrée à la Société, le travail et les responsabilités étaient partagés comme suit:

- la Société d'assurance publique du Manitoba administrait l'immatriculation et l'assurance des véhicules;
- la Division des permis et immatriculations administrait les permis de conduire et l'assurance des conducteurs.

En 2004, le gouvernement a transféré les activités de l'ancienne Division des permis et immatriculations (qui était une division du ministère des Transports) à la Société d'assurance publique du Manitoba. Celle-ci est ainsi devenue responsable de l'administration de la *Loi sur les conducteurs et les véhicules*.

Pour le gouvernement, les objectifs déclarés de la fusion de 2004 étaient les suivants :

- améliorer le service à la clientèle;
- éviter des coûts et accroître l'efficacité en réduisant le double emploi et les chevauchements;
- créer un nouveau modèle pour répondre aux besoins des Manitobains en matière de permis de conduire, d'immatriculation et d'assurance.

L'approche choisie par la Société pour réaliser ce troisième objectif a été d'améliorer son modèle de service axé sur le client et d'adopter une approche véritablement holistique de l'offre de services à la population manitobaine. Le conseil d'administration y a vu non seulement une occasion d'améliorer considérablement le service, mais aussi une responsabilité d'ajouter de la valeur pour les Manitobains, dans la pleine mesure du possible. Une partie des résultats non distribués excédentaires des activités hors régime de base est mise de côté à cette fin depuis 2007. Au total, un montant de 91,7 M\$ a ainsi été mis de côté, dont la majorité a été dépensée jusqu'à maintenant, et le fonds a été fermé.

Aujourd'hui, la Société, son personnel et ses partenaires commerciaux sont à la disposition des Manitobains où et quand ces derniers ont besoin de nous, et nous avons nettement réduit les interactions non nécessaires ou de moindre valeur. Ce nouveau modèle n'aurait pas été possible sans la fusion et il constitue clairement une pratique exemplaire pour l'offre de services à la clientèle.

Réseau de Courtiers

Les courtiers d'assurance indépendants constituent le principal circuit de vente et de renouvellement des assurances Autopac, ainsi que de renouvellement des permis de conduire. Les courtiers assument aussi des responsabilités additionnelles, dont l'inscription aux cours de conduite et les rendez-vous pour les examens de conduite.

Les clients ont réagi très favorablement à l'élargissement du rôle des courtiers Autopac. Dans l'ensemble, 92 % des clients qui ont renouvelé leur permis de conduire et leur assurance auprès d'un courtier Autopac ont été satisfaits du service reçu. Plus particulièrement, l'an dernier, 94 % des clients ont déclaré avoir obtenu un service rapide auprès d'un courtier, 91 % ont indiqué que les opérations sur leur compte avaient été traitées rapidement, et 97 % ont dit que les courtiers les avaient traités

de manière courtoise et polie.

Les courtiers ont eux aussi accueilli favorablement et appuyé les changements apportés au modèle de prestation de services. Ils ont reconnu qu'ensemble nous améliorons la valeur que le système d'assurance et d'immatriculation automobile offre aux Manitobains.

Centres de Services

Pour plus de commodité, nos centres de services offrent des services relatifs à la vente d'assurance, à la délivrance des permis de conduire, au traitement des sinistres et aux examens et épreuves de conduite. Il y a des centres de services complets dans plusieurs collectivités manitobaines (Arborg, Beausejour, Brandon, Dauphin, Selkirk, Steinbach, Thompson et Winkler) et plusieurs d'entre eux à Winnipeg.

L'an dernier, la Société a poursuivi le développement de son modèle de service par le biais de l'expansion physique de trois centres de services. Nous avons parachevé la rénovation et l'agrandissement du Centre de services de Dauphin pour moderniser les installations et créer un meilleur environnement pour les employés et les clients. À Steinbach, nous avons consolidé deux installations existantes en un seul centre de services rénové et agrandi pour produire des économies opérationnelles et mieux desservir les résidents de l'endroit.

Nous avons entrepris l'agrandissement du Centre de services de Portage la Prairie, qui intégrera le dernier bureau isolé de la Division des permis et immatriculations dans le nouveau Centre de services de Portage la Prairie pour mieux combler les besoins des assurés de la région, tout en contenant les coûts. Ce dernier agrandissement fera correspondre tous les centres de services au nouveau modèle de prestation de services afin d'assurer un niveau uniforme de service à chacune de nos installations.

Nous reconnaissons aussi que nous devons nous tourner vers l'avenir de notre province en croissance et cerner comment nos programmes et services doivent évoluer pour refléter la démographie changeante du Manitoba. Les immigrants et les membres des Premières Nations sont des groupes démographiques en croissance rapide qui ont des exigences en matière de culture et de services sur lesquelles nous continuerons de nous concentrer.

Sécurité Routière

En collaboration avec nos partenaires en matière de sécurité routière, nous continuons de coordonner des stratégies de sensibilisation, combinées avec des efforts d'application de la loi, pour réduire les risques sur les routes du Manitoba.

Par exemple, nos efforts conjoints avec l'Association des chefs de police du Manitoba combinent des ressources en matière de sensibilisation et d'application de la loi pour maximiser l'efficacité de nos actions.

Au cours de l'année, nos efforts intégrés ont visé les distractions au volant, les excès de vitesse, la conduite avec facultés affaiblies et les dispositifs de retenue des occupants, ainsi que des questions de sécurité liées aux écoles, aux cyclistes, aux piétons, aux intersections, aux VTT, aux motoneiges, aux véhicules commerciaux et aux animaux sauvages.

La distraction au volant continue d'être un problème de sécurité important et, à l'avenir, ce dernier fera l'objet d'un accent accru. L'an dernier, le gouvernement provincial a adopté une position encore plus ferme contre la distraction au volant. Les conducteurs condamnés pour avoir utilisé un appareil électronique portatif au volant d'un véhicule descendent de deux niveaux sur l'échelle des cotes de conduite administrée par la Société et doivent payer en plus une amende courante d'environ 200 \$.

La conduite avec facultés affaiblies demeure un élément central de nos efforts en matière de sécurité routière. L'an dernier, le gouvernement provincial a ajouté une amende supplémentaire pour les conducteurs qui subissent une suspension de permis pour la conduite avec facultés affaiblies. Les conducteurs auxquels on impose une suspension administrative graduée de leur permis de conduire ou une suspension administrative de trois mois du permis descendent de cinq niveaux sur l'échelle des cotes de conduite administrée par la Société.

Un facteur important de la sécurité routière continue d'être l'éducation des conducteurs. Nous demeurons le fier parrain du Programme d'enseignement de la conduite automobile à l'école et nous subventionnons le coût du Programme pour les élèves et leurs familles. De plus, nous collaborons étroitement avec Safety Services Manitoba pour l'offre d'autres cours de sécurité et de perfectionnement des conducteurs.

GOVERNANCE DE LA SOCIÉTÉ

RESPONSABILITÉS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

La Société d'assurance publique du Manitoba a été créée par une loi provinciale qui lui impose le respect de ses principes fondateurs. Son conseil d'administration, nommé par le gouvernement du Manitoba, s'assure que les politiques de la Société sont conformes à son mandat d'intérêt public. Le conseil est aussi chargé de l'élaboration et de l'approbation des politiques et il assume des fonctions de suivi et de surveillance. Le conseil compte présentement neuf membres. Le président et directeur général de la Société est membre d'office du conseil et des comités du conseil. Les autres fonctions, obligations et responsabilités du conseil d'administration sont stipulées dans la *Loi sur l'examen public des activités des corporations de la Couronne et l'obligation redditionnelle de celles-ci*.

La Société a adopté un processus exhaustif de planification stratégique annuelle. Un plan stratégique quinquennal est soumis au conseil pour approbation.

En vertu des dispositions de la *Loi sur la Société d'assurance publique du Manitoba*, le président du conseil d'administration soumet au ministre responsable de la Société d'assurance publique du Manitoba un rapport annuel, qui fait ensuite l'objet d'un examen par un comité permanent de l'Assemblée législative. Une surveillance supplémentaire est offerte par le Conseil des corporations de la Couronne, qui est autorisé par la loi à examiner le mandat et les stratégies des sociétés d'État provinciales, et par la Régie des services publics, qui approuve les tarifs du régime d'assurance Autopac de base.

RAPPORT SUR LES DIVULGATIONS D'ACTES RÉPRÉHENSIBLES

La Société a mis sur pied une ligne téléphonique pour la divulgation d'actes répréhensibles afin de recevoir, conserver et traiter les plaintes d'employés qui soupçonnent des fraudes ou une mauvaise gestion financière. La Société se conforme entièrement aux dispositions de la *Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles)*.

Ces sujets revêtant une importance capitale pour le conseil d'administration et la haute direction, la Société a retenu les services d'une tierce partie indépendante pour administrer la ligne téléphonique,

recevoir les plaintes et en faire rapport directement au président du comité d'audit, à l'avocate générale et au directeur de l'audit interne. La Société reconnaît ainsi que les employés seront davantage portés à faire des divulgations s'ils disposent d'un moyen de communication direct qu'ils ne craignent pas d'utiliser.

En outre, la Société a adopté une politique pour veiller à ce qu'il n'y ait pas de représailles à l'endroit d'un employé ayant utilisé la ligne téléphonique réservée aux divulgations d'actes répréhensibles, si jamais son identité était révélée malgré la rigueur des mesures visant à assurer la confidentialité. L'objet de cette politique est de discipliner les responsables d'abus, pas de discipliner ceux qui signalent ces abus.

Un signalement a été fait à la ligne téléphonique pour la divulgation d'actes répréhensibles pendant l'exercice 2013-2014 (du 1er mars 2013 au 28 février 2014). La divulgation a fait l'objet d'une enquête qui a conclu que les allégations d'irrégularité n'étaient pas fondées.

BUREAU DE PROTECTION CONTRE LES PRATIQUES DISCRIMINATOIRES

Notre régime public d'assurance automobile vise l'amélioration continue de tous les aspects de son fonctionnement, particulièrement ceux qui sont destinés à offrir des services équitables et appropriés à la clientèle. C'est dans cette optique que le Bureau de protection contre les pratiques discriminatoires a été créé en 1999. Le Bureau permet aux clients et aux autres parties intéressées de porter des questions d'ordre systémique à l'attention de la Société.

Le Bureau répond habituellement à des requêtes concernant la politique générale ou à des questions liées à des situations complexes ou inhabituelles lorsqu'il devient difficile d'interpréter correctement une politique. Il peut mener ses propres enquêtes ou procéder à des enquêtes que d'autres intervenants lui ont confiées. Il peut examiner les politiques et procédures de la Société de manière objective et constructive.

Le Bureau rend compte de ses observations directement au président et directeur général. Il peut faire des recommandations au sujet d'une décision de fonctionnement concernant un cas précis et éveiller l'attention de la haute direction sur des problèmes systémiques ou des politiques nécessitant une intervention.

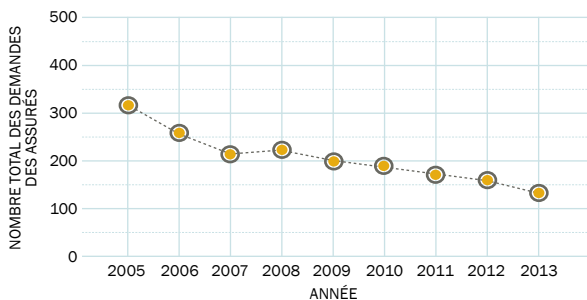
Bon nombre des questions soumises au Bureau proviennent de l'ombudsman provincial, du personnel et des clients. Les demandes de renseignements relatives au système ou aux politiques peuvent aussi être transmises par la Section des relations avec la clientèle, qui s'occupe principalement de la clientèle de particuliers.

Le nombre de demandes traitées par le Bureau baisse depuis quelques années et est représentatif d'une tendance. Le total de l'exercice est de 131 demandes, soit moins que les 166 de l'an dernier. La Société continue en effet d'améliorer ses processus de traitement des préoccupations grandissantes et de détection des demandes redondantes. Nous nous attendons donc à continuer de régler avec succès les préoccupations de clients individuels sans qu'ils aient recours au Bureau.

Résultats de 2013-2014

Au cours de l'exercice 2013-2014, le Bureau de protection contre les pratiques discriminatoires a reçu 131 demandes documentées des sources suivantes :

Clients	>	22
Demandes officielles de l'ombudsman	>	4
Demandes non officielles de l'ombudsman	>	96
Revois internes	>	9



Le Bureau a recommandé à la Société de réviser sa décision dans 20 situations, soit environ 15 % des cas examinés.

CONFORMITÉ AVEC L'AUTORITÉ LÉGISLATIVE : LOI SUR LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Conformément à l'article 14 de la Loi sur le développement durable de 1997, la Société n'a connu aucun incident environnemental entre le 1er mars 2013 et le 28 février 2014.

La Société a un programme de développement durable, qui comprend des politiques et des lignes directrices, afin de réduire son impact environnemental et celui de ses partenaires commerciaux. En voici les principaux éléments.

Gestion du parc de véhicules

La Société possède un parc de véhicules écoénergétiques qui compte un fort pourcentage de véhicules hybrides et de véhicules dotés d'un moteur à quatre cylindres écoénergétique. De plus, deux modèles de véhicule électrique font l'objet d'essais pour évaluer leur rendement, leurs charges opérationnelles et leur caractère pratique. Au cours de l'exercice 2013-2014, l'efficacité énergétique moyenne du parc de véhicules ordinaires est demeurée constante à 11,2 litres par 100 km.

Gestion des installations

La Société continue d'appliquer des pratiques de durabilité dans la construction et la gestion de ses installations, y compris la certification de ses bâtiments en fonction de normes environnementales acceptées.

- Certification LEED argent (Leadership in Energy and Environmental Design) pour les nouvelles constructions : quatre sont en cours.

Tests environnementaux

La Société effectue des tests environnementaux afin de s'assurer de détecter et de gérer les risques pour l'environnement.

Tests environnementaux

Nouveaux biens-fonds pour déterminer les considérations environnementales.

Qualité de l'eau de puits aux endroits où un puits est utilisé.

Eaux de ruissellement et sédiments pour détecter les contaminants liés aux automobiles.

Audits des déchets pour évaluer le succès du recyclage et les possibilités de recyclage.

- Certification de BOMA (Building Owners and Managers Association) : neuf bâtiments ont été certifiés et deux ont été recertifiés.
- Green Globes : trois bâtiments ont été certifiés et un est en cours de l'être.

Les centres de services de la Société les plus récents satisfont tous à ces normes.

Dans ses bâtiments plus vieux, la Société fait des mises à niveau écologiques à l'occasion des remplacements périodiques nécessaires ou de rénovations importantes, en ajoutant certains des éléments que l'on trouve dans ses bâtiments plus récents, entre autres ceux-ci :

Chauffage, ventilation et climatisation (CVC)

- Commandes numériques et intégration d'éléments importants de CVC.
- Éléments à haute efficacité (chaudières, appareils de toit, appareils de chauffage).
- Thermopompes géothermiques qui utilisent la température du sol pour chauffer et refroidir le bâtiment.
- Systèmes de récupération de chaleur à glycol qui réutilisent les rejets thermiques à l'intérieur du bâtiment.
- Moteurs à vitesse variable dans les éléments de CVC afin de conserver l'électricité.
- Détecteurs de la qualité de l'air pour contrôler la quantité d'air frais amenée dans le bâtiment.
- Systèmes de distribution de chaleur sous plancher.

Conservation d'électricité

- Éléments de conception (tablettes réfléchissant la lumière, fenêtres hautes, puits de lumière dans les garages) dans les installations plus récentes qui permettent de mieux utiliser la lumière naturelle et réduisent le besoin de lumière artificielle.
- Éclairages commandés par des détecteurs de présence et de lumière naturelle pour contrôler la lumière émise par les luminaires.
- Conversion des anciens appareils d'éclairage incandescents utilisés dans les garages et à l'extérieur des bâtiments à des appareils d'éclairage fluorescents compacts, à des appareils fluorescents T5 et à des appareils à halogène plus efficaces.
- Chauffe-eau à haute efficacité.
- Prises thermosensibles pour chauffe-bloc.
- Appareils d'éclairage des sorties, lampes d'inspection de poche et appareils d'éclairages intérieurs à DEL.

Conservation de l'eau

- Toilettes et robinets à faible débit.
- Urinoirs sans eau.
- Appareils de salles de bain commandés par détecteurs.

Résultats (2013-2014)

- > Aucun test n'a été exigé au cours de l'exercice.
- > Les tests n'ont décelé aucun signe de colibacille ou de coliformes.
- > Les tests ont décelé de très faibles concentrations de contaminants, qui sont toutes conformes aux niveaux acceptables.
- > Les tests ont indiqué une réduction de la quantité de déchets produits et une augmentation de la quantité de déchets dirigés vers le flux de recyclage.

Recyclage et utilisation de produits recyclés

La Société a adopté des programmes de réacheminement des déchets et encourage l'utilisation de produits contenant des matières recyclées.

Résultats (2013-2014)	Activité
27 355	> Nombre de véhicules de récupération vendus à des récupérateurs d'automobiles et au public pour être reconstruits ou utilisés pour des pièces de remplacement.
18 665	> Nombre de véhicules de récupération dont on a enlevé le fréon du système de climatisation.
1 106	> Nombre de véhicules construits avant 1995 qui ont été vendus à la ferraille.
Matières recyclées :	
2 311	> ordinateurs et dispositifs connexes.
237,6	tonnes de papier, de carton et de contenants en plastique et en métal.
89 185	pièces recyclées utilisées dans les réparations de sinistres.
277	kilogrammes de piles et d'appareils électroniques.

OBJECTIFS, STRATÉGIES ET MESURES DE LA SOCIÉTÉ

Voici les objectifs, stratégies et mesures de la Société d'assurance publique du Manitoba.

OBJECTIF 1

Offrir une protection obligatoire universelle contre le coût des collisions d'automobile. Les tarifs, en moyenne, seront plus bas que ceux demandés par les sociétés d'assurance privées pour des garanties et un service comparables.

STRATEGIES

- | | |
|--|---|
| <p>1.1 Assurance automobile de base – Veiller à ce que le régime de base obligatoire réponde au besoin des automobilistes du Manitoba d'avoir une assurance multirisque abordable et accessible.</p> <p>1.2 Maintenir tous les coûts contrôlables au plus bas niveau possible au moyen de stratégies de prévention des sinistres.</p> <p>1.3 Améliorer l'efficacité et la commodité du réseau de distribution et de service de la Société en réduisant ou éliminant les transactions de faible valeur.</p> <p>1.4 Autant que possible, exploiter les synergies offertes par les partenariats stratégiques qui sont mutuellement avantageuses, améliorent le service à la clientèle et réduisent les coûts.</p> <p>1.5 Accroître le pourcentage des produits provenant des revenus de placements sans dépasser les niveaux de risque acceptables.</p> | <p>1.6 Créer et maintenir un environnement de technologies de l'information efficace, adaptable, extensible et moderne pour tirer parti des possibilités. Les économies d'échelle, la nouvelle technologie et les capacités actuelles seront mises à contribution pour améliorer le service à la clientèle et réduire les coûts.</p> <p>1.7 Mettre au point des systèmes qui permettent d'exploiter les technologies et les processus dans toutes les divisions afin que la Société en tire le plus grand avantage possible.</p> <p>1.8 Maintenir la Réserve de stabilisation des tarifs de l'assurance de base afin de protéger les propriétaires de véhicule contre les hausses de tarif résultant d'imprévus ou de sinistres causés par des événements ou facteurs non récurrents.</p> |
|--|---|

TABLEAU DE COMPARAISON DES TARIFS

MESURES	JEUNE HOMME DE 21 ANS Aucune demande d'indemnisation et aucune condamnation	COUPLE DE PERSONNES DE 35 ANS Aucune demande d'indemnisation et aucune condamnation pour les deux	COUPLE DE PERSONNES DE 40 ANS Aucune demande d'indemnisation et aucune condamnation pour les deux
Tarifs de 2014 fondés sur les données suivantes : Véhicule Dodge Caravan SE 2010 Franchise d'assurance tous risques de 500 \$ Assurance de responsabilité civile de 2 000 000 \$			
WINNIPEG	1 322 \$	1 047 \$	1 092 \$
CALGARY	3 002 \$	1 432 \$	2 181 \$
TORONTO	8 069 \$	3 986 \$	7 221 \$

- Nota.
- Le Dodge Caravan SE 2010 est le véhicule de tourisme le plus répandu qui soit enregistré au Manitoba.
 - Le coût de l'assurance automobile des Manitobains en 2014 est inférieur au coût payé dans la plupart des grandes villes canadiennes.

OBJECTIF 2

Remettre au moins 85 % des recettes tirées des primes du régime de base aux Manitobains sous forme de prestations d'indemnisation.

STRATÉGIES

- 2.1 Maintenir les charges opérationnelles par sinistre déclaré à un maximum de 50 % de la moyenne du secteur.
- 2.2 Exploiter le régime d'assurance de base de façon à le maintenir au seuil de rentabilité à long terme.
- 2.3 Utiliser les revenus de placements pour réduire la prime moyenne payée par les Manitobains.

MESURES



Pourcentage de chaque dollar de prime

OBJECTIF 3

Être un chef de file en matière d'assurance automobile, d'immatriculation des véhicules et de permis de conduire, en fournissant aux Manitobains des produits, des garanties et des services supérieurs. La Société utilisera la technologie pour fournir des produits et des services qui accroîtront sa valeur pour les Manitobains.

STRATÉGIES

- 3.1 Veiller à ce que les Manitobains reçoivent de l'information compréhensible sur les produits, les transferts de droits, les services et les normes de service de la Société d'assurance publique du Manitoba. La Société adoptera une stratégie pour que l'information atteigne les groupes ciblés au moment voulu.
- 3.2 Garanties Autopac facultatives – Viser la rentabilité en fournissant des produits et des services qui continuent de tenir compte des besoins changeants de nos clients et continuer d'obtenir un niveau de satisfaction élevé chez ces derniers au moyen d'une tarification stratégique et en leur offrant accessibilité et commodité. Réduire le risque grâce à une conception appropriée des produits et à des techniques automatisées de sélection des risques.
- 3.3 Services de garanties supplémentaires pour risques spéciaux (SGS) – Viser la rentabilité en répondant aux besoins variables et spéciaux de nos clients commerciaux et en offrant des produits d'assurance automobile personnalisés qui ne peuvent être fournis par le régime obligatoire de base ni par le régime des garanties facultatives. Nous associer avec nos clients dans des initiatives de sécurité des parcs automobiles et de prévention des sinistres. Offrir aux Manitobains un choix de marché stable qui favorise les partenariats à long terme.
- 3.4 Exploiter le nouveau modèle de prestation de services de manière à répondre aux attentes des clients, en offrant une accessibilité et une commodité accrues.
- 3.5 Augmenter la valeur que la Société apporte aux Manitobains en tirant parti de l'efficacité de sa technologie et de ses réseaux de distribution pour concevoir des solutions innovantes et rentables qui sont avantageuses pour les clients.
- 3.6 Améliorer la relation de service entre les conducteurs et les propriétaires de véhicule et la Société, en modernisant les processus opérationnels et en veillant à ce que tous les aspects de l'évaluation des risques que pose un conducteur soient clairs, justes et appliqués uniformément.

MESURES



Note d'indice globale

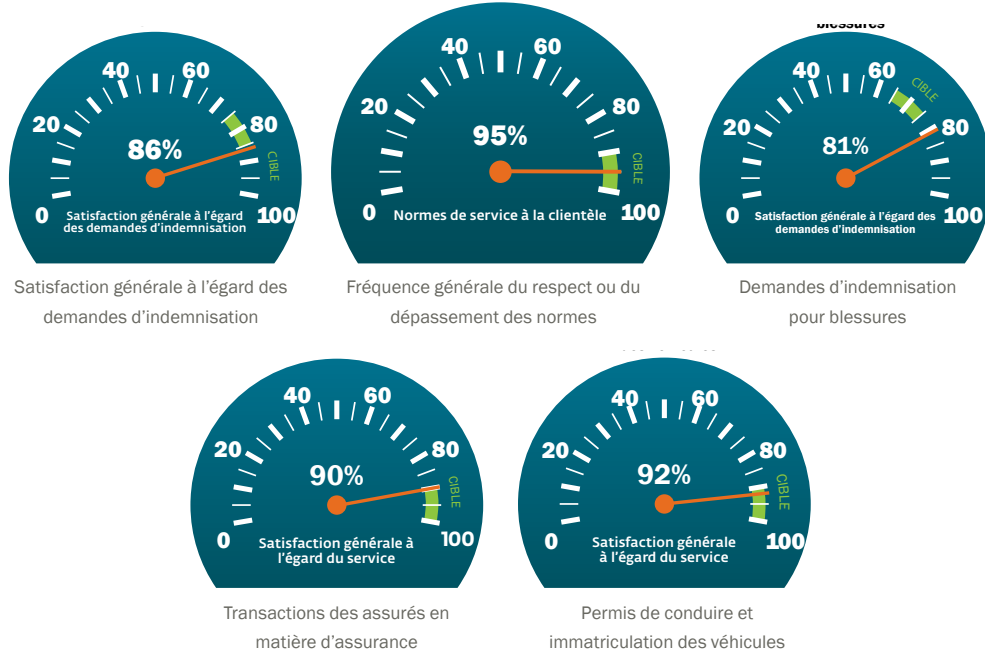
OBJECTIF 4

Offrir un service qui répond aux besoins et qui est équitable, courtois et pratique. La Société respectera des normes générales de service à la clientèle qui sont fondées sur les attentes des clients.

STRATÉGIES

- 4.1 Favoriser une philosophie de service centré sur le client.
- 4.2 Établir, publier et respecter des normes exhaustives de service à la clientèle pour nous-mêmes, nos courtiers, nos partenaires commerciaux et nos fournisseurs de services qui sont en contact avec nos clients.
- 4.3 Réagir promptement aux préoccupations légitimes exprimées par nos clients et y donner suite. Offrir des mécanismes d'appel internes et externes.

MESURES



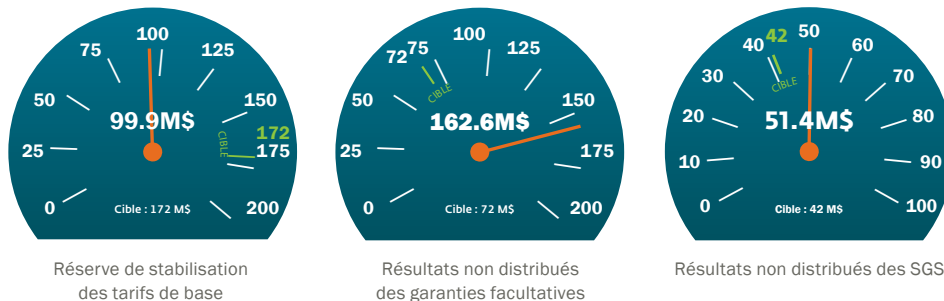
OBJECTIF 5

Maintenir les résultats non distribués et la Réserve de stabilisation des tarifs dans les fourchettes cibles établies.

STRATÉGIES

- 5.1 Maintenir notre stabilité financière en tarifiant adéquatement les primes, en améliorant les revenus de placements et en maintenant les résultats non distribués et la Réserve de stabilisation des tarifs dans les fourchettes cibles établies.
- 5.2 Déterminer et évaluer constamment la probabilité et l'ampleur des risques potentiels et agir explicitement pour éviter et réduire ces risques.
- 5.3 Élaborer des stratégies commerciales qui assurent la rentabilité de nos secteurs d'activité concurrentiels pour qu'ils profitent à tous les Manitobains.
- 5.4 Évaluer le risque financier de la Société conformément aux normes du secteur et fixer un niveau cible approprié pour les résultats non distribués et la Réserve de stabilisation des tarifs dans chaque secteur d'activité.

MESURES



OBJECTIF 6

Manitoba Public Insurance will offer an environment and career opportunities that will encourage employees to strive for excellence. Our people will be treated with respect and fairness and their contributions will be recognized.

STRATÉGIES

- 6.1 Entretenir une culture qui attire et retient une main-d'œuvre diversifiée à l'échelle de la Société. Éliminer les obstacles systémiques qui pourraient entraver notre progrès vers l'atteinte de ces buts.
- 6.2 Continuer de tenir compte des préoccupations exprimées par nos employés. Chercher particulièrement à fournir une orientation claire et à favoriser un style de gestion qui reflète nos valeurs et qui soutient l'engagement des employés envers l'organisation.
- 6.3 Utiliser des stratégies de gestion du changement qui s'appuient sur la communication, l'information et la formation des employés pour soutenir et faciliter les changements organisationnels.
- 6.4 Assurer une communication bidirectionnelle avec les employés qui soit efficace, informative et pertinente.

MESURES



Satisfaction des employés

OBJECTIF 7

Mener des initiatives de sécurité des conducteurs et des véhicules qui réduisent les risques et protègent les Manitobains, leurs rues et leurs quartiers. Les Manitobains se rendront compte que la Société vit sa mission.

STRATÉGIES

- 7.1 Élaborer une stratégie de sécurité routière fondée sur des preuves dans le but de réduire les accidents d'automobile, en utilisant une approche multidimensionnelle.
- 7.2 Veiller à ce que les Manitobains atteignent et maintiennent des normes établies de connaissances, de compétences et de comportement pour avoir accès aux routes du Manitoba.
- 7.3 Veiller à ce que les véhicules et les réparations de véhicules respectent les normes provinciales d'intégrité mécanique et à ce que les réparations soient effectuées conformément aux pratiques exemplaires les plus récentes du secteur.
- 7.4 Élaborer des stratégies et des initiatives qui appuient une surveillance continue de la performance des véhicules et des conducteurs afin que les routes du Manitoba demeurent sûres pour tout le monde.
- 7.5 Continuer de fournir un programme de cotes de conduite clair et compréhensible, qui récompense les conducteurs prudents et incite les conducteurs à risque à améliorer leur comportement au volant au moyen de tarifs d'assurance qui tiennent compte du risque qu'ils représentent sur la route.

MESURES



Soutien public à la sécurité routière

RÉSULTATS DES ACTIVITÉS

ENSEMBLE DE LA SOCIÉTÉ

Pendant la période de rapport, pour chaque dollar de produits gagnés après distribution de l'excédent, la Société a versé aux Manitobains 100 cents en prestations d'indemnisation. Les charges opérationnelles, y compris les frais liés à la réglementation et aux appels, ont coûté 12 cents par dollar de produits gagnés après distribution de l'excédent, tandis que les commissions aux courtiers et les impôts sur les primes ont coûté 10 cents. Cela se traduit par une perte technique de 22 cents, contrebalancée par des revenus de placements de 17 cents par dollar de produits. La Société a donc enregistré une perte nette de 5 cents pour chaque dollar de produits gagnés pendant l'exercice.

Exercice considéré et exercice précédent

En 2013-2014, la Société a connu une perte nette de 44,8 M\$, soit un résultat net inférieur de 9,9 M\$ à celui de l'exercice précédent. La baisse de 95,7 M\$ des résultats techniques, qui est principalement due à une hausse de 120,1 M\$ du coût des sinistres, a été compensée par un accroissement de 85,8 M\$ des revenus de placements par rapport à l'exercice antérieur.

Produits

En 2013-2014, le total des produits gagnés s'est élevé à 1,0 G\$, soit une hausse de 1,9 % sur 2012-2013. Le total des produits gagnés comprend un montant de 27,9 M\$ reçu de la Province du Manitoba dans le cadre de l'entente conclue avec le gouvernement provincial pour la prestation de services liés aux activités visées par la Loi sur les conducteurs et les véhicules.

Utilisation de chaque dollar de prime

Coût total des sinistres	1,00 \$	}	TOTAL DES PRODUITS GAGNÉS	1,00 \$
Charges opérationnelles, frais de réglementation et d'appel	0,12 \$		- TOTAL SINISTRES ET CHARGES	1,22 \$
Commissions des courtiers	0,07 \$		= PERTE TECHNIQUE	(0,22 \$)
Impôts sur les primes	0,03 \$		+ REVENUS DE PLACEMENTS	0,17 \$
			= PERTE NETTE	(0,05 \$)

La hausse de 67,6 M\$ au chapitre des sinistres avec dommages matériels est partiellement attribuable à une augmentation de 7 041 demandes de règlement pour collision, ou de 4,4 %. Le nombre est passé de 161 483 l'an dernier à 168 521 en 2013-2014. De plus, la gravité des sinistres avec dommages matériels s'est traduite par une augmentation totale de 48,5 M\$ en 2013-2014.

Changement climatique

Au Manitoba, le changement climatique est devenu synonyme d'inondations, d'incendies et de phénomènes atmosphériques violents, notamment de tempêtes de grêle et de neige, d'une ampleur croissante et imprévisible.

Pour la Société, les répercussions des phénomènes atmosphériques violents sont considérables. Les nombreuses tempêtes survenues pendant l'hiver de 2013-2014 se sont traduites par une hausse importante du nombre et de la gravité des collisions.

De plus, pendant 25 ans, de 1971 à 1996, la Société n'a jamais fait face à des coûts des sinistres causés par la grêle assez importants

Coût des sinistres

En 2005, une nouvelle méthode d'établissement des réserves a été adoptée pour les vieux sinistres non réglés relevant du Régime de protection contre les préjudices personnels (RPPP). Nous avons aujourd'hui huit années d'observation de l'évolution des choses sous cette méthode d'établissement des réserves pour les sinistres non encore réglés avec paiements périodiques continus. Cette observation montre une constance relative dans le développement périodique des demandes d'indemnisation depuis l'adoption de la nouvelle méthode en 2005.

En 2013-2014, le coût total des sinistres assumé par la Société s'est accru d'environ 121,1 M\$ par rapport à 2012-2013, pour s'établir à 1,0 G\$. La hausse a été principalement le fait de la hausse des sinistres survenus à 861,1 M\$, un montant supérieur de 114,6 M\$ à celui de l'exercice antérieur. De ce montant, les sinistres avec dommages corporels ont augmenté de 47,0 M\$, tandis que les sinistres avec dommages matériels ont augmenté de 67,6 M\$. Le nombre total de sinistres déclarés a augmenté de 636, passant de 287 105 en 2012-2013 à 287 741 en 2013-2014.

L'augmentation de 47,0 M\$ au chapitre des sinistres avec dommages corporels survenus est principalement due à une hausse nette de 75,7 M\$ au titre de la gravité et du volume des sinistres avec dommages corporels. La hausse est partiellement compensée par un montant de 4,8 M\$ au titre d'une matérialisation favorable des sinistres et d'une réduction de 23,7 M\$ du passif des sinistres avec dommages corporels découlant de l'utilisation d'une hypothèse de taux d'intérêt supérieur au moment de l'actualisation du passif.

pour nécessiter un recouvrement auprès de réassureurs. Or, depuis 1996, les conditions atmosphériques autrefois stables et régulières ont changé, obligeant la Société à faire quatre demandes auprès de ses réassureurs à la suite de violentes tempêtes de grêle.

Bien que nous n'ayons présenté aucune demande de règlement de réassurance en 2013-2014 en raison d'une importante tempête de grêle, les demandes d'indemnisation découlant des tempêtes de grêle ont contribué 23,5 M\$ au coût total des sinistres assumé par la Société. En 2012-2013, la Société avait engagé des frais de 23,7 M\$ pour des sinistres associés à la grêle.

Nous continuerons de surveiller la situation de près et de tenir compte des projections, qui annoncent une tendance continue aux conditions atmosphériques imprévisibles et variables.

Charges

Le total des charges a diminué de 5,8 M\$ par rapport à l'exercice précédent, pour atteindre 223,7 M\$. La baisse était principalement attribuable à des charges opérationnelles réduites pendant l'exercice

en raison de l'intégration continue par la Société des activités qui relèvent de la Loi sur conducteurs et les véhicules et à des investissements dans les améliorations du service à la clientèle rendues possibles par la fusion de 2004.

Revenus de placement

Le total des revenus de placements, après déduction des baisses de valeur et des frais de gestion des placements, s'est accru à 175,1 M\$, comparativement à 89,3 M\$ l'an dernier, soit une hausse de 96,1 %. La hausse de 85,8 M\$ s'explique principalement par des profits accrus des placements en actions. Veuillez consulter la note 6 des états financiers abrégés pour obtenir une ventilation des revenus de placements par type de placement.

C'est le ministre des Finances qui est responsable du placement des fonds que la Société met de côté pour les prestations d'indemnisation et autres obligations futures. Les revenus de placements réduisent les tarifs que les titulaires de police devraient payer autrement. La juste valeur totale du portefeuille de placements de la Société au 28 février 2014 était de 2,4 G\$, soit 123,7 M\$ ou 5,3 % de plus que l'année d'avant. Le portefeuille d'obligations, qui représente 63,3 % du portefeuille de placements, contient surtout deux types d'obligations :

- des obligations négociables, pour la plupart émises par le Manitoba et les autres provinces, y compris des obligations à taux variable (39,6 % de la valeur de marché totale du portefeuille);
- des obligations non négociables émises par des municipalités, des hôpitaux et des divisions scolaires du Manitoba et achetées par l'intermédiaire du ministère des Finances du Manitoba (23,7 %).

Le ministre des Finances, par l'intermédiaire du ministère, confie à quatre gestionnaires de placements externes le soin de gérer le portefeuille de titres de capitaux propres canadiens de la Société, qui représente 15,5 % de l'ensemble de son portefeuille de placements. Le portefeuille de la Société est aussi composé à 5,7 % de titres de capitaux propres américains, qui sont gérés passivement par un gestionnaire externe; la participation au marché des titres de capitaux propres américains se fait par le biais de deux fonds indiciels, iShares Russell 1000 Valeur et iShares Russell 2000 Valeur. Les placements à court terme représentent 3,8 % du fonds de placement; les placements en infrastructures comptent pour 2,0 % des placements, et les fonds communs de placements immobiliers représentent 7,9 %

du portefeuille et les investissements immobiliers directs, 1,6 % du portefeuille.

L'ensemble du portefeuille a enregistré un rendement de 8,0 % de sa valeur de marché durant l'exercice. Les obligations négociables ont rapporté 0,4 %, les obligations non négociables, 5,2 %, les obligations à taux variable, 1,7 %. Le portefeuille total des titres de capitaux propres de sociétés canadiennes a rapporté 22,7 %, tandis que les titres de capitaux propres de sociétés canadiennes à forte capitalisation ont rapporté 19,5 %, ceux de sociétés canadiennes à faible capitalisation, 41,4 %, et les titres de capitaux propres américains, 32,4 % en dollars canadiens. Sur une période de quatre ans, le portefeuille de placements a enregistré un rendement annualisé de 7,4 %.

RÉGIME D'ASSURANCE DE BASE

Exercice considéré et exercice précédent

En 2013-2014, les activités générales du régime d'assurance de base ont produit un résultat net de 69,2 M\$, soit un montant inférieur de 6,1 M\$ à celui de l'exercice précédent. La baisse de 81,4 M\$ des résultats techniques, qui est principalement due à une hausse de 91,9 M\$ du coût des sinistres, a été compensée par un accroissement de 75,4 M\$ de la part des revenus de placements par rapport à l'exercice antérieur.

Produits

Le nombre de polices en vigueur à la fin de l'exercice est passé de 1 026 164 à 1 045 281. Le total des produits gagnés a augmenté d'un montant net de 9,9 M\$ par rapport à l'exercice antérieur, pour s'inscrire à 785,1 M\$.

Coût des sinistres

Le coût total des sinistres s'est accru de 91,9 M\$ par rapport à l'an dernier, pour se chiffrer à 874,8 M\$. La majorité de l'accroissement du coût comprend une hausse de 22,0 M\$ pour les sinistres avec dommages corporels survenus, de 64,1 M\$ pour les sinistres avec dommages matériels survenus et de 6,0 M\$ des frais de règlement.

Le coût des sinistres avec dommages corporels survenus s'est accru de 22,0 M\$ en raison de frais de matérialisation des sinistres plus élevés que prévu, qui ont été compensés par la hausse des taux d'intérêt qui s'est traduite par une baisse du passif des sinistres avec dommages corporels. Le nombre de sinistres avec dommages corporels s'est accru de 1,5 %, pour passer de 17 110 à 17 367.

Sinistres avec dommages corporels

Exercices clos les 28 et 29 février

Type de sinistre*	2014	2013	2012	2011	2010
Décès	160	130	172	126	135
Lésions cérébrales**	178	246	276	146	66
Quadriplégie	1	2	6	2	6
Paraplégie	2	2	1	1	3
Fractures	707	771	849	705	754
Entorses et foulures***	5,669	4,821	3,980	3,198	—
Coup de fouet cervical	9,018	9,249	8,646	10,735	13,885
Ecchymoses et lacérations	953	975	1,072	1,366	801
Autres	679	914	1,593	907	1,021
Total	17,367	17,110	16,595	17,186	16,671

* En 2011, un nouveau système de gestion des sinistres avec dommages corporels est entré en vigueur; il classe les types de dommages corporels selon les codes de la classification internationale des maladies (CIM10).

** Selon la CIM10, les lésions cérébrales comprennent les commotions et la perte de conscience, qui n'étaient pas incluses dans cette catégorie avant 2011.

*** Avant 2011, les entorses et les foulures étaient comprises dans la catégorie du coup de fouet cervical.

Le coût des sinistres avec dommages matériels survenus a été plus élevé que l'an dernier, soit de 64,1 M\$. L'accroissement du nombre de demandes de règlement pour collision a haussé le coût des sinistres avec dommages matériels survenus à 374,1 M\$, soit une hausse de 55,5 M\$ par rapport à l'an dernier. Le nombre accru de collisions était principalement attribuable l'hiver rigoureux de 2013-2014. La gravité des sinistres avec dommages matériels s'est traduite par une augmentation totale de 35,4 M\$ en 2013-2014 pour le régime d'assurance de base.

Charges

Les charges du régime de base ont chuté de 127,8 M\$ l'an dernier à 127,1 M\$ en 2013-2014. La réduction est principalement attribuable à une baisse du coût des commissions liée à la rationalisation du processus de renouvellement.

Exercices clos les 28 et 29 février

Régime Autopac de base – Cinq derniers exercices (en milliers de dollars)

	2014 ⁽¹⁾	2013 ^{(1), (3)}	2012 ⁽¹⁾	2011 ⁽¹⁾	2010 ⁽²⁾
Primes émises	784,741	746,044	779,953	759,552	738,999
Sinistres survenus	747,435	661,288	612,037	333,071	515,788
Frais de règlement	114,552	108,587	109,760	97,182	84,012
Autres charges	139,964	140,794	137,669	137,976	140,221
Résultat net	(69,162)	(63,103)	22,278	283,855	87,773
Résultat net après distribution de l'excédent	(69,162)	(63,103)	8,158	(37,823)	87,773

⁽¹⁾ Normes internationales d'information financière.

⁽²⁾ Principes comptables généralement reconnus du Canada (PCGRG)

⁽³⁾ Résultats redressés pour les incidences de la norme IAS 19R.

GARANTIES FACULTATIVES

Exercice considéré et exercice précédent

Le secteur des garanties facultatives a déclaré un résultat net de 31,1 M\$ comparativement à 28,7 M\$ l'exercice précédent. La hausse de 2,4 M\$ du résultat net a été attribuable à une réduction de 1,0 M\$ des résultats techniques du secteur des garanties facultatives, qui a été compensée par une augmentation de 3,4 M\$ de sa part des revenus de placements.

Produits

Les produits gagnés tirés de la vente des produits du secteur des garanties facultatives se sont accrus de 5,2 M\$ pour atteindre 141,7 M\$. Tous les produits, y compris la vente de garanties de responsabilité civile, de réductions de franchise et de garanties pour perte de jouissance du véhicule, ont contribué à cette hausse.

Coût des sinistres

Le coût total des sinistres, qui comprend les prestations d'indemnisation ainsi que les frais de traitement des demandes, de prévention des sinistres et de sécurité routière, a augmenté de 2,4 M\$ pour se chiffrer à 73,2 M\$. Le coût des sinistres avec dommages matériels survenus a diminué de 1,9 M\$ ou de 3,2 %. La baisse a

Revenus de placements

La part des revenus de placements de la Société imputée au régime de base a été de 147,7 M\$, après déduction des baisses de valeur et des frais de gestion des placements. Il s'agit d'une hausse de 75,4 M\$ ou 104,2 % sur l'an dernier qui est principalement attribuable à des profits accrus sur les placements en actions.

Résultats non distribués

Au 28 février 2014, les résultats non distribués du régime de base totalisaient 99,9 M\$, comparativement à 169,0 M\$ (après redressement) au 28 février 2013.

Les résultats non distribués de 169,0 M\$ de 2012-2013 ont été redressés en raison de l'adoption de la Norme comptable internationale (IAS) 19R, qui s'est traduite par le retrait de la perte actuarielle sur l'évaluation des régimes de retraite du résultat net et son ajout à d'autres résultats étendus.

été compensée par une hausse de 5,0 M\$ du coût des sinistres avec dommages corporels survenus, principalement attribuable à une gravité accrue des blessures. Les frais de règlement ont chuté de 0,7 M\$ par rapport à l'an dernier.

Charges

Les charges liées à la vente de produits du secteur des garanties facultatives ont été de 49,7 M\$, une hausse de 3,8 M\$ par rapport à l'année précédente. Cette hausse est principalement attribuable à une réduction de 4,5 M\$ des charges opérationnelles, qui a été compensée par une augmentation du coût des commissions de 8,1 M\$ et des taxes sur les primes de 0,2 M\$.

Revenus de placements

La part des revenus de placements de la Société imputable au secteur des garanties facultatives, déduction faite des baisses de valeur et des frais de gestion des placements, a été de 12,3 M\$, soit 3,4 M\$ de plus que l'an dernier.

Résultats non distribués

Le total des résultats non distribués du secteur des garanties facultatives est composé des résultats non distribués tirés de la vente des produits du secteur. Au 28 février 2014, les résultats non

distribués du secteur des garanties facultatives se chiffraient à 162,6 M\$ comparativement à 134,4 M\$ l'année précédente, et le Fonds de développement du secteur des garanties facultatives était épuisé (6,7 M\$ pour l'exercice antérieur). Le niveau cible de capital pour le secteur des garanties facultatives est de 72,0 M\$ et il est fondé sur le rapport 2013 *Extension MCT* (test du capital minimum du secteur des garanties facultatives).

Entre 2007, année de constitution du Fonds de développement du secteur des garanties facultatives, et 2011, 91,7 M\$ ont été prélevés

Exercices clos les 28 et 29 février

Secteur des garanties facultatives – Cinq derniers exercices (en milliers de dollars)

	2014 ⁽¹⁾	2013 ^{(1), (3)}	2012 ⁽¹⁾	2011 ⁽¹⁾	2010 ⁽²⁾
Primes émises	134,470	133,477	126,300	121,118	118,985
Sinistres survenus	60,052	56,953	50,991	57,259	57,863
Frais de règlement	11,974	12,505	16,505	9,990	9,285
Autres charges	50,843	47,183	48,540	39,250	35,703
Résultat net	31,124	28,724	21,837	25,199	27,534

¹ Normes internationales d'information financière.

² Principes comptables généralement reconnus du Canada (PCGRC).

³ Résultats redressés pour les incidences de la norme IAS 19R.

SERVICES DE GARANTIES SUPPLÉMENTAIRES POUR RISQUES SPÉCIAUX

Exercice considéré et exercice précédent

Les services de garanties supplémentaires pour risques spéciaux (SGS) ont déclaré une perte nette de 6,9 M\$, soit une baisse de 17,3 M\$ par rapport à l'exercice précédent. La perte est attribuable à une chute de 22,0 M\$ des résultats techniques, en raison principalement d'une hausse de 25,9 M\$ du coût des sinistres, qui a été compensée par une augmentation de 4,7 M\$ des revenus de placements.

Produits

Le total des produits gagnés en 2013-2014 a été de 57,3 M\$ comparativement à 54,4 M\$ l'exercice antérieur. Les ventes de produits des SGS qui comprennent les assurances de responsabilité civile, de cargaison et de dommages matériels des grandes entreprises de camionnage, ont affiché une croissance de 5,3 % par rapport à l'an dernier.

Coût des sinistres

Le coût total des sinistres est passé de 35,4 M\$ en 2012-2013 à 61,3 M\$ en 2013-2014. Les sinistres liés à la responsabilité civile et à la cargaison ont augmenté de 20,1 M\$ en raison de l'accroissement du volume et de la gravité des sinistres.

Exercices clos les 28 et 29 février

Services de garanties supplémentaires pour risques spéciaux – Cinq derniers exercices (en milliers de dollars)

	2014 ⁽¹⁾	2013 ^{(1), (3)}	2012 ⁽¹⁾	2011 ⁽¹⁾	2010 ⁽²⁾
Primes émises	58,781	56,750	53,287	49,054	48,245
Sinistres survenus	53,650	28,241	38,822	28,080	40,547
Frais de règlement	6,037	5,756	6,060	3,685	4,151
Autres charges	14,199	16,558	14,489	11,519	10,799
Résultat net	(6,928)	10,361	(2,192)	10,416	(685)

⁽¹⁾ Normes internationales d'information financière.

⁽²⁾ Principes comptables généralement reconnus du Canada (PCGRC).

⁽³⁾ Résultats redressés pour les incidences de la norme IAS 19R.

des résultats non distribués du secteur des garanties facultatives (33,3 M\$) et des services de garanties supplémentaires pour risques spéciaux (58,4 M\$) afin de financer les projets du Fonds de développement du secteur des garanties facultatives entrepris pour optimiser les possibilités offertes par l'intégration de la Division des permis et immatriculations à la Société en 2004. Le Fonds a été abandonné au 28 février 2014. Des renseignements supplémentaires se trouvent aux notes 3 et 20 afférentes aux états financiers audités de 2013-2014 de la Société, qui sont publiés sur le site Web mpi.mb.ca.

Les sinistres avec dommages matériels ont augmenté de 33,3 % ou de 5,4 M\$, comparativement à l'an dernier. Les frais de règlement, de prévention des sinistres et de sécurité routière ont augmenté de 0,3 M\$ par rapport à l'exercice précédent.

Charges

Les charges des services de garanties supplémentaires pour risques spéciaux ont chuté de 15,0 M\$ à 14,2 M\$ en raison d'une réduction de 0,5 M\$ des charges opérationnelles et de 0,3 M\$ du coût des commissions.

Revenus de placements

La part des revenus de placements de la Société attribuable aux SGS, après déduction des baisses de valeur et des frais de gestion des placements, a affiché une hausse de 4,7 M\$ pour se chiffrer à 11,3 M\$ comparativement à l'exercice précédent.

Résultats non distribués

Les résultats non distribués des SGS proviennent des activités annuelles de ce secteur. Au 28 février 2014, les résultats non distribués se chiffraient à 51,5 M\$, comparativement à 55,0 M\$ l'an dernier. Le niveau cible de capital pour les SGS est de 42,0 M\$ et il est fondé sur le rapport 2013 *SRE MCT* (test du capital minimum des services de garanties supplémentaires pour risques spéciaux).

ACTIVITÉS VISÉES PAR LA LOI SUR LES CONDUCTEURS ET LES VÉHICULES

Exercice considéré et exercice précédent

Les activités visées par la *Loi sur les conducteurs et les véhicules* ont enregistré un résultat net de 0,1 M\$ en 2013-2014, comparativement à une perte nette de 10,9 M\$ l'exercice précédent. Les coûts des projets associés aux initiatives d'amélioration ont contribué 2,6 M\$ aux charges opérationnelles des activités visées par la Loi. Ces coûts sont recouverts du Fonds de développement du secteur des garanties facultatives qui a été épuisé à la fin de l'exercice 2013-2014.

Produits

Le gouvernement provincial offre à la Société un financement qui couvre le coût des activités administratives liées à la Loi sur les conducteurs et les véhicules. En 2013-2014, la Société a reçu 27,9 M\$ de la Province du Manitoba et a déclaré 0,9 M\$ en frais de gestion et autres produits, ce qui a donné des produits globaux de 0,4 M\$ supérieurs à ceux de l'exercice précédent.

Charges

Les charges des activités visées par la Loi sur les conducteurs et les véhicules, soit 32,5 M\$, ont diminué de 8,4 M\$ par rapport aux 40,9 M\$ de l'exercice antérieur, principalement en raison d'une réduction des coûts des projets. Les charges opérationnelles après déduction des coûts des projets se chiffraient à 28,9 M\$, en baisse de 6,1 M\$ par rapport aux mêmes charges l'an dernier. Le montant des charges opérationnelles est alloué aux activités visées par la Loi qui représentent leur part des charges communes telles que la contribution aux services communs (ressources humaines, finances, Bureau de protection contre les pratiques discriminatoires, soutien des systèmes d'entreprise et soutien aux TI) qui soutiennent les activités liées au régime d'assurance de base, aux garanties facultatives, aux services de garanties supplémentaires pour risques spéciaux et à la Loi sur les conducteurs et les véhicules. Les charges sont allouées en conformité avec une politique d'allocation officielle et structurée qui a été élaborée en 2011. Les auditeurs externes ont accepté la politique et la Régie des services publics a approuvé son utilisation à des fins d'établissement des tarifs du régime Autopac de base. Le modèle intégré de prestation des services de la Société assure de façon efficace que le coût de la prestation des services ci-dessus est plus faible que si chaque service était offert de manière autonome. Les charges allouées ont diminué de 2,1 M\$ par rapport à l'an dernier.

Revenus de placements

La part des revenus de placements de la Société attribuable aux activités visées par la Loi sur les conducteurs et les véhicules, déduction faite des baisses de valeur et des frais de gestion des placements, a augmenté de 2,2 M\$ par rapport à l'an dernier pour s'inscrire à 3,8 M\$.

GESTION DES RISQUES

Comme toute entreprise, la Société d'assurance publique du Manitoba assume des risques dans ses activités, qu'elle doit gérer efficacement afin d'atteindre ses buts.

Le comité d'audit du conseil d'administration veille à ce que des processus d'évaluation des risques et des mesures de contrôle soient en place à l'échelle de la Société pour déterminer et réduire ces risques. Le comité d'audit surveille également de façon continue les risques auxquels la Société est exposée.

La direction est responsable de l'élaboration, de la mise à jour et de l'application du cadre de gestion des risques de la Société, qui comprend :

- la détermination des risques et l'évaluation de leur incidence si aucune mesure de réduction n'était prise;
- des procédures de surveillance des risques;
- des processus et mesures de contrôle pour gérer et réduire les risques;
- les risques qui demeurent après l'action de la direction.

Le cadre garantit une approche uniforme de la gestion des risques et une compréhension commune des risques et de leur réduction à l'échelle de la Société. Les risques sont classés en fonction des sept objectifs stratégiques généraux de la Société.

Le processus de gestion des risques est fortement axé sur l'objectif 1 : Les tarifs, en moyenne, seront plus bas que ceux demandés par les sociétés d'assurance privées pour des garanties et un service comparables.

Les principaux éléments de réduction des risques sont :

- le maintien d'une réserve pour sinistres non réglés adéquate;
- le maintien d'une Réserve de stabilisation des tarifs adéquate;
- la gestion des placements;
- des stratégies de prévention des sinistres;
- des stratégies de contrôle des règlements;
- des processus informatiques.

SINISTRES NON RÉGLÉS

La Société maintient des provisions pour sinistres non réglés, qui sont actualisées, afin de couvrir ses obligations futures dans ce domaine. La Société établit des provisions pour le développement futur des sinistres qui ont été déclarés et fait des estimations pour ceux qui pourraient être survenus, mais n'ont pas encore été déclarés.

Dans le cas de blessures graves, seule une petite partie de l'indemnisation totale est versée la première année. À mesure que le temps passe et que nous obtenons plus de renseignements, nous révisons nos estimations pour tenir compte des prévisions les plus actuelles du coût des sinistres.

Comme le montant total versé pour tout sinistre individuel peut être différent de la réserve initiale, la Société réexamine la suffisance de ces réserves tous les trimestres. Les rajustements, s'il y a lieu, sont calculés par l'actuaire de la Société. L'actuaire externe nommé par la Société procède aussi à une évaluation indépendante des réserves deux fois par année.

L'auditeur externe examine lui aussi la suffisance des réserves dans le cadre de son audit annuel des résultats financiers de la Société. Ce processus sert à réduire le risque d'inexactitude des réserves pour sinistres non réglés.

Pour toutes les sociétés d'assurance, les indemnisations pour dommages corporels de longue durée constituent la source la plus importante de variabilité dans l'estimation des coûts définitifs d'une année à l'autre. Cette variabilité et cette volatilité sont liées aux événements qui surviennent entre la date de déclaration du sinistre et le règlement définitif de la demande. Par conséquent, les sinistres qui se règlent rapidement, comme les dommages matériels, sont

généralement plus raisonnablement prévisibles que les sinistres dont le règlement est long, comme ceux qui relèvent du Régime de protection contre les préjudices personnels (RPPP) ou qui ont trait à la responsabilité civile. Pour la Société, les facteurs tels que l'effet des tendances inflationnistes et la variation des taux d'intérêt contribuent à cette variabilité. Nous gérons notre portefeuille de placements de manière à réduire cette variabilité potentielle.

La détermination de la provision pour sinistres non réglés, y compris les frais d'expertise, se fonde sur le jugement, l'analyse des tendances historiques des sinistres, les taux de rendement des placements et les prévisions relatives au développement des demandes d'indemnisation. L'établissement de cette provision s'accompagne inévitablement de risques qui pourraient entraîner un écart, parfois substantiel, entre les résultats réels et les meilleures estimations.

RÉSERVE DE STABILISATION DES TARIFS

La Société établit et gère une Réserve de stabilisation des tarifs afin de protéger les automobilistes contre des hausses de tarifs rendues nécessaires par des pertes inattendues causées par des événements ou facteurs non récurrents.

Les résultats non distribués du régime d'assurance de base comprennent la Réserve de stabilisation des tarifs et les résultats non distribués qui excèdent la Réserve. Le montant visé présentement par le conseil d'administration de la Société pour la Réserve est de 172,0 M\$ et il est fondé sur le rapport d'examen dynamique de suffisance du capital de 2013 pour le régime de base. Dans son rapport, l'actuaire en chef de la Société a conclu qu'il faudrait une Réserve minimale de 172,0 M\$ pour assurer une situation financière satisfaisante au régime d'assurance de base. Un montant inférieur à 172,0 M\$ se traduirait par une opinion d'« insuffisance » parce qu'il y aurait des scénarios défavorables plausibles où le passif est supérieur à l'actif.

En 2010, la Société a commencé à avoir recours au montant maximum ciblé par la Régie des services publics pour la Réserve de stabilisation des tarifs dans les demandes d'approbation de ses tarifs pour l'établissement de ces derniers. La Régie a établi le montant cible de la Réserve du régime d'assurance de base à des fins d'établissement des tarifs à entre 10 % et 20 % des primes souscrites. Vingt pour cent des primes souscrites en 2013 correspondent à un montant de 156,9 M\$.

PLACEMENTS

Conformément au paragraphe 12(1) de la Loi sur la Société d'assurance publique du Manitoba, le ministre des Finances est responsable des placements de la Société. Le ministre a confié au ministère des Finances la gestion opérationnelle du fonds. La Société, par l'intermédiaire du comité des placements du conseil, et le ministère font conjointement des recommandations au ministre sur les politiques et les stratégies à suivre pour maximiser le rendement, réduire le plus possible la volatilité et diminuer les risques. Par exemple, étant donné que le passif des sinistres non réglés de la Société est sensible à l'inflation, des placements qui sont eux-mêmes sensibles à l'inflation,

comme les biens immobiliers et les infrastructures, font partie du portefeuille. Le comité des placements a effectué des études de sa gestion actif-passif pour s'assurer que la composition choisie de son actif est compatible avec le profil du passif de la Société. Une description complète de ces risques et des stratégies de réduction des risques figure dans les notes afférentes aux états financiers audités de 2013-2014 (note 29), que l'on trouve sur le site Web de la Société (mpi.mb.ca).

STRATÉGIES DE PRÉVENTION DES SINISTRES

Dans le cadre de sa stratégie de prévention des sinistres, la Société joue un rôle de premier plan dans la lutte contre le vol de véhicules et les fraudes à l'assurance au Manitoba.

Stratégies de lutte contre le vol de véhicules

La Société a fait des progrès appréciables dans la réduction des crimes relatifs aux véhicules et elle demeure engagée à réduire au minimum ces crimes coûteux. Depuis 2004, soit tout juste avant que la Société mette en œuvre ses initiatives contre le vol de véhicules, les vols de voitures à Winnipeg ont chuté de 85 %. Le nombre combiné de vols et de tentatives de vol dans l'ensemble de la province demeure à son niveau le plus bas depuis 1992 et il a baissé de 84 % depuis 2006, année où ce total combiné a atteint son maximum.

Le succès de la Société continue d'être attribuable en grande partie à deux initiatives différentes, mais complémentaires : la Stratégie d'élimination des vols de véhicules à Winnipeg et le Programme de promotion des dispositifs antidémarrage. La Stratégie englobe un éventail d'efforts d'application de la loi, d'élimination et d'intervention, tandis que le Programme continue de financer l'installation de dispositifs d'immobilisation approuvés du marché secondaire dans les véhicules les plus à risque d'être volés.

Section des enquêtes spéciales

La Section des enquêtes spéciales est un élément clé de la stratégie de prévention des sinistres de la Société. Elle fait enquête sur les sinistres suspects qui exposent la Société à des risques financiers et à la fraude. Des enquêteurs spécialisés mènent des enquêtes sur les demandes d'indemnisation qui peuvent être présentées à la suite d'un incendie criminel, d'une fraude, d'un vol d'automobile, d'activités criminelles organisées ou d'autres circonstances suspectes. La section travaille en collaboration avec les autres services de la Société et avec les organismes de police et le procureur de la Couronne.

En outre, la Section des enquêtes spéciales révisé constamment ses politiques et ses procédures afin de prévenir les activités criminelles et de repérer les sinistres suspects à des fins de recouvrement.

Comptes spéciaux et subrogation

The Special Accounts and Subrogation department (SAS) acts to secure, preserve and enforce the Corporation's rights of recovery through its various services, such as subrogation, litigation and collections. The goal of maximizing recovery – and thereby minimizing claims loss – requires SAS to work closely with other internal departments on claims recoveries and with police agencies and Crown prosecutors to secure court-ordered restitution on criminal recoveries.

Last year, SAS activity resulted in \$9.1 million in recoveries for the Corporation.

STRATÉGIES DE CONTRÔLE DES RÈGLEMENTS

Nos mesures de contrôle des coûts dans le domaine de la gestion des sinistres comprennent notamment :

- la gestion d'un programme d'agrément pour le secteur de la réparation des véhicules afin de garantir des réparations sûres et de haute qualité à un coût raisonnable; les ateliers de réparation et les techniciens qui y travaillent doivent respecter des normes relatives aux installations, à l'équipement et à la formation annuelle des techniciens;
- l'offre de programmes de formation de grande qualité au secteur de la réparation des véhicules afin que les réparations soient effectuées par des techniciens bien formés qui respectent des normes élevées et utilisent des technologies à jour;
- le recours à un logiciel de conformité des estimations pour assurer l'application uniforme et exacte des règles d'estimation afin que seules les réparations nécessaires soient effectuées;
- l'utilisation de pièces du marché secondaire et de pièces recyclées pour les réparations de véhicules;
- des prix réduits pour le remplacement de glace;
- le recouvrement du coût des sinistres auprès des autres assureurs et des parties responsables (subrogation);
- un travail en équipe pour la gestion des sinistres avec dommages corporels en vue d'aider les personnes à se rétablir aussi complètement que possible.

Chaque année, ces mesures produisent des économies importantes qui sont transmises directement aux assurés sous forme de primes d'assurance réduites. Par exemple, les ventes et les soumissions liées aux véhicules récupérables ont entraîné des économies de près de 33,9 M\$. Ces économies sont transmises directement aux clients sous forme de primes d'assurance réduites.

Optimisation des technologies de l'information

La Société dépend de systèmes de qualité fortement intégrés pour répondre à la clientèle et s'acquitter de son mandat prescrit par la loi. Tout en nous concentrant sur la compression des coûts, nous devons nous assurer sans cesse que l'infrastructure des systèmes de la Société fonctionne le plus efficacement possible. Les applications et l'infrastructure sous-jacente doivent être à jour et bénéficier d'un soutien adéquat.

En ce qui concerne la protection de notre capacité continue de desservir nos clients, nous adoptons des processus et des protocoles pour assurer la continuité des activités, au lieu de l'approche antérieure de « reprise après catastrophe » et nous continuons d'améliorer notre

capacité dans ce domaine. Par le biais de l'optimisation des centres informatiques, nous créons un environnement de « disponibilité élevée » où les systèmes de secours continuent de fonctionner avec des renseignements courants provenant d'un deuxième site en cas de catastrophe ou de perte d'exploitation et nous pourrions ainsi offrir un service à la clientèle amélioré à l'aide de systèmes plus disponibles et fiables, tout en réalisant des économies de coûts.

Continuité des activités

L'objectif de notre Programme de gestion de la continuité des activités est l'élaboration de plans et de réactions d'entreprise qui assurent la poursuite du service à la clientèle en cas de perturbation des activités. Le Programme traite des interventions d'urgence, de la gestion des crises, de la continuité des activités, de la continuité des services de technologie de l'information, des réactions aux catastrophes, aux urgences et aux pandémies, et des processus utilisés pour assurer une disponibilité opérationnelle continue. Le Programme se concentre sur l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan de continuité des activités de la Société en s'appuyant sur une compréhension approfondie de nos produits et de nos services, de notre main-d'œuvre, de nos processus de prestation des services et de notre technologie.

La continuité des activités comprend la planification, la prévention, la préparation et une approche proactive des interventions en cas de crise et de l'exécution des opérations. La pratique de la continuité des activités reconnaît la nécessité de la continuité, plutôt que celle de la reprise. Une telle approche tire parti des aspects préventifs et proactifs de la continuité des activités qui offrent des services continus pendant les périodes de perturbation des activités, au lieu de mettre l'accent sur la suspension et la reprise des activités.

PERSPECTIVES

Tarifs Autopac de base

En vertu de la Loi sur l'examen public des activités des corporations de la Couronne et l'obligation redditionnelle de celles-ci, la Société d'assurance publique du Manitoba est tenue de soumettre une demande d'approbation de ses tarifs Autopac de base à la Régie des services publics. Elle présente habituellement sa demande en juin de chaque année pour l'exercice débutant en mars de l'année suivante.

Le 14 juin 2013, la Société d'assurance publique du Manitoba a soumis à la Régie des services publics sa demande d'approbation des tarifs de son régime d'assurance de base qui devaient entrer en vigueur le 1er mars 2014. La Société a recommandé une augmentation générale de 1,8 % des tarifs du régime d'assurance de base par rapport à l'année antérieure. Le 16 décembre 2013, la Régie a ordonné une augmentation générale de ces tarifs de 0,9 %. Lorsqu'elle sera entièrement mise en œuvre, la réduction du pourcentage d'augmentation diminuera de 8 M\$ les recettes de la Société. Cela ne tient pas compte des incidences de la réduction des tarifs demandés en 2012-2013, lorsque la Régie a ordonné une réduction supplémentaire de 1,2 %, qui s'est ajoutée à la réduction de 6,8 % demandée par la Société. Cette décision a réduit les recettes de la Société de 10 M\$ pour donner une baisse totale de 18 M\$ des recettes de la Société.

Résultat net du régime Autopac de base

Les premières indications montrent la poursuite des tendances qui ont mené aux pertes observées en 2012-2013 et en 2013-2014. La

fréquence des collisions observée au Manitoba semble revenir à une tendance à la hausse à long terme. Le mauvais temps continu au cours du printemps 2014 a accru la fréquence des collisions. Combinée avec l'accroissement du coût des réparations, la fréquence des collisions exercera des pressions sur le résultat net du régime de base en 2014-2015.

Bien que les facteurs qui ont eu des incidences négatives sur les revenus de placements en 2012-2013 semblent avoir connu une amélioration en 2013-2014, le fonds de placement sera géré pour atteindre le rendement le plus élevé possible, tout en affichant des niveaux raisonnables de tolérance au risque.

Résultat net des autres secteurs d'activité

Le secteur des garanties facultatives et les services de garanties supplémentaires pour risques spéciaux devraient réaliser un profit, et les activités courantes liées à l'administration de la Loi sur les véhicules et les conducteurs devraient continuer de générer un résultat net limité afin de réapprovisionner les résultats non distribués du secteur des garanties facultatives utilisés pour financer les coûts de lancement de la carte d'identité Plus, du permis de conduire Plus et de la carte d'identité du Manitoba.

Répartition des coûts

Dans le cas des entreprises ayant des activités assujetties à la réglementation des tarifs et d'autres qui ne le sont pas, les autorités réglementaires utilisent les méthodes de répartition des coûts pour déterminer comment les coûts sont imputés aux activités réglementées.

Pendant de nombreuses années, la Société a réparti ses charges opérationnelles entre ses trois secteurs d'assurance selon une méthode de répartition des coûts qui avait été vérifiée et approuvée par la Régie des services publics.

Après la fusion de la Société et de la Division des permis et immatriculations, la Société et la Régie ont toutes les deux convenu que la méthode approuvée devait être réexaminée. À cette fin, la Société a demandé à Deloitte de réaliser une étude sur une nouvelle répartition des coûts, dont les résultats ont été approuvés par le conseil d'administration en juin 2009.

Dans son ordonnance 161/09, la Régie a jugé que le rapport de Deloitte sur la méthode de répartition des coûts et les preuves apportées par le représentant de Deloitte étaient plausibles et valables pour l'établissement d'une formule révisée de répartition des coûts pour la Société. La Régie a ordonné à la Société de poursuivre ses recherches sur la méthode proposée et de l'inclure pour considération dans sa requête tarifaire générale pour 2011. Cette analyse plus poussée a été effectuée. Dans son ordonnance 145/10, cependant, la Régie a entériné la nouvelle méthode, mais n'a pas approuvé son emploi pour la tarification.

Dans son ordonnance 157/12, la Régie a approuvé la mise en œuvre de la nouvelle méthodologie de répartition des coûts à des fins d'établissement des tarifs. La requête tarifaire générale de 2014 et des années subséquentes calculera donc les tarifs requis du régime d'assurance de base en tenant compte de la nouvelle méthodologie de répartition. La même méthodologie, qui utilise un pourcentage des sinistres survenus nets pour répartir les frais de règlement dans le secteur des activités d'assurance, a été utilisée pour produire les états financiers des activités d'assurance obligatoire universelle de 2013-2014, ainsi que les prévisions qui font partie de la requête tarifaire générale de 2015. Étant donné que le coût des sinistres survenus nets qui sont couverts par le régime Autopac de base augmente en raison de la fréquence et de la gravité accrues des sinistres, les frais de règlement alloués au régime de base augmenteront. Cela se traduira par une pression accrue sur les tarifs du régime d'assurance de base.

Sécurité routière

La Société a une compréhension unique des questions de sécurité routière en raison de son expérience et de sa connaissance des conducteurs, de leurs demandes d'indemnisation et de leurs comportements en matière de sécurité.

La sécurité routière revêt de nombreux aspects. Le Programme d'enseignement de la conduite automobile à l'école est l'un de nos composants clés en matière d'éducation. Chaque année, il attire plus de 12 000 nouveaux jeunes conducteurs. Les parents du Manitoba comptent sur la Société pour enseigner les règles de conduite à leurs enfants dans le cadre de ce programme de formation.

Nos collectivités continuant de croître, la Société d'assurance publique du Manitoba est consciente de la nécessité d'adopter de nouvelles approches, de nouveaux programmes d'études et de nouvelles technologies pour répondre aux besoins des conducteurs manitobains.

Pour les prochaines années, nous sommes déterminés à élaborer un programme d'enseignement de la conduite à l'école inclusif et de catégorie mondiale et à améliorer les possibilités de formation des conducteurs pour les nouveaux arrivants au Manitoba et les Manitobains résidant dans les collectivités du Nord qui participent à des programmes de formation au travail.



ÉTATS FINANCIERS ABRÉGÉS

Pour l'exercice terminé le 28 février 2014

These Financial Statements are not audited. The February 28, 2014 audited statements are available at mpi.mb.ca or upon request.

ÉTATS FINANCIERS ABRÉGÉS

ÉTAT ABRÉGÉ DE LA SITUATION FINANCIÈRE

Au 28 février (État non audité – en milliers de dollars canadiens)	Notes	2014	2013 Restated
Actifs			
Trésorerie et placements	5	1,695,988	1,551,879
Placements en titres de capitaux propres	5	519 705	562 229
Biens de placement	5	231 232	209 087
Montant à recevoir d'autres assureurs		4 080	1 002
Créances clients		334 137	321 293
Charges payées d'avance		1 049	1 034
Coûts d'acquisition différés		24 742	26 312
Part des réassureurs dans les primes non acquises		61	69
Part des réassureurs dans les sinistres non réglés		24 741	33 732
Biens et équipement		123 850	126 883
Coûts de développement différés		68 586	47 613
		3 028 171	2 881 133
Passifs			
Montant à verser à d'autres assureurs		1 934	1 788
Dettes fournisseurs et charges à payer		63 026	58 227
Obligation découlant du contrat de location-finance- ment		4 425	4 482
Primes non acquises et frais		497 811	474 977
Provision pour avantages sociaux de l'exercice		21 800	21 501
Provision pour avantages sociaux futurs		333 138	332 155
Provision pour sinistres non réglés	4	1 708 714	1 558 024
		2 630 848	2 451 154
Capitaux propres			
Résultats non distribués			
Résultats non distribués du régime de base			
Réserve de stabilisation des tarifs		99 878	149 800
Résultats non distribués		-	19 240
		99 878	169 040
Résultats non distribués hors régime de base			
Réserves de capital		114 000	72 000
Résultats non distribués		106 594	117 557
Fonds de développement du secteur des garanties facultatives		-	6 723
		220 594	196 280
		320 472	365 320
Cumul des autres éléments du résultat global		76 851	64 659
Total des capitaux propres		397 323	429 979
		3 028 171	2 881 133

Les notes afférentes font partie intégrante des états financiers.

État abrégé des résultats d'exploitation

Pour les exercices clos le 28 février

(État non audité – en milliers de dollars canadiens)

Notes

	2014	2013
		Restated
Produits gagnés		
Primes brutes émises	995 556	948 818
Primes cédées aux réassureurs	(17 564)	(12 547)
Primes nettes émises	977 992	936 271
Augmentation (diminution) des primes brutes non acquises	(21 634)	7 910
Augmentation (diminution) de la part des réassureurs dans les primes non acquises	(8)	(3 271)
Primes nettes acquises	956 350	940 910
Frais de gestion et autres produits	28 701	25 577
Montant recouvré pour les activités visées par la Loi sur les conducteurs et les véhicules	27 900	27 900
Total des produits gagnés	1 012 951	994 387
Coût des sinistres		
Sinistres survenus directs	866 018	754 404
Sinistres survenus cédés aux réassureurs	(4 880)	(7 922)
Sinistres survenus nets	861 138	746 482
Frais de règlement	132 564	126 848
Prévention des sinistres/Sécurité routière	15 558	15 881
Total du coût des sinistres	1 009 260	889 211
Charges		
Charges opérationnelles	115 840	124 828
Commissions	74 813	72 491
Impôts sur les primes	29 218	28 702
Réglementation/Appels	3 791	3 424
Total des charges	223 662	229 445
Résultat technique	(219 971)	(124 269)
Revenus de placements	175 123	89 330
Résultat net provenant des activités générales	(44 848)	(34 939)

État abrégé du résultat global

Pour les exercices clos le 28 février

(État non audité – en milliers de dollars canadiens)

Notes

	2014	2013
		(après redressement)
Résultat net provenant des activités générales	(44 848)	(34 939)
Autres éléments du résultat global		
Profits (pertes) latents sur actifs disponibles à la vente	108 970	53 814
Gain pour les avantages sociaux futurs	16 216	(13 149)
Reclassement des profits (pertes) nets réalisés liés aux actifs disponibles à la vente	(112 994)	(7 374)
Autres éléments du résultat global pour la période	12 192	33 291
Total du résultat global	(32 656)	(1 648)

Les notes afférentes font partie intégrante des états financiers.

État abrégé des variations des capitaux propres (après redressement)

(En milliers de dollars canadiens)	RÉGIME DE BASE		HORS RÉGIME DE BASE			SOCIÉTÉ		
	Réserve de stabilisation des tarifs (RST)	Résultats non distribués (RB-RND)	Réserve de capital (HRB-RC)	Résultats non distribués (HRB-RND)	Fonds de développement du secteur des garanties facultatives (FDSGF)	Résultats non distribués	Cumul des autres éléments du résultat global	Capitaux propres
Solde redressé au 1er mars 2012	155 700	76 443	72 000	75 347	20 769	400 259	31 368	431 627
Résultat net redressé après distribution de l'excédent pour l'exercice	-	(63 103)	-	28 164	-	(34 939)	-	(34 939)
Autres éléments redressés du résultat global pour l'exercice	-	-	-	-	-	-	33 291	33 291
Transfert entre RST et RB- RND	(5 900)	5 900	-	-	-	-	-	-
Transfert entre HRB-RND et FDSGF	-	-	-	14 046	(14 046)	-	-	-
Solde redressé au 28 février 2013	149 800	19 240	72 000	117 557	6 723	365 320	64 659	429 979
Résultat net après distribution de l'excédent pour l'exercice	-	(69 162)	-	24 314	-	(44 848)	-	(44 848)
Autres éléments du résultat global pour l'exercice	-	-	-	-	-	-	12 192	12 192
Transfert entre RST et RB-RND	(49 922)	49 922	-	-	-	-	-	-
Transfert entre HRB-RC et HRB-RND	-	-	42 000	(42 000)	-	-	-	-
Transfert entre HRB-RND et FDSGF	-	-	-	6 723	(6 723)	-	-	-
Solde au 28 février 2014	99 878	-	114 000	106 594	-	320 472	76 851	397 323

Les notes afférentes font partie intégrante des états financiers.

État abrégé des flux de trésorerie

Pour les exercices clos le 28 février

(État non audité – en milliers de dollars canadiens)

	Notes	2014	2013 Restated
Flux de trésorerie liés aux activités opérationnelles :			
Résultat net provenant des activités générales		(44 848)	(34 939)
Éléments sans effet de trésorerie :			
Amortissement des biens et de l'équipement		6 552	6 742
Amortissement des coûts de développement différés		8 847	8 847
Amortissement de l'escompte et de la prime sur obligations		2 607	5 872
Profit sur la vente de placements		(108 901)	(24 422)
Perte latente sur obligations à la juste valeur par le biais du résultat net		15 792	9 075
Profit latent sur placements en biens immobiliers		(19 918)	(18 915)
Profit latent sur placements en infrastructures		(1 591)	(1 035)
Baisse de valeur des placements disponibles à la vente		1 194	3 957
		(140 266)	(44 818)
Variation nette des soldes des éléments sans effet de trésorerie :			
Montant à recevoir d'autres assureurs		(3 078)	1 542
Créances clients et charges payées d'avance		(12 859)	(17 177)
Coûts d'acquisition différés		1 570	14 235
Part des réassureurs dans les primes non acquises et les sinistres non réglés		8 999	829
Montant à payer à d'autres assureurs		146	(4 002)
Dettes fournisseurs et charges à payer		4 798	378
Primes non acquises et frais		22 834	(4 615)
Provision pour avantages sociaux de l'exercice		299	392
Provision pour avantages sociaux futurs		17 199	17 744
Provision pour sinistres non réglés		150 691)	72 579
		190 600	81 905
		50 334	37 087
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement :			
Achat de placements		(1 732 472)	(968 030)
Produit de la vente de placements		1 637 860	996 010
Acquisition de biens et d'équipement après déduction du produit de la cession		(3 520)	(10 358)
Obligation découlant du contrat de location-financement		(57)	(54)
Coûts de développement engagés différés		(29 819)	(19 661)
		(128 008)	(2 093)
Augmentation (diminution) de la trésorerie et des placements à court terme			
		(77 674)	34 994
Trésorerie et placements à court terme au début de l'exercice			
		170 882	135 888
Trésorerie et placements à court terme à la fin de l'exercice			
	5	93 208	170 882
Information supplémentaire sur les flux de trésorerie			
Produit d'intérêts		48 315	40 917
Dividendes reçus		14 244	11 058

Les notes afférentes font partie intégrante des états financiers.

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS ABRÉGÉS

1. STATUT DE LA SOCIÉTÉ

La Société d'assurance publique du Manitoba (la « Société ») a été constituée en 1970 comme corporation de la Couronne en vertu de l'Automobile Insurance Act. En 1974, cette loi a été révisée et est devenue la Loi sur la Société d'assurance publique du Manitoba (chapitre A180 de la Codification permanente des lois du Manitoba). En 1988, la loi a été promulguée de nouveau dans les deux langues officielles (chapitre P215 des Lois du Manitoba). Le siège social de la Société est situé au 234, rue Donald, Winnipeg (Manitoba).

En vertu de sa loi constitutive et de ses règlements, la Société gère une division d'assurance automobile et une division d'assurance générale qui n'existe plus. La division de l'assurance automobile offre un régime universel d'assurance obligatoire de base, des garanties facultatives et des garanties supplémentaires pour risques spéciaux. Pour les besoins de la comptabilité financière, la division de l'assurance automobile et la division de l'assurance générale qui n'existe plus sont considérées comme des entités séparées, et leurs produits et charges sont répartis comme il est décrit dans le sommaire des principales conventions comptables. Aux fins de la communication de l'information financière, comme les résultats financiers des activités de la division d'assurance générale qui n'existe plus sont immatériels, ses activités sont incluses dans les services de garanties supplémentaires pour risques spéciaux. Les tarifs du régime universel d'assurance automobile obligatoire de base sont approuvés par la Régie des services publics. En vertu de la Loi sur les conducteurs et les véhicules, la Société est responsable des activités liées à la sécurité des conducteurs, à l'immatriculation des véhicules et aux permis de conduire, y compris tous les services financiers, administratifs et de traitement de données connexes.

2. RÈGLES D'INFORMATION FINANCIÈRE

Déclaration de conformité

La présentation des états financiers de la Société est conforme aux dispositions du paragraphe 43(1) de la *Loi sur la Société d'assurance publique du Manitoba* et aux Normes internationales d'information financière (IFRS) publiées par le Conseil des normes comptables internationales (IASB). Le conseil d'administration a autorisé la publication des états financiers le 2 mai 2014.

Mode de présentation

La Société présente son état de la situation financière de manière générale en ce qui concerne les liquidités. Les états financiers sont présentés en milliers de dollars canadiens. Sauf indication contraire, le dollar canadien est la monnaie de fonctionnement et de présentation de la Société.

Saisonnalité

L'assurance automobile, qui constitue la principale activité de la Société, est de nature saisonnière. Si les primes nettes acquises sont habituellement stables d'un trimestre à l'autre, le résultat technique est généralement le plus élevé aux premier et deuxième trimestres de chaque année et le moins élevé au quatrième trimestre. Cela est principalement dû aux conditions atmosphériques qui peuvent varier grandement d'un trimestre à l'autre.

Base d'évaluation

La Société prépare ses états financiers dans l'hypothèse de la continuité du fonctionnement, au coût historique, sauf pour les instruments financiers. L'évaluation des instruments financiers est expliquée à la note 5.

Estimations et jugements

La préparation des états financiers exige de la direction qu'elle fasse des estimations et qu'elle formule des jugements qui ont une incidence sur le montant déclaré des actifs et des passifs, la divulgation des actifs et passifs éventuels à la date des états financiers et le montant déclaré des produits et des charges de la période considérée. Les résultats réels pourraient différer de ces estimations.

3. SOMMAIRE DES PRINCIPALES CONVENTIONS COMPTABLES

Pour obtenir la liste complète des principales conventions comptables, veuillez consulter les états financiers audités au 28 février 2014 sur le site Web mpi.mb.ca.

Le texte qui suit est extrait du sommaire des principales conventions comptables que contiennent les états financiers audités et il ne représente pas une divulgation complète des principales conventions comptables.

Placements

Les fonds disponibles au placement sont gérés par le ministère des Finances, pour le compte de la Société, conformément au paragraphe 12(1) de la *Loi sur la Société d'assurance publique du Manitoba*. Les placements immobiliers détenus directement par la Société sont amortis sur leur durée d'utilité estimée.

La Société a classé ou désigné ses actifs et passifs financiers selon les catégories suivantes :

- disponibles à la vente;
- détenus jusqu'à échéance;
- actifs et passifs financiers à la juste valeur par le biais du résultat net, auparavant détenus à des fins de transaction;
- trésorerie et placements à court terme, prêts et créances clients;
- autres passifs financiers.

Les placements de la Société considérés comme étant dépréciés sont ramenés à leur valeur recouvrable attendue. Les placements en titres de capitaux propres, classés comme disponibles à la vente, sont considérés comme étant dépréciés s'il y a une preuve objective du déclin important ou soutenu de leur juste valeur en deçà de leur prix coûtant.

La juste valeur des instruments financiers est obtenue auprès de services d'évaluation externes. Elle correspond au cours acheteur des actifs financiers. Les placements à court terme consistent en placements qui viennent à échéance dans les douze mois de leur date d'achat et ils sont comptabilisés à leur juste valeur.

Détermination de la juste valeur

La juste valeur des instruments financiers est obtenue auprès de services d'évaluation externes et elle est fondée sur le cours acheteur des actifs financiers. Les placements à court terme consistent en placements qui viennent à échéance dans les douze mois de leur date d'achat et sont comptabilisés à leur juste valeur.

Biens et équipement

Les biens et l'équipement sont inscrits au coût après déduction du cumul des amortissements. L'amortissement se fait selon la méthode linéaire, qui amortit le coût de chaque actif jusqu'à sa valeur résiduelle sur sa durée d'utilité estimée, comme suit :

- matériel informatique 3 ans
- véhicules 5 ans
- mobilier et équipement 10 ans
- systèmes CVC 20 ans
- améliorations foncières 25 ans
- systèmes de toiture 30 ans
- ascenseurs et escaliers roulants 30 ans
- bâtiments 40 ans

Les bâtiments pris à bail à long terme sont amortis selon la méthode linéaire sur 40 ans. Les améliorations locatives sont amorties sur la durée du bail et de la première période de renouvellement. L'amortissement des constructions en cours commence, conformément à la politique ci-dessus, quand la construction est terminée. Les biens-fonds ne font l'objet d'aucun amortissement et sont comptabilisés au coût.

Produits

PRIMES

Les primes émises comprennent les primes relatives aux contrats commençant au cours de l'exercice. Les primes acquises représentent la fraction des primes émises qui est acquise au prorata au cours de l'exercice au moyen de garanties d'assurance. Les primes émises et acquises sont déclarées avant déduction des commissions et des impôts sur les primes payables et sont comptabilisées sur une base brute et déduction faite des montants cédés aux réassureurs.

PRIMES NON ACQUISES

Le passif pour primes non acquises est la fraction des primes qui correspond à la portion non échue de chaque contrat d'assurance.

PRODUIT D'INTÉRÊTS

Le produit d'intérêts est comptabilisé lorsqu'il est probable que les avantages économiques vont revenir à la Société et que le montant du produit peut être évalué de manière fiable. Le produit d'intérêts est comptabilisé sur une base temporelle, en fonction du capital impayé et du taux d'intérêt effectif applicable, soit le taux qui actualise avec exactitude les rentrées de fonds futures estimatives sur la durée d'utilité estimée de l'actif financier à la valeur comptable nette de l'actif à la constatation initiale.

DIVIDENDES

Les dividendes résultant des placements sont comptabilisés lorsque les droits de la Société de recevoir des paiements sont établis.

PROFITS ET PERTES RÉALISÉS

Le profit ou la perte réalisé à la cession d'un placement correspond à la différence entre le produit reçu, déduction faite des coûts de transaction, et son coût original ou son coût amorti, selon le cas.

Le profit ou la perte réalisé à la cession d'un bien ou équipement correspond à la différence entre le produit reçu, déduction faite des coûts de transaction, et son coût original ou son coût amorti, selon le cas.

PROFITS ET PERTES LATENTS

Les profits ou pertes latents représentent la différence entre la valeur comptable à la fin de l'exercice considéré et la valeur comptable à la fin de l'exercice précédent ou la valeur d'achat au cours de l'exercice, moins la reprise des profits ou pertes latents antérieurement comptabilisés à l'égard de cessions au cours de l'exercice.

Provisions

Des provisions sont constatées lorsque la Société a une obligation actuelle (légale ou implicite) en raison d'un événement passé, qu'il est probable qu'elle sera tenue de s'acquitter de cette obligation et qu'une estimation fiable peut être établie quant au montant de l'obligation.

Le montant comptabilisé à titre de provision correspond à la meilleure estimation de la contrepartie requise pour régler l'obligation actuelle à la fin de la période de présentation de l'information financière, compte tenu des risques et incertitudes entourant l'obligation. Si une provision est évaluée à l'aide des flux de trésorerie estimés pour régler l'obligation actuelle, sa valeur comptable correspond à la valeur actuelle de ces flux de trésorerie.

S'il est prévu qu'une partie ou la totalité des avantages économiques requis pour régler une provision soit recouvrée auprès d'un tiers, une créance client est comptabilisée à titre d'actif s'il est pratiquement certain que le remboursement sera reçu et que le montant de cette créance client peut être évalué de manière fiable.

PROVISION POUR AVANTAGES SOCIAUX DE L'EXERCICE

La provision pour avantages sociaux de l'exercice comprend une charge pour les congés annuels payés et les congés de maladie payés prévus à la convention collective.

PROVISION FOR EMPLOYEE FUTURE BENEFITS

La provision pour avantages sociaux futurs s'applique au régime de retraite et aux autres régimes d'avantages sociaux.

i. Régime de retraite

Les employés de la Société participent à un régime de retraite à prestations définies administré selon la Loi sur la pension de la fonction publique. Les comptes comprennent une provision pour les prestations de retraite indexées que l'employeur devra verser à l'avenir. La provision est établie par calcul actuariel chaque année selon la méthode de répartition des prestations au prorata des services. La valeur actuarielle actuelle des droits à prestations est établie d'après les meilleures estimations de la Société faites à partir d'hypothèses quant aux taux d'intérêt du marché à la date d'évaluation et fondées sur des instruments de créance de haute qualité, l'évolution des salaires, les retraits et les taux de mortalité. Les ajustements liés à l'expérience sont constatés dans la période considérée. Les coûts afférents aux services courants et les frais d'intérêt sont comptabilisés dans le résultat net de la période considérée. Les pertes et les gains actuariels sont comptabilisés dans les autres éléments du résultat global de la période considérée.

La Société évalue annuellement son régime de retraite et l'évaluation la plus récente a eu lieu le 31 décembre 2013. Des procédures de suivi sont réalisées pour s'assurer que l'évaluation du 31 décembre 2013 constitue une estimation fiable de l'évaluation au 28 février 2014.

ii. Autres régimes d'avantages sociaux

Les autres régimes d'avantages sociaux consistent en une assurance médicale complémentaire à la retraite et des indemnités de cessation d'emploi.

La provision pour prestations d'assurance médicale complémentaire à la retraite est établie par calcul actuariel chaque année selon la méthode de répartition des prestations au prorata des services, qui comprend les meilleures estimations de la Société faites à partir d'hypothèses sur l'âge de retraite des employés et les coûts de santé prévus. Les ajustements liés à l'expérience sont constatés dans la période considérée. Les coûts afférents aux services courants et les frais d'intérêt sont comptabilisés dans le résultat net de la période considérée. Les pertes et les gains actuariels sont comptabilisés dans les autres éléments du résultat global de la période considérée.

Les employés de la Société ont droit à une indemnité de cessation d'emploi en vertu de la convention collective et de la politique de la Société. La provision pour indemnités de cessation d'emploi est établie par calcul actuariel chaque année selon la méthode de répartition des prestations au prorata des services, projections salariales exclues, qui comprend les meilleures estimations de la Société faites à partir d'hypothèses sur la proportion d'employés qui prendront leur retraite.

PROVISION POUR SINISTRES NON RÉGLÉS

IFRS 4 *Contrats d'assurance* permet le maintien des modes d'évaluation du passif d'assurance auparavant utilisés sous les Principes comptables généralement reconnus du Canada (PCGR). La Société établit des réserves pour le paiement des sinistres et les frais d'expertise découlant de ses produits d'assurance. Le solde de la réserve correspond au coût définitif projeté pour régler les sinistres survenus avant la date de clôture, mais toujours impayés à cette date. Il y a deux catégories de réserves pour sinistres : 1) les réserves pour sinistres déclarés et 2) les réserves pour sinistres survenus mais non encore déclarés. Par ailleurs, des réserves sont établies pour les frais d'expertise internes, qui comprennent les coûts internes estimatifs et d'autres dépenses prévues pour finaliser le règlement des sinistres. La Société actualise ses obligations relatives aux sinistres non réglés et elle inclut une provision pour écarts défavorables. Les obligations au titre des sinistres non réglés sont estimées à partir de l'information découlant de l'évaluation des dossiers individuels signalés à la Société et des analyses statistiques des sinistres survenus mais non déclarés. Le coût des sinistres et les frais d'expertise sont comptabilisés en résultat au moment où ils sont engagés. Toutes les polices d'assurance de la Société satisfont à la définition du contrat d'assurance et ont été prises en compte conformément à IFRS 4.

La part des réassureurs dans les sinistres non réglés est comptabilisée lorsque la demande de règlement brute afférente est comptabilisée en conformité avec les conditions des contrats de réassurance pertinents.

TEST DE SUFFISANCE DU PASSIF

À la fin de chaque période de présentation de l'information financière, des tests de suffisance du passif d'assurance sont réalisés pour s'assurer de la suffisance des passifs relatifs aux contrats, diminués des coûts d'acquisition différés correspondants et de la part des réassureurs dans les sinistres non réglés. Pour réaliser ces tests, on utilise les meilleures estimations actuelles des flux de trésorerie futurs résultant des contrats d'assurance, des coûts de traitement des demandes d'indemnisation et des frais administratifs ainsi que des revenus de placements tirés des actifs auxquels sont adossés ces passifs. Il y a insuffisance de prime quand les estimations des sinistres futurs et des frais qui y sont associés sont plus élevées que les primes non acquises. Les insuffisances de prime sont comptabilisées en réduisant d'abord les coûts d'acquisition différés et en inscrivant tout montant restant comme passif.

Répartition des produits, des sinistres survenus et des charges

Les primes émises, les primes acquises et les sinistres survenus sont imputés directement à la division qui a souscrit le risque d'assurance.

Les frais de gestion et autres produits sont répartis comme suit entre les secteurs d'activité de la division de l'assurance automobile et les activités visées par la Loi sur les conducteurs et les véhicules :

- i. les frais de gestion et autres produits directs et identifiables sont imputés au secteur d'activité visé;
- ii. quand une imputation directe n'est pas possible, les frais de gestion et autres produits sont répartis au prorata entre les secteurs d'activité en fonction principalement de facteurs tels que les ratios des primes émises, les ratios de répartition des charges et les ratios de répartition des revenus de placements. Les formules établies pour la répartition des frais de gestion et autres produits sont approuvées par le conseil d'administration. Les revenus de placements sont répartis entre les secteurs d'activité de la division de l'assurance automobile et la division de l'assurance générale abandonnée en fonction de la moyenne mensuelle des fonds disponibles dans chaque division. Les charges, y compris les frais de règlement, sont réparties comme suit entre les secteurs d'activité de la division de l'assurance automobile et les activités visées par la Loi sur les conducteurs et les véhicules :
 - i. les charges directes identifiables sont imputées au secteur d'activité visé;
 - ii. quand une imputation directe n'est pas possible, les charges sont réparties au prorata entre les secteurs d'activité en fonction principalement de facteurs tels que l'espace, le nombre d'employés, l'utilisation du temps, les statistiques des centres d'appels, les ratios des primes émises et les ratios des sinistres survenus. La base établie pour la répartition des charges indirectes partagées est approuvée par le conseil d'administration;
 - iii. la répartition des coûts des initiatives d'amélioration se fonde sur l'examen de chaque projet afin de déterminer le secteur d'activité qui en bénéficiera. La base de répartition pour chaque projet est approuvée par le conseil d'administration.

Réassurance cédée

Les primes, les sinistres et les dépenses sont déclarés en brut et après déduction des montants à verser aux réassureurs et à recevoir d'eux. Les montants estimatifs à recouvrer des réassureurs pour les sinistres non réglés sont comptabilisés séparément des montants estimatifs payables aux titulaires de police.

La part des réassureurs dans les primes non acquises est comptabilisée comme actif selon une méthode cohérente avec celle utilisée pour déterminer le passif des primes non acquises.

4. PROVISION POUR SINISTRES NON RÉGLÉS

La provision pour sinistres non réglés, y compris les frais d'expertise, représente une estimation du montant total des coûts et des frais de règlement prévus des sinistres survenus.

La provision pour sinistres non réglés, y compris les frais d'expertise, est assujettie à une certaine variabilité. Cette dernière est liée aux événements qui surviennent entre la date de déclaration du sinistre et le règlement définitif de la demande. Par conséquent, les sinistres qui se règlent rapidement, comme les dommages matériels, sont généralement plus raisonnablement prévisibles que les sinistres dont le règlement est long, comme ceux qui relèvent du Régime de protection contre les préjudices personnels (RPPP) ou qui ont trait à la responsabilité civile. Les facteurs tels que la réception de renseignements additionnels sur le sinistre pendant le processus de règlement, des changements dans la gravité et la fréquence des sinistres par rapport aux tendances historiques, et l'effet des tendances inflationnistes contribuent à la variabilité.

La détermination de la provision pour sinistres non réglés, y compris les frais d'expertise, se fonde sur le jugement, l'analyse des tendances historiques des sinistres, les taux de rendement des placements et les prévisions relatives au développement des demandes d'indemnisation. L'établissement de cette provision s'accompagne inévitablement de risques qui pourraient entraîner un écart, parfois substantiel, entre les résultats réels et les meilleures estimations.

5. TRÉSORERIE ET PLACEMENTS

La trésorerie comprend la trésorerie, moins les chèques émis qui dépassent les montants en dépôt.

Le montant total du principal des placements à court terme est de 89,7 M\$ (2013 – 176,3 M\$). Il s'agit de dépôts provinciaux à court terme à un taux d'intérêt effectif de 0,87 % à 0,89 % (2013 – 0,91 % à 0,93 %), avec des intérêts à recevoir à différentes dates.

La Société a une marge de crédit de fonctionnement non garantie de 5,0 M\$ (2013 – 5,0 M\$) à sa banque principale. Au 28 février 2014, il n'y avait eu aucun tirage sur cette marge de crédit (2013 – néant).

Trésorerie et placements

(État non audité – en milliers de dollars canadiens)

	Instruments financiers selon les catégories suivantes :			Instruments non financiers	Valeur comptable totale
	disponibles à la vente	détenus jusqu'à échéance	juste valeur par le biais du résultat net		
As at February 28, 2014					
Trésorerie et placements à court terme	93 208	-	-	-	93 208
Obligations					
Fédérales	-	-	89 512	-	89 512
Manitoba					
provinciales	-	-	270 443	-	270 443
municipales	-	12 599	17 615	-	30 214
hôpitaux	-	-	11 482	-	11 482
écoles	-	567 853	-	-	567 853
Autres provinces					
provinciales	-	-	447 472	-	447 472
municipales	-	-	84 519	-	84 519
Sociétés	-	-	49 351	-	49 351
	-	580 452	970 394	-	1 550 846
Autres placements	3 885	-	-	-	3 885
Infrastructure	-	-	48 049	-	48 049
Trésorerie et placements	97 093	580 452	1 018 443	-	1 695 988
Placements en titres de capitaux propres	519 705	-	-	-	519 705
Fonds immobilier commun	-	-	192 920	-	192 920
Investment property	-	-	-	38 312	38 312
	616 798	580 452	1 211 363	38 312	2 446 925

Trésorerie et placements

(État non audité – en milliers de dollars canadiens)

	Instruments financiers selon les catégories suivantes :			Instruments non financiers	Valeur comptable totale
	disponibles à la vente	détenus jusqu'à échéance	juste valeur par le biais du résultat net		
Au 28 février 2013					
Trésorerie et placements à court terme	170 882	-	-	-	170 882
Obligations					
Fédérales	-	-	61 460	-	61 460
Manitoba					
provinciales	-	-	254 190	-	254 190
municipales	-	15 140	29 860	-	45 000
hôpitaux	-	-	12 107	-	12 107
écoles	-	536 434	-	-	536 434
Autres provinces					
provinciales	-	-	338 172	-	338 172
municipales	-	-	63 023	-	63 023
Sociétés	-	-	44 081	-	44 081
	-	551 574	802 893	-	1 354 467
Autres placements	4 099	-	-	-	4 099
Infrastructure	-	-	22 431	-	22 431
Trésorerie et placements	174 981	551 574	825 324	-	1 551 879
Placements en titres de capitaux propres	562 229	-	-	-	562 229
Fonds immobilier commun	-	-	173 002	-	173 002
Biens de placement	-	-	-	36 085	36 085
	737 210	551 574	998 326	36 085	2 323 195

6. REVENU DE PLACEMENTS

(État non audité – en milliers de dollars canadiens)

	2014	2013 (après redressement)
Intérêts créditeurs	47 704	48 765
Profit (perte) sur la vente des obligations à la juste valeur par le biais du résultat net	(7 228)	17 054
Profit (perte) latent sur les obligations à la juste valeur par le biais du résultat net	(15 792)	(9 075)
Profit (perte) latent sur les biens de placement	19 918	18 915
Profit (perte) sur les investissements d'infrastructure	982	690
Profit (perte) latent sur les investissements d'infrastructure	1 591	1 035
Revenu de dividendes	14 021	11 058
Profit (perte) sur la vente d'actions	114 188	7 374
Profit (perte) sur les opérations de change	2 478	-
Revenu des biens de placement	2 529	1 751
Baisse de valeur des placements disponibles à la vente)	(3 957)
Frais de gestion de placements	(4 074)	(4 280)
Total	175 123	89 330

7. CHARGE AU TITRE DES AVANTAGES SOCIAUX FUTURS DES EMPLOYÉS

(État non audité – en milliers de dollars canadiens)

	2014	2013 (après redressement)
Prestations de retraite	23 955	23 510
Autres avantages postérieurs à l'emploi	4 856	6 032
Total	28 811	29 542

8. DÉPRÉCIATION ET AMORTISSEMENT

(État non audité – en milliers de dollars canadiens)

	2014	2013
Amortissement – aménagement différé	8 847	8 847
Dépréciation – biens et équipement	6 551	6 747



**BUREAUX DE LA
SOCIÉTÉ
D'ASSURANCE
PUBLIQUE DU
MANITOBA**



SERVICE À LA CLIENTÈLE

WINNIPEG

Tél: 204-985-7000

À L'EXTÉRIEUR DE WINNIPEG

Tél: 800-665-2410

ATS

Tél: 204-985-8832

DEMANDES D'INDEMNISATION DE L'EXTÉRIEUR DE LA PROVINCE

Tél: 800-661-6051

BUREAUX ADMINISTRATIFS

WINNIPEG

234, rue Donald
C.P. 6300
R3C 4A4

BRANDON

731, 1^{re} Rue
R7A 6C3

BUREAUX DE SERVICE

WINNIPEG

CENTRES DE SERVICES

15, rue Barnes
40, parc Lexington
1284, rue Main
930, chemin St. Mary's
125, rue King Edward Est
1103, avenue Pacific
420, chemin Pembina

CITYPLACE

Centre de services — rez-de-chaussée
Vérification d'identité et intégrité des données
Centre de gestion de la réadaptation
Cas graves et à long terme
Centre de gestion
Centre de règlement des dommages corporels
234, rue Donald

PHYSICAL DAMAGE CENTRE

Fourrière et réception des véhicules de récupération
Demandes d'indemnisation visant les véhicules commerciaux
1981, chemin Plessis

ARBORG

CENTRE DE SERVICES

848, avenue Park

BEAUSEJOUR

CENTRE DE SERVICES

848 Park Avenue

BRANDON

CENTRE DE SERVICES

731, 1^{re} Rue

DAUPHIN

CENTRE DE SERVICES

217, chemin Industrial

FLIN FLON

CENTRE D'INDEMNISATION

8, Timber Lane

PORTAGE LA PRAIRIE

CENTRE DE SERVICES

2007, avenue Saskatchewan Ouest

SELKIRK

CENTRE DE SERVICES

1008, avenue Manitoba

STEINBACH

CENTRE DE SERVICES

91, promenade North Front

SWAN RIVER

CENTRE D'INDEMNISATION

125, 4^e Avenue Nord

THE PAS

CENTRE D'INDEMNISATION

424, avenue Fischer

THOMPSON

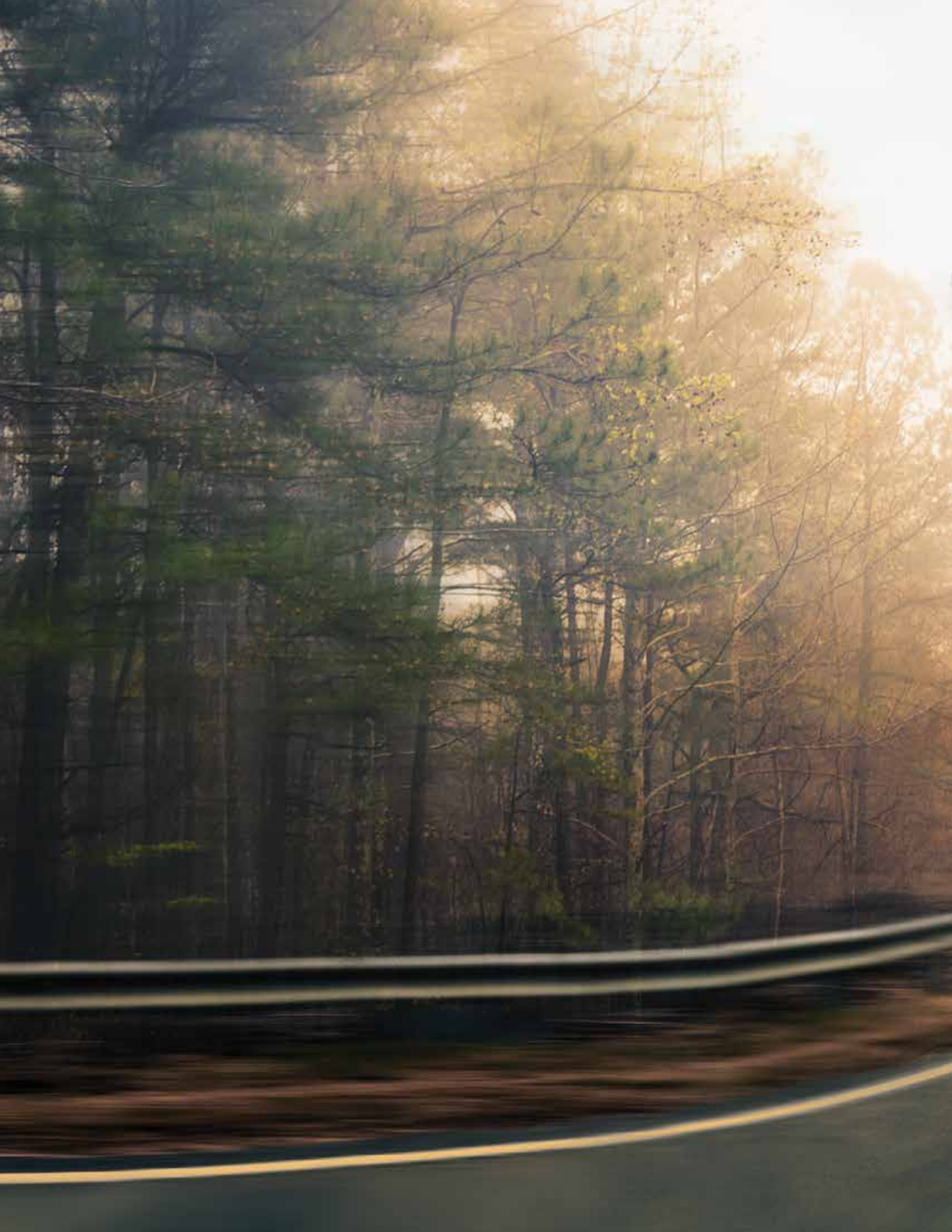
CENTRE DE SERVICES

53, place Commercial

WINKLER

CENTRE DE SERVICES

355, Boundary Trail







***Société d'assurance
publique du Manitoba***

mpi.mb.ca