

2015

RAPPORT ANNUEL

**BIEN POSITIONNÉE
POUR L'AVENIR**



**Société d'assurance
publique du Manitoba**



TABLE DES MATIÈRES

Lettres d'envoi	4
Sommaire de fin d'exercice 2015-2016	5
Conseil d'administration	6
Message du président du conseil	7
Équipe de direction	8
Message du président et directeur général	9
De la valeur pour les Manitobains	10
Service à la clientèle	12
Prévention des sinistres	14
Règlement des dommages matériels	18
Régime de protection contre les préjudices personnels	20
Partenariats communautaires	22
Rapport de gestion	24
États financiers abrégés	40
» Notes afférentes aux états financiers abrégés	45
Bureaux de la Société d'assurance publique du Manitoba	51

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*.

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

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

LETTRES D'ENVOI

Le 30 mai 2016

Monsieur Ron Schuler
Ministre des Services de la Couronne et
ministre responsable de l'application de la
Loi sur la Société d'assurance publique du Manitoba
Bureau 343, 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 29 février 2016.

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

Le président du conseil d'administration,



Brent VanKoughnet



**Société d'assurance
publique du Manitoba**

Le 30 mai 2016

Madame Janice C. Filmon, C.M., O.M.
Lieutenante-gouverneure du Manitoba
Bureau 235, Palais législatif
450, avenue Broadway
Winnipeg (Manitoba) R3C 0V8

Madame la Lieutenante-gouverneure,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de la Société d'assurance publique du Manitoba pour l'exercice clos le 29 février 2016.

Je vous prie d'agréer, Madame la Lieutenante-gouverneure, l'assurance de mes sentiments les plus distingués.

Le ministre des Services de la Couronne et ministre responsable de l'application de *Loi sur la Société d'assurance publique du Manitoba*,



Ron Schuler

Manitoba 

SOMMAIRE DE FIN D'EXERCICE 2015-2016

DONNÉES FINANCIÈRES

Valeur approximative des indemnités versées par le régime Autopac par jour ouvrable	2,9 M\$
Total des indemnités versées par le régime Autopac pour les dommages corporels et les dommages matériels en 2015-2016, respectivement (avant charges)	153 M\$ et 558,1 M\$
Montant payé par la Société à des médecins manitobains au nom de clients	35,2 M\$
Commissions payées par la Société aux courtiers indépendants pour la vente de produits	80,2 M\$
Subventions tenant lieu de taxes payées par la Société aux municipalités du Manitoba	1,9 M\$
Impôt provincial sur les primes payé par la Société	33,4 M\$
Montant investi dans les programmes de sécurité routière	15,3 M\$
Économies estimatives réalisées par les titulaires de police grâce à l'utilisation de pièces recyclées	12,5 M\$
Économies directes estimatives réalisées par les titulaires de police grâce à la subrogation	11,1 M\$

CHIFFRES IMPORTANTS

Nombre moyen de sinistres Autopac déclarés à la Société par jour ouvrable	1 201
Nombre total de sinistres Autopac déclarés	297 957
Nombre de demandes d'indemnisation pour dommages corporels présentées	16 796
Nombre de demandes d'indemnisation pour dommages matériels présentées	281 161
Nombre total de demandes d'indemnisation pour vol présentées à Winnipeg	1 923
Nombre total de demandes d'indemnisation pour vol présentées ailleurs dans la province	1 038
Nombre de polices Autopac en vigueur (moyenne)	1 110 969

STATISTIQUES DE LA SOCIÉTÉ POUR LES 5 DERNIÈRES ANNÉES

	2015-2016	2014-2015	2013-2014	2012-2013	2011-2012
				Données redressées	
Primes émises (milliers de \$)	1 103 185	1 026 555	977 992	936 271	959 540
Sinistres survenus (milliers de \$)	770 624	844 875	861 137	746 482	701 850
Nombre de demandes d'indemnisation	297 957	273 244	287 741	287 105	277 201
Frais de règlement moyens (\$)	2 586	3 092	2 993	2 600	2 532
Frais de règlement (milliers de \$)	134 511	134 247	132 563	126 848	132 325
Autres charges (milliers de \$)	250 510	247 217	239 219	248 885	238 347
Résultat net (milliers de \$)	(31 314)	57 578	(44 846)	(34 940)	37 423
Résultat net après distribution de l'excédent (milliers de \$)	(31 314)	57 578	(44 846)	(34 940)	23 303
Placements à la fin de l'exercice (milliers de \$)	2 523 111	2 599 971	2 443 390	2 328 567	2 254 732
Total des actifs (milliers de \$)	3 190 917	3 215 049	3 028 171	2 881 133	2 787 210

CONSEIL D'ADMINISTRATION

DEBOUT (de gauche à droite)

Ted Marcelino
Jeanne Millis
William Saunders
Karen MacKinnon
Debbie Mintz
Terry Prychitko

ASSIS (de gauche à droite)

Marty Donkervoort
Jake Janzen, *président du conseil*
Dan Guimond, *membre d'office*



MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL



Le mandat de la Société d'assurance publique du Manitoba est d'offrir à tous les Manitobains un accès universel à une assurance automobile multirisque abordable, et nous sommes fiers de nous acquitter de cette responsabilité importante en proposant des garanties parmi les meilleures au Canada. Nous demeurons responsables envers nos clients en continuant de leur proposer des tarifs qui se situent toujours parmi les plus bas au pays pour des garanties supérieures, y compris le Régime de protection contre les préjudices personnels. C'est là un témoignage du succès à long terme de notre modèle d'assurance automobile publique et de notre engagement au chapitre de la stabilité des tarifs et de la responsabilité financière.

Au cours du dernier exercice, la Société a dû recourir à des contraintes financières appropriées afin de contrer l'incertitude du climat économique et le déclin des revenus de placements qui ont touché l'ensemble du secteur de l'assurance automobile. Pour veiller à ce que les Manitobains continuent de bénéficier de la valeur à laquelle ils s'attendent et qu'ils méritent, la Société s'efforce de cerner, d'évaluer et de mettre en œuvre des mesures de limitation des charges opérationnelles. Par ailleurs, pour l'année d'assurance 2015, la Régie des services publics a approuvé une hausse générale des tarifs de 3,4 %. Combinée au transfert de 75,5 M\$ effectué durant l'exercice précédent entre les résultats non distribués du secteur d'activité des garanties facultatives et la réserve de stabilisation des tarifs du régime d'assurance de base, cette hausse a permis à la Société de maintenir son engagement envers les Manitobains quant à la stabilité et à la prévisibilité des tarifs.


Ainsi, un couple de Winnipeg dont les conjoints sont âgés de 40 ans et leur fils de 16 ans, tous trois affichant un dossier de conduite vierge, paieraient 1 206 \$ pour assurer leur véhicule de marque Dodge Grand Caravan SE de 2010, comparativement à 2 299 \$ à Calgary et à 7 041 \$ à Toronto. De plus, en 2015-2016, sur chaque dollar payé en prime du régime Autopac de base, un montant de 0,93 \$ a été retourné aux Manitobains sous forme d'indemnisations.

Dans le cadre de son mandat, la Société demeure fidèle à son engagement de « collaborer avec les Manitobains afin de réduire les risques sur la route ». En misant sur la prévention des sinistres dans le cas des distractions au volant, de la conduite avec facultés affaiblies, de l'excès de vitesse, des usagers de la route vulnérables et de l'utilisation des dispositifs de retenue des occupants, nous pouvons contribuer non seulement à contenir les coûts des demandes d'indemnisation, mais aussi à accroître la sécurité routière pour tous.

Évidemment, rien de cela ne serait possible sans la collaboration de personnes qui font en sorte que les choses se produisent. Je tiens à souligner le travail de mes collègues du conseil d'administration et à les remercier. Je voudrais aussi signaler le leadership visionnaire de notre président et directeur général, Dan Guimond, et remercier les autres membres de l'équipe de direction, les gestionnaires et les employés de la Société d'assurance publique du Manitoba qui travaillent sans relâche pour offrir de la valeur aux Manitobains sous forme de tarifs stables et d'un service public exceptionnel.

Jake Janzen

Président du conseil d'administration



ÉQUIPE DE DIRECTION

DE GAUCHE À DROITE

Christine Martin

Vice-présidente, Service à la clientèle et directrice de l'exploitation

Shannon Leppky

Vice-présidente, Ressources humaines, et directrice des ressources humaines

Kathy Kalinowsky

Avocate générale et secrétaire

Dan Guimond

Président et directeur général

Heather Reichert

Vice-présidente, Finances, et directrice financière

Ward Keith

Vice-président, Développement des affaires et communications, et directeur des produits

Brad Bunko

Vice-président, Technologie de l'information et transformation des activités, et directeur de l'information



MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DIRECTEUR GÉNÉRAL



À la Société d'assurance publique du Manitoba, nous nous efforçons constamment d'accroître la valeur que nous offrons à l'ensemble des Manitobains. Pour nous, il s'agit de saisir les occasions qui positionnent la Société pour l'avenir et qui se traduisent par des résultats positifs pour nos clients et nos collectivités.

Le Manitoba maintient l'un des régimes d'assurance automobile dont les coûts sont les plus faibles au Canada. En misant sur la stabilité et la prévisibilité des tarifs, la Société a soit contenu soit réduit les tarifs douze fois au cours des quinze dernières années. Notre collaboration avec la Régie des services publics et notre préoccupation constante quant à l'efficacité opérationnelle et à la limitation des coûts nous permettent d'offrir des tarifs prévisibles et une stabilité financière à long terme.

La Société continue de collaborer étroitement avec le secteur de la réparation automobile afin de suivre les changements dans la conception et la construction des véhicules rendus nécessaires par des normes d'émission de plus en plus strictes. Ces changements s'accompagnent d'un nombre accru de technologies à bord qui nous conduisent à coup sûr vers la réalité du véhicule entièrement autonome. L'évolution a des répercussions majeures sur la façon dont les véhicules sont réparés à la suite d'une collision.

Compte tenu de cette toile de fond et de notre mission de « collaborer avec les Manitobains afin de réduire les risques sur la route », il est essentiel que nous poursuivions notre travail avec le secteur de la réparation afin de proposer des réparations sûres, fiables et de qualité à nos clients. Ce faisant, nous leur donnons l'assurance que si leur véhicule est accidenté, il sera réparé selon les normes de sécurité du fabricant de l'équipement d'origine. Nous réaliserons cela grâce à des initiatives comme le nouveau Centre d'excellence en recherche et formation automobiles. Ce centre nous permettra d'effectuer de la recherche sur les changements continus dans la conception, la construction et la réparation des véhicules tout en offrant une formation abordable au secteur de la réparation du Manitoba, ce qui, en retour, aidera à contenir les coûts des réparations et les tarifs d'assurance.

Nous avons aussi établi des relations directes avec des constructeurs automobiles mondiaux et créé de nouveaux partenariats avec le Red River College, Apprentissage Manitoba et des écoles secondaires de toute la province pour

que les possibilités de carrière dans les métiers de la réparation continuent de croître et répondent à la demande d'un marché en constante évolution.

La Société est aussi engagée dans la recherche de nouveaux moyens d'offrir de la valeur aux Manitobains. L'initiative de la carte d'identification personnelle multifonction est un exemple éloquent : elle est issue d'un partenariat avec Santé, Aînés et Vie active Manitoba et elle procure commodité, confidentialité et sécurité accrues à tous les Manitobains.

Bien entendu, pour offrir de la valeur, il faut un personnel hautement compétent et qualifié, que nous attirons et retenons en insistant sur l'engagement de chacun. En embrassant une culture de collaboration, de responsabilité et d'innovation, nos employés s'approprient leur travail et réalisent quotidiennement la mission et la vision de la Société. L'engagement en faveur de notre équation de la valeur, où les prix, les garanties, les services et l'accès se combinent, guide ces efforts et fait en sorte que nos clients demeurent notre principale préoccupation.

Par la prévisibilité et la stabilité de ses tarifs à long terme, ses relations avec ses partenaires, sa solide stratégie de prévention des sinistres et l'évolution de ses produits et services afin qu'ils répondent aux besoins de ses clients, la Société d'assurance publique du Manitoba est bien positionnée pour poursuivre sa fière tradition de valeur ajoutée pour tous les Manitobains. Je me réjouis de réaliser tout cela avec le conseil d'administration, mon équipe de direction, notre personnel et l'ensemble de nos partenaires d'affaires et du secteur.

Dan Guimond
Président et directeur général

DE LA VALEUR POUR LES MANITOBAINS

À la Société d'assurance publique du Manitoba, nous demeurons fidèles à notre engagement de procurer de la valeur aux Manitobains dans tous les aspects de notre entreprise.

Un des éléments clés de cette valeur consiste à veiller à ce que nos primes d'assurance demeurent prévisibles et stables avec le temps, tout en offrant une gamme complète de produits et de services qui répondent aux besoins et aux attentes des Manitobains. Nous travaillons fort afin que nos tarifs soient prévisibles et stables pour les titulaires de police, notamment en maintenant une relation de collaboration avec la Régie des services publics et en insistant sur la limitation des coûts et la responsabilité financière.

Nos efforts continus en vue de réaliser notre mission de « collaborer avec les Manitobains afin de réduire les risques sur la route » contribuent à la valeur en réduisant le nombre d'accidents et les coûts des indemnités qui y sont associés, tout en sensibilisant sans cesse les conducteurs aux comportements et aux habitudes de conduite sécuritaires.

Nous travaillons à la réalisation de notre mission en nous adaptant aux changements spectaculaires qui ont cours dans les industries de la construction et de la réparation des véhicules. Pour nous adapter à ces changements alimentés par le recours à des matériaux complexes dans la construction automobile et à des dispositifs de sécurité avancés, nous collaborons avec nos partenaires du secteur de la réparation et nous nous positionnons de manière à assurer des réparations sûres et de qualité qui réduisent les risques sur la route. Notre nouveau Centre d'excellence en recherche et formation automobiles du Centre de règlement des dommages matériels, l'initiative de réingénierie du règlement des dommages matériels et les nouveaux partenariats avec le Red River College et Apprentissage Manitoba afin de relever les défis du recrutement et de la rétention du personnel nous aident à nous préparer à l'avenir en veillant à la présence d'un secteur de la réparation automobile fort et durable au Manitoba.

Nous trouvons continuellement de nouveaux moyens d'ajouter de la valeur pour les Manitobains tant en matière d'amélioration des services que de décisions de placements

financièrement solides. Deux exemples : l'initiative de la carte d'identification personnelle et l'investissement dans True North Square. La carte d'identification personnelle multifonction offrira la commodité, la confidentialité et la sécurité accrues d'une carte qui combine un permis de conduire, une carte-photo d'identité, une carte santé et un document de voyage. Notre investissement dans True North Square, rendu possible en partie par la vente de biens appartenant à la Société, améliorera la vitalité du centre-ville de Winnipeg, créera des emplois et renforcera l'économie provinciale tout en améliorant la santé financière de la Société. Nous sommes également fiers de contribuer à l'économie de la province : au cours de l'exercice 2015-2016, la Société a fait une contribution directe de près de 1 G\$ en indemnités, commissions, taxes et impôts et subventions.



Au fil de notre évolution, notre équation de la valeur demeure un outil essentiel qui guide notre façon de faire avec nos clients, partenaires et parties intéressées. Cette combinaison optimale du prix, de la garantie, des services et de l'accès assure une garantie complète à prix abordable, sans discrimination quant à l'âge, au sexe ou à d'autres facteurs arbitraires, et des services où et quand les Manitobains en ont besoin.

ÉQUATION DE LA VALEUR



PRIX

Une assurance abordable

+



GARANTIE

Une protection complète contre le coût des collisions

+



SERVICES

Des services où et quand vous en avez besoin

+



ACCÈS

Des garanties et des services faciles à obtenir et sans discrimination




VALEUR

POUR TOUS LES MANITOBAINS

SERVICE À LA CLIENTÈLE

La Société d'assurance publique du Manitoba place les intérêts de ses clients au cœur de toutes ses activités. Comme entreprise, notre objectif est de répondre, par l'innovation et l'évolution, aux besoins diversifiés et changeants de nos clients ainsi qu'à leurs attentes en matière de services, tout en demeurant responsables quant à l'accès garanti à une assurance automobile abordable, à des tarifs prévisibles et stables et à des réparations sûres et de grande qualité. Ce faisant, nous demeurons fidèles au mandat qui avait été confié à la Société en 1971, tout en nous assurant d'évoluer afin de répondre aux besoins et aux attentes de nos clients.





C'est pourquoi nous perfectionnons et adaptions sans cesse nos produits et services en fonction de nos clients. En 2015, nous avons étendu la garantie offerte sous le Régime de protection contre les préjudices personnels aux familles des victimes d'un accident mortel dont l'occupation était de prendre soin d'autres personnes sans rémunération. La garantie facultative Autopac permettant de réduire le montant de la franchise a également été améliorée en 2015 afin de mieux protéger les victimes de vandalisme, et des options de protection accrue sont désormais proposées pour les motocyclettes et les cyclomoteurs grâce à quatre garanties facultatives Autopac.

Pour mieux servir nos clients, notre modèle de prestation de services combine la gestion des sinistres avec dommages matériels, la vente d'assurance, les épreuves de conduite et la délivrance des permis de conduire dans nos divers centres de services. Il y a huit centres de services à Winnipeg, dont trois stratégiquement situés qui offrent des heures de service prolongées la semaine et sont ouverts le samedi. Nous proposons des services complets dans neuf autres localités : Arborg, Beausejour, Brandon, Dauphin, Portage la Prairie, Selkirk, Steinbach, Thompson et Winkler. Notre solide réseau de courtiers est aussi un élément clé dans la prestation de services de première qualité à nos clients où et quand ils en besoin. De plus, notre Centre de contact, ouvert six jours sur sept, offre un service simplifié aux Manitobains et traite environ un million d'appels par an.

Grâce aux changements opérationnels stratégiques et à la formation ciblée de ses employés, la Société d'assurance publique du Manitoba ne cesse d'améliorer la capacité et la flexibilité du service offert à ses clients.

91 %

des Manitobains ayant effectué une transaction pour leur assurance Autopac ou leur permis de conduire auprès d'un agent Autopac ou à un centre de services se disent satisfaits du service reçu.

ENVIRON SEPT MANITOBAINS SUR DIX

affirment que la Société d'assurance publique du Manitoba peut s'enorgueillir d'avoir un personnel motivé, bien formé et axé sur le service.

88 %

des demandeurs se disent satisfaits du traitement général de leur demande d'indemnisation pour dommages matériels.



PRÉVENTION DES SINISTRES

À la Société d'assurance publique du Manitoba, notre responsabilité envers les Manitobains revêt une importance capitale. Notre programme étendu de prévention des sinistres nous permet de fonctionner le plus efficacement possible tout en procurant à nos clients la meilleure valeur qui soit.



Notre Stratégie et cadre de prévention des sinistres rassemble tous les éléments de la prévention, chacun contribuant à sa façon, mais de manière complémentaire, à notre objectif général de réduction des demandes et des coûts d'indemnisation – économies dont profitent les assurés par le biais de primes abordables.

Les programmes de sécurité routière constituent un des principaux piliers de la prévention des sinistres. Nos efforts sont guidés par un plan opérationnel de trois ans et des cadres bien définis qui font en sorte que nous établissions des priorités qui visent les questions les plus cruciales, que nos programmes soient éprouvés et efficaces et que nous les évaluions en fonction des meilleures normes de pratique. Ces cadres contiennent nos principes et responsabilités, fixent nos normes de recherche et régissent nos méthodes d'analyse. Ce sont les fondements des théories, approches et tactiques éprouvées de lutte contre les problèmes de sécurité sur nos routes.

Pour étendre notre portée, nous parrainons des organisations et collaborons avec des partenaires partout dans la province afin de modifier les perceptions et les comportements des usagers de la route autour de questions importantes comme les distractions au volant, la conduite avec facultés affaiblies, les excès de vitesse, les usagers de la route vulnérables et l'utilisation appropriée des dispositifs de retenue des occupants. On trouvera d'autres renseignements sur ces parrainages à la page 22. Notre relation avec l'Association des chefs de police du Manitoba se traduit par des efforts coordonnés de sensibilisation et d'application de la loi autour de ces questions et d'autres sujets majeurs de sécurité routière. Nous sollicitons aussi la participation de nombreux groupes externes, comme CAA Manitoba, Mothers Against Drunk Driving (MADD), Bike Manitoba et la Coalition of Manitoba Motorcycle Groups pour n'en nommer que quelques-uns, dans la conception et la prestation de programmes de sécurité routière. Le but ultime de tous les programmes de sécurité routière est de prévenir les





accidents, ce qui se traduit par un recul des demandes d'indemnisation, par des primes abordables et, le plus important, par une réduction des décès et des blessures.

La Société est fière d'être membre du comité provincial de la sécurité routière, dont le mandat est de favoriser une coordination et une collaboration accrues entre les intervenants, de promouvoir la sécurité routière d'une manière plus stratégique et globale et, à long terme, d'élaborer un plan complet afin de veiller à ce que les principes de sécurité routière soient intégrés à tous les aspects de la politique du transport au Manitoba.

Nous avons aussi fait équipe avec la Ville de Winnipeg, le Service de police de Winnipeg et CAA Manitoba dans le cadre d'un projet pilote de deux ans visant à mieux sensibiliser les automobilistes aux intersections à risque élevé. Le nouveau programme s'appuie sur l'installation de panneaux de signalisation, une présence policière ciblée et une sensibilisation de la population à trois des intersections de Winnipeg présentant les taux d'accidents les plus élevés, tout cela dans le but de réduire à la fois la fréquence et la gravité des collisions en encourageant les automobilistes à ralentir, à ne pas suivre de trop près et à s'engager dans ces intersections avec une prudence accrue.

La Société finance aussi chaque année d'autres initiatives d'application de la loi afin d'améliorer ses campagnes de sensibilisation visant à lutter contre la conduite avec facultés affaiblies, l'utilisation illégale d'appareils de communication électroniques au volant et les excès de vitesse dans les zones scolaires. Notre simulateur interactif de conduite avec texto vient renforcer la sensibilisation aux dangers des distractions au volant, tandis que notre série d'exposés Amis pour la vie permet aux nouveaux et futurs conducteurs d'entendre des comptes rendus dramatiques des ravages physiques et psychologiques causés par la conduite avec facultés affaiblies.

La formation des conducteurs est un autre élément majeur de la sécurité routière. Nous continuons donc de parrainer fièrement le Programme d'enseignement de la conduite automobile à l'école en subventionnant les coûts de formation

de plus de 12 000 participants chaque année et nous procédons actuellement au renouvellement du programme afin de maximiser son efficacité à produire des conducteurs compétents et prudents. Il s'agira notamment de tester des technologies comme les simulateurs et la télématique automobile dans des véhicules de formation et d'intégrer l'apprentissage sur appareil mobile et en ligne. En misant sur les technologies, les concepts d'apprentissage et les modes de prestation à jour, nous pouvons améliorer le suivi par les apprenants eux-mêmes, bonifier les comportements des conducteurs et accroître les occasions pour que les tuteurs et les instructeurs nous donnent une rétroaction suivie et significative sur les progrès des élèves.

La Société maintient aussi son engagement en vue d'améliorer les possibilités de formation des conducteurs des régions éloignées et de concevoir des programmes d'éducation routière abordables et de grande qualité adaptés aux populations d'immigrants et de réfugiés en pleine croissance au Manitoba ainsi qu'aux peuples des Premières Nations. Nous soutenons toujours Citizens' Bridge, un organisme communautaire qui aide les personnes à obtenir une formation en conduite automobile et leur permis de conduire, l'Immigrant and Refugee Community Organization of Manitoba, qui offre une formation en conduite automobile aux immigrants et réfugiés nouvellement arrivés, et les citoyens du nord du Manitoba inscrits à des programmes de formation et de placement professionnels parrainés par la province à Thompson, Flin Flon et The Pas. De plus, nous collaborons étroitement avec Safety Services Manitoba pour l'offre d'autres cours de sécurité et de perfectionnement des conducteurs.

La Société administre également le Programme des pneus d'hiver du Manitoba, qui offre aux Manitobains admissibles un financement à faible intérêt pour l'achat de pneus d'hiver approuvés. Plus de 50 000 personnes ont ainsi financé l'achat de leurs pneus d'hiver depuis le lancement du projet pilote à l'automne 2014.

Outre la sécurité routière, un autre élément clé de la prévention des sinistres est la réduction des vols de véhicules. La Société et ses partenaires mettent toujours l'accent sur des initiatives visant à réduire au minimum ce crime coûteux. À Winnipeg, ces vols ont chuté de 82 % depuis 2004, et le nombre combiné de vols et de tentatives de vol dans l'ensemble de la province a reculé de 78 % depuis 2006. Ce succès 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 comprend toute une série 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. En 2015, nous avons aussi lancé de nouvelles campagnes de sensibilisation en partenariat avec le Service de police de Winnipeg, CAA Manitoba et des groupes du Programme de patrouille de citoyens afin d'accroître la sensibilité au problème croissant que constituent les vols perpétrés avec les clés du véhicule et les vols de véhicules laissés en marche sans surveillance.

La prévention de la fraude, la subrogation et le recouvrement sont aussi des volets importants de notre Stratégie et cadre de prévention des sinistres. Notre Section des enquêtes spéciales fait enquête sur les demandes d'indemnisation suspectes découlant d'un incendie criminel, d'une fraude, d'un vol d'automobile, d'activités criminelles organisées ou d'autres circonstances suspectes et qui exposent la Société à des risques financiers et à la fraude. Des enquêteurs spécialisés travaillent en collaboration avec les autres services de la Société, les organismes de police et le procureur de la Couronne sur ces demandes d'indemnisation, tout en révisant constamment les politiques et les procédures afin de prévenir les activités criminelles et de repérer les sinistres suspects à des fins de recouvrement. Au cours de l'exercice 2015-2016, la Section des enquêtes spéciales a permis des économies de 8,22 M\$ en poursuivant les auteurs de demandes d'indemnisation frauduleuses ou suspectes. De son côté, le Service des comptes spéciaux et de la subrogation assure, préserve et exerce les droits de recouvrement de la Société par l'intermédiaire de ses divers services, notamment subrogation, contentieux et recouvrement. Notre but, qui est de maximiser le recouvrement et dès lors de réduire le plus possible les pertes sur les sinistres, oblige le service à travailler de près avec d'autres services internes pour le recouvrement après sinistre et avec les services de police et les procureurs de la Couronne pour obtenir les restitutions ordonnées par le tribunal dans le cadre de recouvrements après des actes criminels. Au cours du dernier exercice, le service a recouvré 11,1 M\$ en coûts d'indemnisation.

Parmi les autres éléments clés de notre Stratégie et cadre de prévention des sinistres, il y a l'échelle des cotes de conduite et le Programme de gestion du régime d'assurance de base des parcs automobiles, qui reconnaissent tous deux les comportements sécuritaires. Il y a aussi les programmes administrés aux termes de la *Loi sur les conducteurs et les véhicules*, nos produits d'assurance concurrentiels ainsi que nos recherches et formations en dommages matériels. Pour en savoir davantage sur les initiatives relatives aux dommages matériels, voir la page 18.



RÈGLEMENT DES **DOMMAGES MATÉRIELS**

Le secteur de la réparation des véhicules subit actuellement des changements fondamentaux, et la Société d'assurance publique du Manitoba fait en sorte que les Manitobains bénéficient de réparations sûres, fiables et de qualité à mesure que ces changements se produisent.



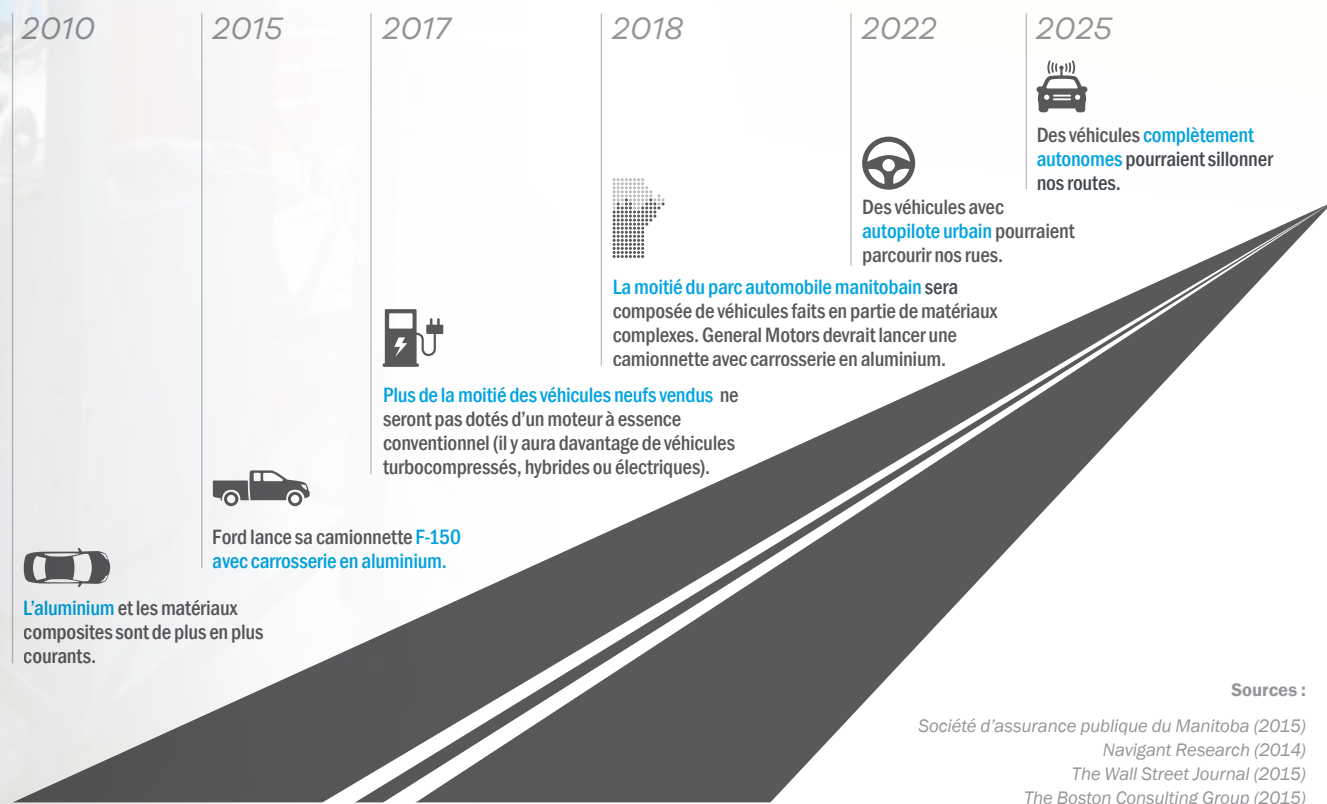
De plus en plus de véhicules sont composés de matériaux complexes, comme l'aluminium, l'acier perfectionné à haute résistance, le magnésium et la fibre de carbone, plutôt que d'acier conventionnel. Les technologies anticollisions et autres dispositifs électroniques sont également de plus en plus courants. Ces nouveaux matériaux et dispositifs électroniques exigent des procédés de réparation spécialisés; notre solide secteur de la réparation réagit en investissant dans la formation, l'outillage, le matériel et les installations. Nous nous sommes engagés à aider le secteur à relever les défis que posent la conception et la construction de plus en plus complexes des véhicules et à continuer de réaliser des réparations de qualité qui aident à garder nos routes sûres.

Ainsi, la Société investit dans la construction du nouveau Centre d'excellence en recherche et formation automobiles à son Centre de règlement des dommages matériels. Le centre d'excellence permettra à des techniciens qualifiés de diffuser et d'enseigner les technologies et les techniques de réparation de carrosseries les plus récentes. Nous travaillons également en étroite collaboration avec le Red River College et Apprentissage Manitoba afin d'accroître les possibilités de formation pour les professionnels et les apprentis du secteur.

Notre collaboration avec le secteur de la réparation automobile comprend aussi des incitatifs financiers destinés aux apprentis inscrits, le parrainage de Compétences Manitoba, organisme à but non lucratif qui fait la promotion des métiers spécialisés et des secteurs technologiques, et un engagement soutenu auprès de l'Automotive Trades Association et de la Manitoba Motor Dealers Association. Nous collaborons également avec les équipementiers par le biais du comité sur la réparation-collision de Constructeurs mondiaux d'automobiles du Canada afin de demeurer au fait des progrès technologiques et de transmettre l'information au secteur manitobain de la réparation des véhicules.

En plus de nous adapter à l'évolution du secteur de la réparation, nous travaillons à la rationalisation du processus d'indemnisation dans le cadre de notre programme de réingénierie du règlement des dommages matériels. Grâce à cette initiative à long terme, la Société et les ateliers de réparation utiliseront la même plateforme technologique Mitchell, les ateliers accrédités pourront établir des devis et une application sera conçue afin que les clients remplissent une première déclaration de sinistre en ligne. Cette évolution permettra de contenir les coûts et de maximiser l'efficacité grâce à des communications améliorées entre la Société, les ateliers de réparation et les clients et raccourcira les délais pour les ateliers et nos clients.

SE PRÉPARER AUX CHANGEMENTS DANS LE SECTEUR



Sources :

- Société d'assurance publique du Manitoba (2015)
- Navigant Research (2014)
- The Wall Street Journal (2015)
- The Boston Consulting Group (2015)

RÉGIME DE PROTECTION

CONTRE LES PRÉJUDICES PERSONNELS



Par le biais du Régime de protection contre les préjudices personnels, la Société d'assurance publique du Manitoba administre, au nom de la province du Manitoba, des garanties multirisques et de catégorie mondiale afin de soutenir les Manitobains qui se rétablissent de blessures subies dans des accidents de la route.

Le Régime de protection contre les préjudices personnels fait en sorte que tout Manitobain qui subit des blessures dans un accident de la route au Canada ou aux États-Unis bénéficie des garanties et indemnités auxquelles il a droit, que les primes du régime Autopac demeurent stables, prévisibles et abordables et que les Manitobains touchent rapidement des indemnités adéquates et justes pour les pertes financières subies à la suite d'un accident de la route. En 2015, des améliorations ont été apportées aux indemnités pour les familles qui perdent, dans un accident mortel, une personne dont l'occupation était de prendre soin gratuitement d'un autre.

La Société maintient son engagement selon lequel les Manitobains ayant subi des lésions catastrophiques reçoivent un ensemble de services complémentaires afin de maximiser leur rétablissement. En 2015, notre nouvelle résidence avec soins partagés de Brandon a ouvert ses portes et procuré un logement permanent et à long terme à quatre demandeurs d'indemnisation ayant subi un traumatisme cérébral. Ce projet pilote, réalisé dans le cadre de partenariats avec le gouvernement, le monde des affaires et le secteur de la santé, repose sur cet engagement et s'inscrit dans l'évolution vers des soins et des indemnités accrus pour nos demandeurs les plus vulnérables et les plus gravement touchés.



82 %

des demandeurs d'indemnisation pour blessures se disent satisfaits de leur expérience avec la Société d'assurance publique du Manitoba.

84 %

des demandeurs d'indemnisation pour blessures reconnaissent que leurs indemnités sont justes.

83 %

des demandeurs d'indemnisation pour blessures affirment que la Société d'assurance publique du Manitoba leur a donné ce à quoi ils avaient droit aux termes du Régime de protection contre les préjudices personnels sans qu'ils aient à le demander.

PARTENARIATS COMMUNAUTAIRES

*La Société d'assurance publique du Manitoba
et ses employés ont en commun un engagement
profond à améliorer bien-être social et
économique des collectivités de la province.*





Nous faisons constamment équipe avec nos nombreux partenaires afin de soutenir des programmes et des initiatives qui contribuent à la qualité de vie des Manitobains et sont conformes à notre mission de « collaborer avec les Manitobains à la réduction des risques sur la route ».

Pour étendre la portée de nos efforts de prévention des sinistres (voir page 14), nous travaillons en étroite collaboration avec des organismes qui partagent nos objectifs d'amélioration de la sécurité routière. Il s'agit entre autres des organismes et programmes suivants : MADD Canada, TADD Manitoba, CAA Manitoba, programme Surveillance routière, Programme de patrouille de citoyens, Programme de brigade scolaire, Programme de vérification des sièges d'auto pour enfant du Manitoba, Opération Nez rouge et Transportation Options Network for Seniors. Aux termes de notre partenariat avec la Régie des transports de Brandon et la Régie des transports de Winnipeg, nous offrons un service d'autobus gratuit la veille du jour de l'An par le biais du programme Ride Free, Ride Safe.

La Société investit par ailleurs dans la recherche médicale afin d'améliorer le rétablissement à la suite d'un accident de la route. En ce sens, elle verse des contributions à la fondation du Centre des sciences de la santé, à la Fondation Rick Hansen et à la Riverview Health Centre Foundation.

Notre appui à une vaste gamme d'organismes et d'initiatives communautaires nous permet de contribuer davantage au bien-être dans la province tout en faisant la promotion des produits et services de la Société et en concrétisant notre engagement de responsabilité sociale. Nous appuyons ainsi la Journée vélo-boulot, la Children's Rehabilitation Foundation, la

zone d'amélioration commerciale (ZAC) du centre-ville de Winnipeg, Habitat pour l'humanité Manitoba, Jeunes Entreprises, Manito Ahbee, la Manitoba Brain Injury Foundation, les Olympiques spéciaux Manitoba, Compétences Manitoba, Sport Manitoba, la journée WE Day, le Winnipeg Folk Festival, Winnipeg et Manitoba Crime Stoppers et la Parade de la fierté de Winnipeg.

Parallèlement aux efforts de la Société, l'engagement continu de nos employés est extraordinaire. Ils ne ratent aucune occasion d'organiser des campagnes de financement ou d'y participer et ils font du bénévolat auprès de nombreux organismes communautaires et caritatifs. Il s'agit notamment de Brush Up Winnipeg, du Christmas Cheer Board, de Craig Street Cats, du Jour de la Terre, d'Habitat pour l'humanité Manitoba, de la Fondation des maladies du cœur et de l'AVC, de l'Immaculate Conception Drop-In Centre, de Koats for Kids, de la division manitobaine de l'Association canadienne pour la santé mentale, du Manitoba Dragon Boat Festival, de l'Opération Donation en soutien à Winnipeg Harvest, du Défilé du père Noël, de la journée WE Day, du Winnipeg Fire Paramedic Service Half Marathon et du Winnipeg Pet Rescue Shelter. En 2015, 76 % des membres du personnel ont également contribué à la campagne Centraide dans les lieux de travail, qui a recueilli plus de 450 000 \$, soit la campagne la plus réussie des annales de la Société, et qui lui a valu le prix Campaign Chair Award 2015 décerné par Centraide Winnipeg.



RAPPORT DE GESTION

PROFIL DE LA SOCIÉTÉ

MISSION DE LA SOCIÉTÉ

Collaborer avec les Manitobains à la réduction des risques sur la route.

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. 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 élabore des programmes d'enseignement et de sensibilisation et des contrôles qui aident et encouragent les Manitobains à acquérir les connaissances et les aptitudes nécessaires pour éviter les accidents.

Nos employés fournissent un service compétent avec attention, efficacité et fierté bien méritée 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 de la Société à la province.

VALEURS DE LA SOCIÉTÉ

La Société d'assurance publique du Manitoba accorde beaucoup d'importance aux éléments suivants :

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.

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.

Le 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.

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.

L'excellence et 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.

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. Pour l'exercice 2015-2016, la Société a fait une contribution directe de près de 1 G\$ à l'économie manitobaine.

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 pensant aux générations futures et à 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. Autrement dit, l'immatriculation et l'assurance sont inextricablement liées tant au permis de conduire qu'à l'immatriculation des véhicules depuis 1971.

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 la route. 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'application 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, puis 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 sont aussi responsables de l'inscription aux cours de conduite et des rendez-vous pour les examens de conduite.

Les clients réagissent favorablement au service rendu par nos courtiers. Dans l'ensemble, 92 % des clients qui ont renouvelé leur permis de conduire et leur assurance auprès d'un courtier Autopac se sont dits satisfaits du service reçu. Plus particulièrement, l'an dernier, 93 % des clients ont déclaré avoir obtenu un service rapide auprès d'un courtier, 94 % 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.

Le solide partenariat entre la Société et son réseau de courtiers est un élément essentiel de son modèle de prestation de services et améliore la valeur transmise aux clients partout dans la province.

Centres de services

Nos centres de services offrent de façon pratique tout un éventail de services à un seul endroit, dont les services d'immatriculation, de permis de conduire et d'assurance, la gestion des demandes d'indemnisation pour dommages matériels et corporels, les examens de conduite ainsi que l'inspection des véhicules et l'application des normes. Il y a des centres de services dans dix collectivités de la province : Arborg, Beausejour, Brandon, Dauphin, Portage la Prairie, Selkirk, Steinbach, Thompson, Winkler et Winnipeg, cette dernière en comptant huit.

En rendant tous ses centres de services conformes à son modèle de prestation, la Société répond mieux à l'évolution des besoins des Manitobains, assure le même niveau de service à chacune de ses installations et est davantage responsable des points de vue opérationnel et financier.

GOUVERNANCE 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 d'administration est aussi chargé de l'élaboration et de l'approbation des politiques et il assume des fonctions de suivi et de surveillance. Le conseil d'administration compte actuellement neuf membres. Le président et directeur général de la Société est membre d'office du conseil d'administration et de ses comités. 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 d'administration 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. C'est 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 créé une ligne téléphonique pour la divulgation anonyme et confidentielle d'actes répréhensibles afin de recevoir, conserver et traiter les plaintes relatives aux activités potentiellement illégales ou préjudiciables pour l'intérêt public et aux soupçons de fraude ou de mauvaise gestion financière par les employés. 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'un tiers indépendant 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 punir les responsables d'abus, pas ceux qui signalent ces abus.

Un signalement a été fait à la ligne téléphonique pour la divulgation d'actes répréhensibles pendant l'exercice allant du 1^{er} mars 2015 au 29 février 2016. 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. Il 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. Au besoin, 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.

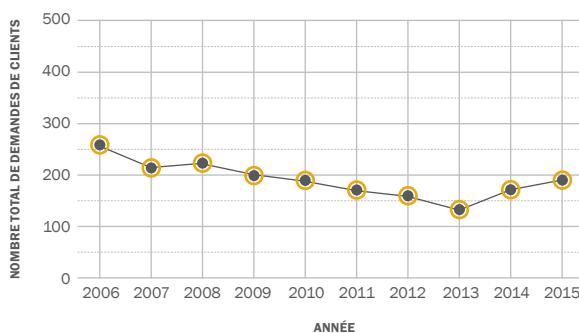
Bon nombre des questions soumises au Bureau proviennent de l'ombudsman provincial, du personnel et des clients. Les demandes de renseignements relatives au système ou aux politiques peuvent aussi être transmises par la Section des relations avec la clientèle, qui s'occupe principalement de la clientèle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

Au cours du dernier exercice, le Bureau a traité 182 des demandes reçues, soit plus que les 170 de l'exercice antérieur. La Société continue d'améliorer ses processus de traitement des préoccupations grandissantes et de détection des demandes redondantes.

Résultats du Bureau de protection contre les pratiques discriminatoires pour 2015

Au cours de l'exercice 2015-2016, le Bureau a reçu 196 demandes documentées des sources suivantes :

Clients	>>	53
Demandes officielles de l'ombudsman	>>	2
Demandes non officielles de l'ombudsman	>>	107
Renvois internes	>>	14
Demandes ministérielles	>>	10



Le Bureau de protection contre les pratiques discriminatoires a recommandé à la Société de réviser sa décision dans 29 cas, soit environ 15,9 % des cas examinés.

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

En application de l'article 14 de la *Loi sur le développement durable* (1997), la Société n'a connu aucun incident environnemental entre le 1^{er} mars 2015 et le 29 février 2016.

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 54 % de véhicules hybrides et de véhicules dotés d'un moteur à quatre cylindres écoénergétique. Au cours de l'exercice, l'efficacité énergétique moyenne du parc de véhicules ordinaires a légèrement baissé, passant de 11,6 litres par 100 km à 12 litres.

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 (Leadership in Energy and Environmental Design) certification pour les nouvelles constructions : une or et trois argent
- Certification BOMA BEST (Building Owners and Managers Association) : neuf
- Certification Green Globes : quatre

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 de 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 de CVC importants
 - » éléments à haute efficacité (chaudières, appareils de toit, appareils de chauffage)
 - » thermopompes géothermiques utilisant la température du sol pour chauffer et refroidir le bâtiment
 - » systèmes de récupération de chaleur à glycol réutilisant 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 pour mieux utiliser la lumière naturelle et réduire 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'éclairage intérieurs à DEL

- **Conservation de l'eau**

- » toilettes et robinets à faible débit
- » urinoirs sans eau
- » appareils de salles de bain commandés par détecteurs

Tests environnementaux

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

Tests	Résultats (2015-2016)
Nouveaux biens-fonds pour déterminer les considérations environnementales	» Aucune contamination décelée
Qualité de l'eau de puits aux endroits où un puits est utilisé	» Les tests n'ont décelé aucun signe de colibacille ni de coliformes
Eaux de ruissellement et sédiments pour détecter les contaminants liés aux véhicules	» Les tests ont décelé de très faibles concentrations de contaminants, qui sont toutes conformes aux niveaux acceptables
Audits des déchets pour évaluer le succès du recyclage et les possibilités de recyclage	» Les résultats sont inférieurs à ceux de l'exercice précédent

Recyclage et utilisation de produits recyclés

La Société a adopté des programmes de recyclage des déchets en formes utilisables et encourage l'utilisation de produits contenant des matières recyclées.

Résultats (2015-2016)	Activité
29 879	» véhicules de récupération vendus à des récupérateurs d'automobiles et au public pour être reconstruits ou utilisés pour des pièces de remplacement
16 519	» véhicules de récupération dont on a enlevé le fréon du système de climatisation au besoin
507	» véhicules construits avant 1995 vendus à la ferraille

Résultats (2015-2016)	Matières recyclées
847	» ordinateurs et dispositifs connexes
179	» tonnes de papier, de carton et de contenants en plastique et en métal
68 696	» pièces recyclées utilisées dans les réparations de sinistres
131	» kilogrammes de piles et d'appareils

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 accidents d'automobile. Les tarifs, en moyenne, seront plus bas que ceux exigés par les sociétés d'assurance privées pour des garanties et un service comparables.

Stratégie

- 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.
- 1.2 Maintenir tous les coûts contrôlables au plus bas niveau possible au moyen de stratégies de prévention des sinistres et de limitation des coûts.
- 1.3 Améliorer l'efficacité et la commodité du réseau de distribution et de service de la Société en réduisant ou en éliminant les transactions de faible valeur.
- 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.
- 1.5 Accroître le pourcentage des produits provenant des revenus de placements sans dépasser les niveaux de risque acceptables.
- 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.
- 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.
- 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.

Tableau de comparaison des tarifs



Tarifs de 2016 fondés sur :

Véhicule Dodge Caravan SE 2010

Franchise d'assurance tous risques de 500 \$

Assurance de responsabilité civile de 2 M\$

Homme de 21 ans

Sans demande
d'indemnisation ni
condamnation

Couple de conjoints de 35 ans

Les deux sans
demande
d'indemnisation ni
condamnation

Couple de conjoints de 40 ans

Les deux sans
demande
d'indemnisation ni
condamnation

Fils de 16 ans

Sans demande
d'indemnisation ni
condamnation

	Homme de 21 ans	Couple de conjoints de 35 ans	Couple de conjoints de 40 ans
WINNIPEG (MB)	1 464 \$	1 161 \$	1 206 \$
CALGARY (AB)	3 109 \$	1 465 \$	2 299 \$
TORONTO (ON)	6 861 \$	3 778 \$	7 041 \$

- Nota.**
1. Le Dodge Caravan SE 2010 est le véhicule de tourisme le plus immatriculé au Manitoba.
 2. Les Manitobains paient moins en 2016 pour leur assurance automobile que dans la plupart des grandes villes canadiennes.

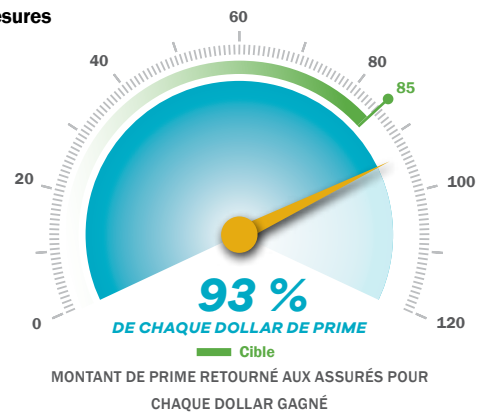
OBJECTIF 2

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 frais de règlement 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



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 – 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 Recourir aux économies d'échelle pour aider à faire en sorte que les Manitobains bénéficient de réparations sûres, de qualité et fiables en soutenant les métiers spécialisés par la conception et la prestation d'une formation abordable.
- 3.5 Exploiter notre modèle de prestation de services de manière à répondre aux attentes des clients, en offrant une accessibilité et une commodité accrues.
- 3.6 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.
- 3.7 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



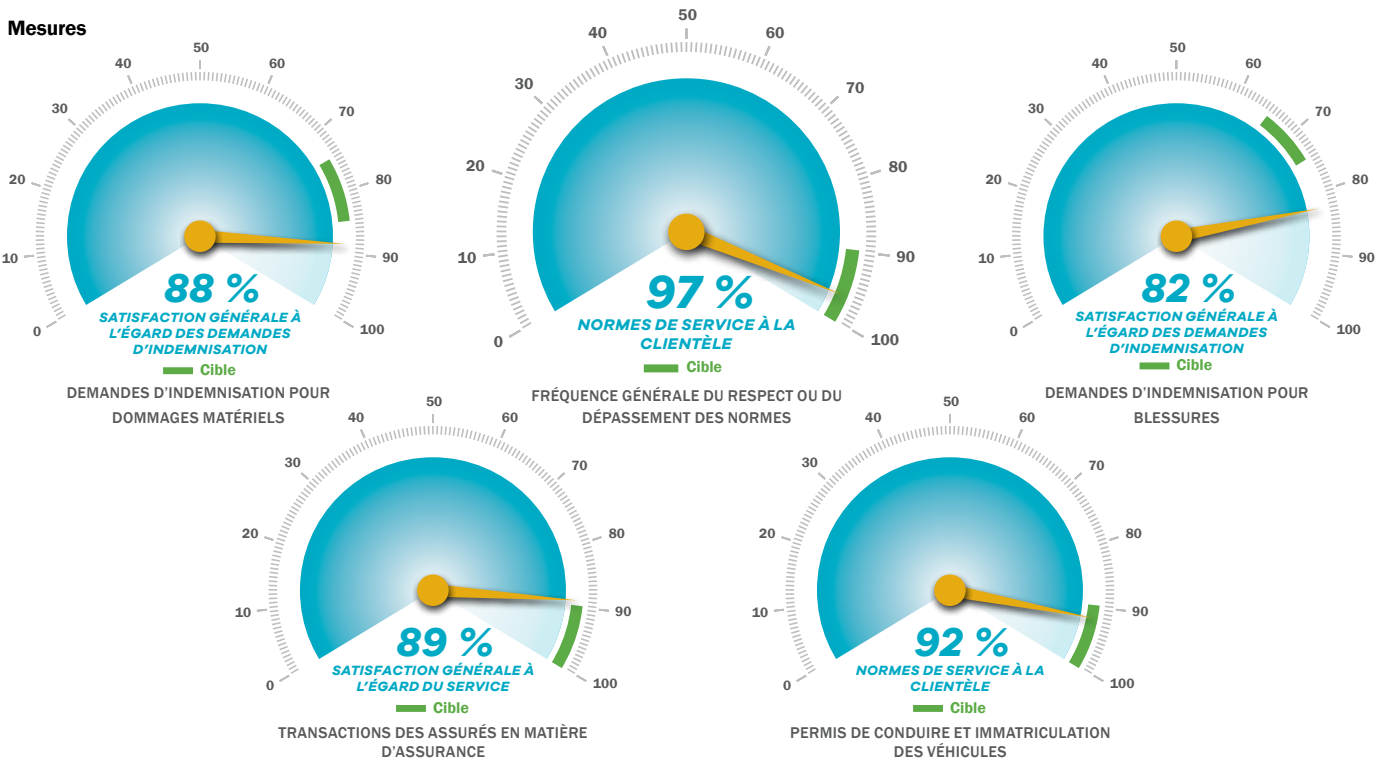
OBJECTIF 4

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



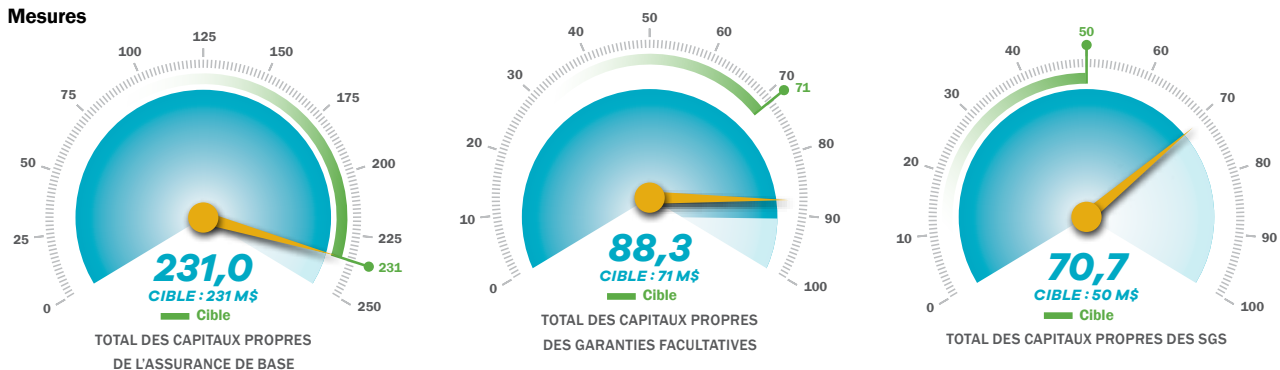
OBJECTIF 5

Maintenir le total des capitaux propres 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 le total des capitaux propres 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 le total des capitaux propres dans chaque secteur d'activité.

Mesures

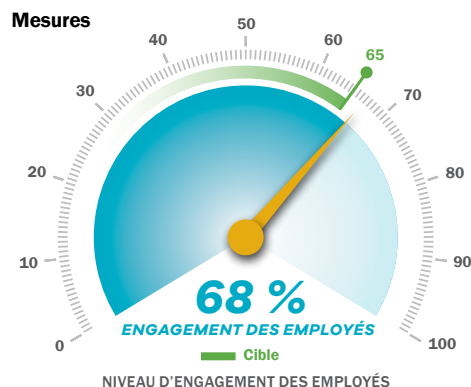


OBJECTIF 6

Offrir un milieu et des possibilités de carrière qui encouragent nos employés à viser l'excellence. Nos employés seront traités avec respect et équité, et leurs contributions seront reconnues.

Stratégies

- 6.1 Instaurer une culture de collaboration, de responsabilité et d'innovation accrues.
- 6.2 Entretenir une culture qui attire et retient une main-d'œuvre diversifiée.
- 6.3 Continuer de fournir une orientation claire et de favoriser un style de gestion qui reflète nos valeurs et qui soutient l'engagement des employés envers l'organisation.
- 6.4 Recourir à des stratégies de gestion du changement qui soutiennent la communication, l'information et la formation des employés et facilitent les changements organisationnels.
- 6.5 Assurer une communication bidirectionnelle avec les employés qui soit efficace, informative et pertinente.

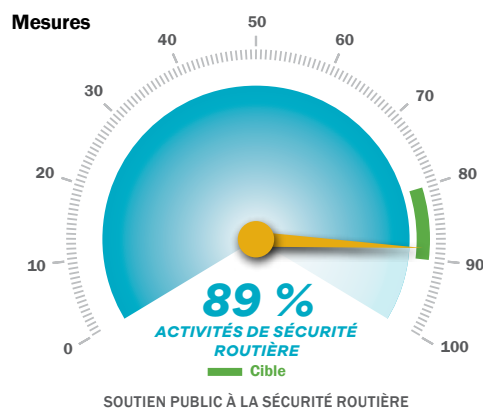


OBJECTIF 7

Mener des initiatives de sécurité des conducteurs et des véhicules qui réduisent les risques et protègent les Manitobains dans 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 conducteurs manitobains atteignent et maintiennent des normes établies de connaissances, de compétences et de comportement pour avoir accès aux routes du Manitoba.
- 7.3 Réduire les risques sur la route en collaborant avec le secteur de la réparation des véhicules et en le soutenant afin d'assurer des réparations sûres, de qualité et fiables aux Manitobains.
- 7.4 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.
- 7.5 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.
- 7.6 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.
- 7.7 Accroître les activités de sensibilisation et de recherche en sécurité routière, affiner et cibler les campagnes publicitaires et chercher des moyens novateurs de rejoindre les Manitobains avec des messages de sécurité routière en misant sur les technologies les plus récentes.
- 7.8 Créer des partenariats avec des groupes communautaires partout au Manitoba qui appuient des initiatives locales qui multiplient les possibilités de sensibilisation et d'éducation à la sécurité routière.



RÉSULTATS DES ACTIVITÉS

ENSEMBLE DE LA SOCIÉTÉ

Au cours de l'exercice, pour chaque dollar de produits gagnés, la Société a versé aux Manitobains 82 cents en prestations d'indemnisation. Les charges opérationnelles, y compris les frais liés à la réglementation et aux appels, ont coûté 11 cents par dollar de produits gagnés, tandis que les commissions aux courtiers et les impôts sur les primes ont coûté 10 cents. Cela s'est traduit par une perte technique de 3 cents. Comme la perte de placements a été essentiellement nulle pour chaque dollar de produits gagnés, la Société a enregistré une perte nette de 3 cents pour chaque dollar de produits gagnés pendant l'exercice.

Exercice considéré et exercice précédent

En 2015-2016, la Société a connu une perte nette de 31,3 M\$, soit 88,9 M\$ en deçà de l'exercice précédent. Les résultats techniques ont été meilleurs qu'en 2014-2015, principalement en raison d'une augmentation de 71,3 M\$ des produits gagnés et d'une baisse de 72,4 M\$ du coût des sinistres découlant de l'évolution des taux d'intérêt qui a eu une incidence positive sur les réserves pour sinistres. Un recul de 230,9 M\$ des revenus de placements par rapport à l'exercice antérieur a aussi fortement contribué à la perte nette.

Produits

En 2015-2016, le total des produits gagnés s'est élevé à 1,1 G\$, soit une augmentation de 71,3 M\$ ou 6,7 % par rapport à l'exercice précédent. La hausse de 3,4 % des tarifs approuvée par la Régie des services publics et entrée en vigueur le 1^{er} mars 2015, l'accroissement du nombre de véhicules sur les routes du Manitoba, la valeur de ces véhicules et le mouvement vers le bas des conducteurs sur l'échelle des cotes de conduite ont donné lieu à des primes plus élevées.

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

Total du coût des sinistres	0,82 \$
Charges opérationnelles, frais de réglementation et d'appel	0,11 \$
Commissions des courtiers	0,07 \$
Impôts sur les primes	0,03 \$

Coûts 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. Nous avons aujourd'hui dix 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 la matérialisation périodique des demandes d'indemnisation depuis l'adoption de la nouvelle méthode en 2005.

En 2015-2016, le coût total des sinistres assumé par la Société a baissé de 72,4 M\$ par rapport à 2014-2015 pour s'établir à 920,5 M\$. Le recul est principalement attribuable au montant afférent aux sinistres survenus, soit 770,6 M\$, qui représente une baisse de 74,3 M\$ sur l'exercice antérieur. De ce montant, les sinistres avec dommages corporels survenus ont baissé de 182,7 M\$, tandis que les sinistres avec dommages matériels ont augmenté de 108,4 M\$. Le nombre total de sinistres déclarés a augmenté de 24 713, passant de 273 244 en 2014-2015 à 297 957 en 2015-2016.

La baisse de 182,7 M\$ au chapitre des sinistres avec dommages corporels survenus est principalement due à une réduction de 176,3 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 et d'un montant 18,2 M\$ au titre d'une matérialisation favorable des demandes d'indemnisation, compensée par une hausse nette de 11,8 M\$ au titre de la gravité et du volume des sinistres avec dommages corporels.

La hausse de 108,4 M\$ au chapitre des sinistres avec dommages matériels est attribuable à une augmentation de 62,1 M\$ ou 65 % des demandes de règlement multirisques par rapport à l'exercice précédent. Le coût des sinistres liés au mauvais temps comprend un montant d'environ 52,6 M\$ découlant des tempêtes de grêle violentes qui ont frappé le Manitoba l'été dernier et donné lieu à 13 710 demandes de règlement. Les demandes de règlement pour collision ont reculé de 2 823 ou 1,8 %, pour passer de 153 494 l'an dernier à 150 671 en 2015-2016. De plus, la gravité des sinistres avec dommages matériels s'est traduite par une augmentation totale de 62 M\$ en 2015-2016.

TOTAL DES PRODUITS GAGNÉS	1,00 \$
- TOTAL DES SINISTRES ET CHARGES	1,03 \$

= PERTE TECHNIQUE	(0,03) \$
+ REVENUS DE PLACEMENTS	0,00 \$

= PERTE NETTE	(0,03) \$

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.

De 1971 à 1996, la Société n'a jamais fait face à des coûts des sinistres causés par la grêle assez importants pour justifier 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.

En 2015-2016, nous n'avons connu aucune tempête de grêle importante justifiant une demande de règlement de réassurance, et les demandes d'indemnisation découlant de tempêtes de grêle ont représenté 52,6 M\$ du coût total des sinistres assumé par la Société. En 2014-2015, la Société avait engagé des frais de 13,8 M\$ pour des sinistres associés à la grêle. Il y a eu beaucoup plus de tempêtes de grêle en 2015-2016 qu'au cours des dernières années.

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

Charges

Le total des charges s'est inscrit à 235,2 M\$, une hausse de 1,8 M\$ par rapport à l'exercice précédent. Celle-ci est principalement attribuable à une augmentation des impôts sur les primes, par suite d'une majoration des primes, compensée par une réduction des frais de réglementation et d'appel.

Les charges opérationnelles sont réparties entre les activités visées par le régime d'assurance de base, les garanties facultatives, les services de garanties supplémentaires pour risques spéciaux et la *Loi sur les conducteurs et les véhicules* (secteurs d'activité) selon leur part des charges communes, telle 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 quatre secteurs d'activité. Les charges sont ventilées selon 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. Dans les faits, le modèle intégré de prestation des services de la Société fait en sorte que le coût de la prestation des services indiqués ci-dessus est plus faible que si chaque service était offert de manière autonome.

Revenus de placements

Le total des revenus de placements, y compris les baisses de valeur et les frais de gestion des placements, a reculé de manière spectaculaire pour enregistrer une perte de 4,7 M\$ comparativement à des revenus de 226,1 M\$ l'an dernier. La chute de 230,8 M\$ est principalement attribuable à la hausse des taux d'intérêt, qui s'est traduite par une perte plus élevée que prévu dans le portefeuille d'obligations (164,4 M\$). Par ailleurs, les marchés des actions ont connu un déclin important dans le secteur du pétrole et du gaz, ce qui a donné lieu à des rendements plus faibles que prévu et des pertes de valeur dans le portefeuille de titres de capitaux propres. Voir la note 6 des états financiers abrégés pour connaître la 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 29 février 2016 était de 2,5 G\$, soit 67,3 M\$ ou 2,7 % de moins que l'année antérieure. Le portefeuille d'obligations, qui représente 66,2 % 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 (41,6 % 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 (24,6 % de la valeur de marché totale du portefeuille).

Le ministre des Finances, par l'intermédiaire du ministère, confie à trois gestionnaires de placements externes le soin de gérer le portefeuille d'actions canadiennes de la Société, qui représente 11,9 % de l'ensemble de son portefeuille de placements. Le portefeuille de la Société est aussi composé à 6,6 % d'actions américaines, exposées au marché américain par deux fonds négociés en bourse. Les placements en trésorerie et équivalents de trésorerie représentent 1,5 % du fonds de placement; les placements dans quatre portefeuilles d'infrastructures comptent pour 3,3 % des placements, tandis que les placements dans des fonds immobiliers communs représentent 8,8 % du portefeuille et les placements immobiliers directs, 1,7 % du portefeuille.

L'ensemble du portefeuille a enregistré un rendement de -0,5 % de sa valeur de marché durant l'exercice. Les obligations négociables ont rapporté -2,5 %, et les obligations non négociables, 4,9 %. Le portefeuille d'actions canadiennes a inscrit dans l'ensemble un rendement de -13,3 %, tandis que les actions de sociétés canadiennes à forte capitalisation ont rapporté -14,9 % et celles de sociétés canadiennes à faible capitalisation, -4,2 %. Les actions américaines ont inscrit un rendement de -3,1 % en dollars canadiens. Sur une période de quatre ans, le portefeuille de placements a enregistré un rendement annualisé de 6,3 %.

RÉGIME D'ASSURANCE DE BASE

Exercices clos le 28 ou 29 février

Régime Autopac de base – Cinq derniers exercices (milliers de \$)	2016	2015	2014	2013 ¹	2012
Primes émises	888 365	824 865	784 741	746 044	779 953
Sinistres survenus	666 404	745 837	747 435	661 288	612 037
Frais de règlement	118 614	116 578	114 552	108 587	109 760
Autres charges	148 410	146 953	139 964	140 794	137 669
Gain net (perte nette)	(56 050)	2 440	(69 162)	(63 103)	22 278
Gain net (perte nette) après distribution de l'excédent	(56 050)	2 440	(69 162)	(63 103)	8 158

1. Données redressées pour tenir compte de l'incidence de la norme IAS 19R.

Exercice considéré et exercice précédent

En 2015-2016, les activités générales du régime d'assurance de base ont produit une perte nette de 56,1 M\$, soit un montant inférieur de 58,5 M\$ à celui de l'exercice précédent. Les résultats techniques se sont améliorés de 134 M\$, mais l'amélioration a été neutralisée par la chute de 192,5 M\$ au titre de la part de la perte de placements imputable au régime d'assurance de base. La hausse de 134 M\$ des résultats techniques est principalement attribuable à une augmentation de 58,1 M\$ des produits gagnés, à une baisse de 75,7 M\$ du coût des sinistres découlant de l'évolution des taux d'intérêt qui a eu une incidence positive sur les réserves pour sinistres et à un recul de 0,2 M\$ des charges totales.

Produits

Le nombre de polices en vigueur à la fin de l'exercice est passé de 1 064 506 à 1 086 538. Le total des produits gagnés a augmenté, pour passer 823,4 M\$ à 881,4 M\$.

Coûts des sinistres

Le coût total des sinistres a reculé de 75,7 M\$ par rapport à l'an dernier, pour s'établir à 798 M\$. La différence s'explique par une baisse de 175,8 M\$ pour les sinistres avec dommages corporels, qui a été neutralisée par une hausse de 96,4 M\$ pour les sinistres avec dommages matériels survenus et une augmentation de 3,7 M\$ des frais de règlement.

Le coût des sinistres avec dommages corporels survenus a reculé de 175,8 M\$ en raison de frais de matérialisation des sinistres moins élevés que prévu, ce qui s'est traduit par une baisse du passif des sinistres avec dommages corporels. Le nombre de sinistres avec dommages corporels a augmenté de 3,7 %, pour passer de 16 193 à 16 796.

Le coût des sinistres avec dommages matériels survenus a été plus élevé que l'an dernier, soit de 96,4 M\$. L'accroissement du nombre de

demandes de règlement pour grêle a porté le coût des sinistres multirisques survenus à 123,4 M\$, soit une hausse de 53,7 M\$ par rapport à l'exercice précédent. Le nombre de demandes de règlement pour collision a reculé de 2 823, mais leur gravité s'est accrue de 45,3 M\$. La gravité des sinistres avec dommages matériels s'est traduite par une augmentation totale de 58,1 M\$ en 2015-2016 pour le régime d'assurance de base.

Sinistres avec dommages corporels

Exercices clos le 28 ou 29 février

Type de sinistre	2016	2015	2014	2013	2012
Décès*	116	92	118	110	141
Lésions cérébrales	48	55	47	61	91
Commotions cérébrales	94	116	131	185	185
Quadriplégie	-	4	1	2	6
Paraplégie	3	4	2	2	1
Fractures	876	686	707	771	849
Entorses et foulures	7 749	7 177	5 669	4 821	3 980
Coup de fouet cervical**	6 237	6 170	9 018	9 249	8 646
Ecchymoses et lacérations	958	1 161	953	975	1 072
Autres**	715	728	721	934	1 624
Total	16 796	16 193	17 367	17 110	16 595

*Les décès comprennent les sinistres du Régime de protection contre les préjudices personnels, hors Régime de protection contre les préjudices personnels et ceux toujours sous enquête au 28 ou 29 février. Les données des exercices antérieurs ont été redressées.

**Les données de l'exercice 2015 ont été redressées pour être conformes à celles des exercices antérieurs.

Charges

Les charges du régime de base sont passées de 135,6 M\$ l'an dernier à 135,4 M\$ en 2015-2016. Ce recul est principalement attribuable à une baisse des charges opérationnelles et frais de réglementation et d'appel, neutralisée par des commissions et des impôts sur les primes plus élevés.

Revenus de placements

La part de la perte de placements de la Société imputable au régime de base a été de 4 M\$, y compris les baisses de valeur et les frais de gestion des placements. Il s'agit d'une baisse de 192,5 M\$ ou 102,1 % sur l'exercice antérieur qui est principalement due à une hausse des taux d'intérêt qui s'est traduite par une perte plus marquée que prévu dans le portefeuille d'obligations. Par ailleurs, les marchés des actions ont connu un déclin important dans le secteur du pétrole et du gaz, ce qui a donné lieu à des rendements plus faibles que prévu et des pertes de valeur dans le portefeuille de titres de capitaux propres.

Total des capitaux propres

En 2015-2016, la perte nette du secteur d'activité de l'assurance de base a fait passer les résultats non distribués de 177,8 M\$ à 121,7 M\$. Combiné au cumul des autres éléments du résultat global, le total des capitaux propres de l'assurance de base s'est inscrit à 158,3 M\$. Comme il est indiqué à la rubrique « Gestion des risques », l'actuaire en chef de la Société considère que le total des capitaux propres devrait afficher un seuil de 231 M\$ pour que la situation financière future soit satisfaisante. La Société a donc transféré 72,7 M\$ aux résultats non distribués de l'assurance de base à partir du secteur d'activité des garanties facultatives. Le transfert s'est traduit en fin d'exercice par des résultats non distribués de 194,4 M\$ au titre de l'assurance de base et un total des capitaux propres de 231 M\$ pour soutenir la stabilisation des tarifs.

GARANTIES FACULTATIVES

Exercices clos le 28 ou 29 février

Secteur des garanties facultatives – Cinq derniers exercices (milliers de \$)	2016	2015	2014	2013 ¹	2012
Primes émises	144 299	138 667	134 470	133 477	126 300
Sinistres survenus	65 967	56 443	60 052	56 953	50 991
Frais de règlement	9 757	11 749	11 974	12 505	16 505
Autres charges	49 248	51 363	50 843	47 183	48 540
Résultat net	26 644	43 134	31 125	28 724	21 837

1. Données redressées pour tenir compte de l'incidence de la norme IAS 19R.

Exercice considéré et exercice précédent

Le secteur des garanties facultatives a déclaré un résultat net de 26,7 M\$ comparativement à 43,2 M\$ l'exercice précédent. La baisse de 16,5 M\$ est attribuable à un recul de 18,2 M\$ de la part de la perte de placements de la Société imputable au secteur des garanties facultatives, qui a été compensée par une augmentation de 1,7 M\$ de ses résultats techniques.

Produits

Les produits gagnés tirés de la vente des produits du secteur des garanties facultatives se sont accrus de 7,1 M\$ pour atteindre 151,9 M\$. Tous les produits, y compris la vente de garanties de responsabilité civile et de réductions de franchise, ont contribué à cette hausse.

Coûts 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 7,5 M\$ pour se chiffrer à 76,6 M\$. Le coût des sinistres avec dommages matériels survenus s'est accru de 8,9 M\$ ou 16 %. Le coût des sinistres avec dommages corporels survenus a monté de 0,6 M\$, principalement en raison de la gravité et du volume accrus des indemnisations. Les frais de règlement ont reculé de 2 M\$ par rapport à l'exercice antérieur.

Charges

Les charges liées à la vente de produits du secteur des garanties

facultatives ont été de 48,3 M\$, une baisse de 2,1 M\$ par rapport à l'exercice précédent. Le recul est principalement attribuable à une réduction de 2 M\$ des commissions et de 0,3 M\$ des charges opérationnelles, neutralisée en partie par une augmentation de 0,2 M\$ des impôts sur les primes.

Revenus de placements

La part de la perte de placements de la Société imputable au secteur des garanties facultatives, y compris les baisses de valeur et les frais de gestion des placements, a été de 0,3 M\$. Il s'agit d'un montant de 18,2 M\$ sous les chiffres de l'exercice précédent.

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 29 février 2016, les résultats non distribués du secteur des garanties facultatives se chiffraient à 84,7 M\$ comparativement à 130,2 M\$ l'exercice précédent. Ils ont chuté de 72,7 M\$ par suite d'un transfert aux résultats non distribués du secteur de l'assurance de base. Le niveau cible actuel du secteur des garanties facultatives pour le total des capitaux propres est de 71 M\$ et il est fondé sur le rapport 2015 du Extension Minimum Capital Test.

En 2015-2016, un montant de 3 M\$ provenant des résultats non distribués du secteur des garanties facultatives a été affecté à la création du Fonds de la carte d'identification personnelle. Le fonds a été établi pour payer les coûts du projet de création d'une carte d'identification personnelle qui intègre les données de la carte de Santé Manitoba. Le projet a utilisé 1,1 M\$ des capitaux du fonds.

SERVICES DE GARANTIES SUPPLÉMENTAIRES POUR RISQUES SPÉCIAUX

Exercices clos le 28 ou 29 février

SGSRS – Cinq derniers exercices (milliers de \$)	2016	2015	2014	2013 ¹	2012
Primes émises	70 521	63 022	58 781	56 750	53 287
Sinistres survenus	38 253	42 596	53 650	28 241	38 822
Frais de règlement	6 140	5 920	6 037	5 756	6 060
Autres charges	17 692	16 645	14 199	16 558	14 489
Gain net (perte nette)	4 650	10 768	(6 928)	10 361	(2 192)

1. Données redressées pour tenir compte de l'incidence de la norme IAS 19R.

Exercice considéré et exercice précédent

Les services de garanties supplémentaires pour risques spéciaux (SGSRS) ont déclaré un gain net de 4,7 M\$, soit une baisse de 6,1 M\$ par rapport à l'exercice précédent. Les résultats techniques se sont améliorés de 9 M\$, mais ont été neutralisés par la part de la perte de placements imputable aux SGSRS, soit un recul de 15,1 M\$.

Produits

Le total des produits gagnés en 2015-2016 a été de 67,1 M\$ comparativement à 61,2 M\$ l'exercice antérieur. Les ventes de produits des SGSRS, qui comprennent les assurances de responsabilité civile, de cargaison et de dommages matériels des grandes entreprises de camionnage, ont affiché une croissance de 9,5 % sur l'exercice précédent.

Coûts des sinistres

Le coût total des sinistres est passé de 50 M\$ en 2014-2015 à 45,8 M\$ en 2015-2016. Les sinistres avec dommages corporels ont baissé de 7,5 M\$.

Les sinistres avec dommages matériels survenus ont augmenté de 16 % comparativement à l'an dernier, une variation de 3,2 M\$. Les frais de règlement, de prévention des sinistres et de sécurité routière ont augmenté de 0,1 M\$ par rapport à l'exercice précédent.

Charges

Les charges des SGSRS sont passées de 15,2 M\$ à 16,3 M\$ en raison d'une hausse de 0,9 M\$ des commissions et de 0,2 M\$ des impôts sur les primes.

Revenus de placements

La part de la perte de placements de la Société imputable aux SGSRS, y compris les baisses de valeur et les frais de gestion des placements, a été de 0,3 M\$. Il s'agit d'un montant de 15,1 M\$ sous les chiffres de l'exercice précédent.

Résultats non distribués

Les résultats non distribués des SGSRS proviennent des activités annuelles de ce secteur. Au 29 février 2016, les résultats non distribués se chiffraient à 67,6 M\$, comparativement à 62,2 M\$ l'exercice précédent. Le niveau cible actuel du secteur des SGSRS pour le total des capitaux propres est de 50 M\$ et il est fondé sur le rapport 2015 du Special Risk Extension Minimum Capital Test.

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* (LCV) ont enregistré une perte nette de 6,6 M\$ en 2015-2016, comparativement à un gain net de 1,2 M\$ l'exercice précédent.

Produits

Le gouvernement provincial verse à la Société un financement qui couvre le coût des activités administratives liées à la LCV. En 2015-2016, la Société a reçu 27,9 M\$ de la province du Manitoba et a déclaré 0,8 M\$ en frais de gestion et autres produits, ce qui a donné des produits globaux de 0,3 M\$ supérieurs à ceux de l'exercice précédent.

Charges

Les charges des activités visées par la LCV, soit 35,2 M\$, ont augmenté de 3 M\$ par rapport aux 32,2 M\$ de l'exercice antérieur, principalement en raison d'initiatives ponctuelles requises dans le cadre des activités visées par la LCV.

Revenus de placements

La part de la perte de placements de la Société attribuable aux activités visées par la LCV, y compris les baisses de valeur et les frais de gestion des placements, a été de 0,1 M\$. Il s'agit d'un montant de 5,1 M\$ sous les chiffres de l'exercice précédent.

Résultats non distribués

Les résultats non distribués du secteur des garanties facultatives et de celui des SGS ont été transférés afin de créer le Fonds de développement du secteur des garanties facultatives, constitué principalement pour soutenir les projets entrepris en vue d'optimiser les possibilités offertes par l'intégration de la Division des permis et immatriculations à la Société en 2004. Les activités visées par la LCV ont bénéficié du fonds à hauteur de 79,5 M\$, dont 14 M\$ pour la mise en place de la carte d'identité Plus, du permis de conduire Plus et de la carte d'identité du Manitoba. Les activités visées par la LCV ont par la suite remboursé 6,1 M\$ pour compenser les coûts associés à ces projets et au financement.

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 objectifs.

Le comité d'audit, des finances et de la gestion des risques 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. Il 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 contrôle des règlements;
- des processus informatiques;
- des stratégies de prévention des sinistres.

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 la matérialisation future 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 en chef de la Société. L'actuaire externe procède aussi à une évaluation indépendante des réserves deux fois par année. L'auditeur externe réalise des procédures pour évaluer le caractère raisonnable des réserves dans le cadre de son audit annuel des états 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 ou qui ont trait à la responsabilité civile. Dans le cas de la Société, les facteurs tels que l'effet des tendances inflationnistes et la variation des taux d'intérêt contribuent à cette variabilité. Des techniques de gestion du portefeuille de placements aident 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.

Le montant visé présentement par le conseil d'administration de la

Société pour le total des capitaux propres (qui comprend les résultats non distribués du régime d'assurance de base et la part du régime d'assurance de base dans le cumul des autres éléments du résultat global) est de 231 M\$ (2015 – 213 M\$) et il est fondé sur le rapport d'examen dynamique de suffisance du capital de 2015 pour le régime de base. Dans son rapport, l'actuaire en chef de la Société a conclu qu'il faudrait un minimum de 231 M\$ au titre du total des capitaux propres pour assurer une situation financière future satisfaisante au régime d'assurance de base. Un montant inférieur à 231 M\$ se traduirait par une opinion d'« insuffisance » parce qu'il y aurait des scénarios défavorables plausibles où le passif pourrait être supérieur à l'actif.

En 2015, la Régie des services publics a accepté la méthodologie de l'examen dynamique de suffisance du capital selon laquelle le niveau cible minimum au titre des capitaux propres du régime d'assurance de base devait être de 231 M\$. En ce qui concerne la cible supérieure, la Régie a approuvé le recours à un ratio de 100 % du Minimum Capital Test sur une base théorique seulement. Auparavant, la Société utilisait le maximum de la cible de la Réserve de stabilisation des tarifs de la Régie dans ses demandes tarifaires à cette dernière à des fins d'établissement des tarifs et qui était fondé sur entre 10 % et 20 % des primes souscrites.

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 ministre des Finances la gestion opérationnelle du fonds. La Société, par l'intermédiaire du comité des placements du conseil d'administration, et le ministre font conjointement des recommandations au ministre sur les politiques et les stratégies à suivre pour maximiser le rendement, minimiser 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 mené des études de 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 2015-2016 (note 28), que l'on trouve sur le site Web de la Société au mpi.mb.ca.

STRATÉGIES DE CONTRÔLE DES RÈGLEMENTS

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

- la gestion d'un programme d'agrément pour le secteur de la réparation-collision afin de garantir des réparations sûres et de grande 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;
- le recours à des outils d'évaluation reconnus dans l'industrie pour établir la valeur au jour du sinistre des véhicules déclarés perte totale;
- l'utilisation de pièces du marché secondaire et de pièces recyclées pour les réparations de véhicules;

- des prix réduits sur les glaces utilisées dans la réparation des véhicules;
- le recouvrement du coût des sinistres auprès des autres assureurs et des parties responsables (subrogation);
- la vente de véhicules par la récupération et les soumissions;
- 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 permettent de contenir grandement les coûts et de générer des produits; il en résulte des primes d'assurance réduites pour nos clients. Par exemple, les ventes et les soumissions liées aux véhicules de récupération ont généré 40,6 M\$ en 2015-2016.

PROCESSUS LIÉS AUX TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

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. Nous devons donc nous assurer sans cesse que l'infrastructure des systèmes de la Société fonctionne de la manière la plus efficace et efficiente qui soit. 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 servir 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 autre panne, ce qui nous permet d'offrir un service à la clientèle amélioré à l'aide de systèmes disponibles et très fiables.

Continuité des activités

L'objectif de notre Programme de gestion de la continuité des activités est l'élaboration de plans et de réponses qui assurent la poursuite du service à la clientèle en cas de perturbation des activités. Le programme comprend les interventions d'urgence, la gestion de crise, la reprise des activités, la continuité des services liés aux technologies de l'information, les réponses aux catastrophes, aux urgences et aux pandémies ainsi que les processus utilisés pour assurer une disponibilité opérationnelle continue. Le programme vise 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 personnel, 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 fournissent des services continus dans les périodes de perturbation des activités, au lieu de mettre l'accent sur la suspension et la reprise des activités.

STRATÉGIE DE PRÉVENTION DES SINISTRES

La Stratégie et cadre de prévention des sinistres de la Société fait converger tous les éléments de la prévention des sinistres vers notre objectif général qui est de réduire les demandes d'indemnisation et d'en abaisser les coûts. Cet objectif se traduit, en fin de compte, par une réduction des primes des assurés et une valeur accrue pour tous les Manitobains, tout en réduisant les risques.

Parmi les éléments clés de la prévention des sinistres, il y a les

programmes de sécurité routière, l'enseignement de la conduite et la formation, les mesures contre les vols d'auto, la prévention de la fraude, la subrogation et le recouvrement, la reprise après catastrophe et la continuité des activités, l'échelle des cotes de conduite, le Programme de gestion du régime d'assurance de base des parcs automobiles, les programmes administrés en vertu de la *Loi sur les conducteurs et les véhicules*, nos produits d'assurance concurrentiels ainsi que la recherche et la formation relatives aux dommages matériels. Nous recourons aussi davantage à l'analyse prédictive et aux données quantifiables dans nos efforts de prévention des sinistres.

PERSPECTIVES

La Société est résolue à réaliser ses sept objectifs généraux. Le conseil d'administration examine les résultats réels tous les trimestres. Ces derniers peuvent dévier des prévisions préparées au cours de l'exercice antérieur à des fins d'établissement des tarifs.

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 12 juin 2015, la Société d'assurance publique du Manitoba a soumis à la Régie des services publics la demande d'approbation des tarifs de son régime d'assurance de base pour 2016-2017. La Société a recommandé une augmentation générale nulle des tarifs du régime d'assurance de base par rapport à l'année antérieure. Le 1^{er} décembre 2015, la Régie a ordonné une augmentation générale nulle.

RÉSULTAT NET DU RÉGIME AUTOPAC DE BASE

En 2015-2016, la Société a connu son deuxième hiver doux consécutif, qui s'est traduit par des taux d'accidents et de blessures en deçà de la normale historique. Des coûts records pour les demandes d'indemnisation liées à la grêle et autres tempêtes, qui ont dépassé le budget de plus de 50 M\$, ont cependant neutralisé cette expérience positive. La Société s'attend à ce que la fréquence des accidents et celle des tempêtes de grêle reviennent aux normales historiques en 2016-2017; cependant, les conditions atmosphériques demeurent un facteur important de la variabilité quant au nombre de demandes d'indemnisation.

La gravité des demandes d'indemnisation pour sinistres avec dommages matériels s'est accrue d'environ 10 % en 2015-2016, ce qui est beaucoup plus que la majoration prévue d'environ 4 %. La chute du dollar canadien, qui a causé une pression à la hausse tant sur la valeur au marché des véhicules d'occasion que sur le prix des pièces, a été un facteur clé de l'écart par rapport au budget. Parallèlement, la Société continue de subir une pression sur les coûts découlant du fait qu'il est de plus en plus complexe et coûteux de réparer les nouveaux véhicules qui entrent dans le parc automobile. Bien que l'on s'attende à ce que la gravité des dommages matériels connaisse un taux de croissance plus modéré en 2016-2017, la Société prévoit aussi que la croissance future de la gravité demeure plus élevée que les moyennes historiques en raison de la complexité des véhicules. La gravité des sinistres avec dommages corporels a été conforme au budget en 2015-2016 et se situe toujours près des niveaux de l'inflation.

La valeur de marché des actifs en titres de capitaux propres de la Société a enregistré un déclin de 9,8 % en 2015-2016, qui s'est traduit par des revenus de placements moins élevés que prévu pour cette catégorie d'actifs. La Société prévoit que les rendements des titres de capitaux propres retrouveront leurs valeurs historiques en 2016-2017, mais cette prévision est très incertaine. Les hausses prévues des taux

d'intérêt, qui provoquent une baisse de la valeur de marché des obligations de la Société, ne se sont pas matérialisées en 2015-2016. Par conséquent, les revenus de placements ont été meilleurs que prévu pour cette catégorie d'actifs. Toutefois, on prévoit une hausse des taux d'intérêt en 2016-2017, ce qui devrait entraîner une baisse des revenus de placements de la Société par rapport aux exercices antérieurs. La Société a un programme de gestion des actifs et des passifs qui la garde largement à l'abri des variations des taux d'intérêt.

RÉSULTAT NET DES AUTRES SECTEURS D'ACTIVITÉ

Le secteur des garanties facultatives et celui des services de garanties supplémentaires pour risques spéciaux devraient réaliser un gain, tandis que les activités courantes liées à l'application de la *Loi sur les conducteurs et les véhicules* devraient 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. À compter du 1^{er} avril 2016, le gouvernement augmentera le montant annuel du financement qu'il verse à la Société pour le faire passer de 27,9 M\$ à 29,4 M\$ par année. Par ailleurs, une disposition d'indexation annuelle s'appliquera au financement annuel pour l'application de la *Loi sur les conducteurs et les véhicules*.

PRÉVENTION DES SINISTRES

L'importance qu'accorde la Société à la prévention des sinistres se concrétise par la Stratégie et cadre de prévention des sinistres, qui réunit les différents éléments de prévention qui contribuent à l'objectif général de réduire les demandes d'indemnisation et les coûts des sinistres. Pour atteindre cet objectif qui, en fin de compte, permet de réduire les primes des assurés, nous continuerons de mettre l'accent sur la sécurité routière comme élément clé de prévention des sinistres étant donné notre compréhension unique des questions à ce chapitre. Cette compréhension nous vient de notre expérience et de notre connaissance des conducteurs, de leurs demandes d'indemnisation et de leurs comportements en matière de sécurité.

La sécurité routière est une question extrêmement complexe qui implique des interdépendances entre les usagers de la route, les véhicules qu'ils conduisent, les routes qu'ils empruntent, les lois régissant les permis et immatriculations, les règles de la route et l'application des lois. Le mandat de sécurité routière de la Société est régi par la loi, et nos efforts en ce sens sont guidés par un plan opérationnel de trois ans et des cadres formels. Ces lignes directrices permettent de nous assurer que nous établissons des priorités qui visent les questions les plus critiques au moyen de programmes éprouvés et efficaces et qui sont évalués en regard des meilleures normes de pratique. Un des éléments importants est l'administration des programmes réglementaires en application de la *Loi sur les conducteurs et les véhicules* afin de surveiller et de gérer les conducteurs à haut risque ou à risque médical et d'éduquer et de sensibiliser la population aux risques sur la route.

Le Programme d'enseignement de la conduite automobile à l'école est l'un de nos principaux composants 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. Nous procédons actuellement à un renouvellement du programme pour qu'il soit inclusif, de catégorie mondiale et le plus efficace possible. Le renouvellement pluriannuel comprend l'essai de technologies, comme les simulateurs, la télématique automobile et les caméras de tableau de bord, ainsi que l'intégration de l'apprentissage sur appareil mobile et en ligne. Nos collectivités continuant de croître et de se diversifier, la Société est également consciente de la nécessité d'adopter de nouvelles approches qui répondent aux besoins de la population manitobaine.

ÉTATS FINANCIERS ABRÉGÉS

pour l'exercice terminé le 29 février 2016



ÉTATS FINANCIERS ABRÉGÉS

ÉTAT ABRÉGÉ DE LA SITUATION FINANCIÈRE

Aux 29 et 28 février

(Non audité - en milliers de dollars canadiens)	Notes	2016	2015
Actifs			
Trésorerie et équivalents de trésorerie	5	37 322	68 882
Placements	5	2 455 622	2 491 176
Immeuble de placement	5	42 206	42 417
Montant à recevoir d'autres assureurs		45	443
Comptes débiteurs		423 918	387 909
Charges payées d'avance		2 318	537
Coûts d'acquisition différés		28 844	24 014
Part des réassureurs dans les primes non acquises		115	79
Part des réassureurs dans les sinistres non réglés		6 445	8 118
Biens et équipement		115 652	122 385
Coûts de développement différés		78 430	69 089
		3 190 917	3 215 049
Passifs			
Montant à verser à d'autres assureurs		178	1
Comptes créditeurs et charges à payer		66 035	62 287
Obligation découlant du contrat de location-financement		4 281	4 364
Primes non acquises et frais		560 548	527 121
Provision pour avantages sociaux de l'exercice		22 685	22 164
Provision pour avantages sociaux futurs		378 117	391 119
Provision pour sinistres non réglés	4	1 769 110	1,786 566
		2 800 954	2 793 622
Capitaux propres			
Résultats non distribués		346 736	378 050
Cumul des autres éléments du résultat global		43 227	43 377
Total des capitaux propres		389 963	421 427
		3 190 917	3 215 049

Les notes afférentes font partie intégrante des états financiers.

ÉTAT ABRÉGÉ DES RÉSULTATS D'EXPLOITATION

Pour les exercices clos les 29 et 28 février

(Non audité - en milliers de dollars canadiens)	Notes	2016	2015
Produits gagnés			
Primes brutes émises		1 119 774	1 044 356
Primes cédées aux réassureurs		(16 588)	(17 801)
Primes nettes émises		1 103 186	1 026 555
Augmentation (diminution) des primes brutes non acquises		(33 040)	(24 803)
Augmentation (diminution) de la part des réassureurs dans les primes non acquises		36	18
Primes nettes acquises		1 070 182	1 001 770
Frais de gestion et autres produits		30 980	28 097
Montant recouvré pour les activités visées par la <i>Loi sur les conducteurs et les véhicules</i>		27 900	27 900
Total des produits gagnés		1 129 062	1 057 767
Coût des sinistres			
Sinistres survenus directs - bruts		771 691	843 632
Sinistres (recouverts) survenus cédés aux réassureurs		(1 066)	1 243
Sinistres survenus nets		770 625	844 875
Frais de règlement		134 511	134 247
Prévention des sinistres/Sécurité routière		15 316	13 775
Total du coût des sinistres		920 452	992 897
Charges			
Charges opérationnelles		121 821	121 791
Commissions		77 076	77 109
Impôts sur les primes		32 602	30 587
Réglementation/Appels		3 694	3 955
Total des charges		235 193	233 442
Résultat technique		(26 583)	(168 572)
Revenus de placements (perte)	6	(4 731)	226 150
Résultat net provenant des activités générales		(31 314)	57 578

ÉTAT ABRÉGÉ DU RÉSULTAT GLOBAL

Pour les exercices clos les 29 et 28 février

(Non audité - en milliers de dollars canadiens)	Notes	2016	2015
Résultat net provenant des activités générales		(31 314)	57 578
Autres éléments du résultat global			
Éléments qui ne seront pas reclassés dans le résultat			
Réévaluation des avantages sociaux futurs		32 395	(40 099)
Éléments qui seront reclassés dans le résultat			
Profits (pertes) latents sur actifs disponibles à la vente		(66 316)	34 689
Reclassement des pertes (profits) nettes réalisées liées aux actifs disponibles à la vente		33 771	(28 064)
Profits (pertes) latents nets sur actifs disponibles à la vente		(32 545)	6 625
Autres éléments du résultat global pour l'exercice		(150)	(33 474)
Total du résultat global		(31 464)	24 104

Les notes afférentes font partie intégrante des états financiers.

ÉTAT ABRÉGÉ DES VARIATIONS DES CAPITAUX PROPRES

(Non audité – en milliers de dollars canadiens)	Résultats non distribués	Cumul des autres éléments du résultat global	Capitaux propres
Solde au 1 ^{er} mars 2014	320 472	76 851	397 323
Résultat net provenant des activités générales pour l'exercice	57 578	-	57 578
Autres éléments du résultat global pour l'exercice	-	(33 474)	(33 474)
Solde au 28 février 2015	378 050	43 377	421 427
Résultat net provenant des activités générales pour l'exercice	(31 314)	-	(31 314)
Autres éléments du résultat global pour l'exercice	-	(150)	(150)
Solde au 29 février 2016	346 736	43 227	389 963

Les notes afférentes font partie intégrante des états financiers.

ÉTAT ABRÉGÉ DES FLUX DE TRÉSORERIE

Pour les exercices clos les 29 et 28 février

(Non audité – en milliers de dollars canadiens)	Notes	2016	2015
Flux de trésorerie liés aux activités opérationnelles :			
Résultat net provenant des activités générales		(31 314)	57 578
Éléments sans effet de trésorerie :			
Amortissement des biens et de l'équipement		5 670	6 534
Amortissement des coûts de développement différés		11 506	16 575
Amortissement de l'escompte et de la prime sur obligations		3 754	1 807
Profit sur la vente de placements		(14 778)	(55 984)
Perte (profit) latente sur obligations à la juste valeur par le biais du résultat net		76 744	(75 691)
Profit latent sur placements immobiliers en commun		(12 713)	(11 927)
Profit latent sur placements en infrastructures		(6 375)	(5 562)
Baisse de valeur des placements disponibles à la vente		33 375	830
		65 869	(65 840)
Variation nette des soldes des éléments sans effet de trésorerie			
Montant à recevoir d'autres assureurs		398	3 637
Comptes débiteurs et charges payées d'avance		(37 790)	(53 260)
Coûts d'acquisition différés		(4 830)	728
Part des réassureurs dans les primes non acquises et les sinistres non réglés		1 637	16 605
Montant à payer à d'autres assureurs		177	(1 933)
Comptes créditeurs et charges à payer		3 748	(739)
Primes non acquises et frais		33 427	29 310
Provision pour avantages sociaux de l'exercice		521	364
Provision pour avantages sociaux futurs		19 393	17 882
Provision pour sinistres non réglés		(17 456)	77 852
		(775)	90 446
		65 094	24 606
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement :			
Achat de placements		(1 055 166)	(1 023 478)
Produit de la vente de placements		981 785	996 755
Acquisition de biens et d'équipement après déduction du produit de la cession		(2 343)	(5 069)
Obligation découlant du contrat de location-financement		(83)	(61)
Coûts de développement engagés différés		(20 847)	(17 079)
		(96 654)	(48 932)
Diminution de la trésorerie et équivalents de trésorerie			
Trésorerie et équivalents de trésorerie au début de l'exercice		68 882	93 208
		(31 560)	(24 326)
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la fin de l'exercice	5	37 322	68 882
Information supplémentaire sur les flux de trésorerie:			
Produit d'intérêts		50 052	49 120
Dividendes reçus		16 963	29 581

Les notes afférentes font partie intégrante des états financiers.

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS ABRÉGÉS

Le 29 février 2016

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*. Elle est détenue par la province du Manitoba, et ses résultats sont inclus dans les états financiers consolidés de la province. En 1974, l'*Automobile Insurance Act* 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 constituante 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 du Manitoba.

En vertu de la *Loi sur les conducteurs et les véhicules*, la Société est responsable des activités visées par cette loi qui ont trait à la sécurité des conducteurs, à l'immatriculation des véhicules et à la délivrance des 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 26 mai 2016. L'actuaire externe est nommé par le conseil d'administration de la Société. Pour ce qui est de la préparation des états financiers, l'actuaire nommé est tenu de procéder à une évaluation des obligations aux termes des polices d'assurance et d'en faire rapport au conseil d'administration. Les obligations aux termes des polices d'assurance comprennent les primes non acquises ainsi que les frais afférents aux sinistres non réglés et les frais d'expertise.

L'actuaire nommé consulte aussi le travail des auditeurs externes dans sa vérification de l'information préparée par la Société aux fins de l'évaluation des obligations aux termes des polices d'assurance.

Les auditeurs externes sont nommés par le lieutenant-gouverneur en conseil et chargés d'effectuer un audit indépendant et objectif des états financiers de la Société conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada. Dans le cadre de cet audit, les auditeurs externes se servent aussi du travail de l'actuaire nommé et de son rapport sur les obligations aux termes des polices d'assurance de la Société. Le rapport des auditeurs externes rend compte de la portée de leur audit et de leur opinion.

Mode de présentation

La Société présente son état de la situation financière de manière générale en ce qui concerne les liquidités.

Règle générale, les soldes suivants sont classés comme courants : trésorerie et équivalents de trésorerie, placements, montant à verser à d'autres assureurs et montant à recevoir d'autres assureurs, comptes débiteurs, charges payées d'avance, coûts d'acquisition différés, part des réassureurs dans les primes non acquises et les sinistres non réglés, comptes créditeurs et charges à payer, primes non acquises et provision pour avantages sociaux de l'exercice.

Règle générale, les soldes suivants sont classés comme non courants : immeuble de placement, biens et équipement, coûts de développement différés, obligation découlant du contrat de location-financement, provision pour avantages sociaux futurs et provision pour sinistres non réglés.

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, les obligations aux termes des polices d'assurance et la part des réassureurs dans les sinistres non réglés. L'évaluation des instruments financiers est expliquée à la note 3. Les obligations aux termes des polices d'assurance et la part des réassureurs dans les sinistres non réglés sont évaluées sur une base actualisée, conformément à la pratique actuarielle reconnue (qui, en l'absence d'un marché actif, offre un substitut raisonnable à la juste valeur), tel qu'il est expliqué à la note 3.

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 grandement de ces estimations.

3. SOMMAIRE DES PRINCIPALES CONVENTIONS COMPTABLES

Pour obtenir la liste complète des principales conventions comptables, voir les états financiers audités au 29 février 2016 au 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 constatés au coût et 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 (DV);
- détenus jusqu'à échéance (DÉ);
- actifs et passifs financiers à la juste valeur par le biais du résultat net (JVRN);
- prêts et comptes débiteurs
- autres passifs financiers.

Les placements considérés comme étant dépréciés sont ramenés à leur valeur recouvrable attendue. Dans le cas des placements en capitaux propres classés DV, un déclin important ou soutenu de la juste valeur du titre en deçà de son prix coûtant est considéré comme une preuve objective de dépréciation.

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 en équivalents de trésorerie consistent en placements qui viennent à échéance dans les 90 jours de leur date d'achat et ils sont comptabilisés à leur juste valeur.

Biens et équipement

Les biens et l'équipement sont comptabilisés au coût diminué de l'amortissement cumulé et des pertes pour dépréciation cumulées. Les coûts de remplacement sont comptabilisés lorsqu'ils sont engagés et s'il est probable que les avantages économiques futurs associés à l'élément vont revenir à la Société et que le coût de l'élément peut être évalué de manière fiable. Les coûts des réparations et de la maintenance sont comptabilisés dans le résultat net de la période où ils sont engagés.

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 :

TERRAINS ET BÂTIMENTS

- systèmes CVC » 20 ans
- améliorations foncières » 25 ans
- systèmes de toiture » 30 ans
- ascenseurs et escaliers roulants » 30 ans
- bâtiments » 40 ans

MOBILIER ET ÉQUIPEMENT

- matériel informatique » 3 ans
- véhicules » 5 ans
- mobilier et équipement » 10 ans

Les bâtiments pris à bail à long terme sont amortis selon la méthode linéaire sur 40 ans. Les améliorations locatives sont comptabilisées au coût et 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.

REVENUS DE PLACEMENTS

Les revenus de placements sont constatés au fur et à mesure qu'ils s'accroissent. Les dividendes résultant des placements sont

comptabilisés lorsque les droits de la Société de recevoir des paiements sont établis. Les dividendes sur actions ordinaires et privilégiées sont comptabilisés à la date ex-dividende. Les distributions sur les fonds de placement sont constatées à la date de distribution. Les gains et pertes sont déterminés et inscrits à la date de la transaction et sont calculés selon la méthode du coût moyen. On utilise la méthode du taux d'intérêt effectif pour amortir les primes ou les escomptes à l'achat d'obligations.

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, un compte débiteur est comptabilisé à titre d'actif s'il est pratiquement certain que le remboursement sera reçu et que le montant du compte débiteur 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 POUR AVANTAGES SOCIAUX FUTURS

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 le régime de 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 titres de créance de haute qualité, l'évolution des salaires, les retraits et les taux de mortalité. Les variations des gains et pertes actuariels sont constatées 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 2015. Des procédures de suivi sont réalisées pour s'assurer que l'évaluation du 31 décembre 2015 constitue une estimation fiable de l'évaluation au 29 février 2016.

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 variations des gains et pertes actuariels sont constatées 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

La norme 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 (PCGRG). La Société établit des réserves pour le paiement des sinistres et les frais de règlement 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 déclarés. Par ailleurs, des réserves sont établies pour les frais de règlement 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 de règlement 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 la norme 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 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 primes quand les estimations des sinistres futurs et des frais qui y sont associés sont plus élevées que les primes non acquises. Les insuffisances de primes sont comptabilisées en réduisant d'abord les coûts d'acquisition différés et en inscrivant tout montant restant comme insuffisance de primes dans les sinistres non réglés.

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, les activités visées par la *Loi sur les conducteurs et les véhicules* et la division de l'assurance générale qui n'existe plus 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 du

Centre de contact, 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 de règlement, 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 de règlement, 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 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 de règlement, 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. PLACEMENTS

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

Le montant total du principal des placements en équivalents de trésorerie est de 25,3 M\$ (28 février 2015 – 66,4 M\$). Il s'agit de dépôts provinciaux à court terme à un taux d'intérêt effectif de 0,52 % (28 février 2015 – 0,60 % à 0,68 %), avec des intérêts à recevoir à différentes dates.

La Société a une marge de crédit de fonctionnement non garantie de 5 M\$ (28 février 2015 – 5 M\$) à sa banque principale. Au 29 février 2016, il n'y avait eu aucun tirage sur cette marge de crédit (28 février 2015 – néant).

TRÉSORERIE ET PLACEMENTS

(Non audité – en milliers de dollars canadiens)

	Instruments financiers			Instruments non financiers	Total de la juste valeur
	Classés DV	Classés DÉ	Classés JVRN		
Au 29 février 2016					
Trésorerie et équivalents de trésorerie	37 322	-	-	-	37 322
Obligations					
Fédérales	-	-	124 272	-	124 272
Manitoba :					
provinciales	-	-	186 044	-	186 044
municipales	-	8 538	26 611	-	35 149
hôpitaux	-	-	10 167	-	10 167
écoles	-	614 860	-	-	614 860
Autres provinces :					
provinciales	-	-	548 854	-	548 854
municipales	-	-	105 262	-	105 262
Sociétés	-	-	54 474	-	54 474
	-	623 398	1 055 684	-	1 679 082
Autres placements	2 115	-	-	-	2 115
Infrastructures	-	-	83 227	-	83 227
Placements en capitaux propres	468 991	-	-	-	468 991
Fonds immobilier commun	-	-	222 207	-	222 207
Placements	471 106	623 398	1 361 118	-	2 455 622
Immeuble de placement	-	-	-	42 206	42 206
	508 428	623 398	1 361 118	42 206	2 535 150

(Non audité – en milliers de dollars canadiens)

	Instruments financiers			Instruments non financiers	Total de la juste valeur
	Classés DV	Classés DÉ	Classés JVRN		
Au 28 février 2015					
Trésorerie et équivalents de trésorerie	68 882	-	-	-	68 882
Obligations					
Fédérales	-	-	114 774	-	114 774
Manitoba :					
provinciales	-	-	244 640	-	244 640
municipales	-	10 552	27 179	-	37 731
hôpitaux	-	-	10 867	-	10 867
écoles	-	596 239	-	-	596 239
Autres provinces :					
provinciales	-	-	513 008	-	513 008
municipales	-	-	128 815	-	128 815
Sociétés	-	-	61 077	-	61 077
	-	606 791	1 100 360	-	1 707 151
Autres placements	2 446	-	-	-	2 446
Infrastructures	-	-	55 930	-	55 930
Placements en capitaux propres	520 802	-	-	-	520 802
Fonds immobilier commun	-	-	204 847	-	204 847
Placements	523 248	606 791	1 361 137	-	2 491 176
Immeuble de placement	-	-	-	42 417	42 417
	592 130	606 791	1 361 137	42 417	2 602 475

6. REVENUS (PERTES) DE PLACEMENTS

(Non audité – en milliers de dollars canadiens)	2016	2015
Produit d'intérêts	51 278	50 514
Profit sur la vente des obligations à la JVRN	15 174	27 090
Profit (perte) latent sur les obligations à la JVRN	(76 744)	75 691
Profit latent sur le fonds immobilier commun	12 713	11 927
Dividendes sur les placements en infrastructures	1 364	985
Profit latent sur les placements en infrastructures	6 375	5 562
Dividendes	15 529	28 468
Profit (perte) sur la vente de placements en capitaux propres et autres placements	(396)	28 935
Gain de change	13	82
Profit sur la vente de l'immeuble de placement	4 412	-
Revenus provenant de l'immeuble de placement	3 206	1 848
Dépréciation des placements DV	(33 375)	(830)
Frais de gestion des placements	(4 280)	(4 122)
Total	(4 731)	226 150

7. CHARGES AU TITRE DES AVANTAGES SOCIAUX FUTURS

(Non audité – en milliers de dollars canadiens)	2016	2015
Prestations de retraite	26 863	24 403
Autres avantages postérieurs à l'emploi	6 345	5 839
Total	33 208	30 242

8. DÉPRÉCIATION ET AMORTISSEMENT

(Non audité – en milliers de dollars canadiens)	2016	2015
Amortissement – coûts de développement différés	11 506	16 575
Dépréciation – biens et équipement	5 670	6 534

BUREAUX DE LA SOCIÉTÉ D'ASSURANCE PUBLIQUE DU MANITOBA

SERVICE À LA CLIENTÈLE

WINNIPEG

Tél. : 204-985-7000

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 SERVICES

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

CENTRE DE RÈGLEMENT DES DOMMAGES MATÉRIELS

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

ARBORG

CENTRE DE SERVICES
323, boulevard Sunset

BEAUSEJOUR

CENTRE DE SERVICES
848, avenue Park

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, 4e 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