



Communiqué

Pour diffusion immédiate

Le 6 décembre 2010

LE VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DÉPLORE LES RETARDS QUI AFFLIGENT LE BUREAU DES RESPONSABILITÉS FAMILIALES ET SES CLIENTS

(TORONTO) Dans son *Rapport annuel 2010*, diffusé aujourd'hui, le vérificateur général Jim McCarter indique que le Bureau des responsabilités familiales ne réussit pas encore à s'acquitter de sa responsabilité de percevoir les pensions alimentaires impayées pour enfants et conjoint, ce qui cause un préjudice indu aux personnes qui ont besoin de ces paiements.

« Nous reconnaissons qu'il est difficile d'exécuter des ordonnances judiciaires de pensions alimentaires pour enfants et conjoint, a déclaré M. McCarter aujourd'hui. Le Bureau a lancé un certain nombre d'initiatives, mais il continue néanmoins de faire face à certains des problèmes soulevés dans notre Rapport annuel 2003, notamment parce qu'il ne dispose pas de procédures et systèmes lui permettant d'intervenir rapidement lorsque les payeurs de pension alimentaire sont en retard dans leurs paiements. »

Fondé en 1987, le Bureau exécute automatiquement toutes les ordonnances judiciaires de pensions alimentaires pour enfants et conjoint émises en Ontario, de même que toutes les ententes de séparation privées volontairement enregistrées auprès des tribunaux et déposées auprès du Bureau.

Au cours du dernier exercice, le Bureau était responsable de l'administration d'environ 190 000 dossiers. Chaque mois, il inscrit entre 1 200 et 1 500 nouveaux dossiers, et en conclut à peu près le même nombre. Beaucoup de clients du Bureau comptent parmi les plus vulnérables de la société : près de 20 000 clients pour lesquels le Bureau assure l'exécution des ordonnances de pension alimentaire touchent des prestations d'aide sociale, souvent parce qu'un ancien conjoint n'a pas versé la pension.

Le vérificateur général a notamment constaté ce qui suit :

- Les volumes de communications téléphoniques au centre d'appels sans frais du Bureau – qui est le principal mécanisme de service à la clientèle – sont si élevés que 80 % des communications ne parviennent pas jusqu'au centre.
- En avril 2010, il y avait 91 000 notes de service internes, ou « notes de rappel », en attente. Chaque note est censée déclencher la prise d'une mesure particulière à l'égard du dossier dans un délai d'un mois. Cependant, le tiers de ces notes n'avaient jamais été lues ou, si elles avaient été lues, n'avaient pas donné lieu à des mesures d'exécution, et beaucoup d'entre elles dataient d'un à deux ans.
- Le Bureau a dépensé 21 millions de dollars sur plus de trois ans pour développer un système informatique de pointe, mais il a abandonné ce projet en 2006 sans qu'un nouveau système soit en place.
- Pour les dossiers en cours, un délai de près de quatre mois s'écoulait entre le moment où les paiements relatifs à un dossier commençaient à être en retard et celui où le Bureau prenait une première mesure d'application. Au total, le Bureau traite entre 20 % et 25 % des dossiers qui lui sont confiés chaque année.

-30-

Renseignements :

Jim McCarter
Vérificateur général
(416) 327-1326

Andréa Vanasse/Joël Ruimy
Communications
(416) 327-2336