

Automne 2011

- Quoi de neuf — Présentation de notre nouveau modèle de gestion des cas
- Conseils aux clients du BOF — Lorsque vous appelez le BOF
- Statistiques
- Mythes et faits — Renseignements manquants sur le payeur
- Le saviez-vous? — Retenue des aliments
- Merci au BOF

QUOI DE NEUF :

Cet automne, le BOF a présenté des changements qui amélioreront les services à ses clients.

Depuis le 21 novembre 2011, tous les payeurs et bénéficiaires de pensions alimentaires ont reçu une personne-ressource attitrée, c'est-à-dire une personne au BOF qu'ils peuvent appeler et qui connaît leur dossier. Cette personne sera en mesure de répondre à leurs questions et à leurs préoccupations. Ils ne devront plus attendre de parler à l'un des préposés du centre d'appels. Si la personne-ressource n'est pas disponible, ils peuvent laisser un message vocal et la personne rappellera dans les deux jours ouvrables.

Dès la mi-décembre 2011, les nouveaux payeurs et bénéficiaires recevront un appel du BOF dès que leur ordonnance judiciaire ou contrat familial parvient à notre bureau. Lors de cet appel, les nouveaux clients seront mis au courant du nouveau programme et pourront poser des questions.

Conseils aux clients du BOF : Lorsque vous appelez le BOF

Ayez à portée de main votre numéro de cas chaque fois que vous appelez le BOF.

Au début de l'appel, vous devrez entrer votre numéro de cas pour être acheminé vers votre personne-ressource personnelle.

Si vous appelez la ligne automatisée, vous devrez aussi entrer votre numéro d'identification personnel pour accéder aux renseignements sur votre cas.

[Visionnez une vidéo pour en savoir plus sur le programme.](#)

STATISTIQUES

Entre le 1^{er} juillet 2011 et le 30 septembre 2011, le Bureau des obligations familiales a :

- recouvré 169 310 000 \$,
- répondu à 136 973 appels en personne,
- répondu à 489 501 appels sur la ligne d'information automatisée,
- suspendu 914 permis de conduire,
- saisi 81 154 \$ de prix de loterie,
- enregistré 2 722 nouveaux cas.

MYTHES ET FAITS :

mythe : Le BOF ne peut pas mettre à exécution une ordonnance alimentaire s'il ne possède pas l'adresse actuelle du payeur ou les coordonnées de son employeur.

fait : Connaître l'adresse actuelle du payeur, son numéro de téléphone et les coordonnées de son employeur aide le BOF à mettre à exécution et maintenir l'ordonnance alimentaire. Toutefois, même si le BOF ne connaît pas ces renseignements, il enregistrera le cas et fera un suivi sur les paiements des pensions alimentaires et les arriérés.

Les payeurs doivent nous indiquer tout changement de leurs coordonnées personnelles dans les dix jours du changement pour éviter toute mesure d'exécution de notre part. Si un bénéficiaire possède des renseignements sur le payeur, il doit nous les communiquer immédiatement.

Si nous n'obtenons pas ces renseignements du payeur ou du bénéficiaire, nous avons quelques outils à disposition pour chercher l'adresse du payeur ou des renseignements sur son emploi.

Dès que nous trouvons l'information dont nous avons besoin, nous sommes prêts à prendre les mesures d'exécution qui s'imposent au besoin pour recouvrer les montants dus.

LE SAVIEZ-VOUS? Retenue des aliments

Lorsque le tribunal rend une ordonnance alimentaire, il rend aussi une ordonnance de retenue des aliments. Cette ordonnance octroie au BOF le pouvoir de demander à l'employeur du payeur de déduire le montant des pensions alimentaires du salaire du payeur.

L'employeur a 14 jours pour entrer les retenues dans son système de paie, ce qui signifie qu'il pourrait y avoir un retard dans le paiement du premier versement. Jusqu'à ce que la retenue des aliments soit mise en place par l'employeur, le payeur doit envoyer au BOF directement le montant des pensions alimentaires qu'il doit.

MERCI AU BOF ...

Le 11 octobre 2011, un client a écrit :

« Je suis un client du BOF et je tenais à vous exprimer ma gratitude pour tout le travail que vous avez fourni dans mon dossier, en particulier ma personne-ressource qui a été incroyablement utile. En l'espace de quelques semaines, elle avait tout arrangé au point que votre bureau reçoit un paiement forfaitaire sur le compte.

Je peux très bien imaginer le nombre de commentaires négatifs ou d'appels négatifs que vous recevez dans votre travail. J'ai pensé qu'il était important que je vous dise que ma personne-ressource est très gentille. Veuillez lui transmettre mes remerciements et lui faire savoir que ce qu'elle a accompli n'était pas facile étant donné les personnes avec qui elle a dû avoir affaire. Merci! »

ATTENTION : Changements aux coordonnées de la Direction des services juridiques

Si vous envoyez des documents du tribunal au BOF, ils doivent être adressés ou livrés aux coordonnées suivantes :

Par télécopieur à la :

Direction des services juridiques
Bureau des obligations familiales
416 240-2402

En mains propres à la :

Direction des services juridiques
Bureau des obligations familiales
1201, avenue Wilson
Édifice B, 5^e étage
Downsview (Ontario) M3M 1J8

Il faut ajouter l'inscription « DIRECTION DES SERVICES JURIDIQUES » sur l'enveloppe ou le devant du document.

.....

Le Bureau des obligations familiales (BOF) aide les gens à respecter leurs obligations en matière de pensions alimentaires pour les enfants et les conjoints. Chaque année, le BOF traite environ 190 000 cas, représentant plus de 400 000 personnes, et recouvre approximativement 650 millions de dollars de paiements de pensions alimentaires. Le présent bulletin est publié chaque trimestre en ligne, à www.ontario.ca/bof.

Pour nous contacter

**Ligne automatisée de
renseignements, 24 heures sur 24 :**

Tél. : 416 326-1818

Sans frais : 1 800 267-7263

**Pour appeler votre
personne-ressource :**

Tél. : 416 326-1817

Sans frais : 1 800 267-4330

ATS : 1 866 545-0083

www.ontario.ca/bof