

Printemps 2013

Dans ce numéro :

- Quoi de neuf
- Le saviez-vous?
- Faits en bref
- Conseils aux clients du BOF

Quoi de neuf?

L'année passée, le BOF a procédé à quelques changements afin d'améliorer la prestation de ses services à ses clients et intervenants.

Le BOF a :

- offert aux clients l'accès direct à une personne-ressource assignée à leur cas;
- amélioré l'accès par boîte vocale, 24 heures par jour et sept jours par semaine;
- simplifié l'inscription des ordonnances judiciaires de façon à réduire les retards;
- mis en place une nouvelle pratique de communication avec les nouveaux clients par téléphone dans le cadre du processus de préinscription.

Au cours de la première semaine d'avril, le BOF modernisera son système informatique pour compléter la mise en œuvre de ces changements.

Avantages du nouveau système :

- rapidité, amélioration de la qualité et de la cohérence des services aux clients;
- comptabilité et contrôle financier amélioré;
- gestion proactive des dossiers par le biais d'alertes automatiques;
- élimination d'un grand nombre de processus manuels.

information sur la période de réduction des services

Lors de la mise en place du nouveau système informatique, le BOF pourrait être obligé de réduire ses services au cours de la première semaine d'avril. La section suivante contient des renseignements sur les réductions de service possibles :

Personnes-ressources

Pendant la période de réduction partielle des services, les personnes-ressources seront joignables par téléphone pendant les heures de bureau et feront tout leur possible pour répondre aux demandes des clients. Toutefois, la boîte vocale des personnes-ressources ne sera pas accessible le 2 avril, de 18 h à 23 h.

Ligne d'information automatisée (RVI)

Les clients pourront appeler la ligne téléphonique d'information automatisée du BOF pendant la période de réduction des services, à l'exception du 2 avril, de 18 h à 23 h, et du 3 avril, de 6 h à 19 h. Les renseignements sur les dossiers seront mis à jour au 28 mars, fin de journée. Les renseignements fournis par la ligne d'information automatisée seront mis à jour dès que la modernisation du système informatique sera terminée et que les services seront restaurés.

Paielements

Les paiements normalement effectués pendant cette période pourraient être légèrement retardés (deux à trois jours) en raison des améliorations importantes au système. Les paiements retardés seront traités en priorité dès que la modernisation du système informatique sera terminée et que les services seront restaurés.

Les experts du BOF espèrent mettre en œuvre le nouveau système et restaurer les services au plus tard le **jeudi 4 avril 2013**.

Merci de votre patience pendant que nous modernisons notre système.

Le saviez-vous?

L'année prochaine, le BOF offrira un service sécurisé libre-service sur Internet pour les clients du BOF et les partenaires de service afin de leur permettre de consulter des renseignements sur les cas, 24 heures sur 24, sept jours sur sept.

L'outil sur Internet offrira aux clients et partenaires de services une autre méthode d'accès aux renseignements sur des cas particuliers.

Les utilisateurs de l'outil sur Internet pourront :

- consulter des renseignements sur des ordonnances judiciaires;
- consulter des renseignements sur les mesures d'exécution active;
- consulter des renseignements financiers, dont le relevé de compte qui peut être imprimé;
- envoyer à leur personne-ressource du BOF des mises à jour sur leurs coordonnées (avec pièces jointes);
- demander que leur personne-ressource les rappelle.

Faits en bref

- Le système informatique actuel du BOF a plus de 25 ans et plus de 1 000 utilisateurs à la fonction publique de l'Ontario et chez les autres partenaires.
- La mise en œuvre du nouveau système informatique permettra au BOF de simplifier la prestation des programmes et de gérer plus efficacement la charge de travail du BOF d'environ 180 000 dossiers actifs.

Conseils aux clients du BOF

Le BOF a investi beaucoup d'argent et d'énergie dans la préparation du personnel à cette transition. Toutefois, il y aura inévitablement une période d'adaptation qui risquera de causer des ralentissements dans les services pendant le mois d'avril. N'oubliez pas que les périodes d'attente pourraient être plus longues ce mois-là. Merci de votre patience.

Visitez le [site Web du BOF](#) pour plus d'information.

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

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.