

# Rapport du Comité d'examen du Programme d'exécution des ordonnances alimentaires

---

Mise en œuvre d'un an  
Octobre 2016

J'ai donné, en septembre 2015, ma réponse au Rapport du Comité d'examen du Programme d'exécution des ordonnances alimentaires (PEOA) : Amélioration des services à la clientèle pour les familles. Le rapport d'examen porte sur cinq (5) thèmes et fait vingt-sept (27) recommandations. Le ministère de la Justice a accepté toutes les recommandations.

Je suis heureuse, un an plus tard, de signaler que des progrès ont été réalisés dans chacun des domaines ciblés par le rapport. Nous avons apporté des changements aux politiques et aux pratiques, et notamment des améliorations au service à la clientèle. La loi sur l'exécution des pensions alimentaires (*Maintenance Enforcement Act*) a été revue et, au printemps, le ministère de la Justice a rédigé un document de travail et tenu des consultations avec les intervenants et les partenaires intéressés.

Nous présenterons, plus tard cet automne, une mesure législative qui permettra au PEOA d'avoir accès aux informations nécessaires à l'exécution des ordonnances alimentaires.

Voici certaines des principales améliorations qui ont été réalisées pour chacun des thèmes du rapport :

## Exécution

- Un plan de formation bimensuel a été mis en place pour que le personnel puisse comprendre les limites de leur pouvoir, l'analyse des ordonnances judiciaires ainsi que leur pouvoir en matière d'exécution.
- Les dossiers font l'objet d'un contrôle régulier grâce à des examens de cas, des rapports de productivité ainsi qu'un soutien quotidien très important et des réunions d'accompagnement avec le personnel.
- Des premières discussions ont eu lieu avec le Bureau des véhicules automobiles afin d'élaborer un protocole pour refuser de

renouveler le permis d'un débiteur qui est constamment en retard dans ses versements.

- Les travaux préliminaires sont en cours pour les signalements à l'agence d'évaluation du crédit.

## Ordonnances judiciaires

- Nous avons entamé des discussions avec des avocats et d'autres intervenants pour améliorer le libellé des ordonnances judiciaires et faciliter leur application. Des documents de formation sont en cours d'élaboration et seront prêts avant la fin de l'exercice 2016-2017.
- Nous présenterons des modifications à la loi pour permettre au PEOA de mieux diffuser les informations aux ministères et donc de mieux servir les clients et d'améliorer l'exécution des ordonnances.

## Communication et programme d'information

- Les bénéficiaires disposent désormais du numéro de téléphone de l'agent d'exécution responsable de leur dossier afin que la personne qui comprend leur situation puisse répondre à leurs questions.
- Nous avons créé des fiches d'information pour aider le public à mieux comprendre le PEOA.
- Un site Web amélioré a été mis en ligne cet automne afin de mieux informer les clients sur le travail, le rôle et les responsabilités du PEOA, ainsi que sur ce que le programme peut et ne peut pas faire.
- Les débiteurs et les bénéficiaires peuvent désormais consulter l'historique des versements directement sur le site Web du PEOA.

- Nous avons décidé de maintenir le groupe de consultation des clients, qui a été créé en octobre 2014 afin d'examiner comment améliorer l'expérience des clients ainsi que pour contribuer à favoriser une culture du service à la clientèle et de l'innovation. Le groupe a présenté son premier rapport ainsi que des recommandations au directeur. Un appel à participer au groupe a été lancé.

## Structure du personnel et compétences

- Un gestionnaire principal permanent a été embauché à New Waterford.
- Une équipe est désormais chargée des demandes de renseignements par téléphone et d'acheminer les personnes qui appellent vers les bonnes ressources.
- Le personnel a suivi une formation sur le service à la clientèle et la désescalade.
- Les exigences et attentes de chaque poste ont été établies; elles comprennent notamment les résultats attendus pour l'expérience des clients. Les attentes sont présentées lors des entrevues des nouveaux employés.
- Une politique relative à la transition des dossiers a été élaborée et mise en œuvre; elle permettra de s'assurer que les clients sont informés de la personne chargée de leur dossier et qu'il y a le moins de retard possible pendant les transitions.
- Le personnel du PEOA a effectué un important examen des dossiers pour déterminer les progrès réalisés pour chacun d'eux ainsi que les attributions de dossiers en vue d'améliorer l'efficacité d'ensemble des services. Cet aspect fait désormais partie d'un rapport mensuel de vérification.

## Technologie

- Des rapports ont été créés afin d'améliorer la gestion des dossiers, de mesurer la productivité et de réduire les erreurs.
- Les responsables du PEOA font un travail actif pour mettre en avant les avantages des paiements électroniques auprès des débiteurs, ainsi que du dépôt direct auprès des bénéficiaires.
- Les clients peuvent consulter directement en ligne toutes les mesures d'exécution liées à leur dossier.
- La ligne téléphonique a été mise à niveau afin de pouvoir effectuer une meilleure surveillance des appels et s'assurer que le personnel est disponible pour répondre aux appels.

Grâce à toutes ces améliorations, les mesures d'exécution ont augmenté. Les paiements non effectués ont baissé pour les cas où des mesures d'exécution sont mises en œuvre. Le nombre de dossiers associés à des retards de paiement a diminué.

Je tiens à remercier le personnel pour son travail, car il a beaucoup fait pour augmenter les mesures d'exécution et communiquer avec les clients cherchant à obtenir des réponses à leurs questions.

En ce qui concerne un programme aussi que complexe que le PEOA, il n'existe pas de solution unique permettant de faire en sorte que chaque bénéficiaire reçoive à temps et intégralement la pension alimentaire faisant l'objet d'une ordonnance judiciaire.

Nombreux sont les débiteurs cependant qui respectent leurs obligations et qui n'ont jamais fait leurs versements en retard. Je tiens à souligner ce fait, car c'est ce que nous voulons encourager.

Malgré les mesures d'exécution prises contre eux, certains débiteurs n'ont jamais fait un seul versement ou font des paiements de manière irrégulière. Parmi tous les dossiers accusant un défaut de paiement, 20 % représentent près des trois quarts du montant total exigible.

Les résultats obtenus au cours de la dernière année traduisent une amélioration significative du nombre des mesures d'exécution qui ont été prises :

- Les appels de recouvrement ont augmenté de 49 % (de septembre 2016 à septembre 2015);
- Les examens des débiteurs ont augmenté de 165 % (de septembre 2016 à septembre 2015);
- Les refus de permis de la part du gouvernement fédéral ont augmenté de 59 % (de septembre 2016 à septembre 2015)
- Les suspensions de permis de conduire ont augmenté de 48 % (de septembre 2016 à septembre 2015);
- 120 dossiers font l'objet d'une enquête, soit une augmentation de 186 % par rapport aux 42 dossiers en mars 2016;
- 28 demandes judiciaires sont en cours – aucune demande judiciaire n'avait été présentée en 2014-2015.

Bien que les défauts de paiement aient augmenté de 4 % au cours de cette période, nous savons que cette tendance à la hausse est la conséquence des quelque 13 M\$ d'arriérés des dossiers pour lesquels le PEOA ne peut pour l'instant prendre aucune mesure d'exécution. Il s'agit en effet de débiteurs qui bénéficient peut-être eux-mêmes d'une aide au revenu ou qui sont en prison; il se peut également qu'une ordonnance judiciaire ait mis fin aux mesures d'exécution.

En ce qui concerne les dossiers pour lesquels le PEOA peut intervenir, les arriérés ont baissé de 0,6 % grâce au travail que nous faisons. Le nombre de dossiers actifs accusant des arriérés a diminué de 4 %.

Les versements de pension alimentaire ont totalisé 53,7 M\$ en 2015, soit environ 1 M\$ de plus que les 52,6 M\$ versés par l'intermédiaire du PEOA pendant l'exercice 2014-2015.

Nous avons fait des progrès en matière de service à la clientèle et de recouvrements, ainsi que dans le travail de collaboration avec d'autres provinces et territoires pour améliorer les recouvrements intergouvernementaux.

Même si ces tendances sont encourageantes, il reste du travail à faire puisque beaucoup de familles ne reçoivent toujours pas la pension à laquelle elles ont droit. Le PEOA obtient de plus en plus d'informations pour mieux cibler ses efforts. Le ministère poursuit la mise en œuvre des recommandations restantes et soutient le travail important que réalise le PEOA au nom des familles de la Nouvelle-Écosse.

Voici les priorités pour la prochaine année :

- faire des signalements à l'agence d'évaluation du crédit;
- communiquer avec les clients par courrier électronique;
- créer une ressource vidéo pour les avocats ainsi qu'une vidéo d'orientation pour les familles récemment inscrites au PEOA;
- modifier les descriptions de postes afin d'y intégrer les compétences nécessaires pour aider les clients.

**L'honorable Diana Whalen**

Ministre de la Justice