



SOCIÉTÉ D'ASSURANCE
PUBLIQUE DU MANITOBA

La route devant nous

Le plan stratégique pluriannuel
d'entreprise de la SAPM

1^{er} avril 2025





Message de la présidente et directrice générale de la SAPM



Lorsque j'ai accepté le rôle de présidente et directrice générale au début de 2024, je me suis engagée à travailler avec nos employés, nos partenaires et nos clients pour élaborer un plan stratégique d'entreprise qui place la Société d'assurance publique du Manitoba sur la voie de la stabilité à long terme, d'une confiance restaurée et d'une croissance durable. Je suis fière de présenter ce plan comme une approche réfléchie visant à rétablir la stabilité de notre organisation et à maintenir la valeur pour les Manitobains. Il s'agit d'un plan qui s'aligne sur la façon dont nous agissons pour servir les Manitobains et sur ce que nous pouvons réaliser ensemble.

Notre plan stratégique pluriannuel d'entreprise ne vise pas à repousser les limites au nom du changement. Il vise plutôt à doser soigneusement notre travail pour qu'il corresponde aux capacités et aux moyens financiers

dont nous disposons. Il s'agit d'un plan ancré dans la responsabilité – conçu pour atteindre ses objectifs dans un délai raisonnable, sans la pression de délais rigides qui pourraient compromettre notre promesse à l'égard de nos clients ou mettre nos capacités à rude épreuve.

Et surtout, il s'agit d'un plan qui donne la priorité aux personnes et qui vise à restaurer et à renforcer la confiance, tant à l'interne qu'à l'externe.

Je suis particulièrement fière de la manière dont ce plan a été élaboré. Il a été élaboré de l'intérieur par les personnes qui connaissent le mieux notre activité, nos clients et nos partenaires. Cette stratégie a été conçue avec l'aide de nos 2 000 employés, et nous avons intégré la voix des Manitobains grâce à nos études de clientèle et à nos consultations avec les parties prenantes. Cet effort de collaboration reflète l'engagement



profond de notre personnel à fournir de la valeur aux Manitobains et garantit que le plan reflète véritablement notre vision collective. Il ne s'agit pas d'un document statique, mais d'une feuille de route vivante qui évoluera avec nous au fur et à mesure que nous progresserons.

Pour donner vie à notre stratégie et faire en sorte que chaque employé perçoive le rôle qu'il a à jouer pour la faire progresser, nous avons défini cinq domaines d'action qui servent de cadre unificateur à tout ce que nous faisons. Ces domaines d'action – **accessibilité financière, stabilité financière, efficacité organisationnelle, valeur pour le client et responsabilité de l'entreprise** — reflètent les principaux effets que nous voulons obtenir et établissent un lien clair entre notre travail quotidien et notre réussite à long terme. Ils reflètent la majorité de nos travaux quotidiens au sein de l'organisation et permettent à chacun, quel que soit son rôle, de voir comment sa contribution fait la différence.

Alors que nos domaines d'intervention garantissent que le travail de chaque employé contribue au succès de la SAPM, nos « piliers » stratégiques représentent les efforts dédiés qui auront des répercussions substantielles sur ces domaines d'intervention :

1. mettre l'accent sur nos clients;
2. favoriser la mobilisation et la fierté;
3. tenir nos promesses;
4. renforcer nos finances; et
5. nous préparer pour ce qui s'en vient.

Les piliers servent de cadre de responsabilisation, rassemblant des équipes interfonctionnelles pour conduire des initiatives clés qui vont au-delà des opérations quotidiennes. Les programmes de soutien sont décrits ici, mais ce document ne va pas plus loin pour discuter explicitement des projets qui seront réalisés dans le cadre du plan. Cette approche est intentionnelle, car ce niveau d'orientation plus élevé nous permet d'adapter notre travail de projet pour soutenir la stratégie globale au fur et à mesure qu'elle évolue avec la SAPM.

Ensemble, nous avons posé des fondations solides qui nous guideront dans les années à venir. C'est grâce à cet esprit de collaboration, tant dans l'élaboration que dans la mise en œuvre de ce plan, que je suis fermement convaincue que nous réussirons.

Nous vous remercions de votre confiance et de votre engagement. Je me réjouis de construire cet avenir avec vous, ensemble.

Avec confiance et
reconnaissance,

Satvir Jatana



Le plan stratégique pluriannuel de la SAPM

Vision

Le prestataire de confiance de produits d'assurance automobile et de services aux conducteurs du Manitoba.
À la défense de la sécurité routière pour tous.

Mission

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

Points de mire

- Abordabilité
- Stabilité financière
- Efficacité organisationnelle
- Valeur pour le client
- Responsabilité de l'entreprise

1	Accent sur nos clients	2	Favoriser la mobilisation et la fierté	3	Tenir nos promesses	4	Renforcer nos finances	5	Nous préparer pour ce qui s'en vient
1.1	Rendre l'expérience des clients plus rapide et plus fiable	2.1	Créer une culture du lieu de travail qui soutient notre équipe	3.1	Utiliser de meilleures données pour prendre des décisions plus intelligentes	4.1	Améliorer la planification financière pour renforcer la confiance	5.1	Concevoir un modèle de service pour l'avenir
1.2	Recueillir plus rapidement et plus efficacement les commentaires des clients	2.2	Écouter nos employés pour améliorer le service	3.2	Maintenir nos services à un niveau abordable et durable	4.2	Renforcer nos secteurs d'activité	5.2	Adapter les produits et services à un monde en mutation
1.3	Faciliter les transactions et les rendre plus efficaces	2.3	Construire une organisation plus inclusive et plus accessible	3.3	Garantir une gouvernance solide pour chaque projet	4.3	Renforcer l'expertise financière au sein de nos équipes	5.3	Protéger nos technologies et nos systèmes
		2.4	Honorer notre engagement en faveur de la vérité et de la réconciliation	3.4	Honorer notre contrat social avec les Manitobains	4.4	Améliorer l'efficacité grâce à l'amélioration continue	5.4	Doser la mise à niveau de la technologie pour répondre aux attentes
		2.5	Construire la main-d'œuvre de demain	3.5	Relier les points avec les indicateurs clés de performance				



La mission et la vision de la SAPM

Les déclarations de mission et de vision de la SAPM aident à définir le type d'organisation que nous nous efforçons d'être aujourd'hui et la direction que nous voulons prendre dans les années à venir. Alors que le monde change autour de nous, la SAPM est chargée de préparer et de protéger le système public d'assurance automobile du Manitoba afin qu'il puisse continuer à servir les Manitobains pour les générations à venir.

Ces déclarations fondatrices contribuent à définir notre objectif principal et nous avons estimé que le moment était venu de les réexaminer dans le cadre de l'élaboration de notre nouvelle stratégie. En conséquence, nous avons procédé à de légers ajustements pour refléter l'efficacité sur laquelle nous nous concentrons aujourd'hui et la force de notre engagement continu en faveur de la sécurité routière pour tous les Manitobains.

Nos valeurs restent inchangées avec l'introduction de ce plan stratégique. Tout comme notre mission et notre vision continuent de nous guider, nos valeurs fondamentales – rechercher l'excellence, apporter de la valeur aux Manitobains, faire ce qu'il faut et investir dans le capital humain – restent constantes. Ces valeurs définissent l'identité de notre organisation, renforcent notre engagement envers nos clients et nos partenaires et guident la manière dont nous accomplissons notre travail au quotidien.

Notre mission

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

Notre vision

Le prestataire de confiance de produits d'assurance automobile et de services aux conducteurs du Manitoba. À la défense de la sécurité routière pour tous.





Bâtir la stratégie

Nous avons élaboré notre nouvelle stratégie pluriannuelle en trois étapes :

- 1. Comprendre ce que nous faisons déjà.** Nous avons pris le temps d'analyser tous les travaux en cours à la SAPM pour comprendre où nous devons concentrer notre énergie.
- 2. Définir où nous voulons aller.** En travaillant avec nos employés et en utilisant les commentaires de nos partenaires et de nos clients, nous avons identifié les lacunes et trouvé des opportunités pour construire des relations plus fortes, améliorer nos opérations et mieux servir les Manitobains.
- 3. Prévoir le meilleur moyen de s'y rendre.** Nous mettons les idées en mouvement, en établissant une feuille de route et en définissant nos objectifs dans un plan structuré qui permettra à la SAPM de progresser de manière responsable.



Les fondations de notre plan

Au cours de l'année 2024, nous nous sommes engagés avec nos employés, nos clients et nos parties prenantes à façonner la stratégie pluriannuelle de la SAPM. Grâce à plus de 60 ateliers réunissant près de 200 employés, à des enquêtes auprès des clients et à des consultations avec les partenaires, nous avons veillé à ce que notre plan reflète la voix de ceux que nous servons. Ces discussions fructueuses ont permis de dégager cinq piliers stratégiques qui constituent la base de notre progression :

1. Accent sur nos clients

Nous plaçons les clients au centre de tout ce que nous faisons, en nous efforçant de bien comprendre l'évolution de leurs besoins et de leurs attentes. En fournissant des produits et des services abordables, accessibles et fiables, nous nous efforçons continuellement d'améliorer l'expérience du client. Notre engagement consiste

à rechercher activement les réactions des clients, à simplifier les processus et à apporter des améliorations significatives qui garantissent que nos services apportent une véritable valeur ajoutée aux Manitobains.

2. Favoriser la mobilisation et la fierté

Nos collaborateurs sont essentiels pour obtenir des résultats exceptionnels. Ce pilier vise à développer un lieu de travail inclusif et solidaire où les employés se sentent responsabilisés et inspirés pour contribuer leur meilleur travail. En investissant dans la croissance des employés, en facilitant une communication ouverte et en reconnaissant les contributions, nous visons à créer un engagement interne fort qui conduit à de meilleurs résultats, à une plus grande efficacité et à un sentiment durable de fierté et d'appartenance à notre succès collectif.

3. Tenir nos promesses

La fiabilité, le caractère abordable et la confiance sont les fondements de notre travail et font partie intégrante de notre volonté de répondre aux attentes des Manitobains en tant qu'entreprise citoyenne responsable. Ce pilier nous guide dans l'amélioration continue de notre efficacité organisationnelle grâce à une planification rigoureuse, une utilisation stratégique des données et des informations pour la prise de décision et une exécution rigoureuse. En respectant notre contrat social et nos engagements envers les parties prenantes et les clients, nous assurons la responsabilité de la fourniture de produits et de services abordables qui créent une valeur durable, maintiennent la confiance du public et démontrent la responsabilité de l'entreprise.





Les fondations de notre plan

4. Renforcer nos finances

La stabilité financière est essentielle pour servir de manière responsable nos clients et notre communauté à long terme. À travers ce pilier, nous nous engageons à une gestion financière prudente, à des pratiques budgétaires transparentes et à une allocation réfléchie des ressources. Nous recherchons en permanence des possibilités de gérer les coûts et d'améliorer l'efficacité, et les efforts de l'organisation sont consacrés à la valeur à long terme et à la durabilité du secteur d'activité. Cette approche disciplinée nous permet d'investir stratégiquement dans notre avenir, en remplissant nos obligations actuelles et futures.

5. Nous préparer pour ce qui s'en vient

Être prêt signifie être proactif tout en réfléchissant à notre approche dans un monde en mutation. Dans le cadre de ce pilier, nous réalisons des investissements équilibrés dans la modernisation de notre technologie, l'évolution de notre empreinte physique et l'amélioration des canaux de service, en respectant soigneusement notre capacité organisationnelle et nos ressources. Nous anticipons les tendances futures et intégrons la flexibilité dans nos systèmes et la pertinence dans nos produits, ce qui nous permet de rester à jour sans compromettre les responsabilités d'aujourd'hui. Cette approche nous permet d'être efficaces, résilients et prêts à servir nos clients et notre communauté à l'avenir.

Chacun de ces piliers sera dirigé par un membre de l'équipe de direction de la SAPM et sera soutenu par une variété de programmes stratégiques. Le travail est délibérément transversal; l'intégration des perspectives de l'ensemble de la SAPM nous aidera à fournir un plan complet qui fera progresser notre entreprise tout en mobilisant nos employés, en renforçant nos relations avec nos partenaires et en représentant les besoins de nos clients. Les piliers fournissent le cadre de responsabilité qui nous aidera à rester concentrés, adaptables et alignés sur nos objectifs à long terme.



Points de mire

Il est essentiel pour notre stratégie de savoir clairement où nous concentrons nos efforts. En nous concentrant sur ces cinq domaines, nous définissons une orientation, nous alignons les efforts des différentes équipes et nous veillons à ce que chaque décision soit ancrée dans notre vision commune. En travaillant ensemble sur ces priorités communes, nous construisons une SAPM plus forte et plus résiliente pour les Manitobains.

1. Abordabilité veiller à ce que nous gérons les ressources de manière responsable et à ce que nous fournissons des produits et des services rentables afin d'apporter de la valeur aux Manitobains.

- 2. Stabilité financière** : renforcer notre assise financière afin de garantir la viabilité à long terme de la SAPM.
- 3. Efficacité organisationnelle** : créer un lieu de travail positif où les employés sont préparés à réussir grâce à des processus clairs, à la collaboration et à la technologie, ainsi qu'à la recherche de perspectives diverses et d'un retour d'information honnête, contribue à instaurer la confiance et à améliorer l'engagement des employés.
- 4. Valeur pour le client** : fournir un service fiable et de haute qualité qui répond aux besoins des Manitobains d'aujourd'hui et de demain.
- 5. Responsabilité de l'entreprise** : agir avec intégrité et transparence, respecter notre mandat public et avoir des répercussions positives sur les communautés que nous servons.



Mesures de réussite

Pour évaluer le rendement et le succès de cette stratégie, nous mettons en place des mesures qui s'alignent sur nos domaines d'intervention tout en offrant une vue d'ensemble de nos progrès. Ces mesures couvrent un large éventail de domaines organisationnels, financiers et stratégiques :

- Rendre l'assurance abordable pour tous les Manitobains en suivant l'évolution de la prime d'assurance moyenne par rapport au revenu médian dans la province.
- Mesurer l'engagement des salariés pour prendre des décisions éclairées afin d'améliorer la culture du lieu de travail et les rendements globaux.
- Atteindre un test de capital minimum conforme aux objectifs dans chaque secteur d'activité afin de garantir que nous sommes prêts à faire face aux risques et à rester financièrement stables.
- Évaluer le pourcentage de travaux réalisés dans les délais et dans les limites du budget afin d'améliorer l'efficacité de l'organisation.
- Améliorer sans cesse l'expérience de nos clients afin de tenir notre promesse d'apporter de la valeur aux Manitobains.

En nous évaluant régulièrement dans ces domaines, nous obtiendrons des informations exploitables qui nous aideront à améliorer et à faire évoluer sans cesse notre stratégie. Nous prévoyons de mesurer ces paramètres et d'en rendre compte chaque année.





Vérités futures

La meilleure façon de mesurer le succès d'une stratégie est d'en mesurer les répercussions. Si notre stratégie fonctionne, qu'est-ce qui va changer? Les « vérités futures » suivantes décrivent ce à quoi ressemblera la SAPM lorsque nous aurons eu les répercussions que nous nous sommes fixées. Ces déclarations sont ambitieuses, mais ancrées dans la réalité, et servent de référence qualitative pour nos progrès. Elles donnent une image claire de l'organisation que nous sommes en train de construire – une organisation financièrement stable, fonctionnant efficacement et bénéficiant de la confiance des Manitobains.

Chacune de ces vérités futures représente un changement significatif, garantissant que nos actions d'aujourd'hui conduisent à des améliorations durables dans la manière dont nous servons nos clients, engageons nos employés et remplissons notre mandat public :



- 1. Protéger notre activité principale :** La SAPM s'inspire de son objectif principal et des défis récents, en adaptant et en améliorant ses opérations pour servir efficacement les Manitobains.
- 2. Stabilité et responsabilité financières :** La SAPM privilégie la prudence financière, l'amélioration continue et la confiance des parties prenantes.
- 3. Faire preuve d'une orientation et d'un leadership alignés :** La SAPM avance de façon unie avec une direction claire et collaborative, engagée dans une approche cohésive et centrée sur le client.
- 4. Construire des fondations axées sur la confiance et une meilleure expérience pour les employés :** La SAPM favorise la confiance par le développement des employés, la reconnaissance et l'engagement orienté vers l'action.
- 5. Renforcer les relations avec les parties prenantes :** La SAPM démontre la valeur des relations avec les parties prenantes en faisant preuve de transparence et de réactivité face aux commentaires des parties prenantes.
- 6. Agir avec efficacité, simplicité et concentration :** La SAPM exécute les travaux planifiés en tirant parti des informations sur le rendement, en adhérant aux priorités stratégiques, en tenant compte des risques techniques et en reconnaissant des lignes de conduite claires.
- 7. Équilibrer l'accessibilité, le caractère abordable et l'expérience du client :** L'accès à l'assurance automobile et aux services aux conducteurs dans l'ensemble du Manitoba reflète les besoins des clients et offre les options les plus rentables pour maintenir l'accessibilité financière.
- 8. Responsabilité sociale de l'entreprise :** La SAPM assume ses responsabilités sociales en consacrant des efforts à la sécurité routière, en investissant dans le bien-être des communautés et en alignant ses actions sur les attentes du public.



SOCIÉTÉ D'ASSURANCE
PUBLIQUE DU MANITOBA