

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

2021-2022

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

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

TABLE DES MATIÈRES

1.0 Mandat et orientation stratégique	5
1.1 Mandat, objets ou fins de la Société selon la <i>Loi sur la Société d'assurance publique du Manitoba</i>	5
1.2 Directives principales de la province	5
1.3 Priorités du gouvernement.....	6
1.4 Principes clés.....	6
1.4.1 Priorités clés	7
1.5 Mission	7
1.6 Vision et valeurs.....	7
2.0 Environnement d'exploitation	9
2.1 Environnement interne.....	9
2.1.1 Produits et tarification	9
2.1.2 Cadre de travail de l'expérience client.....	11
2.1.3 Services en ligne et technologie des systèmes	12
2.1.4 Projet Nova.....	12
2.1.5 Création d'une culture d'excellence	13
2.1.6 Réserves de capital.....	15
2.1.7 Gestion actif-passif (GAP)	15
2.1.8 Planification de l'aménagement de Cityplace	16
2.1.9 Autres efforts	16
2.2 Environnement externe	17
2.2.1 Réparation de véhicules et nouvelle carte de tarifs d'accréditation pour les véhicules légers.....	17
2.2.2 Consultations des courtiers sur les commissions et les services en ligne de la Société.....	17
2.2.3 Ventes de véhicules récupérés	18
2.2.4 Pandémie de COVID-19.....	18
2.2.5 Sécurité routière	18
2.2.6 Sommaire des principales dates de renouvellement des contrats.....	20
2.3 Risques	20
2.3.1 Pertes financières découlant des conditions météorologiques ou des placements.....	20

2.3.2	Risque du secteur de l'assurance.....	20
2.3.3	Cybersécurité	20
2.3.4	Capacité de la main-d'œuvre	21
3.0	Mesures et cibles de performance	22
3.1	Principales hypothèses de planification	24
3.2	Analyse de sensibilité.....	24
4.0	Ressources humaines.....	26
4.1	Employés à temps plein	26
4.2	Organigramme (mars 2021).....	27
4.3	Facteurs qui pourraient influencer la rémunération et la dotation en personnel	28
5.0	Plans d'investissement.....	29
6.0	ANNEXE A : Statut des attentes de la lettre de mandat d'avril 2019	30

1.0 Mandat et orientation stratégique

1.1 Mandat, objets ou fins de la Société selon la *Loi sur la Société d'assurance publique du Manitoba*

La Société est investie des fonctions suivantes : faire le commerce de l'assurance automobile de toute catégorie, administrer les régimes universels obligatoires d'assurance automobile et proposer des assurances complémentaires selon les modalités prescrites aux règlements. Pour exercer ces fonctions, elle peut aussi se consacrer à la réparation, à la récupération et à la disposition des biens qu'elle assure. La Société est aussi responsable de l'administration de la *Loi sur les conducteurs et les véhicules*.

1.2 Directives principales de la province

Conformément à la *Loi sur la gouvernance et l'obligation redditionnelle des corporations de la Couronne*, le ministre des Services de la Couronne peut émettre des directives à l'intention de la Société d'assurance publique du Manitoba pour appuyer la politique provinciale, et la Société doit se conformer à toute directive donnée.

Les directives suivantes ont été émises à la Société :

- Le 30 janvier 2020, le ministre des Services de la Couronne a émis une directive aux corporations de la Couronne concernant la rémunération des cadres supérieurs, les niveaux de dotation globaux et l'examen des portées et des niveaux de gestion.

La Société continuera de se conformer à la directive émise par le ministre des Services de la Couronne. Depuis cette émission, les cadres de direction de la Société ont exercé leurs fonctions les deux premières années de cette directive et entameront la troisième année. Cette mesure s'appuie sur les réductions des effectifs de direction en 2017, l'analyse de l'étendue et des niveaux achevée en 2017 et l'engagement de la Société à rester vigilante en ce qui concerne les niveaux de dotation et la rémunération globale.

- À l'appui du Plan vert et climatique du Manitoba, le ministre des Services de la Couronne demande à la Société, ainsi qu'à toutes les autres corporations de la Couronne et aux organismes gouvernementaux, d'annuler les abonnements à des documents imprimés, ainsi que l'achat ou la production de cartes professionnelles, à moins qu'une exception appropriée ait été accordée. De plus, toutes les corporations de la Couronne sont appelées à assurer le suivi et la déclaration des émissions de gaz à effet de serre sur une base annuelle.

La Société est conforme à toutes les attentes mentionnées ci-dessus et est actuellement en discussion avec le gouvernement provincial en ce qui concerne la

conversion des abonnements à des documents imprimés en offres numériques, le cas échéant.

- Le 24 juillet 2019, le ministre des Services de la Couronne a émis une directive à l'intention de la Société concernant la conciliation avec l'Insurance Brokers Association of Manitoba.

La Société a respecté cette directive, le processus de conciliation ayant abouti à une entente de cinq ans entre celle-ci et l'Insurance Brokers Association of Manitoba, et ce, avec prise d'effet le 1^{er} avril 2021.

1.3 Priorités du gouvernement

Le 24 avril 2019, le ministre des Services de la Couronne a émis une lettre de mandat à l'intention de la Société. Celle-ci continue de travailler en collaboration avec le gouvernement provincial pour soutenir les priorités du gouvernement et les attentes incluses dans la lettre de mandat (voir l'annexe A : Rapport d'étape).

1.4 Principes clés

- La Société continuera de faire preuve de prudence budgétaire et de saines pratiques de gestion financière tout en visant à limiter ses coûts, à rationaliser ses activités et à améliorer continuellement l'efficacité opérationnelle en mettant l'accent sur la réduction de la charge administrative.
- Le régime d'assurance automobile de base obligatoire doit être financièrement autonome, disposer d'une réserve suffisante pour absorber les variations imprévues des recettes, du coût des sinistres et des revenus de placement, et proposer des tarifs d'assurance fondés sur des calculs actuariels et établis conformément aux principes actuariels reconnus.
- Les tarifs d'assurance obligatoire de base seront maintenus stables, prévisibles et abordables, ce qui permettra à la Société de fournir des services d'assurance de qualité supérieure aux Manitobains au plus bas coût possible.
- Les projets d'investissement et importantes initiatives technologiques auront pour objet d'appuyer et d'optimiser les fonctions fondamentales de la Société, notamment assurer sa capacité de s'adapter comme il se doit aux changements dans le secteur de l'assurance et de l'immatriculation des automobiles.
- Des mesures adéquates de notre performance opérationnelle et financière seront établies et analysées par rapport aux meilleures pratiques de l'industrie de l'assurance automobile afin de démontrer notre efficacité opérationnelle et nos solides pratiques de gestion des finances et des placements.
- Les produits et services continueront d'évoluer pour répondre aux besoins changeants des Manitobains, y compris les services aux Manitobains des collectivités rurales, nordiques et éloignées. La Société continuera de moderniser les règlements, les politiques et les procédures de l'assurance automobile publique, dans le but d'obtenir une meilleure valeur pour les contribuables.

- La Société continuera d’agir en amont en se préparant aux changements structurels dans l’industrie automobile et en collaborant avec l’industrie de réparation de carrosserie du Manitoba afin de veiller à ce que les véhicules endommagés dans une collision automobile soient réparés correctement et conformément aux spécifications du fabricant d’origine. La Société s’attend aussi à modifier son modèle de fonctionnement pour se préparer à l’arrivée prévue de véhicules partiellement automatisés et entièrement automatisés sur le marché du Manitoba.
- La Société continuera de faire des investissements au Manitoba quand il est prudent de le faire, reconnaissant que ces investissements créent des emplois pour les Manitobains et constituent une plus vaste contribution à l’économie provinciale grâce aux relations de la Société avec ses partenaires stratégiques.
- La Société continuera d’embaucher et de former ses employés principalement au Manitoba, et d’être fidèle à son engagement d’offrir un excellent service.
- La Société administrera ses affaires financières d’une manière qui ne compromettra pas les états financiers consolidés de la province du Manitoba.

1.4.1 Priorités clés

L’année 2021 en sera une de transition pour la Société, d’abord en matière de direction, puisqu’elle a accueilli un nouveau président et chef de la direction en janvier 2021, et ensuite, alors que le projet transformationnel Nova passe des phases de planification et de découverte aux phases d’exécution et de mise en œuvre. L’accent sera mis sur la mise en place d’un cadre de planification stratégique plus solide, ainsi que sur l’opérationnalisation de méthodologies agiles et allégées dans l’ensemble de la Société. Les attentes des clients seront prises en compte dans toutes les activités de la Société et le travail de base sera effectué en 2021 pour garantir que celle-ci est prête pour un succès à long terme.

1.5 Mission

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

1.6 Vision et valeurs

Notre vision

Le fournisseur de produits d’assurance automobile et de services de conduite digne de la confiance de chaque Manitobain.

Nos valeurs

En tant qu'assureur automobile public, nous avons la responsabilité envers tous les Manitobains de créer de la valeur en favorisant une culture de l'excellence. Nous y parvenons grâce à nos quatre valeurs fondamentales :

Viser l'excellence

Nous offrons un service et une protection sans égal. Nous nous adaptons pour répondre à l'évolution des besoins de la population et de l'industrie, en misant sur l'amélioration continue.

Offrir de la valeur aux Manitobains

Nous maintenons des tarifs abordables et garantissons une protection accessible. En tant qu'assureur automobile public, la responsabilité fiscale est au premier rang de nos priorités dans tout ce que nous faisons.

Bien faire

Nous agissons avec intégrité et responsabilité. Nous cherchons à faire preuve d'ouverture et de transparence.

Investir dans les gens

Nous donnons à notre personnel les moyens d'offrir un service d'excellence. Nous travaillons main dans la main avec les entreprises, les collectivités et les partenaires de la prévention routière afin de mener à bien notre mission.

2.0 Environnement d'exploitation

La Société évolue constamment afin de répondre aux divers besoins et attentes de ses clients en matière de services, tout en fournissant un accès garanti à l'assurance automobile à des tarifs économiques. La Société adopte une vision à long terme pour ce qui est d'offrir une assurance de base durable et prévisible aux Manitobains à des tarifs abordables sans compromettre la couverture et le service. Vu la croissance et la diversité grandissante de la population du Manitoba, les progrès technologiques continus et l'évolution de l'industrie automobile, la Société continue de perfectionner et d'adapter ses produits et services en tenant compte de ses clients et de ses partenaires commerciaux.

2.1 Environnement interne

L'environnement opérationnel interne de la Société est extrêmement dynamique. En 2021-2022, nous mettrons l'accent sur le renforcement de notre culture d'excellence, le service à la clientèle et la transparence, tout en continuant de nous concentrer sur nos activités fondamentales et l'ajout de valeur pour tous les Manitobains.

2.1.1 Produits et tarification

Au cours des prochaines années, la Société entreprendra de moderniser les règlements, les lois, les politiques et les procédures dans le but d'améliorer les produits et les services offerts aux clients. Elle s'efforcera d'offrir une valeur ajoutée tout en assurant une couverture complète aux automobilistes manitobains au coût le plus bas possible.

Une feuille de route a été élaborée pour contribuer à l'atteinte de cet objectif; elle décrit les initiatives prévues que l'équipe chargée des produits et de la tarification dirigera au cours des prochaines années. Les objectifs de cette feuille de route sont les suivants :

- Définir la stratégie produit à long terme;
- Anticiper les besoins des clients et y répondre par le développement de nouveaux produits et l'amélioration continue des produits;
- Aligner les initiatives de produits avec la transformation commerciale de Nova;
- Déterminer les dépendances gouvernementales et réglementaires ayant une incidence sur la gestion et le développement des produits;
- Aligner les initiatives de produits avec la feuille de route et la stratégie globale de l'entreprise.

Les principales initiatives pour l'année 2021-2022 décrites dans la feuille de route sont les suivantes :

Modernisation des produits - Compulsory and Extension Revision Project (CERP)

La Société modernise ses produits d'assurance afin d'offrir un choix et une protection encore plus grands aux clients, sans frais supplémentaires, grâce à de nouveaux niveaux de couverture élargie. Ces nouveaux niveaux de couverture élargie seront applicables aux nouvelles polices souscrites à partir du 1^{er} avril 2021. Ces changements à la couverture de base comprennent :

- une augmentation de la protection de la responsabilité civile de 200 000 \$ à 500 000 \$;
- une augmentation de la valeur maximale assurée de 50 000 \$ à 70 000 \$;
- une augmentation de la franchise pour les véhicules de promenade de 500 \$ à 750 \$.

Les modifications connexes apportées aux garanties d'extension entreront également en vigueur le 1^{er} avril 2021.

Les véhicules de location

La Société procède en ce moment à un examen du modèle actuel d'assurance des véhicules de location afin de déterminer comment le cadre ou la structure de prix peuvent être améliorés pour mieux répondre aux besoins des conducteurs et des entreprises de covoiturage.

Dans le cadre de cet examen, la Société invite les groupes d'intervenants à fournir une rétroaction pour aider à l'élaboration d'un nouveau modèle de véhicule de location.

La Régie des services publics prévoit tenir une conférence technique sur les véhicules de location au printemps 2021.

Cotes de conduite

La Société prévoit utiliser à court terme le modèle actuel de propriétaire immatriculé et de trouver des moyens de rapprocher les primes de la cible actuarielle. Elle soumettra dans sa demande générale de tarifs d'assurance de 2022 une proposition qui permettra d'introduire progressivement cette nouvelle approche dans une perspective de stabilité des tarifs. Aucune modification structurelle du modèle de cotes de conduite n'est prévue à court terme, si ce n'est l'introduction éventuelle de niveaux de mérite supplémentaires.

Garanties supplémentaires pour risques spéciaux

Dans le cadre du projet Nova, les opérations d'assurance commerciale de garanties supplémentaires pour risques spéciaux de la Société entreprendront une transformation technologique et commerciale dont la date de livraison est prévue pour le printemps 2022. En 2021, l'accent sera mis sur la conception d'une plateforme avec un processus de souscription modernisé pour améliorer l'expérience client. La technologie moderne permettra d'améliorer la collecte de données afin d'accroître la sophistication de la souscription et de la tarification.

Des capacités supplémentaires de développement de produits pour répondre aux besoins des clients sont attendues après la première version de la technologie dans le cadre du projet Nova.

2.1.2 Cadre de travail de l'expérience client

La vision de la Société en matière d'expérience client est de « procurer à chaque client une expérience profitable, facile et positive sur le canal de son choix ». Pour faire de cette vision une réalité, la Société a fait évoluer sa stratégie globale d'expérience client en cherchant à renforcer l'engagement du personnel interne sur une base solide de recherche sur la clientèle.

La composante interne robuste est fondée sur le mantra *Faire mieux. Ensemble. Pour les clients*. Au cœur de cette stratégie se trouve toutefois une recherche exhaustive sur la clientèle qui détaille les expériences actuelles des clients et nous guide vers des améliorations.

La Société réalise continuellement des sondages auprès des clients et procède à une étude annuelle de l'indice d'expérience client par les soins de Forrester Research. Cette année, elle a récolté 81 points sur l'indice annuel, ce qui est bien supérieur à la moyenne du secteur, qui est de 68. Malgré un résultat déjà supérieur à la moyenne, la Société demeure engagée à améliorer continuellement l'expérience de tous ses clients.

Parmi les autres initiatives de recherche en cours, citons le groupe de consultation électronique La voix de la clientèle, l'enquête sur le pouls de la population, les groupes de discussion avec les clients et les études d'utilisation du site Web. Les commentaires des clients sont transmis aux secteurs d'activité concernés afin que des mesures soient prises sans délai. Les données de Forrester servent à établir des objectifs stratégiques généraux et à piloter des initiatives axées sur la clientèle dans l'ensemble de la Société. Une analyse supplémentaire de tous les résultats de la recherche permet de cerner les lacunes, de créer des objectifs pour l'avenir et de formuler des recommandations pour renforcer l'orientation client de la Société.

Le développement de canaux de service en ligne pour accroître la commodité et répondre aux besoins et aux attentes des clients est un aspect clé de l'expérience client. À cet égard, nous sommes heureux d'aller de l'avant avec le projet Nova, qui

permettra d'offrir de nouveaux canaux de prestation pour de nombreux produits et services de la Société. Dans l'ensemble, les résultats de la recherche profitent aux clients, tant sur le plan opérationnel quotidien que sur celui des améliorations à plus long terme apportées par Nova.

2.1.3 Services en ligne et technologie des systèmes

Les clients ont éclairé notre décision de passer à un service en ligne plus étendu pour tous les clients, partenaires et employés. Les services en ligne proposés et soutenus sont notamment les suivants :

- Les avis de réévaluation annuelle, y compris les frais d'assurance des véhicules et de permis de conduire, sont payables en ligne par carte de crédit.
- Des options de libre-service Internet à l'intention des clients et des partenaires sont offertes pour la réservation et la modification des rendez-vous pour les tests de connaissances et les examens routiers.
- En 2019, la Société a étendu une formation améliorée des conducteurs à l'école secondaire pour tirer parti de l'apprentissage en ligne et de l'accès aux appareils mobiles afin d'accroître l'engagement des jeunes conducteurs dans le programme. En 2020, en réponse aux restrictions liées à la pandémie, le programme a été encore modifié pour permettre la prestation en ligne ou virtuelle de la composante en classe du programme. La réponse des clients a été positive; nous continuerons de proposer la classe « virtuelle » en réaction à l'évolution des restrictions en matière de santé publique et nous évaluerons son efficacité et la réponse des clients.
- Les besoins futurs des Manitobains en matière de prestation de services pour des interactions comme le renouvellement, la réévaluation, les demandes et les paiements sont régulièrement évalués.
- Les capacités de la Société et des partenaires pour répondre à ces besoins sont en constante évolution.

2.1.4 Projet Nova

Le projet Nova est un programme pluriannuel de la Société dont l'objectif est de moderniser et de transformer les applications internes traditionnelles et l'empreinte technologique de la Société et d'atteindre les objectifs et résultats opérationnels clés suivants :

- **Plateforme technologique stable** – La Société envisage de réduire considérablement les temps d'arrêt et les risques technologiques pesant sur les transactions de service quotidiennes en adoptant des technologies modernes et en explorant les fonctionnalités en ligne mises à la disposition des clients.
- **Rentabilité** - La Société vise à réduire les frais d'exploitation actuels et les risques informatiques liés à la gestion et au soutien des anciens systèmes

en adoptant de nouvelles applications commerciales prêtes à l'emploi pour l'assurance multirisque, la délivrance de permis de conduire et l'immatriculation des véhicules, en exploitant la plateforme Microsoft Dynamics pour la prestation de services numériques et communs et en utilisant les services technologiques Mulesoft comme norme organisationnelle pour tous les besoins liés à l'intégration des systèmes.

- **Agilité pour répondre aux besoins opérationnels futurs** – La Société sera mieux équipée pour mettre en œuvre les nouvelles exigences législatives et offrir de nouveaux produits et services.
- **Solution sécurisée** – La Société développera une infrastructure, des procédures et des contrôles améliorés pour protéger les renseignements des clients contre les menaces de sécurité.
- **Disponibilité et portabilité des appareils pour les partenaires externes** – La Société envisage une plus grande disponibilité 24 heures sur 24 à l'aide de plateformes de bureau et mobiles.
- **Modernisation de l'assurance des entreprises** – Cet effort permettra à la Société de moderniser les produits manuels de SGS et d'assurance des entreprises.
- **Expérience client** - La Société transformera les canaux de prestation du service à la clientèle, ce qui permettra d'améliorer l'expérience client.
- **Services en ligne** - La Société élargira les offres de services en ligne pour les clients à forte valeur et à volume élevé, avec des transactions de service peu complexes.

L'optimisation des coûts et l'agilité accrue de l'entreprise permettront aux partenaires et clients de la Société d'accéder à un plus grand nombre de fonctionnalités en ligne. Le programme vise en outre à simplifier et à accroître l'efficacité de ses principaux systèmes technologiques à court terme, tout en établissant une base solide pour une croissance et une flexibilité à long terme. Le projet Nova réforme également nos activités en donnant à notre personnel et à nos partenaires les moyens d'utiliser de nouvelles technologies et de nouveaux processus réactifs et efficaces, offrant ainsi aux clients un plus grand choix et une meilleure expérience.

2.1.5 Création d'une culture d'excellence

La Société a entrepris de créer une culture de l'excellence afin d'attirer, de retenir et de motiver les meilleurs talents. Cette démarche comprend un engagement clair à investir dans les personnes.

Ses objectifs d'expérience client sont intimement liés à l'expérience des employés. Nous reconnaissons qu'une expérience positive pour les employés est le facteur le plus important pour créer un environnement idéal pour les

clients. Dans cette optique, nous avons l'intention de faire évoluer notre culture d'entreprise pour qu'elle soit davantage axée sur la clientèle.

Cette initiative déborde le cadre du changement de culture pour nos employés actuels. La Société cherche à améliorer les pratiques de recrutement afin de s'assurer que nous embauchons des personnes dont les valeurs concordent étroitement avec notre marque et contribuent à une expérience client positive.

En interne, la Société a mis en place un nouveau programme de récompenses et d'incitations pour soutenir les employés qui font preuve d'un rendement élevé. Les employés sont encouragés à se féliciter et à exprimer leur gratitude en toute liberté les uns envers les autres. De plus, nous avons lancé MPILead, un programme de développement des aptitudes au leadership pour tous les gestionnaires et superviseurs afin d'inspirer les attitudes et les comportements qui favorisent notre culture de l'excellence. La Société a introduit à la fois les principes LEAN et les pratiques Agile dans l'ensemble de l'organisation pour aider nos dirigeants et notre personnel à devenir des résolveurs de problèmes confiants à la base et à favoriser le perfectionnement continu.

Dans l'ensemble, la Société a mis en œuvre les programmes suivants pour répondre aux directives énoncées dans les plans d'action du gouvernement, pour modifier notre culture et pour étendre notre orientation centrée sur le client :

Gestion de la valeur - La Société a officialisé le processus de gestion de la valeur dans le but de générer et d'évaluer des idées pour soutenir les objectifs organisationnels, relever les défis commerciaux et contribuer aux améliorations continues. La direction et le conseil d'administration de la Société approuvent les analyses de rentabilité des projets. Ce processus structuré a été intégré à la culture de la Société, les analyses de rentabilité de la gestion de la valeur nécessitant de nombreux éléments clés de la boîte à outils développée pour le Fonds des idées de la fonction publique.

Programme LEAN - La Société a établi un partenariat avec les Manufacturiers et Exportateurs du Canada pour introduire les principes et les pratiques LEAN dans tous les secteurs d'activité. La Société continue d'examiner les possibilités d'utiliser nos Ceintures jaunes et vertes accréditées LEAN, et plus de 50 initiatives d'amélioration des processus LEAN sont à divers stades d'achèvement. En 2020, nos gestionnaires ont suivi une formation Ceinture blanche LEAN dans le cadre du programme de développement du leadership organisationnel.

Actuellement, la Société compte 18 Ceintures vertes et 29 Ceintures jaunes formées.

Programme d'assistance éducative - La Société encourage la formation continue et l'apprentissage tout au long de la vie pour son personnel. Notre programme d'aide à la formation fournit un soutien lorsque les études sont jugées pertinentes pour améliorer les niveaux de compétences ou pour préparer les employés à assumer de plus grandes responsabilités au sein de la Société. Ce programme permet aux employés admissibles de recevoir une aide financière pour des programmes qui seront mutuellement bénéfiques. Ce programme vise les cours ou les programmes d'études menant à l'obtention d'un grade, d'un diplôme ou d'un certificat dans un établissement postsecondaire, y compris le programme Professionnel d'assurance agréé (PAA), et comprend une entente de retour au travail. À l'heure actuelle, environ 150 employés sont à divers stades d'achèvement de ce programme.

2.1.6 Réserves de capital

La Société continuera d'utiliser son plan de gestion du capital en 2021-2022. Ce plan assure une capitalisation appropriée pour tous les secteurs d'activité, tout en se rapprochant continuellement des objectifs de capital d'une manière qui favorise la stabilité des tarifs. Il utilise le test du capital minimal (TCM), une norme du secteur de l'assurance élaborée par le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF), pour surveiller tous les assureurs multirisques sous réglementation fédérale. Le TCM est exécuté en tenant compte d'un certain nombre de risques auxquels font face les assureurs multirisques, notamment :

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

Le plan de gestion des immobilisations comprend les éléments suivants :

- Ratios cibles de capital par branche d'assurance en fonction des ratios du TCM
- Disposition de constitution et de dégagement de capital de base
- Politique de surcapitalisation pour les branches d'assurance concurrentielles

2.1.7 Gestion actif-passif (GAP)

À la suite de la mise en œuvre réussie de la nouvelle stratégie GAP de la Société en 2019, dans laquelle le portefeuille regroupé auparavant a été disséqué en cinq portefeuilles distincts, la Société continuera de gérer et de

surveiller étroitement cette fonction d'assurance essentielle. La GAP est généralement définie comme suit : *La gestion actif-passif est le processus continu de formulation, de mise en œuvre, de surveillance et de révision des stratégies liées aux actifs et aux passifs afin d'atteindre des objectifs financiers, pour un ensemble donné de tolérances et de contraintes en matière de risque.* Les principaux objectifs de la Société pour sa stratégie GAP sont les suivants :

- Assurer une liquidité suffisante de sorte que les flux de trésorerie soient disponibles pour payer tous les sinistres et les obligations d'assurance lorsqu'ils arrivent à échéance.
- Gérer le risque de taux d'intérêt et son impact sur les résultats financiers de la Société.
- Optimiser l'efficacité du risque des portefeuilles afin d'obtenir le plus haut niveau de rendement par rapport à l'appétit de la Société pour le risque.

2.1.8 Planification de l'aménagement de Cityplace

Le plan d'aménagement des locaux de Cityplace est un projet sur trois ans qui permettra de réduire l'empreinte du siège social et d'adapter les besoins en espace physique de la Société afin de répondre aux besoins opérationnels et de respecter les normes d'espace du secteur. La mise en œuvre du plan d'aménagement offrira les avantages supplémentaires suivants associés aux objectifs organisationnels d'excellence opérationnelle et de responsabilité :

- Réduction des coûts d'occupation permanents associés à une empreinte réduite.
- Augmentation des possibilités de génération de revenus en ce qui concerne le revenu net d'exploitation de l'actif de Cityplace.
- Réduction des frais d'investissement et d'exploitation courants associés à la désaffectation et à une conception inefficace.
- Amélioration des environnements qui soutiennent la productivité et la collaboration des unités commerciales, l'accessibilité, le bien-être et le recrutement et la rétention de la main-d'œuvre.

2.1.9 Autres efforts

Les autres initiatives envisagées pour 2021-2022 comprennent notamment :

- Optimiser le système de gestion des ressources humaines (SGRH) pour tirer parti de toutes les capacités du système et ainsi améliorer les délais de traitement, mieux sécuriser et gérer les données relatives aux ressources humaines, améliorer les rapports et évaluer les fonctionnalités futures.
- Mettre sur pied un tribunal de règlement des litiges.

2.2 Environnement externe

La Société d'assurance publique du Manitoba exerce ses activités dans un environnement externe exigeant en constante évolution. Nos principales relations dans cet environnement sont avec le public et nos clients, avec le gouvernement, avec la Régie des services publics et avec nos partenaires de prestation de services (fournisseurs de soins de santé, courtiers, ateliers de réparation et autres).

2.2.1 Réparation de véhicules et nouvelle carte de tarifs d'accréditation pour les véhicules légers

La Société entamera une consultation préliminaire de l'industrie sur une nouvelle entente avec l'industrie de la réparation des véhicules accidentés du Manitoba, l'entente actuelle devant expirer le 15 avril 2021. Avec plus de 380 millions de dollars de réclamations de réparation par an, la réparation des véhicules est un facteur de coût important pour les clients de la Société et ne peut qu'augmenter avec la hausse des coûts de réparation des véhicules. Tout au long de 2021-2022, la Société s'inspirera des pratiques exemplaires du secteur de l'assurance, y compris celles des autres sociétés d'État, pour définir ses cartes de tarifs dans le cadre de toutes les lois applicables à la fixation de ces tarifs.

En 2020, la Société a lancé un nouveau programme de pièces avec le secteur concernant la façon dont les pièces sont achetées et utilisées dans les réparations effectuées dans un cadre d'assurance. Ce programme exige un logiciel et des règles types du secteur sur les pièces d'équipement neuves et d'origine, le marché secondaire ou le recyclage. L'effort pour accroître la conformité aux normes du secteur sur les pièces devrait améliorer l'efficacité et réduire la paperasserie à partir de 2021.

2.2.2 Consultations des courtiers sur les commissions et les services en ligne de la Société

Les courtiers et la Société ont conclu un accord à long terme concernant les services en ligne et la rémunération globale pour l'année 2021 et les cinq années suivantes. L'objectif était de veiller à ce que les clients de la Société obtiennent les services efficaces qu'ils méritent dans ce monde en ligne, tout en soutenant le réseau de distribution essentiel des courtiers au Manitoba, et cet objectif a été atteint. Nous allons maintenant travailler avec l'Insurance Brokers Association of Manitoba (IBAM) et le réseau de courtiers pour consolider la relation et solliciter des contributions au nouveau système Nova, le cas échéant.

2.2.3 Ventes de véhicules récupérés

Au cours de l'année 2020, la Société a transféré ses ventes aux enchères de véhicules récupérés, dont les revenus annuels s'élèvent à plus de 40 millions de dollars, vers une méthode en ligne normalisée par le secteur, en s'associant à Impact Auto Auctions. Tout au long de 2021, nous continuerons de rendre compte de la hausse des revenus résultant de ce changement de stratégie. La Société améliorera continuellement les fonctions connexes comme le déplacement des véhicules récupérés dans la province et publiera en 2021 la demande de propositions pluriannuelle pour les services de remorquage qui sera modifiée en raison du changement stratégique des opérations et des pratiques de vente effectué en 2020.

2.2.4 Pandémie de COVID-19

Au cours des années 2020 et 2021, la Société a mis plusieurs de ses centres de services à la disposition de Santé Manitoba pour permettre la réalisation de tests de dépistage de la COVID-19. Nous prévoyons que ce besoin pourrait se prolonger pendant une grande partie de l'année 2021, et la Société est heureuse de pouvoir apporter son aide en mettant à disposition des installations physiques, de l'équipement ou du personnel pendant cette crise. Étant donné les faibles volumes de demandes d'indemnisation pendant la pandémie, la Société sera prête à offrir du personnel capable d'assumer des fonctions pour Santé Manitoba sur la base du recouvrement des coûts.

Au cours des premiers stades de la pandémie, la Société a déplacé de nombreux types d'emplois vers un modèle de travail à domicile. La productivité des travailleurs à distance fera l'objet d'une surveillance continue, et des critères seront établis afin d'évaluer les possibilités de travail à domicile à long terme et les modalités de travail flexibles pour le personnel qui peuvent accroître la productivité et l'engagement et réduire les frais généraux.

Compte tenu de l'impact significatif de la pandémie sur la fréquence des accidents de collision et des résultats financiers favorables qui en découlent en 2020, la Société a été fière d'apporter un soulagement aux Manitobains sous la forme de deux remises de distribution d'excédents aux clients, pour un total de 179,5 millions de dollars. La direction continuera de surveiller les tendances en matière de sinistres et la situation financière de la Société, et prendra les mesures appropriées en fonction de la gravité et de la durée de la pandémie en cours.

2.2.5 Sécurité routière

En tant que chef de file en matière de sécurité routière, la Société continuera de définir et de mettre en œuvre des programmes et des projets de recherche éprouvés et prometteurs en matière de sécurité routière, principalement axés

sur les trois principaux facteurs contribuant aux blessures graves et aux décès : la vitesse dangereuse, la distraction des conducteurs et la conduite avec facultés affaiblies. Notre programme comprend l'engagement des intervenants, l'éducation et la sensibilisation des conducteurs, la sensibilisation de la collectivité, la formation normalisée, le soutien optimisé de l'application de la loi et la recherche sur les principaux facteurs contribuant aux blessures graves et aux décès sur les routes du Manitoba.

Comité provincial de la sécurité routière (CPSR)

Coprésidé par la Société et Infrastructure Manitoba, le CPSR a pour mandat de réduire les blessures et les décès liés aux collisions au Manitoba grâce à la collaboration des principaux intervenants afin de déterminer, de hiérarchiser et d'élaborer des plans pour atténuer les problèmes de sécurité routière provinciaux. Le Plan de sécurité routière du Manitoba 2017-2020 : Destination zéro dégage les principales priorités de ses intervenants, et au cours des trois dernières années, la Société a collaboré activement avec les partenaires provinciaux pour faire avancer ces priorités en matière de sécurité routière. En 2021, nous dirigerons l'élaboration du rapport sommaire final sur le plan et soutiendrons la collaboration future avec les intervenants provinciaux.

Comité des intervenants externes en matière de sécurité routière (CIEMSR)

Par l'intermédiaire du CIEMSR, la Société continuera d'engager et d'informer les intervenants externes en matière de sécurité routière sur ses efforts dans ce domaine. Ce comité poursuivra également son offre de forum aux groupes d'intérêt et de défense de la sécurité routière afin de dégager les préoccupations et les possibilités d'atténuer les problèmes de sécurité routière provinciaux.

Éducation et formation des conducteurs

En 2019, la Société a lancé Driver Z, son nouveau programme d'enseignement de la conduite à l'école secondaire. Ce programme visait à remplacer l'enseignement conventionnel par une approche d'apprentissage mixte d'ordre supérieur comprenant un apprentissage interactif en ligne, un engagement plus riche en classe, une participation accrue des parents ou des tuteurs et une augmentation substantielle du temps de pratique consacré aux élèves. En 2021, la Société procédera à une analyse structurée du programme afin d'en évaluer l'efficacité, l'engagement des clients, les résultats et les possibilités d'amélioration.

2.2.6 Sommaire des principales dates de renouvellement des contrats

- Automotive Trade Association (ATA)/Manitoba Motor Dealers Association (MMDA) – 15 avril 2021
- Insurance Brokers Association of Manitoba (IBAM) – 1^{er} avril 2026
- Manitoba Chiropractors Association (MCA) – 31 décembre 2021
- Manitoba Commercial Vehicle Repair Association (MCVRA) – 31 décembre 2021
- Convention collective du Manitoba Government and General Employees' Union (MGEU) – À déterminer

2.3 Risques

2.3.1 Pertes financières découlant des conditions météorologiques ou des placements

Un risque important est la possibilité de perte financière, qui résulte généralement d'une hausse des sinistres dus aux conditions météorologiques, par exemple la grêle et les accidents l'hiver. Un autre risque connexe est l'épuisement des réserves financières, qui peut résulter de pertes importantes dans le portefeuille de placement ou d'une augmentation des sinistres, comme décrit ci-dessus. La mise en œuvre de la nouvelle stratégie de GAP en 2019-2020 a réduit le risque lié à l'actif couvrant le passif de l'assurance de base (sans actions ni titres non traditionnels), diminuant ainsi le risque des taux d'intérêt sur l'assurance de base. Pour atténuer la volatilité des sinistres, la Société continuera de recourir à la réassurance, au besoin, et s'assurera que les réserves sont adéquates pour chaque branche d'assurance.

La Société a récemment mis en place un nouveau programme de réassurance globale contre les catastrophes qui la protège à la fois en cas d'un événement météorologique violent et en cas d'une combinaison de plusieurs événements météorologiques moins importants, dans le but ultime de réduire la volatilité tant pour les clients que pour le gouvernement.

2.3.2 Risque du secteur de l'assurance

La Société surveille les nouveautés en technologie de l'assurance ainsi que les modèles d'autoassurance des fabricants d'automobiles afin d'atténuer les risques dans ces domaines.

2.3.3 Cybersécurité

Le paysage de la cybersécurité est en constante évolution. La Société atténue les risques sans cesse croissants liés aux cyberattaques en mettant constamment à jour ses plans de cyberdéfense, en augmentant sa maturité en matière de sécurité de l'information, en promouvant son programme de gestion des risques et en améliorant sa cyberrésistance.

2.3.4 Capacité de la main-d'œuvre

Une capacité inadéquate du personnel, à la fois dans les domaines clés touchés par Nova ou en raison de la COVID-19, affectera négativement la capacité de la Société à atteindre ses objectifs dans le respect des délais et du budget. La Société prévoit activement de relever les défis actuels et futurs en matière de capacité de la main-d'œuvre par la planification des effectifs et la modélisation de la capacité.

3.0 Mesures et cibles de performance

Thèmes stratégiques	Objectifs	Indicateur clé de rendement	Cible	Fréquence/Mesure
Objectif client	Maintien d'un niveau élevé de service à la clientèle	Note d'expérience client	81	Tous les ans
	Offre de taux bas ou abordables	Changement de taux < inflation	-2.8%	Tous les ans
Innovation des produits	Lancement du CERP tout en maintenant les recettes de base et d'extension	PRP de base	1 095 \$M	Tous les mois
		PRP d'expansion	175 \$M	Tous les mois
Efficienc e et efficacité	Réduction des frais d'exploitation	Administration des opérations extérieures (%)	10.7%	Tous les mois
		Ratio des dépenses combinées (%)	24.5%	Tous les mois
	Contrôle des coûts des sinistres	Rapport des pertes (%)	73%	Tous les mois
		Coût par réclamation	\$4,018	Tous les mois
	Adéquation du capital	TCM de base	100%	Tous les trimestres
		TCM d'expansion	200%	Tous les trimestres
		TCM des SGS	300%	Tous les trimestres
Gestion des actifs d'investissement	Rendement net des placements	3.1%	Tous les mois	
Technologie/ Nova	Livraison de Nova 2021-2022 selon le champ d'application et le budget.	Dépenses par rapport au budget	43,7 \$M	Tous les trimestres
	Alignement de la structure sur la stratégie dans le cadre de la gestion actuelle des ETP	Gestion des ETP	156	Tous les mois
Ressources humaines, culture, leadership	Emploi d'une main-d'œuvre engagée	Étude sur l'engagement des employés	75%	Tous les ans
Exposition au risque et sensibilité	Réduction du risque de taux d'intérêt	Variation du budget GAP de base	+/- 10 \$M	Tous les trimestres

Société d'assurance publique du Manitoba
État des opérations

en milliers de dollars canadiens (000 \$)	Réal pour l'exercice clos le 31 mars 2020*	Réal pour l'exercice clos le 31 mars 2021	Budget pour l'exercice clos le 31 mars 2022
Revenus gagnés			
Primes brutes émises	1,526,194 \$	1,434,451 \$	1,398,675 \$
Primes cédées aux réassureurs	(19,833)	(19,603)	(21,318)
Primes nettes émises	1,506,361	1,414,848	1,377,357
Primes nettes acquises	1,457,862	1,397,773	1,396,112
Frais de service et autres revenus	43,405	38,374	39,676
La reprise des opérations en vertu de la <i>Loi sur</i>	32,771	30,250	30,250
Total des revenus gagnés	1,534,038	1,466,397	1,466,038
Coûts des sinistres			
Sinistres subis nets	1,008,821	835,492	1,023,729
Frais de sinistres	161,236	159,461	171,943
Prévention des pertes/sécurité routière	14,495	8,610	15,378
Total des coûts des sinistres	1,184,552	1,003,563	1,211,050
Dépenses			
Commissions	130,906	118,055	149,295
d'exploitation	96,347	90,370	92,837
Taxes sur les primes	44,329	37,136	42,523
Réglementation/appels	4,953	4,529	4,815
Total des dépenses	276,535	250,090	289,470
Revenu (perte) de souscription	72,951	212,744	(34,482)
Revenu (perte) d'investissement	107,208	148,420	118,911
Revenu net (perte nette) des opérations[^]	180,159 \$	361,164 \$	84,429 \$

* L'année 2019-2020 comprend 13 mois en raison d'un changement dans la fin de l'exercice de la Société.

[^] avant toute distribution de l'excédent

Remarque : Pour avoir de plus amples détails sur les finances de la Société, veuillez consulter le rapport annuel le plus récent, accessible en ligne à l'adresse <http://www.mpi.mb.ca>.

3.1 Principales hypothèses de planification

Les principales hypothèses sont les suivantes :

- Prévisions fondées sur des données jusqu'à la fin du mois de février 2021 inclusivement;
- Réduction de 8,8 % du taux de base ordonnée par la RSP en 2020-2022;
- Réduction des primes de conducteur prévue en raison d'une expérience de fréquence de collision plus faible en 2020-2021 et d'un mouvement subséquent à la hausse sur l'échelle d'évaluation de la sécurité des conducteurs;
- Augmentation de la tarification de l'extension des risques spéciaux en raison d'une majoration des tarifs et des nouvelles affaires attendues;
- Résultats de la récente évaluation du passif des polices;
- Taux d'intérêt fixes sur toute la période de prévision, basés sur les chiffres réels de février 2021;
- Fréquence des collisions inférieure de 10 % à la normale du 1^{er} avril 2021 au 30 septembre 2021, en raison des impacts prévus de la pandémie en cours.
- Aucun changement dans le financement gouvernemental et dans les frais de transaction prévus par la *Loi sur les conducteurs et les véhicules*.
- Aucun changement appréciable dans les activités de la Société qui aurait un effet sur la croissance à long terme du parc, les améliorations aux véhicules ou la tendance des sinistres pour la période visée

3.2 Analyse de sensibilité

Étant donné la nature de ses activités, les principaux risques de la Société sont liés aux tendances dans la sinistralité de son volume d'assurés et à l'effet des fluctuations du marché sur son revenu de placement.

Le tableau suivant montre l'effet que les différents scénarios énoncés auraient sur les résultats nets de la Société.

Analyse de scénarios – Écarts par rapport au budget 2021-2022

SOMMAIRE – RÉSULTAT GLOBAL

(En milliers de dollars)

Scénario	Résultat net 2021-2022	Écart en \$ par rapport au scénario de base	Écart en % par rapport au scénario de base
1. Budget	84,429	-	-
2. Fréquence des collisions +1 %	79,529	(4,900)	-6%
3. Gravité des collisions +1 %	79,529	(4,900)	-6%
4. Taux d'intérêt -50 points	74,012	(10,417)	-12%
5. Taux d'intérêt --50 points	93,078	8,649	10%
6. Fréquence défavorable des collisions hivernales (1 sur 40)	428	(84,001)	-99%
7. Fréquence favorable des collisions hivernales (1 sur 40)	161,216	76,787	91%
8. Grêle défavorable (1 sur 40)	64,612	(19,817)	-23%
9. Grêle favorable (1 sur 40)	109,020	24,591	29%
10. Rapport sinistres/primes défavorable (1 sur 40) ¹	(32,526)	(116,955)	-139%
11. Rapport sinistres/primes favorable (1 sur 40) ¹	135,322	50,893	60%
12. Taux d'intérêt en baisse (1 sur 40) ²	97,147	12,718	15%
13. Taux d'intérêt en hausse (1 sur 40) ²	48,148	(36,281)	-43%
14. Actions défavorables (1 sur 40) ³	41,168	(43,261)	-51%
15. Actions favorables (1 sur 40) ³	156,755	72,326	86%

1. Rapport des pertes : comprend les pertes de base, d'extension et de SGS. Suppose des corrélations entre les lignes, le cas échéant.

2. Taux d'intérêt : Hausse de +190 points et baisse de 194 points des obligations du gouvernement canadien à échéance de 10 ans. Taux plancher de 0,53 % supposé.

3. Actions : Les résultats comprennent seulement les gains et pertes réalisés. Scénario défavorable : 94 millions de dollars de pertes non réalisées, Scénario favorable : 85 millions de dollars de gains non réalisés.

4.0 Ressources humaines

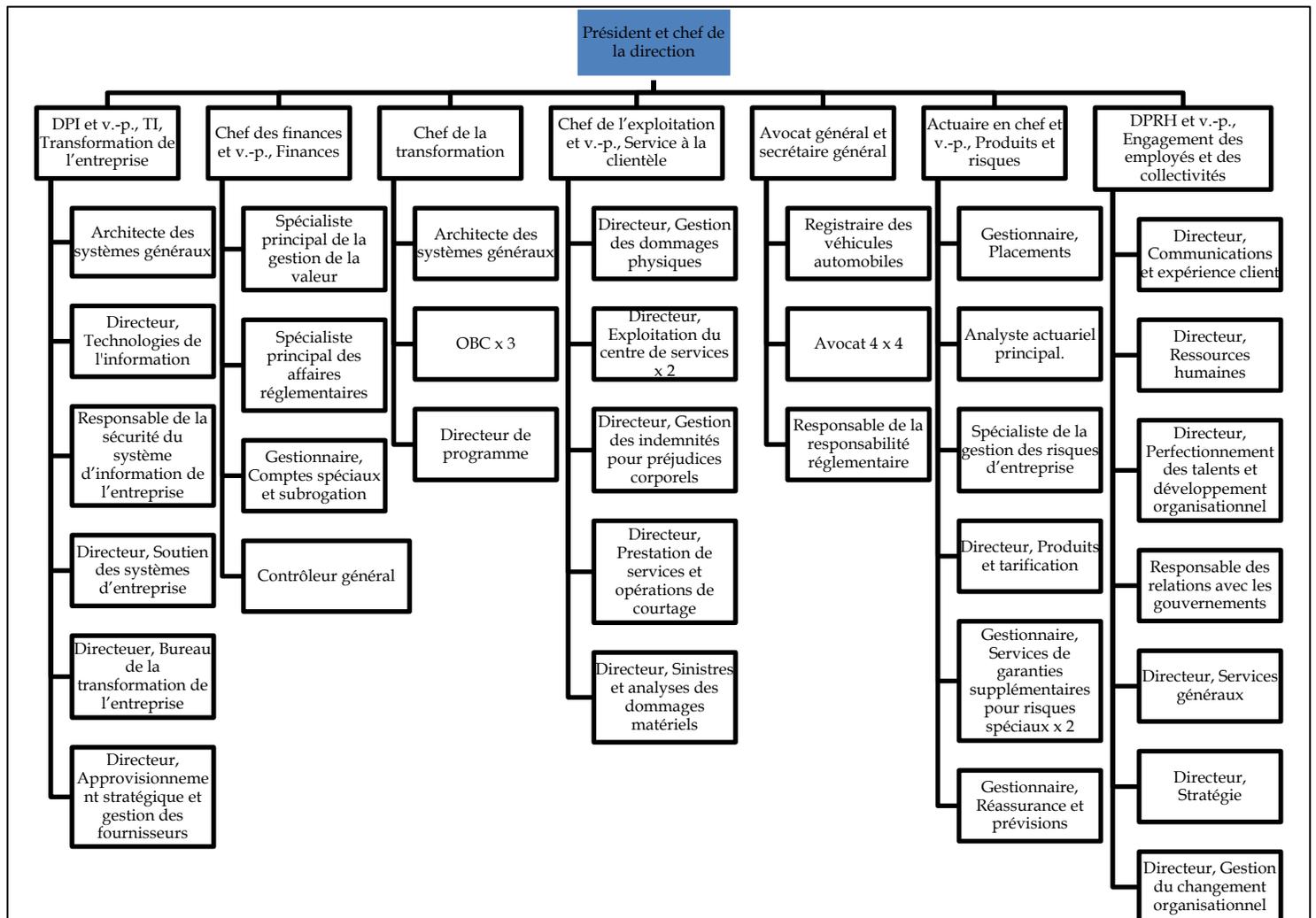
4.1 Employés à temps plein

	Chiffres réels en date du 28 février 2019	Chiffres réels en date du 31 mars 2020	Chiffres réels en date du 31 décembre 2020	Budget 2021-2022
	2018-2019	2018-2019	CUM 2020-2021	2021-2022
Haute direction ⁽¹⁾	29,0	27,0	29,0	44,0
Direction ⁽²⁾	94,0	96,0	106,0	112,0
Employés ⁽³⁾	1 660,5	1 707,4	1 685,2	1 861,4
Total	1 783,5	1 830,4	1 820,2	2 017,4

1. Haute direction – Cadres supérieurs et administrateurs
2. Direction – Gestionnaires et gestionnaires adjoints
3. Employés non inclus dans le tableau ci-dessus

*2 017,4 représente le complément budgétaire complet avant toute allocation pour les postes vacants et comprend 1 930,0 des opérations normales, 78,4 des initiatives d'amélioration et 9,0 des programmes spécialisés. L'augmentation est due aux initiatives d'amélioration avec une plus grande présence de personnel interne. Les ETP estimés du projet Nova comprennent 5,0 cadres supérieurs, 7,0 cadres et 55,0 employés (67,0 des 78,4 initiatives d'amélioration).

4.2 Organigramme (mars 2021)



4.3 Facteurs qui pourraient influencer la rémunération et la dotation en personnel

Le plan proposé pour 2021-2022 prévoit 2 017 employés à temps plein (ETP) et un budget total de rémunération de 186,6 millions de dollars. La direction continue de gérer le nombre d'ETP en mettant l'accent sur les gains d'efficacité opérationnelle et la gestion des postes vacants de manière à avoir la composition de main-d'œuvre voulue pour répondre aux exigences opérationnelles.

Environ 85 pour cent des employés de la Société sont représentés par le syndicat MGEU, dont la convention collective de quatre ans a expiré le 26 septembre 2020. Un nouvel accord est en cours de négociation et l'impact sur les salaires sera déterminé par le processus de négociation.

5.0 Plans d'investissement

La Société ne finance aucun de ses projets par emprunt. Tous ses projets d'investissement seront financés au moyen des flux de trésorerie provenant de l'exploitation et les coûts finaux des projets seront recouverts par les payeurs de primes d'assurance, étant donné que les programmes sont amortis au fil du temps et inclus dans les charges de base des exercices futurs aux fins de l'établissement des tarifs (dans la mesure où les projets se rapportent aux segments de l'assurance de base, des garanties complémentaires, des SRE et d'immatriculation et de délivrance de permis).

Plans d'investissement

Projets d'investissement pour 2021-2022

(En milliers de dollars)	Cumul des dépenses prévu au 31 mars 2021	Budget proposé pour 2021-2022	Dépenses restantes prévues pour les années futures	Total prévu à l'achèvement des travaux
Programme Nova	26,583	43,711	58 218	128 512
Le programme Nova est un programme pluriannuel, mis en place dans le but de moderniser et de transformer les applications patrimoniales et l'empreinte technologique internes de la Société. Il vise à permettre à la Société d'offrir ses services en assurance automobile des particuliers et des entreprises, en délivrance des permis de conduire, en immatriculation des véhicules et en registres connexes, et en sinistres en dommages matériels.				
*Approbation du projet, y compris une allocation pour imprévus de 14,7 % = 131,5 M\$				
*Évaluation de la modernisation des systèmes patrimoniaux = 2 \$M (non compris dans le total de 131,5 \$M ci-dessus)				
Coûts permanents de Nova	-	12,917	15,436	28,353
Les coûts continus de Nova comprennent les frais d'abonnement au nuage pour les licences, la maintenance des applications et le soutien.				
Échéance de la sécurité de l'information	3,264	2,541	38	5,843
Mettre en œuvre les changements nécessaires au niveau des systèmes, des processus et de l'administration pour atteindre l'état cible de la cybersécurité.				
Microsoft 365	-	2,971	-	2,971
Mettre en œuvre une plateforme infonuagique intégrée qui utilise des applications de productivité de pointe comme Microsoft Teams, Word, Excel et PowerPoint, ainsi que des services infonuagiques intelligents et une sécurité de classe mondiale.				
Autres projets informatiques				
Treize autres projets informatiques sont liés à la sécurité informatique, aux nouveaux produits, aux mises à jour de produits et aux changements réglementaires.				
Total de tous les autres projets	-	12,381	18,000	30,381
Sous-total des projets informatiques	29,847	74,521	91,692	196,060
Capital administratif [^]	24,468	17,628	58,638	100,734
Capital d'investissement	7,723	250	650	8,623
Total général	62,038	92,399	150,980	305,417

[^]Comprend l'initiative de planification de l'aménagement de Cityplace

6.0 ANNEXE A : Statut des attentes de la lettre de mandat d'avril 2019

Directive sur la lettre de mandat	État	
	En cours	Terminé
<p>Engagement avec la Régie des services publics à mettre en œuvre un plan de gestion du capital qui comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> • une réserve minimale de stabilisation des tarifs de 100 % du test du capital minimal (TCM) pour la base; • une réserve minimale de 200 % du TCM pour l'extension; • une réserve minimale de 300 % du TCM pour l'extension des garanties supplémentaires pour risques spéciaux; • une structure de fixation des tarifs en fonction des ratios du TCM; • la poursuite des efforts pour réduire la volatilité et améliorer la stabilité des réserves de la Société grâce à une réassurance accrue. 		✓
<p>Poursuite des efforts pour réduire le risque et la volatilité du portefeuille de placements de la Société et désinvestissement des actifs qui ne correspondent pas à la mission ou aux intérêts financiers de la Société.</p>		✓
<p>Nous vous demandons de limiter la publicité à une publicité responsable, axée sur le mandat et considérée comme essentielle pour vous permettre de mener à bien votre activité principale, et de continuer à travailler avec le gouvernement sur l'alignement de toutes les activités de parrainage avec le gouvernement central.</p>		✓
<p>Le gouvernement s'est engagé à faire progresser la réconciliation avec les Manitobains autochtones en renouvelant son cadre de consultation afin de garantir des consultations respectueuses et productives. Tous les organismes gouvernementaux sont censés contribuer à la réconciliation dans leurs interactions avec les collectivités et les personnes autochtones.</p>	✓	

Directive sur la lettre de mandat	État	
	En cours	Terminé
Nous avons tout intérêt à réduire les formalités administratives pour tous les Manitobains. En tant que société d'État, nous vous demandons d'intégrer le processus de réduction des formalités administratives et les rapports dans les procédures de votre conseil d'administration, que ce soit par la création d'un nouveau comité ou par un mécanisme de rapport régulier.		✓
Le gouvernement comprend la valeur que les courtiers apportent à la fois au consommateur et à la Société en aidant à la vente, à la livraison et au service des produits de la Société. Cette dernière élaborera un plan complet en partenariat avec la communauté des courtiers pour moderniser la prestation des services, y compris les services en ligne. Les Manitobains doivent conserver l'accès aux conseils professionnels du réseau de courtiers pour les aider à comprendre les options d'assurance, à gérer les risques et à faire le bon choix.	✓	
Modernisation des règlements, des politiques et des procédures de l'assurance automobile publique, dans le but d'obtenir une meilleure valeur pour les contribuables.	✓	
Collaboration avec la Commission des services publics pour rationaliser les processus, dans le but de réduire les coûts globaux des audiences réglementaires pour les contribuables.		✓
Au cours de l'année à venir, nous prendrons davantage de mesures pour intégrer pleinement les sociétés d'État dans notre processus budgétaire sommaire. Cette intégration pourrait avoir une incidence sur le calendrier des processus budgétaires et d'autres questions financières. Je sollicite votre appui pour assurer la présentation au gouvernement de rapports financiers précis et ponctuels, et en particulier votre vigilance à fournir un avis clair et rapide des écarts importants par rapport aux budgets, ou des changements à vos prévisions à moyen et à long terme. Veuillez continuer de collaborer avec les services de la Couronne et le		✓

Directive sur la lettre de mandat	État	
	En cours	Terminé
Secrétariat du Conseil du Trésor pour renforcer l'harmonisation avec l'ensemble du gouvernement.		
Nous nous attendons à ce que vous gériez scrupuleusement tous les frais d'exploitation, que vous reportiez tous les projets d'investissement non essentiels sans un retour sur investissement clair et que vous examiniez attentivement les plans d'affaires pour trouver des possibilités d'améliorer les résultats financiers. Nous attendons également du Conseil qu'il examine attentivement l'efficacité globale de la dotation en personnel. À l'échelon central, nous avons réduit l'ensemble de l'encadrement de plus de 15 %, procédé à un examen des structures de gestion en fonction de leur portée et de leur niveau et réduit l'effectif global de 8 %. Nous attendons de vous que vous fassiez de même, voire davantage.		✓
Nous vous demandons d'examiner toutes les ententes de rémunération, y compris les pratiques de rémunération des cadres et les ententes d'échange, afin d'en assurer l'harmonisation avec les politiques et les pratiques gouvernementales. Nous nous attendons à ce que les pratiques de rémunération reflètent les principes d'une gestion financière responsable et protègent la durabilité des services à la clientèle et aux contribuables.		✓
Nous avons tout intérêt à réduire les formalités administratives pour tous les Manitobains. En tant que société d'État, nous vous demandons d'intégrer le processus de réduction des formalités administratives et les rapports dans les procédures de votre conseil d'administration, que ce soit par la création d'un nouveau comité ou par des mécanismes de rapport régulier.		✓
Réalisation d'un gouvernement plus ouvert grâce à une transparence accrue des pratiques d'appel d'offres et d'approvisionnement. Toutes les sociétés d'État doivent veiller à ce que leurs pratiques d'approvisionnement tiennent compte de cette priorité et soient conformes aux	✓	

Directive sur la lettre de mandat	État	
	En cours	Terminé
<p>exigences des accords commerciaux dont le Manitoba est signataire. Au sein du gouvernement, nous centralisons nos pratiques d’approvisionnement et nous vous invitons à vous joindre à nous de façon proactive dans ce processus afin que nous puissions faire des achats plus intelligents pour tous les Manitobains.</p>		
<p>Le gouvernement est déterminé à faire en sorte que tous les employés soient traités avec dignité et respect. Les politiques sur le respect en milieu de travail doivent être revues et mises à jour afin que les employés disposent de moyens sûrs et efficaces pour signaler un comportement irrespectueux ou harcelant sans crainte de répercussions.</p>		✓