



SOCIÉTÉ D'ASSURANCE
PUBLIQUE DU MANITOBA

2020

Rapport annuel



Contenu

- 2 Lettres d'accompagnement
- 3 À propos de la Société d'assurance publique du Manitoba
- 4 Message du président du conseil d'administration
- 6 Message du président et directeur général
- 8 Orientation stratégique
- 10 Mesures et objectifs de performance
- 12 Sommaire de fin d'exercice 2020–2021



Lettres d'accompagnement



SOCIÉTÉ D'ASSURANCE
PUBLIQUE DU MANITOBA

30 juin 2021

L'honorable Jeff Wharton
Ministre des Services de la Couronne
Bureau 314, Palais législatif
Winnipeg (Manitoba) R3C 0V8

Monsieur le ministre,

Je suis fier de soumettre, conformément au paragraphe 43(1) de la *Loi sur la Société d'assurance publique du Manitoba*, le rapport annuel de la Société d'assurance publique du Manitoba pour l'exercice financier qui s'est terminé le 31 mars 2021.

Le tout respectueusement soumis,

Dr Mike Sullivan
PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION



30 juin 2021

Son Honneur l'honorable
Janice C. Filmon, C.M., O.M.
Lieutenante-gouverneure du Manitoba
Bureau 235, Palais législatif
Winnipeg (Manitoba) R3C 0V8

Qu'il plaise à Votre Honneur,

Je suis heureux de vous présenter le rapport annuel de la Société d'assurance publique du Manitoba pour l'exercice financier qui s'est terminé le 31 mars 2021.

Le tout respectueusement soumis,

Jeff Wharton
MINISTRE DES SERVICES DE LA COURONNE

À propos de la Société d'assurance publique du Manitoba

Profil de la société

La Société d'assurance publique du Manitoba (SAPM) est une corporation provinciale de la Couronne qui fournit des services d'assurance automobile depuis 1971. La Société s'est vue confier davantage de services en 2004, alors que les activités liées aux permis de conduire et à l'immatriculation des véhicules ont été fusionnées aux nôtres.

Notre corporation est régie par la *Loi sur la Société d'assurance publique du Manitoba* et la *Loi sur les conducteurs et les véhicules*.

Mission de l'entreprise

Une couverture et un service exceptionnels, des tarifs abordables et des routes plus sûres grâce à l'assurance automobile publique.

Vision de l'entreprise

Le fournisseur fiable de services d'assurance automobile et de services pour les conducteurs à tous les Manitobains.

Valeurs

À titre d'assureur automobile public, nous nous considérons responsables, devant tous les Manitobains, d'offrir de la valeur en favorisant une culture d'excellence. Nous y parvenons en nous appuyant sur nos quatre valeurs fondamentales :

☆ Viser l'excellence

Nous offrons une couverture et un service exceptionnels. Nous nous adaptons en vue de répondre à l'évolution des besoins de nos clients et de l'industrie, en mettant l'accent sur l'amélioration continue.

§ Offrir de la valeur aux Manitobains

Nous maintenons des tarifs abordables et veillons à ce que l'assurance soit accessible. En notre qualité d'assureur automobile public, la responsabilité financière est au premier plan de tout ce que nous faisons.

✓ Bien faire

Nous agissons avec intégrité et assumons nos responsabilités. Nous nous efforçons d'être ouverts et transparents.

👤 Investir dans les gens

Nous donnons à nos employés les moyens d'offrir un excellent service. Nous collaborons avec le milieu des affaires, la collectivité et nos partenaires de la sécurité routière pour nous acquitter de notre mission.

Message du président du conseil d'administration



Au cours de cette année sans précédent, la Société d'assurance publique du Manitoba est restée fidèle à sa mission consistant à offrir une couverture et un service exceptionnels, des tarifs abordables et des routes plus sûres grâce à l'assurance automobile publique.

Nous sommes fiers d'offrir aux Manitobains une couverture qui figure parmi les plus complètes au Canada, accompagnée de tarifs parmi les plus bas. En fait, non seulement avons-nous réussi à obtenir de la Régie des services publics une réduction de 8,8 pour cent pour l'exercice à venir, mais nous avons offert aux clients deux remises afin de les aider à traverser l'ouragan de la COVID-19. Ensemble, ces rabais ont permis de redonner 179,5 millions de dollars aux titulaires de police au cours de l'exercice 2020-2021.

Notre modèle d'assurance publique continue à offrir des tarifs parmi les plus bas au pays. En effet, des parents de quarante ans et leur fils de 16 ans, qui possèdent tous un dossier de conduite vierge, peuvent s'attendre à payer beaucoup moins pour assurer une Ford F150 XLT SuperCrew 2018 ici qu'ailleurs. Pour une couverture comparable, ils paieraient 5 174 \$ à Toronto, 4 434 \$ à Calgary et seulement 1 450 \$ à Winnipeg. Il ne s'agit là que d'un exemple qui illustre clairement que la SAPM permet des économies importantes aux familles manitobaines.

Bien sûr, au Manitoba, la couverture comprend notre Régime de protection contre les préjudices personnels (RPPP), qui offre une protection à tous les Manitobains blessés dans une collision automobile au Canada ou

aux É.-U. Il procure une couverture de classe mondiale pour les pertes économiques et les besoins en réhabilitation, ce qui ajoute une corde de plus à l'arc de notre modèle d'assurance publique.

Tout au long du prochain exercice, nous améliorerons encore davantage notre couverture en faisant passer la limite de responsabilité civile des polices de base de 200 000 \$ à 500 000 \$, et la valeur assurable maximale de 50 000 \$ à 70 000 \$. Nos clients bénéficieront ainsi d'une meilleure protection de base tout en étant en mesure de la bonifier grâce aux options du régime Autopac. Une actualisation supplémentaire des niveaux de couverture a entraîné l'augmentation de la franchise de base à 750 \$, soit la première augmentation en plus de deux décennies. De nouvelles options de franchise fixées à 500 \$, 300 \$, 200 \$ (franchise standard) et 200 \$ (franchise Plus) sont aussi offertes.

La dernière année s'est révélée exceptionnelle en raison des nombreuses répercussions opérationnelles de la COVID-19. Tout au long de cette crise sanitaire d'envergure mondiale, nous nous sommes efforcés d'offrir une gamme de services la plus complète possible tout en préservant la sécurité de notre personnel et de nos clients.

Nous avons continué à mettre l'accent sur la limitation des coûts et la responsabilité financière, à la fois dans les activités quotidiennes menées au milieu du bouleversement de la COVID-19 ainsi que dans nos efforts continus pour moderniser nos systèmes obsolètes, mettre à jour nos produits et services, et améliorer l'expérience globale de nos clients.

Telle est l'essence de notre orientation future : continuer à offrir de la valeur, à accroître la commodité et à créer une expérience positive pour tous les clients, tout en maintenant une couverture complète et des tarifs abordables et stables. Tout cela doit être accompli tout en favorisant et en renforçant la sécurité routière à l'échelle de notre province, et ce, grâce à l'éducation, la sensibilisation et l'aide à l'application de la loi.

L'exercice 2021-2022 s'annonce comme un exercice de transition. Les étapes de planification et de découverte du projet Nova, notre projet transformationnel à long terme qui guidera l'intégralité de la modernisation des systèmes technologiques patrimoniaux et nous permettra d'offrir à tous nos clients de meilleures options de services en ligne, sont maintenant terminées, et nous passons maintenant aux étapes d'exécution et de mise en œuvre. Notre direction générale est également en phase de transition et je suis heureux d'accueillir Eric Herbelin, notre nouveau président et directeur général.

Eric s'est officiellement joint à nous en janvier 2021, après une recherche générale approfondie.

En raison de son style de leadership impressionnant et de son expérience des programmes de transformation, je suis très confiant qu'Éric est la bonne personne pour nous mener à travers ce prochain chapitre de l'histoire de la SAPM.

Je tiens en outre à souligner le travail acharné, l'incroyable expertise et la supervision dévouée de tous mes collègues du conseil d'administration.

Je me réjouis de leur direction et de leurs conseils continus pendant cette période de transformation, de changements et de croissance. Je tiens également à souligner l'engagement et l'expertise de toute l'équipe de direction, ainsi que le travail acharné et le dévouement de tous les employés alors que nous continuons à respecter notre engagement à mettre en œuvre des initiatives axées sur les clients qui renforcent notre mandat principal et assurent la viabilité future de l'assurance automobile publique au Manitoba. Grâce aux efforts et à l'expertise combinés de notre conseil d'administration, de nos dirigeants, de nos employés et de nos partenaires, nous continuerons à réaliser notre mission et à offrir de la valeur à nos clients partout au Manitoba.

Dr Mike Sullivan
PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Conseil d'administration

Dr Mike Sullivan
PRÉSIDENT

Richard Chale

Domenic Grestoni

Carolyn Halbert

Kevin Klippenstein

Greg Leipsic

Kenneth Munroe

Jim Robson

Grant Stefanson

Eric Herbelin
MEMBRE D'OFFICE

Message du président et directeur général



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

Pour gagner pleinement la confiance des Manitobains, nous devons faire profiter tous les clients d'une expérience profitable, facile et positive sur le canal de leur choix, tout en continuant à offrir de la valeur grâce à une couverture complète et à des tarifs abordables et stables.

Notre vision est notre destination. La raison d'être du rôle que j'ai récemment endossé à titre de président et chef de la direction est précisément de guider la manière dont nous parviendrons à cette destination.

Je fais mon entrée dans une société qui entreprend une transformation numérique afin de mieux répondre aux besoins de ses clients et, au bout du compte, de nous aider à concrétiser notre vision.

Bien sûr, nous ne pouvons gagner la confiance et réaliser notre vision sans tenir d'une main ferme la barre de la transparence et de la prudence financière. En 2020, nous avons continué sur notre lancée positive et avons affiché, malgré l'approbation de réductions de prime totalisant 334,9 millions de dollars, des gains positifs de 27,4 millions de dollars. Le bon état de nos finances est assuré par notre nouveau plan de gestion des capitaux.

Reposant sur les pratiques exemplaires du domaine de l'assurance, ce plan garantit une capitalisation appropriée pour nos trois secteurs d'activité et favorise la stabilité des tarifs.

De plus, nous révisons continuellement notre programme de gestion des risques d'entreprise et notre stratégie de réassurance en vue de renforcer la résilience de la Société, en plus de continuer à mettre en œuvre notre stratégie de gestion actif-passif pour garantir des liquidités suffisantes, gérer le risque de taux d'intérêt et optimiser les rendements de nos portefeuilles d'investissement.

Les effets de la pandémie de COVID-19 se font toujours ressentir dans nos activités et la vie quotidienne de nos clients. Par conséquent, nous nous engageons à continuer d'aider les responsables de la santé publique lorsque nous le pouvons, par exemple en prêtant des centres de service afin qu'ils servent de sites de test et en partageant du personnel avec Soins communs afin de contribuer à leur réponse à la pandémie. Nous restons déterminés à fournir des services opérationnels dans toutes les situations où il est possible d'assurer la sécurité de notre personnel, de nos clients et de nos partenaires.

Nos partenaires commerciaux jouent un rôle essentiel dans notre réussite. Je suis heureux que nous ayons conclu une entente quinquennale avec l'Insurance Brokers Association of Manitoba, et que nous continuions à nous investir envers la résolution des problèmes et la collaboration aux côtés des membres du secteur de la réparation à l'échelle de la province. De même, nous continuons de travailler à l'élaboration

d'une nouvelle convention collective avec le Manitoba Government and General Employees' Union. Nous accordons une grande importance à chacune de ces relations de partenariat et je suis convaincu que nous pouvons continuer à résoudre les différends, à trouver un terrain d'entente et à travailler ensemble dans l'intérêt de tous les Manitobains.

Nous nous efforçons de nous améliorer en permanence sur plusieurs fronts. Nous mettons en place une culture de responsabilisation, en aspirant à créer un lieu de travail gratifiant et évolutif. Cet accent renouvelé sur l'expérience des employés portera ses fruits dans le cadre de notre quête vers l'amélioration de l'expérience des clients. De plus, notre stratégie visant l'expérience client s'appuie sur une solide base de recherche qui dresse le portrait précis de l'expérience actuelle et nous indique les améliorations nécessaires.

Le projet Nova, la plus grande transformation numérique jamais entreprise par la SAPM, constitue une voie claire pour améliorer l'expérience client globale et concrétiser notre vision. En modernisant nos systèmes et processus, nous pouvons offrir de meilleures options de services en ligne, augmenter la commodité pour les clients, gagner en sécurité et en stabilité, accroître notre souplesse pour répondre aux besoins ultérieurs des entreprises et des clients, et maximiser le potentiel de nos produits et services. Nova constitue une démarche continue et pluriannuelle qui nous mènera là où nous voulons aller.

Tout au long de ces transformations dans l'ensemble de notre entreprise, notre équipe de direction continue à inciter notre personnel à améliorer l'excellence opérationnelle, à remettre en question le statu quo et à assurer une expérience optimale pour nos clients et nos partenaires. À mesure que je m'habitue à mon nouveau rôle, je deviens de plus en plus conscient de l'expertise qui règne au sein de l'équipe de direction et je l'apprécie sincèrement.

De même, je salue notre incroyable équipe d'employés qui continue à offrir un extraordinaire service et à assurer l'excellence opérationnelle malgré les restrictions liées à la COVID-19 et pendant cette période de transformation.

Pour conclure, je tiens à remercier sincèrement le conseil d'administration pour la confiance qu'il m'accorde et pour l'occasion qui m'est offerte de diriger la SAPM au cours de cette période de changements et d'évolution sur le plan de la technologie, des produits et des services. Je suis impatient de recevoir les conseils de ses membres et de collaborer avec eux en vue de concrétiser notre vision de l'avenir de la SAPM. Ensemble, les employés, les cadres et les membres du conseil d'administration peuvent apporter des changements positifs, renouveler la confiance des Manitobains et rafraîchir l'expérience des clients, tout en continuant à mettre l'accent sur une couverture et un service exceptionnels, des tarifs abordables et des routes plus sûres.

Eric Herbelin
PRÉSIDENT ET DIRECTEUR GÉNÉRAL

Équipe de la haute direction

Eric Herbelin
PRÉSIDENT ET
DIRECTEUR GÉNÉRAL

Lisa Gendreau
VICE-PRÉSIDENTE ET CHEF
DES RESSOURCES HUMAINES

Mark Giesbrecht
VICE-PRÉSIDENT ET
DIRECTEUR FINANCIER

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

Marnie Kacher
VICE-PRÉSIDENTE ET CHEF
DE L'EXPLOITATION

Cara Low
VICE-PRÉSIDENTE ET
CHEF DE L'ACTUARIAT

Shayon Mitra
VICE-PRÉSIDENT ET CHEF
DE LA TRANSFORMATION

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

Mike Triggs
AVOCAT GÉNÉRAL
ET SECRÉTAIRE

Orientation stratégique

Alors que nous continuons à aller de l'avant pour réaliser notre vision, soit être un fournisseur d'assurance automobile de confiance pour tous les Manitobains, notre parcours est marqué par notre accent continu à l'égard de l'établissement d'une culture d'excellence et l'amélioration de l'expérience client, ainsi que par l'acharnement dont nous faisons preuve envers nos activités de base, la prudence financière et l'offre d'une meilleure valeur à tous les Manitobains.

Alors que nous envisageons l'avenir, nous restons déterminés à devenir une organisation véritablement centrée sur les clients, et nous nous attachons à garantir une expérience positive à chacun d'eux. En gardant à l'esprit le fait que l'expérience du client est influencée par l'expérience de l'employé, nous sommes bien décidés à édifier une culture d'excellence pour attirer, retenir et motiver les meilleurs talents. En plus d'offrir le développement continu des aptitudes au leadership, nous avons concentré nos efforts internes sur l'établissement d'un processus officiel de gestion de la valeur, des principes LEAN et des pratiques Agile pour favoriser l'amélioration continue.

En plus de base formée par l'expérience des employés, nous utilisons des sondages et une étude annuelle de l'indice de l'expérience client (CX Index^{MC}), menés par Forrester Research, pour nous assurer de bien comprendre les désirs et les besoins de notre base diversifiée de clients. Notre indice actuel de 80,5 est bien supérieur à la moyenne de l'industrie établie à 68, et marque une augmentation importante par rapport à notre résultat de 2019, qui s'élevait à 76,8.

Néanmoins, nous continuons à relever nos lacunes et à mener des initiatives axées sur les clients, tout en nous efforçant de réaliser notre vision de l'expérience client, soit « faire profiter tous les clients d'une expérience profitable, facile et positive sur le canal de leur choix ».

Puisque nous avons réalisé qu'un nombre croissant de Manitobains préfèrent effectuer leurs transactions en ligne, nous avons entrepris la plus importante transformation numérique de l'histoire de la SAPM. Le projet Nova, comme nous l'appelons, permettra de moderniser et de transformer toutes nos applications patrimoniales internes et d'atteindre des objectifs opérationnels, notamment une plateforme technologique stable; une réduction des coûts d'exploitation et des risques informatiques; une meilleure agilité pour répondre aux besoins futurs; une sécurité accrue; des procédures et processus plus efficaces. Une fois achevée, cette transformation se traduira par une augmentation des services en ligne et des canaux de prestation de services, ce qui nous permettra d'offrir aux clients davantage d'options et une commodité accrue quant à la manière dont ils interagissent avec la SAPM ainsi qu'au moment et au lieu où ils le font.

Dans la poursuite de notre objectif visant à améliorer les produits et les services offerts aux clients, nous avons élaboré une feuille de route des produits afin de contribuer à la modernisation des règlements, de la législation, des politiques et des procédures. En accord avec le projet Nova, le principal objectif global consiste à accroître la valeur offerte aux Manitobains grâce au développement de nouveaux produits et à leur amélioration continue.

Les initiatives de la feuille de route pour l'exercice à venir comprennent le déploiement de niveaux de couverture d'assurance améliorés pour tous les clients. Nous avons augmenté l'assurance responsabilité civile de base en la faisant passer de 200 000 \$ à 500 000 \$, ainsi que la valeur assurable maximale de base fixée auparavant à 50 000 \$, qui s'élève maintenant à 70 000 \$, en plus de moderniser la franchise de base en la fixant à 750 \$ pour toutes les polices prenant effet au cours de l'exercice 2021-2022.

Nous procédons en outre à la révision de notre modèle d'assurance véhicule de tourisme avec chauffeur afin de mieux répondre aux besoins des conducteurs et des entreprises de covoiturage. Une conférence technique initiée par la

Régie des services publics et traitant des véhicules de tourisme avec chauffeur sera tenue au début de l'exercice. Nous envisageons également d'actualiser le modèle de l'échelle des cotes de conduite et de soumettre à la Régie des services publics une proposition visant à introduire progressivement une approche pour accroître la validité actuarielle du modèle actuel de propriétaire immatriculé. En ce qui concerne le remorquage, nous procédons actuellement à l'élaboration d'un nouveau processus en collaboration avec nos partenaires. Une fois terminé, il offrira une plus grande transparence à l'égard des pratiques de remorquage et permettra de réaliser des économies supplémentaires. En ce qui concerne le secteur des véhicules privés, les options et processus liés à l'extension des garanties supplémentaires pour risques spéciaux seront transformés au cours de l'exercice dans le cadre du projet Nova, ce qui ouvrira la porte à des capacités supplémentaires de développement de produits pour les années à venir.

Dans le cadre de cette modernisation, nous continuerons à utiliser notre plan de gestion des capitaux, qui garantit une capitalisation appropriée et favorise la stabilité des tarifs grâce au test du capital minimal standard du secteur. Nous gérerons et surveillerons également de près notre nouvelle stratégie de gestion actif-passif, qui contribuera à assurer des liquidités suffisantes, à gérer le risque de taux d'intérêt et à optimiser l'efficacité du risque de nos portefeuilles d'investissement.

La sécurité routière reste un élément clé de notre mission et, dès à présent, nous continuerons à nous concentrer sur les trois principaux facteurs qui contribuent

aux blessures graves et aux décès : la vitesse dangereuse, la distraction des conducteurs et la conduite avec facultés affaiblies. Au cours des dernières années, nous avons collaboré avec des partenaires provinciaux pour faire avancer les priorités définies dans le Plan de sécurité routière du Manitoba 2017-2020 : Destination zéro du Comité provincial de la sécurité routière. À partir de maintenant, nous aiderons à élaborer le rapport sommaire final sur le plan et soutiendrons la collaboration future avec les intervenants. Nous procéderons également à une évaluation officielle de Driver Z, notre nouveau programme de formation des conducteurs dans les écoles secondaires, lancé en 2019. Driver Z a introduit une approche d'apprentissage mixte qui comprend un apprentissage interactif en ligne, un apprentissage en classe, une participation accrue des parents/tuteurs et une augmentation du temps de pratique consacré aux élèves.

Bien que les répercussions de la COVID-19 sur l'exercice à venir demeurent en grande partie inconnues, notre solide position

financière et notre stratégie d'investissement nous permettent de bien nous positionner envers la poursuite de la gestion des effets continus de la pandémie, pour laquelle aucune solution claire n'a encore été établie à la fin du récent exercice.

Dans l'ensemble, notre orientation stratégique nous place en bonne voie pour réaliser notre vision en empruntant une route qui permettra d'améliorer l'expérience client, de favoriser une culture d'excellence et de mettre l'accent sur la prudence financière et nos activités principales. De cette façon, notre modèle d'assurance publique continuera à offrir de la valeur pour tous les Manitobains.



Mesures et objectifs de performance

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2021 et la période de 13 mois se terminant le 31 mars 2020.

\$ Performance financière

Revenu net (après la distribution des excédents)

En millions

27,40 \$

CHIFFRES RÉELS DE 2020-2021

81,00 \$

OBJECTIF ANNUEL

180,20 \$

CHIFFRES ANTÉRIEURS DE 2019-2020

Total des primes nettes touchées

En millions

1 389,40 \$

CHIFFRES RÉELS DE 2020-2021

1 394,00 \$

OBJECTIF ANNUEL

1 457,90 \$

CHIFFRES ANTÉRIEURS DE 2019-2020

Total des sinistres survenus

En millions

780,20 \$

CHIFFRES RÉELS DE 2020-2021

1 043,40 \$

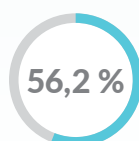
OBJECTIF ANNUEL

1 008,80 \$

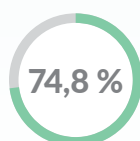
CHIFFRES ANTÉRIEURS DE 2019-2020

Ratio sinistres-primes

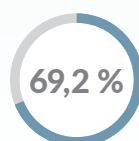
Sinistres survenus (total net) / Primes nettes touchées



CHIFFRES RÉELS DE 2020-2021



OBJECTIF ANNUEL



CHIFFRES ANTÉRIEURS DE 2019-2020

Gestion actif-passif – Répercussions des taux d'intérêt

En millions

Revenus de placement



1,40 \$

47,40 \$

Sinistres survenus (total net)



45,20 \$

34,50 \$

Revenu net



(43,80) \$

12,90 \$

CHIFFRES RÉELS DE 2020-2021

CHIFFRES ANTÉRIEURS DE 2019-2020

Total retours – investissements

6,48 %

CHIFFRES RÉELS DE 2020-2021

2,98 %

OBJECTIF ANNUEL

7,96 %

RÉFÉRENCE DE 2020-2021

4,51%

CHIFFRES ANTÉRIEURS DE 2019-2020

Comparaison des tarifs

Tarif de 2021 selon les données suivantes :
Ford F150 XLT SuperCrew 2018,
Garantie tous risques avec franchise de 500 \$, Garantie de responsabilité civile de 2 millions de dollars

Homme de 21 ans
Aucune réclamation ou condamnation

Couple dont les partenaires sont âgés de 35 ans
Aucune réclamation ou condamnation pour les deux

Couple dont les partenaires sont âgés de 40 ans
Aucune réclamation ou condamnation pour les deux

Fils de 16 ans
Aucune réclamation ou condamnation

Winnipeg, Manitoba

1 774 \$

1 405 \$

1 450 \$

Calgary, Alberta

6 162 \$

2 327 \$

4 434 \$

Toronto, Ontario

6 369 \$

2 832 \$

5 174 \$

Remarques : 1. La Ford F150 XLT SuperCrew 2018 est le véhicule de tourisme le plus couramment immatriculé au Manitoba.
2. Les Manitobains paieront moins pour leur assurance automobile en 2021 que les résidents de la plupart des grandes villes canadiennes.

☆ Excellence opérationnelle

Total pour équivalent temps plein (moyen)

1 801

CHIFFRES RÉELS DE 2020-2021

1 954

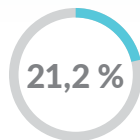
OBJECTIF ANNUEL

1 827

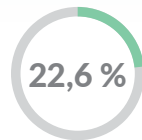
CHIFFRES ANTÉRIEURS DE 2019-2020

Ratio de dépenses combiné

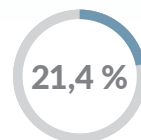
(Dépenses liées aux sinistres + Dépenses d'exploitation) / Primes nettes touchées



CHIFFRES RÉELS DE 2020-2021



OBJECTIF ANNUEL



CHIFFRES ANTÉRIEURS DE 2019-2020

👤 Service à la clientèle

Résultat du CX Index^{MC}



CHIFFRES RÉELS DE 2020-2021

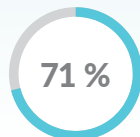
Remarque : Le résultat global sur l'échelle CX Index^{MC} va de zéro à 100.
Source : Une étude commandée menée par Forrester Analytics, reposant sur le cadre de l'échelle CX Index^{MC}, février 2021.

La SAPM a adopté une méthode standard de l'industrie pour mesurer notre expérience client. Nos résultats sont généralement positifs; cependant, nous nous efforçons d'apporter des améliorations grâce à la mise à jour de nos systèmes patrimoniaux et à des projets d'amélioration continue.

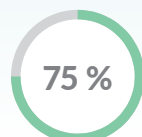
Renoncation : Forrester ne cautionne aucune entreprise incluse dans une recherche fondée sur l'échelle CX Index^{MC} et ne conseille à personne de choisir les produits ou services d'une entreprise particulière sur la base de ses notes CX Index^{MC}.

✚ Santé organisationnelle

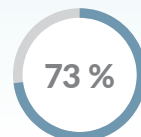
Mobilisation des employés



CHIFFRES RÉELS DE 2020-2021



OBJECTIF DE 2018



CHIFFRES ANTÉRIEURS DE 2019-2020

Remarque : La SAPM a pour objectif de mener un sondage sur l'engagement des employés tous les 18 mois.

En raison de la COVID-19, le sondage prévu en 2020 a été reporté à 2021.

Adéquation du capital (test du capital minimal)

Basic

100 %

CHIFFRES RÉELS DE 2020-2021

Extension

100 %

OBJECTIF

196 %

CHIFFRES RÉELS DE 2020-2021

200 %

OBJECTIF

Extension des garanties supplémentaires pour risques spéciaux

288 %

CHIFFRES RÉELS DE 2020-2021

300 %

OBJECTIF

Sommaire de fin d'exercice 2020-2021

Données financières

Valeur approximative des indemnités payées par le régime Autopac par jour ouvrable	2,7 M\$
Total des indemnités versées par le régime Autopac pour dommages corporels en 2018-2019 (avant charges)	159,5 M\$
Total des indemnités versées par le régime Autopac pour dommages matériels en 2018-2019 (avant charges)	152,5 M\$
Montant payé par la Société à des médecins manitobains au nom de clients	23,8 M\$
Commissions payées par la Société aux courtiers indépendants pour la vente de produits	96,3 M\$
Subventions tenant lieu de taxes payées par la Société aux municipalités du Manitoba	1,9 M\$
Impôt provincial sur les primes payées par la Société	32,2 M\$
Montant investi dans les programmes de sécurité routière	8,8 M\$
Économies estimatives réalisées par les titulaires de police grâce à l'utilisation de pièces recyclées	8,2 M\$
Économies directes estimatives réalisées par les titulaires de police grâce à la subrogation	11,4 M\$

Chiffres importants

Nombre moyen de sinistres Autopac déclarés par jour ouvrable	920
Nombre total de sinistres Autopac déclarés	228 956
Nombre de demandes d'indemnisation pour dommages corporels présentées	9 516
Nombre de demandes d'indemnisation pour dommages matériels présentées	219 440
Nombre de polices Autopac en vigueur (moyenne)	1 195 156

Statistiques de la Société pour les cinq derniers exercices

	2020-21	2019-20*	2018-19	2017-18	2016-17
Primes émises (milliers de dollars)	1 421 176	1 506 361	1 315 612	1 232 350	1 153 420
Sinistres survenus (net, en milliers de dollars)	780 167	1 008 821	1 015 922	883 813	981 298
Nombre de sinistres	228 956	293 649	297 920	299 518	303 878
Coût moyen par sinistre (dollars)	3 407	3 435	3 410	2 951	3 229
Frais de règlement (milliers de dollars)	160 857	161 236	143 832	161 583	137 102
Autres charges (milliers de dollars)	255 766	291 030	268 872	254 460	254 274
Bénéfice (perte) net (milliers de dollars)	362 320	180 159	159 145	91 076	(85 204)
Revenu net (après la distribution des excédents) (milliers de dollars)	27 373	180 159	159 145	91 076	(85 204)
Placements à la fin de l'exercice (milliers de dollars)	3 559 312	3 248 890	3 072 813	2 784 706	2 648 305
Total des actifs (milliers de dollars)	4 416 550	4 060 256	3 795 943	3 482 897	3 349 799

*L'exercice 2019-2020 comprend 13 mois d'activité en raison du changement de la date de fin d'exercice, passée du 28/29 février au 31 mars. Tous les exercices précédant celui de 2019-2020 sont des périodes se terminant le 28 ou le 29 février.



SOCIÉTÉ D'ASSURANCE
PUBLIQUE DU MANITOBA