

Hiver 2013

Dans ce numéro :

- Quoi de neuf
- Statistiques
- Mythes et faits
- Le saviez-vous?
- Conseil aux clients du BOF
- Remerciements au BOF

Quoi de neuf?

Les tribunaux de la famille de l'Ontario visitent le Bureau des obligations familiales

En 2011, le Bureau des obligations familiales (BOF) a lancé l'initiative BOF à l'œuvre.

Elle a été mise au point pour contribuer à renforcer notre lien avec les tribunaux en identifiant les secteurs opérationnels à perfectionner et en améliorant les services offerts à nos clients.

Le tribunal de Brampton a été le premier à y participer. Son personnel a passé une demi-journée dans les locaux du BOF afin de se renseigner sur son rôle, ses responsabilités et ses processus opérationnels. Il a également eu l'occasion d'observer les employés de tout l'organisme, ce qui lui a permis de mieux comprendre le travail que nous accomplissons.

En 2013, le BOF invitera d'autres tribunaux de la famille de l'Ontario à prendre part à cette initiative. Le fait d'impliquer nos partenaires aidera le BOF et les tribunaux à prendre conscience de leurs problèmes et besoins respectifs, ainsi qu'à réduire les erreurs et les retards en matière de traitement des documents judiciaires. En outre, le personnel du BOF et celui des tribunaux seront ainsi mieux en mesure de comprendre leurs rôles et comment ils peuvent aider nos clients de façon optimale.

Le BOF tient à inviter tous les tribunaux de la famille de l'Ontario à se joindre à l'initiative BOF à l'œuvre.

Statistiques

Du 1er avril au 30 juin 2012, le Bureau des obligations familiales a :

- recouvré **173 752 332 \$** en pensions alimentaires;
- répondu à **440 656** appels sur la ligne d'information automatisée;
- suspendu **681** permis de conduire;
- saisi **31 289 \$** en gains de loterie;
- enregistré **3 997** nouveaux dossiers.

Mythes et faits

Mythe : Le Bureau des obligations familiales est habilité à traiter les litiges concernant la garde des enfants ou le droit de visite.

Fait : Le Bureau des obligations familiales n'a aucun pouvoir en matière de garde des enfants ou de droit de visite. Le BOF a pour mandat de contrôler et d'exécuter le versement des pensions alimentaires ordonnées par les tribunaux en faveur de familles.

Le saviez-vous? Un meilleur service grâce à la gestion des dossiers

Il y a un an, le BOF a mis en place un modèle de prestation des services axé sur la gestion des dossiers. Les clients munis d'un numéro de dossier ont désormais directement accès à la personne-ressource qui gère leur dossier et peuvent laisser un message vocal 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Le passage à la gestion des dossiers s'est aussi soldé par une amélioration significative des services. Plus de 90 pour cent 100 des messages vocaux reçoivent une réponse le jour même, et il n'est plus nécessaire pour les clients de perdre leur temps en étant mis en attente afin de pouvoir dialoguer avec le personnel du BOF.

Conseil aux clients du BOF – Désirez-vous gagner du temps?

Ayez toujours votre numéro de dossier à sept chiffres à portée de main lorsque vous appelez le BOF.

Si vous souhaitez savoir si le BOF a reçu un versement concernant votre dossier, ou s'il vous faut un bilan des mesures d'exécution prises par le BOF, vous n'avez pas besoin d'appeler la personne-ressource qui traite votre dossier.

Vous pouvez rapidement obtenir des renseignements relatifs aux versements et aux mesures d'exécution en appelant la ligne d'information automatisée, accessible tous les jours 24 heures sur 24, au 416 326-1818, ou sans frais au 1 800 267-7263.

Pour joindre la ligne automatisée, vous aurez besoin de votre numéro d'identification personnel (NIP) et de votre numéro de dossier à sept chiffres.

Remerciements au BOF...

Le 22 octobre 2012, une cliente a adressé le message suivant au Bureau des obligations familiales :

« Je tiens à préciser que sans l'aide du Bureau des obligations familiales (BOF) au cours de ces douze dernières années, je n'aurais jamais été capable de survivre à ce divorce douloureux, ni de payer les études collégiales de ma fille. C'est grâce aux formidables services, au soutien indéfectible et au grand professionnalisme que votre bureau met à la disposition des parents comme moi que cela a été possible. Les efforts inlassables que votre bureau déploie ont eu un impact extrêmement positif sur nos vies et je vous en remercie du fond du cœur. »

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 180 000 cas, représentant plus de 400 000 personnes, et recouvre approximativement 675 millions de dollars de paiements de pensions alimentaires. Le présent bulletin est publié chaque trimestre et est disponible en ligne à www.ontario.ca/bof.

Comment communiquer avec nous

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