

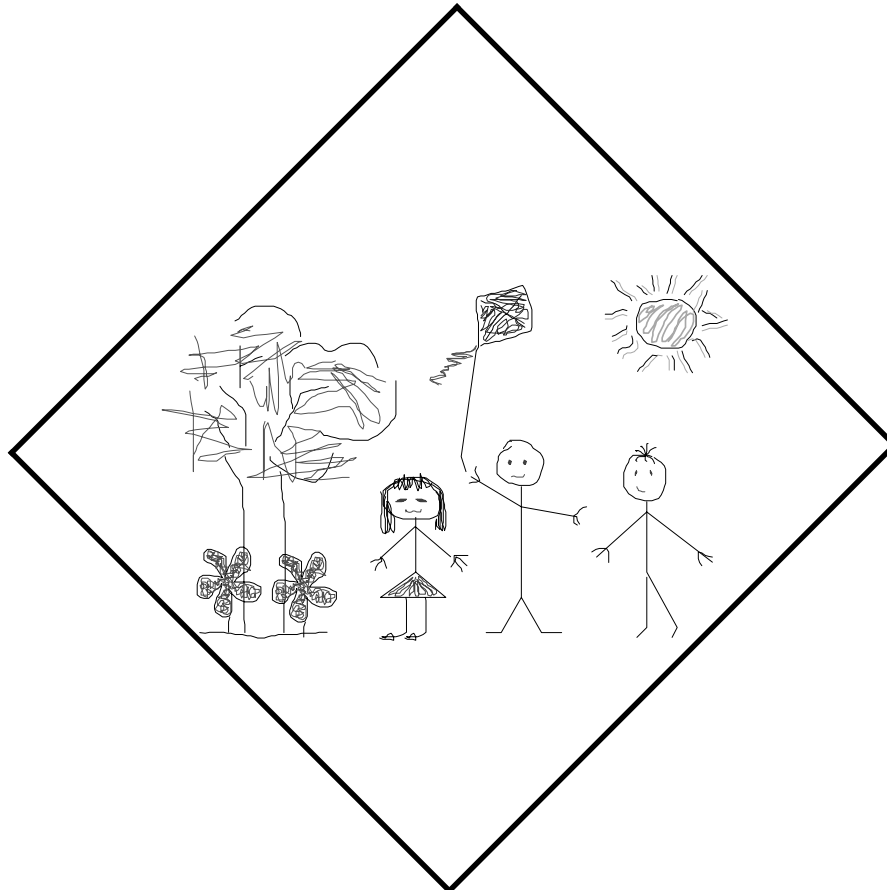


---

# PROJETS DE MISE EN ŒUVRE ET D'EXÉCUTION DES PENSIONS ALIMENTAIRES POUR ENFANTS FINANCÉS DE 1997 À 1999

---

## Rapport abrégé des activités



# **Projets de mise en œuvre et d'exécution des pensions alimentaires pour enfants financés de 1997 à 1999**

## **Rapport abrégé des activités**

Unité de mise en œuvre provinciale-territoriale et d'élaboration de projets  
Équipe sur les pensions alimentaires pour enfants  
Ministère de la Justice du Canada

*Also available in English*

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada (2000)  
(Ministre de la Justice et procureure générale du Canada)

## TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION.....	1
CONTEXTE.....	1
FONDS DE MISE EN ŒUVRE ET D'EXÉCUTION DES PENSIONS ALIMENTAIRES POUR ENFANTS .....	2
PROJETS DE MISE EN ŒUVRE.....	3
Coordination.....	4
Amélioration des services existants .....	5
Lignes directrices provinciales et territoriales.....	7
Information du public.....	8
Approches innovatrices.....	9
Surveillance.....	15
PROJETS D'EXÉCUTION .....	16
Améliorations de la LAEOEF .....	17
Surveillance.....	18
Enquête sur l'exécution des ordonnances alimentaires.....	19
Approches innovatrices .....	20
Information du public.....	23
Réactions aux augmentations de la charge de travail.....	24
RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES .....	26



## INTRODUCTION

Le ministère de la Justice du Canada a créé l'Équipe sur les pensions alimentaires pour enfants en 1996 afin de faciliter la mise en œuvre des Lignes directrices fédérales sur les pensions alimentaires pour enfants et des mesures nouvelles et renforcées d'exécution des ordonnances alimentaires. Le Fonds de mise en œuvre et d'exécution des pensions alimentaires pour enfants, en vigueur d'avril 1996 à mars 2001, est un élément clé de ces efforts. Il a pour objet de fournir une aide financière aux gouvernements provinciaux et territoriaux en vue de leurs travaux de mise en œuvre et d'exécution.

L'Unité de mise en œuvre provinciale-territoriale et d'élaboration de projets de l'Équipe sur les pensions alimentaires pour enfants a établi le présent rapport pour rendre compte des activités du ministère de la Justice du Canada dans les domaines des pensions alimentaires pour enfants et de l'exécution des ordonnances. Le lecteur y trouvera un aperçu des projets provinciaux et territoriaux subventionnés par le Fonds de 1997 à 1999. Comme le rapport ne porte que sur les activités financées par l'administration fédérale, il ne présente pas un tableau complet des réalisations des provinces ou des territoires touchant la mise en œuvre des lignes directrices sur les pensions alimentaires pour enfants ou l'amélioration des programmes d'exécution. On y trouvera toutefois un résumé national des initiatives entreprises par les organismes et les tribunaux provinciaux et territoriaux avec l'aide financière fédérale.

## CONTEXTE

Dans les années 1980, les parents en instance de divorce ou divorcés, les spécialistes du droit de la famille et d'autres parties réclamaient régulièrement de meilleurs moyens de déterminer le montant des pensions alimentaires pour enfants. En 1990, les ministres de la Justice et procureurs généraux du pays ont demandé au Comité fédéral-provincial-territorial du droit de la famille, composé de spécialistes en ce domaine, de se pencher sur ces préoccupations et de recommander des moyens d'y répondre. Dans ses recommandations, présentées en 1995, le Comité proposait l'établissement de lignes directrices sur les pensions alimentaires pour enfants en vertu de la *Loi sur le divorce*. Celles-ci devaient préciser le montant de la pension alimentaire à payer par le parent non gardien d'après son revenu, le nombre d'enfants concernés et la province ou le territoire de résidence.

En mars 1996, le gouvernement fédéral annonçait qu'il allait procéder à une réforme de l'impôt et du droit de la famille afin d'améliorer le calcul et l'imposition des montants de pension alimentaire pour enfants ainsi que l'exécution des ordonnances s'y rapportant. La ministre de la Justice a déposé par la suite le projet de loi C-41, qui avait pour objet de modifier la *Loi sur le divorce* et des lois connexes. Les modifications, entrées en vigueur le 1<sup>er</sup> mai 1997, ont instauré les lignes directrices sur les pensions alimentaires et de nouvelles mesures d'encouragement et d'exécution des paiements de pension. Par la suite, les gouvernements provinciaux et territoriaux ont adopté des mesures législatives complémentaires aux réformes fédérales.

La compétence en matière de droit de la famille, pensions alimentaires pour enfants comprises, est partagée entre les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux. La loi fédérale

s'applique aux ordonnances de pension alimentaire pour enfants dans les cas de divorce, tandis que les lois provinciales ou territoriales s'appliquent à tous les autres cas de pension alimentaire. Les questions de pension alimentaire pour enfants intéressant les parents séparés ou qui n'ont jamais été mariés relèvent des lois provinciales et territoriales, qui s'appliquent également lorsque les parents s'entendent sur des modalités de pension alimentaire sans ordonnance du tribunal.

Par le passé, les bénéficiaires de la pension alimentaire pour enfants devaient assumer eux-mêmes l'exécution des ordonnances lorsque les anciens conjoints ne la payaient pas. Or, beaucoup trouvaient difficile de supporter les coûts et de faire les démarches nécessaires pour obtenir l'aide dont ils avaient besoin. En 1983, le Comité fédéral-provincial-territorial du droit de la famille avait recommandé que les provinces et les territoires se dotent de programmes d'exécution des ordonnances alimentaires afin de contribuer à alléger ces problèmes et, en 1989, les provinces et les territoires disposaient tous d'un tel programme.

Les programmes provinciaux et territoriaux d'exécution des ordonnances alimentaires assurent deux services. Ils facilitent tout d'abord le paiement de la pension en la transmettant des payeurs aux bénéficiaires, et ils prennent des mesures d'exécution dans les cas d'arriéré des paiements. Les responsables de ces programmes s'occupent alors de repérer le payeur et de trouver un moyen de percevoir les fonds, par exemple par saisie du compte bancaire ou d'autres éléments d'actif du payeur. La *Loi d'aide à l'exécution des ordonnances et des ententes familiales* leur donne par ailleurs d'autres pouvoirs. Ainsi, elle permet aux autorités provinciales et territoriales d'obtenir des renseignements tirés des bases de données fédérales afin de retrouver le parent en défaut et de saisir tout paiement de source fédérale qui lui est dû, comme remboursement d'impôt, prestations d'assurance-emploi et pensions. Les responsables des programmes prennent également d'autres mesures pour favoriser l'observation des ordonnances de pension alimentaire. Ils peuvent, par exemple, faire suspendre le permis de conduire du payeur en défaut, ou signaler celui-ci à l'agence d'évaluation du crédit. Les moyens employés par le personnel affecté aux programmes provinciaux ou territoriaux d'exécution des pensions alimentaires peuvent varier, mais ils s'appuient tous fortement sur des systèmes financiers et d'information automatisés.

Par suite des modifications apportées aux lois fédérales, provinciales et territoriales sur les pensions alimentaires pour enfants, nombre de personnes ont cherché à modifier des ententes existantes ou à faire modifier des ordonnances de pension alimentaire pour enfants par les tribunaux. De même, les modifications prévoyant le renforcement des mesures d'exécution, par exemple les suspensions de permis, ont conféré de nouveaux pouvoirs et de nouvelles responsabilités aux organismes d'exécution des ordonnances alimentaires. Ces changements ont eu un effet considérable sur les tribunaux et sur les autres services de droit de la famille.

## **FONDS DE MISE EN ŒUVRE ET D'EXÉCUTION DES PENSIONS ALIMENTAIRES POUR ENFANTS**

Le gouvernement fédéral a institué l'Initiative sur les pensions alimentaires pour enfants dans le but d'aider les tribunaux provinciaux et territoriaux de la famille, les services de droit de la

famille et les organismes d'exécution des ordonnances alimentaires à appliquer les lignes directrices sur les pensions alimentaires pour enfants et à renforcer les mesures d'exécution. Ce programme quinquennal comprend le Fonds de mise en œuvre et d'exécution des pensions alimentaires pour enfants, d'un montant de 63,6 millions de dollars, qui est destiné aux initiatives provinciales et territoriales. La majeure partie des crédits, soit 50 millions de dollars, vise les activités liées à la mise en œuvre des lignes directrices sur les pensions alimentaires pour enfants. Les 13,6 millions de dollars restants sont réservés aux activités visant à renforcer les programmes d'exécution des ordonnances alimentaires, particulièrement en ce qui a trait aux pensions alimentaires pour enfants.

Le ministère de la Justice du Canada a consulté largement ses homologues provinciaux et territoriaux afin de s'assurer que ce programme d'aide financière répondait à leurs besoins. À la suite de ces consultations, les sous-ministres fédéral, provinciaux et territoriaux de la Justice ont approuvé, en novembre 1996, un énoncé des objectifs et des principes du Fonds et se sont entendus sur l'affectation des ressources entre les provinces et les territoires.

On trouvera ci-après une courte description des projets appuyés par les fonds fédéraux de 1997 à 1999; elle est tirée des propositions provinciales et territoriales de financement et des rapports d'étape présentés à l'Équipe sur les pensions alimentaires pour enfants. Chacune des deux grandes sections qui suivent, intitulées Projets de mise en œuvre et Projets d'exécution, est structurée en fonction de six activités.

## **PROJETS DE MISE EN ŒUVRE**

Le volet mise en œuvre du Fonds permet aux provinces et aux territoires d'élaborer, de mettre à l'essai et d'appliquer des mesures innovatrices, efficaces et rentables pour aider les parents à obtenir des ordonnances de pension alimentaire pour enfants et à faire modifier des ordonnances existantes. Il facilite en outre la mise au point de mécanismes d'actualisation périodique des montants de pension.

L'Unité de mise en œuvre provinciale-territoriale et d'élaboration de projets de l'Équipe sur les pensions alimentaires pour enfants a défini, en consultation avec les provinces et les territoires, les six domaines d'activité suivants pour le volet mise en œuvre :

- coordination : coordination d'activités visant la mise en œuvre des Lignes directrices fédérales sur les pensions alimentaires pour enfants;
- amélioration des services existants : développement ou amélioration des services à la clientèle et services judiciaires existants pour faire face aux augmentations de la charge de travail;
- lignes directrices provinciales et territoriales : adoption de lignes directrices provinciales parallèles aux Lignes directrices fédérales sur les pensions alimentaires pour enfants;



- information du public : soutien des mesures prises pour faire connaître et comprendre les Lignes directrices fédérales sur les pensions alimentaires pour enfants par le public;
- approches innovatrices : élaboration, mise à l'essai, application, surveillance et évaluation de façons innovatrices de répondre aux demandes de modification d'ententes et d'ordonnances alimentaires existantes, et aux demandes d'ententes et ordonnances nouvelles;
- surveillance : surveillance des effets des modifications législatives.

On décrit dans les pages qui suivent les projets provinciaux et territoriaux financés dans le cadre de chacune de ces activités.

### **Coordination**

Les sous-ministres de la Justice et sous-procureurs généraux ont créé le Groupe de travail fédéral-provincial-territorial sur les pensions alimentaires pour enfants (Groupe de travail FPT) afin de planifier la mise en œuvre du projet de loi C-41. Ce groupe est présidé conjointement par un haut fonctionnaire provincial et par le chef de l'Équipe sur les pensions alimentaires pour enfants. Il facilite la planification et la coordination nationales d'activités comme la sensibilisation du public, la recherche et l'évaluation, l'exécution des pensions alimentaires pour enfants et l'application des lignes directrices. Les provinces et les territoires ont mis sur pied divers genres de comités. Par exemple, le ministère du Procureur général de la Colombie-Britannique a établi un processus de planification qui fait appel à six de ses directions générales ainsi qu'à d'autres ministères et organismes.

Au Manitoba, le ministère de la Justice a créé deux comités chargés de superviser la mise en œuvre des réformes du droit de la famille et les préparatifs nécessaires. Le Comité interne de mise en œuvre se composait de représentants des ministères et organismes provinciaux qui s'occupent des questions de droit de la famille et de pensions alimentaires. Le Comité consultatif se composait de représentants de la magistrature, de l'Association du barreau du Manitoba, de l'Association du barreau canadien et de ministères provinciaux.

En Saskatchewan, la direction générale de la planification et de l'évaluation des politiques du ministère de la Justice et un comité interministériel présidé par le chef de cette direction générale ont reçu un mandat de cinq ans pour superviser la mise en œuvre et l'évaluation des activités et réformes en matière de pensions alimentaires pour enfants.

Neuf provinces et territoires ont utilisé des ressources du Fonds pour recruter des coordonnateurs ou des gestionnaires de projet. Ceux-ci sont généralement chargés des activités de consultation et de planification, dont la participation aux travaux du Groupe de travail FPT et de ses sous-comités, l'administration et la reddition de comptes. Dans certains cas, les coordonnateurs de projet doivent également prendre part à diverses activités de planification et d'élaboration de programmes. Ainsi, le coordonnateur de projet du Nouveau-Brunswick gère les activités de formation, de recherche et d'information du public.

À Terre-Neuve, le coordonnateur de projet examine le rôle des employés qui s'occupent des demandes de pension alimentaire ainsi que la pertinence des formulaires existants, et il étudie les possibilités de recourir à la technologie pour assurer le service dans les endroits éloignés. Dans un ordre d'idées semblable, le coordonnateur de projet de la Nouvelle-Écosse participe à l'élaboration des lignes directrices provinciales sur les pensions alimentaires pour enfants et supervise le service des adjoints à l'accueil rattachés aux tribunaux.

Le Yukon a également engagé un gestionnaire de projet qui a notamment pour tâches d'apporter un soutien en matière d'administration et de planification au groupe de travail territorial sur les pensions alimentaires pour enfants, de participer aux travaux du Groupe de travail FPT, d'appuyer les initiatives locales d'information sur les lignes directrices et de rédiger des mémoires et des rapports sur les activités financées par le Fonds.

### **Amélioration des services existants**

La plupart des provinces et des territoires ont affecté une partie des ressources mises à leur disposition dans le cadre du Fonds à des projets visant notamment à faire face à l'augmentation prévue à court terme (un ou deux ans) des demandes de modification d'ententes et d'ordonnances de pension alimentaire pour enfants existantes, à donner de la formation et à instaurer les modifications de procédure nécessitées par les réformes législatives.

*Formation* : Les provinces et les territoires ont tous affecté des ressources du Fonds à la formation de leur personnel et d'autres personnes. La formation était la même quant au contenu, mais les provinces et les territoires l'ont chacun dispensée d'une manière adaptée à leur taille, à leur géographie et à la structure de leurs tribunaux et de leurs services. En Colombie-Britannique, par exemple, des équipes de trois formateurs ont tenu des ateliers généraux d'une durée de deux jours à l'intention des 350 membres du personnel du programme dans six régions. Les ateliers de 1997 ont porté sur les lignes directrices, leur application et les modifications opérationnelles qui en ont résulté. De plus, des groupes comme le personnel du programme d'exécution des ordonnances alimentaires familiales, les greffiers aux pensions alimentaires pour enfants et les conseillers juridiques en droit de la famille ont reçu une formation spéciale. Ainsi, les conseillers en droit de la famille ont suivi un cours d'une journée portant sur un logiciel de calcul des pensions alimentaires pour enfants. En 1998-1999, la province a offert plus de formation sur les lignes directrices sur les pensions alimentaires pour enfants et sur ce logiciel.

Dans l'est du Canada, la Nouvelle-Écosse a combiné les formules de formation directe et de formation des formateurs pour initier le personnel des tribunaux, les responsables de l'exécution des ordonnances alimentaires, les employés des services communautaires et les agents des programmes d'information et de vulgarisation juridiques aux lignes directrices sur les pensions alimentaires pour enfants. La province a aussi tenu des séances de formation spéciales à l'intention du personnel affecté au programme de soutien du revenu des pensions alimentaires familiales, des avocats en droit de la famille, des médiateurs et des juges, en collaboration, dans certains cas, avec des associations professionnelles et avec le ministère de la Justice du Canada. Les activités de formation de la province en 1998-1999 ont porté sur les Lignes directrices provinciales et fédérales sur les pensions alimentaires pour enfants, ainsi que sur le logiciel de

calcul des pensions alimentaires pour enfants dans le cas du personnel des tribunaux, des services communautaires et de l'aide juridique. Une conférence sur les lignes directrices à l'intention de la communauté juridique a été tenue le 4 décembre 1998 en collaboration avec la Continuing Legal Education Association of Nova Scotia et la Section du droit de la famille de l'Association du barreau canadien.

*Amélioration des systèmes* : Les Territoires du Nord-Ouest, la Nouvelle-Écosse, la Colombie-Britannique et l'Île-du-Prince-Édouard ont acheté ou loué du matériel informatique et des logiciels d'application pour aider leur personnel et leurs organismes à faire face à l'augmentation des exigences opérationnelles. La Nouvelle-Écosse s'est dotée d'un système d'information automatisé conçu non seulement pour répondre aux besoins opérationnels, mais aussi pour repérer des documents et produire des formulaires et des rapports normalisés pour les tribunaux.

*Accroissement des effectifs* : Terre-Neuve et la Saskatchewan ont utilisé des ressources du Fonds pour accroître le personnel mis à la disposition des tribunaux et d'autres organismes. Terre-Neuve a engagé cinq nouveaux employés qu'elle a affectés aux demandes de pension alimentaire aux centres de la Cour suprême un peu partout dans la province. Ces personnes fournissent des renseignements touchant les lignes directrices sur les pensions alimentaires pour enfants, acceptent les demandes initiales et de modification, aident les parents à établir les documents de renseignements financiers, préparent les dossiers pour assurer leur conformité, calculent le montant des pensions alimentaires pour enfants et rédigent les documents d'entente. La Saskatchewan a recruté huit greffiers de la cour, mais n'a pas créé de postes spécialisés pour les lignes directrices sur les pensions alimentaires pour enfants. Tous les greffiers de la cour, y compris les nouveaux, fournissent désormais des renseignements sur les lignes directrices et sur la façon de présenter les demandes de modification; ils aident les gens à utiliser les trousseaux personnelles de modification et traitent les documents déposés et les ordonnances.

*Règles du tribunal* : La portée des projets visant à réviser les règles et la procédure du tribunal a varié d'une région à l'autre du pays. En Nouvelle-Écosse, par exemple, on s'est assuré que les règles et les formulaires étaient conformes aux exigences des lignes directrices, et on a examiné le processus judiciaire applicable aux affaires de droit de la famille, notamment en étudiant des dispositions qui permettraient aux parents de recourir à la conciliation et à la médiation avant d'opter pour une audience.

La Colombie-Britannique a élaboré un ensemble complet de nouvelles règles pour les affaires de droit de la famille présentées à la cour provinciale, dont des règles de procédure spéciales (p. ex. consultation de conseillers de triage en droit de la famille) mises en œuvre à titre expérimental dans cinq greffes de la cour provinciale.

Au Nouveau-Brunswick, en plus de réviser les règles de conformité, on a instauré une nouvelle règle afin de simplifier le processus de consentement des parties à la modification d'une ordonnance de pension alimentaire pour enfants. Désormais, les parents n'ont besoin à cette fin que d'une ordonnance de consentement, et ils ne sont plus tenus de déposer une motion ou une demande.

L'Ontario a instauré une procédure accélérée pour la modification des ordonnances de pension alimentaire pour enfants en 1997-1998 et élaboré, en 1998-1999, un nouvel ensemble de règles en droit de la famille pour le Tribunal unifié de la famille et la Cour de l'Ontario. Ces nouvelles règles prévoient la gestion de toutes les affaires de droit de la famille, mettent l'accent sur le règlement hâtif, exigent la pleine divulgation de l'information financière pertinente au montant de la pension alimentaire pour enfants et améliorent l'exécution des ordonnances de pension alimentaire pour enfants.

*Ligne de consultation juridique* : Dans le but d'aider les parents à revenu faible et moyen désireux de faire modifier des ententes ou des ordonnances de pension alimentaire, la Saskatchewan et la Nouvelle-Écosse se sont dotées de lignes de consultation juridique. Les associations de vulgarisation juridique de ces provinces assurent, avec l'aide financière du gouvernement, un service de lignes spéciales sans frais d'appel auprès duquel les demandeurs peuvent obtenir une liste des avocats en droit de la famille de leur région qui offrent une consultation initiale moyennant des honoraires modiques (environ 25 \$).

*Médiation* : Deux provinces, soit l'Alberta et le Nouveau-Brunswick, ont financé des services de médiation à l'aide de ressources du Fonds. L'objectif de l'Alberta était d'étendre ces services à l'ensemble de la province, en particulier aux régions rurales. Le Nouveau-Brunswick a engagé par contrat, pour une période de deux ans, des médiateurs-travailleurs sociaux judiciaires supplémentaires pour fournir gratuitement le service de médiation offert à ses huit tribunaux. D'autres provinces et territoires ont créé et offert des services de médiation subventionnés, au moins en partie, par le Fonds. Ces initiatives sont décrites plus loin, sous la rubrique Approches innovatrices.

### **Lignes directrices provinciales et territoriales**

Après l'instauration des Lignes directrices fédérales sur les pensions alimentaires pour enfants, les provinces et les territoires ont dû déterminer s'ils adopteraient les lignes directrices fédérales ou créeraient les leurs pour résoudre les questions provinciales de droit de la famille. Depuis mai 1997, la plupart des provinces (Terre-Neuve, Nouvelle-Écosse, Île-du-Prince-Édouard, Nouveau-Brunswick, Ontario, Manitoba, Saskatchewan, Colombie-Britannique) ainsi que les Territoires du Nord-Ouest et le Yukon ont adopté les lignes directrices fédérales telles quelles ou les ont modifiées légèrement. Le 1<sup>er</sup> mai 1997, le Québec s'est doté de lignes directrices distinctes qui s'appliquent aux affaires de divorce (conformément au paragraphe 2(5) de la *Loi sur le divorce*). Le gouvernement fédéral a versé des ressources du Fonds à quatre provinces et territoires qui travaillent à l'élaboration de leurs propres lignes directrices.

La Colombie-Britannique a affecté une partie des fonds à des travaux qui ont abouti à la modification de la législation provinciale et des règles de la Cour provinciale et de la Cour suprême pour mettre en œuvre les lignes directrices sur les pensions alimentaires pour enfants. Ce projet a également permis d'appuyer la mise en œuvre du programme qui en a résulté et des modifications administratives correspondantes. Terre-Neuve a utilisé les contributions fédérales à des fins semblables.

Après l'entrée en vigueur de ses lignes directrices, le 1<sup>er</sup> mai 1998, le Nouveau-Brunswick a utilisé des ressources du Fonds pour faire imprimer des documents, offrir des services professionnels et couvrir les frais de déplacement du personnel affecté à quatre séances de formation. La province a modifié ses règles judiciaires dans le cadre de ce projet et instauré, entre autres, une procédure de modification rapide des ordonnances de pension alimentaire pour enfants.

Le Yukon s'est prévalu des ressources du Fonds pour compenser les coûts liés à la préparation de ses lignes directrices, à la tenue de séances d'information ainsi qu'à l'élaboration et à la diffusion d'autres documents de communication. Il a également affecté des fonds à des séances de formation et d'information de la communauté juridique.

### **Information du public**

Sept provinces ainsi que le Yukon et les Territoires du Nord-Ouest ont affecté des ressources du Fonds à des activités d'information du public liées aux lignes directrices fédérales. Dans la plupart des cas, on a groupé les activités dans une campagne de sensibilisation du public qui a compris la production et la diffusion de dépliants, de trousseaux, de fiches d'information et de brochures, la mise sur pied et la dotation en personnel de services d'information téléphonique sans frais, et l'animation ou le parrainage de réunions publiques et de séances d'information. Les provinces et les territoires ont tous participé à l'élaboration de la campagne nationale menée dans la presse écrite sous les auspices de l'Équipe sur les pensions alimentaires pour enfants. Certaines provinces ont adapté l'annonce nationale à l'aide des ressources du Fonds. Le Québec et les Territoires du Nord-Ouest ont en outre parrainé des messages publicitaires à la radio et à la télévision et créé des sites Web. L'élaboration de documents et de programmes d'information et de sensibilisation du public se poursuit, en fonction des modifications de la politique et des procédures, de la révision des besoins et de l'expérience.

*Lignes sans frais d'appel* : Les provinces et les territoires ainsi que le ministère de la Justice du Canada assurent un service téléphonique sans frais d'appel pour permettre aux parents d'obtenir des renseignements exacts et opportuns au sujet des lignes directrices. La Nouvelle-Écosse, le Nouveau-Brunswick, l'Ontario, le Manitoba, la Saskatchewan et la Colombie-Britannique ont financé ces services publics grâce au Fonds. Le programme de la Saskatchewan illustre le genre de service offert sur ces lignes. Les téléphonistes fournissent des renseignements généraux sur les lignes directrices et sur la façon de faire modifier une ordonnance et proposent des sources de conseils juridiques. Ils aiguillent également les demandeurs vers le bureau provincial d'exécution des ordonnances alimentaires, le ministère de la Justice du Canada, Revenu Canada (désormais l'Agence des douanes et du revenu du Canada), le ministère de la Justice ou le Greffe de la Saskatchewan, et distribuent de la documentation sur demande.

En règle générale, on fait bon accueil à ces services, mais on ne les a pas utilisés autant que prévu. Ainsi, l'Ontario s'attendait à recevoir 2 000 appels par jour sur sa ligne d'information, que le ministère des Finances exploite en vertu d'un accord avec le ministère du Procureur

général. En fait, on y a reçu seulement 25 000 appels entre le 1<sup>er</sup> mai 1997 et le 31 mars 1998. La province continuera néanmoins d'offrir ce service.

En 1998-1999, la Colombie-Britannique a instauré un service automatisé de messages préenregistrés, appuyé par des agents capables de répondre aux questions.

*Séances d'information du public* : Le Nouveau-Brunswick et l'Ontario ont tenu des séances d'information publiques à l'intention des parents en instance de séparation ou de divorce et de toute autre personne intéressée. Au Nouveau-Brunswick, ces séances sont complétées par des renseignements gratuits et des services de conseils offerts par des travailleurs sociaux judiciaires dans les bureaux du tribunal de la famille.

L'Ontario a adopté une approche légèrement différente pour renseigner le public sur les lignes directrices fédérales et provinciales. Le ministère du Procureur général a établi un cours normalisé et a ensuite formé des membres du barreau pour offrir les séances d'information publiques. En 1997-1998, les avocats ont donné 270 exposés dans 75 collectivités, la province en ayant fait la publicité au moyen de dépliants, d'annonces dans les journaux, d'affiches et de messages d'intérêt public. En 1998-1999, elle a mis fin à ces séances d'information sur le conseil des avocats en droit de la famille. En remplacement, les tribunaux de la famille ont reçu des fonds pour mettre sur pied des centres d'information sur le droit de la famille et pour élaborer à leur intention des documents d'information du public. La province a établi le prototype de ce service à Ottawa afin de fournir des renseignements touchant les lignes directrices sur les pensions alimentaires pour enfants et les services d'accueil ainsi que de l'information et des services d'aiguillage aux parties à des litiges en droit de la famille.

Nombre de provinces et de territoires ont élaboré des programmes de sensibilisation au rôle de parent. On examine ces programmes plus en détail sous la rubrique *Approches innovatrices*, ci-après.

*Colloque de l'Atlantique* : Les provinces de l'Atlantique ont tenu un colloque sur les lignes directrices en septembre 1999, à l'intention des avocats, des juges, des médiateurs et des comptables.

### **Approches innovatrices**

Neuf provinces ont mis en train des projets innovateurs pour répondre à la demande prévue de modification d'ententes et d'ordonnances de pension alimentaire pour enfants existantes ainsi que d'ententes et d'ordonnances nouvelles. Dans certains cas, les provinces et les territoires ont mis sur pied des projets semblables à ceux décrits ci-dessus sous la rubrique *Information du public*. La plupart de ces projets avaient trait à la médiation ou à la sensibilisation des parents; dans certains cas, ils alliaient l'une et l'autre.

*Médiation* : Les provinces et les territoires appuient tous les services de médiation familiale, car ils peuvent offrir une solution de rechange aux litiges ou aux négociations avec avocat, réduire les conflits entre les parents et améliorer la conformité. La Nouvelle-Écosse et le Manitoba ont

mis en œuvre des projets semblables, avec l'aide de gestionnaires de projet recrutés grâce aux ressources du Fonds, afin de créer un groupe de médiateurs expérimentés et accrédités pour s'occuper des questions de pensions alimentaires pour enfants.

La Nouvelle-Écosse, qui ne dispose pas d'un service de médiation s'étendant à toute la province, a mis sur pied un projet de médiation et de mentorat conçu pour créer, grâce à l'encadrement, un groupe de médiateurs accrédités capables de satisfaire aux normes professionnelles de Médiation familiale Canada. Les stagiaires qui suivent le programme de mentorat acquièrent de l'expérience sous la supervision d'un formateur accrédité. La formation est gratuite, mais ils doivent offrir leurs services bénévolement dans 30 affaires après avoir obtenu leur accréditation. Pour être admissibles comme stagiaires, les candidats doivent être membres de Family Mediation Nova Scotia, posséder un minimum de 40 heures de formation aux processus et techniques de la médiation, être titulaires d'un diplôme en sciences du comportement, en droit ou dans un domaine équivalent acceptable, et être prêts à suivre 180 heures de formation.

Les stagiaires observent d'abord cinq médiations, puis participent à dix séances de médiation conjointe avec leur surveillant et à dix autres avec un autre stagiaire tout en étant supervisés. Après avoir satisfait à ces exigences, ils dirigent les médiations eux-mêmes, sous surveillance, jusqu'à ce qu'ils aient satisfait à toutes les exigences de formation.

Au Manitoba, on recrute des avocats et des spécialistes en relations familiales dans le cadre du projet pilote de stage en médiation et de comédiation globale, et on leur enseigne à travailler ensemble dans les affaires de séparation et de divorce. Les avocats et les spécialistes en relations familiales qui satisfont aux critères de sélection suivent un stage pratique supervisé pour être admis à l'accréditation comme médiateurs familiaux selon les normes de Médiation familiale Canada. Ces exigences comprennent un minimum de 60 heures de formation à la théorie et aux techniques de règlement des conflits et de médiation, au moins 70 heures de formation connexe dans des domaines comme la violence familiale et les questions de déséquilibre des pouvoirs, ainsi que l'achèvement du stage pratique.

L'Ontario offre des services de médiation dans tous les tribunaux unifiés de la famille et à la Cour de l'Ontario, à Toronto, et a reçu une aide financière pour développer ces services. En 1997-1998, le ministère du Procureur général a débloqué des fonds pour conserver le projet d'agent de règlement des litiges à la Cour supérieure, à Toronto. Dans le cadre de ce projet, qui a été bien accueilli, les avocats consacrent gratuitement une journée par mois à la médiation de certaines affaires. En 1998-1999, le Ministère a exécuté, à Kingston, un projet pilote sur les renvois obligatoires à l'information au sujet de la médiation. Ce projet portait sur la modification des pensions alimentaires et comprenait une séance obligatoire entre les parents et un médiateur rattaché aux tribunaux, qui avait pour but d'examiner si la médiation leur conviendrait. Ses résultats préliminaires sont positifs. Sur les 106 cas renvoyés aux séances obligatoires, les deux tiers sont passés à la médiation complète. De plus, le Ministère a fourni un certain financement en 1998-1999 pour aider à établir un rôle des médiations à l'intention de la Cour supérieure.

Le Québec offre des services de médiation préalables à l'audience auxquels la loi oblige les parents à se soumettre en cas de litige sauf si, par exemple, l'un des parents est handicapé ou réside à l'extérieur de la province ou s'il y a un problème de violence familiale. Les parents qui n'ont pas conclu d'entente ou qui cherchent à obtenir une décision judiciaire doivent suivre une séance d'information sur le processus de la médiation, sauf s'ils optent pour celle-ci en premier lieu. Le gouvernement provincial assume les frais de ces services, qui sont assurés par des médiateurs pleinement accrédités (12 074 en juin 1999). Le ministère de la Justice du Québec signale que 38 896 personnes ont eu recours à une forme de médiation quelconque entre le 1<sup>er</sup> septembre 1997 et le 31 octobre 1998. Sur ce nombre, 9 208 ont assisté à une réunion d'information de couple, 7 481 ont pris part à une séance d'information de groupe, 4 587 ont demandé une exemption et 17 620 ont assisté à des rencontres de médiation.

Le Nouveau-Brunswick offre des services de médiation rattachés aux tribunaux sous l'égide des services de soutien à la famille du Tribunal unifié de la famille. Ces services, qui sont assurés par des travailleurs sociaux judiciaires, sont les suivants :

- Accueil : évaluation des besoins des clients, aide pour choisir le mécanisme approprié de règlement des litiges, filtrage pour déterminer l'à-propos d'un mécanisme extrajudiciaire de règlement des litiges (ce qui exige une formation permettant de déterminer, par exemple, s'il y a violence à l'endroit du conjoint), aide aux parents pour remplir les formulaires et examiner les documents, et conseils en cas de crise (p. ex. services d'aiguillage).
- Règlement extrajudiciaire des litiges : services de médiation et de négociation touchant les pensions alimentaires pour enfants (dont le calcul et le nouveau calcul de la pension selon les lignes directrices sur les pensions alimentaires pour enfants), garde et droits de visite et répartition des biens fonciers de base et habituels, préparation des ententes consécutives à la médiation ou des ordonnances sur consentement soumises à l'approbation du tribunal, et établissement des états financiers et autres documents connexes.
- Fonctions parajuridiques : prestation de certains services parajuridiques aux avocats contractuels du Programme d'aide juridique en matière de droit de la famille.

Dans le cadre de ce projet, le Nouveau-Brunswick a réaménagé ses services de travailleurs sociaux judiciaires pour offrir un meilleur accès aux services de règlement extrajudiciaire des litiges. Il a fallu augmenter temporairement le nombre des travailleurs sociaux judiciaires au cours de l'« expansion » et du réaménagement, après quoi les fonctions parajuridiques et administratives seront prises en charge par du nouveau personnel. La province a mis au point des services de règlement sans médiation pour les cas où celle-ci n'est ni recommandée ni possible. Enfin, les travailleurs sociaux judiciaires ont reçu une formation supplémentaire pour améliorer leurs compétences en médiation.



*Programmes de sensibilisation des parents* : Plusieurs provinces offrent des séminaires afin d'aider les parents en instance de séparation ou de divorce à comprendre les besoins de leurs enfants et à y répondre. Les objectifs définis pour ce programme au Manitoba illustrent les attentes générales dans ce domaine :

- fournir aux parents en instance de séparation ou de divorce de l'information sur la façon dont leur comportement peut influencer sur l'adaptation et le bien-être de leurs enfants;
- promouvoir les ententes parentales axées sur la collaboration.

Le programme du Manitoba est intitulé *For the Sake of the Children* (Pour l'amour des enfants). Il comporte deux séances de sensibilisation des parents d'une durée de trois heures chacune, au cours desquelles on fournit de l'information au sujet des lignes directrices sur les pensions alimentaires pour enfants, des questions juridiques et financières et du développement des enfants. Les sujets abordés lors de ces séances sont l'expérience de la séparation, les modes d'exercice du rôle de parent, les solutions extrajudiciaires, la réorganisation, les soins personnels, le rôle des parents et la communication au quotidien, les réactions et les besoins des enfants, et les avantages de la collaboration et les coûts des conflits. Dans chaque cas, les parents reçoivent des renseignements qui les aident à comprendre les points de vue et les besoins de leurs enfants. Les parents assistent à des séances conçues différemment selon qu'ils ont des rapports peu conflictuels et des contacts étendus ou des relations très conflictuelles et des contacts restreints. Ils remplissent un questionnaire et reçoivent des conseils du personnel affecté au programme afin de déterminer à quelle séance participer. Cette participation est volontaire, sauf que toute personne qui obtient des services de médiation par l'entremise du programme de conciliation familiale doit assister à la première séance. Les parents qui reçoivent des services de médiation par l'entremise du projet pilote de stage en médiation et de comédiation globale doivent assister aux deux séances. Le Manitoba a également produit deux documents vidéo. Le premier est un outil pédagogique qui expose des scénarios à l'intention des parents et offre des options sur la façon de faire face à certaines situations courantes. Le deuxième est consacré à des points juridiques, dont les lignes directrices sur les pensions alimentaires pour enfants.

La Colombie-Britannique offre un programme destiné à renseigner les parents sur les effets de la séparation sur les enfants, sur les façons de créer un climat positif pour les élever, sur les possibilités de résoudre les litiges familiaux par le recours à la conciliation, à la médiation, aux conseils et au processus judiciaire, y compris les avantages et les inconvénients de chacune de ces formules, ainsi que sur les lignes directrices sur les pensions alimentaires pour enfants. La province signale que, même si les parents attribuent une cote favorable aux programmes sur le rôle des parents après la séparation, ils sont peu nombreux à y participer en raison de leur caractère non obligatoire. En 1998-1999, elle a exécuté un projet pilote destiné à évaluer les conséquences qu'entraînerait le fait de rendre obligatoire la participation à ces programmes avant la première comparution devant la cour provinciale.

Les médiateurs et les travailleurs sociaux du ministère de la Justice de la Saskatchewan animent un programme de sensibilisation des parents d'une durée de six heures, à l'aide d'un manuel

d'animation qu'ils ont établi. Les séances portent sur divers sujets, dont les possibilités offertes pour régler les litiges, les étapes de la séparation et du divorce, les lignes directrices sur les pensions alimentaires pour enfants, les réactions des enfants à la séparation et au divorce et l'exercice du rôle de parent après la séparation ou le divorce. Ces séances sont offertes dans 14 centres répartis dans l'ensemble de la province. Des spécialistes ont assisté aux séances tenues un peu partout dans la province pour se renseigner sur la disponibilité des programmes de sensibilisation des parents à l'intention de leurs clients. La Saskatchewan a en outre élaboré un programme pédagogique comprenant des documents vidéo à l'intention des enfants touchés par une séparation ou un divorce. Des modules particuliers conçus pour les enfants (6 à 9 ans), les préadolescents (9 à 12 ans) et les adolescents (12 à 16 ans) fournissent des renseignements sur le processus de la séparation et du divorce, ainsi que sur les genres de problèmes que les enfants peuvent rencontrer, et proposent des façons de les surmonter. Les organismes communautaires désireux d'utiliser ce programme sont encouragés à le faire.

En 1998, Terre-Neuve a exécuté un projet pilote de sensibilisation des parents. Les participants ont alors assisté à trois séances d'une durée de deux heures et demie chacune qui ont porté sur les questions de pensions alimentaires pour enfants, les aspects juridiques, les points de vue parent-enfant et l'acquisition de compétences destinées à aider les parents à faire face à leur situation après la séparation. Le gouvernement prévoit d'étendre ce programme à l'ensemble de la province.

Le ministère de la Justice et celui de la Famille et des Services sociaux de l'Alberta offrent conjointement des séminaires d'une durée de six heures qui portent sur les besoins des enfants et encouragent les parents à régler leurs différends par la médiation. Les tribunaux exigent désormais des parents qu'ils assistent à une séance dans tous les cas de divorce contesté. Les ministères fournissent un film vidéo aux localités éloignées où il serait trop coûteux d'offrir les exposés en direct.

Des animateurs bénévoles des tribunaux de la famille de Dartmouth et de New Glasgow dispensent le programme de sensibilisation des parents de la Nouvelle-Écosse. Les séances portent sur l'acquisition des compétences nécessaires pour aider les parents à éviter les conflits, en particulier ceux qui touchent les enfants. En 1998-1999, la province a étendu ces séances à d'autres collectivités.

L'Ontario offre des séances d'information sur le rôle des parents partout où il existe des bureaux du Tribunal unifié de la famille. Elle a également fourni des fonds pour maintenir (et peut-être élargir) le projet pilote d'information sur le rôle des parents tenu à Toronto et qui a connu un vif succès. Ce projet, coparrainé par la Donner Foundation, comporte des séances en soirée auxquelles participent des avocats en droit de la famille qui traitent du processus judiciaire, et des travailleurs sociaux qui s'occupent d'aider les parents en instance de séparation ou de divorce à se concentrer sur l'intérêt supérieur de leurs enfants.

*Personnel des services judiciaires* : L'Alberta, la Nouvelle-Écosse, le Québec et l'Ontario exigent désormais que leur personnel fournisse des services efficaces conformément aux

nouvelles règles de procédure et aux exigences de production de documents imposées par les lignes directrices, tout en réduisant les coûts.

L'Alberta a établi des centres sur les pensions alimentaires pour enfants de la Cour du banc de la Reine à Edmonton et à Calgary; on y fournit des renseignements et des publications au public et on répond aux appels reçus sur la ligne d'information sans frais de la province. Le personnel aide les demandeurs à réunir de l'information en vue des demandes de modification, détermine le besoin d'obtenir des renseignements d'un conjoint, remplit les formulaires judiciaires et aiguille les parents vers des conseillers, l'aide juridique ou un service de médiation. De plus, les avocats du centre aident les tribunaux à traiter la documentation accrue se rapportant aux demandes de pension alimentaire pour enfants.

La Nouvelle-Écosse a instauré un programme d'adjoints à l'accueil rattachés aux tribunaux. Ceux-ci se trouvent dans chaque district judiciaire; ils aident à traiter les demandes de modification d'ententes et d'ordonnances, ils trouvent des documents et s'assurent qu'ils satisfont aux exigences de production ainsi qu'aux règles de la cour. Ils fournissent également des renseignements et de l'aide au public et, en se servant des systèmes de suivi des cas, ils s'assurent que les parents produisent les documents avant la date de l'audience et communiquent avec ceux qui ne le font pas.

Le rôle des adjoints à l'accueil a changé lorsque l'augmentation massive des demandes de modification à laquelle on s'attendait ne s'est pas concrétisée. Au lieu de traiter simplement les demandes, ils fournissent des services directs aux parents, en particulier ceux qui ne sont pas représentés, en les aidant à remplir les formulaires et à produire les documents, en obtenant des renseignements de tiers, en aiguillant les parents vers des sources de conseils juridiques et financiers et en s'assurant que les projets d'ordonnance du tribunal contiennent les dispositions requises par l'article 13 des Lignes directrices fédérales sur les pensions alimentaires pour enfants. Les adjoints à l'accueil utilisent également le logiciel ChildView pour aider les parents et les tribunaux à calculer les montants des pensions alimentaires pour enfants.

Les greffiers spéciaux du Québec assurent le traitement rapide des projets d'ententes sur la pension alimentaire et la garde des enfants déposés auprès des tribunaux. Ils examinent les projets d'entente où n'interviennent pas de questions de séparation ou de divorce qui doivent être soumises au tribunal (sauf l'octroi d'une séparation et l'annulation d'un mariage ou d'un divorce). Après examen du dossier, le greffier peut soit ratifier l'entente, soit, s'il a des doutes quant à savoir si elle protège réellement les intérêts de l'enfant, demander des renseignements supplémentaires aux parents. Lorsqu'il n'y a pas d'entente, enfin, il peut renvoyer la demande au tribunal. Dans ce dernier cas, le greffier informe les parents et leur avocat de la date de l'audience.

Les services d'accueil relatifs aux pensions alimentaires pour enfants en Ontario ont reçu un financement en 1998-1999. Ces services sont rattachés à chaque tribunal, et leur personnel fournit une aide spéciale aux parents dont l'affaire comporte une demande de pension alimentaire pour enfants ou une demande de modification. Ce personnel est également chargé de distribuer des trousseaux d'information, de répondre aux demandes de renseignements et de traiter les

documents du tribunal et les demandes de copies d'ordonnances. De plus, il recueille des statistiques, aide les parents à remplir les formulaires et les aiguille vers des ressources communautaires. À l'automne de 1999, ces fonctions ont été transférées aux centres d'information sur le droit de la famille établis auprès de tous les tribunaux unifiés de la famille. Ces centres offrent également à leurs clients des services de médiation et des séances d'information à l'intention des parents, ainsi que les services d'avocats d'Aide juridique Ontario.

*Autre personnel* : La Colombie-Britannique a créé des postes de greffiers aux pensions alimentaires non rattachés aux tribunaux dans 28 centres de justice familiale afin d'offrir des services administratifs et d'accueil et des possibilités de règlement hâtif aux parents qui présentent des demandes de modification. Les greffiers fournissent des renseignements sur les formules de règlement possibles, acceptent les demandes de modification, obtiennent les documents de déclaration financière, effectuent les calculs et, lorsque les parents sont d'accord, préparent les documents appropriés devant être confirmés par le tribunal. Ce modèle se fonde sur un projet pilote réussi mené au Centre de justice familiale de Burnaby et New Westminster. Dans le cadre d'un autre projet pilote, la Colombie-Britannique a affecté aux bureaux de la Cour suprême provinciale des greffiers aux pensions alimentaires pour enfants, qui étaient chargés de vérifier la documentation avant que le tribunal n'étudie les affaires. La province a réduit ce service à deux jours par semaine et affecté les greffiers aux centres de justice familiale pour les trois autres jours.

## **Surveillance**

L'Alberta, la Colombie-Britannique, la Nouvelle-Écosse, la Saskatchewan et l'Ontario ont consacré des ressources du Fonds à des activités liées à la surveillance et à l'évaluation des lignes directrices sur les pensions alimentaires pour enfants. Le Yukon, le Manitoba et l'Île-du-Prince-Édouard évaluent des programmes particuliers dans ce domaine d'activité.

L'Alberta a recruté un agent de recherche qui collabore étroitement avec ceux du ministère de la Justice du Canada à un projet à court terme de collecte de données (enquête sur les montants adjugés). Deux employés à temps partiel chargés de recueillir les données ont fourni des renseignements à l'Équipe sur les pensions alimentaires pour enfants relativement aux cas de divorce à Edmonton et à Calgary.

La Colombie-Britannique a élaboré un cadre détaillé pour évaluer ses projets pilotes. Ce cadre prévoit, entre autres choses, un sondage auprès des fournisseurs de services, l'établissement de données de base par la mise en regard des renseignements provinciaux et territoriaux sur l'exécution avec les données fédérales de l'impôt sur le revenu (tirées de la déclaration générale, ou T1) et complétées par les dossiers des tribunaux, et une évaluation de la fonction des greffiers aux pensions alimentaires pour enfants.

La Nouvelle-Écosse a fait évaluer les séances de sensibilisation des parents par les participants et a effectué des évaluations du rôle des adjoints à l'accueil et de l'utilisation du logiciel ChildView. Elle a en outre analysé, en collaboration avec la Public Legal Education Society, les

besoins de connaissances et d'information des fournisseurs de services touchant les lignes directrices et surveillé l'utilisation de la ligne d'information sur celles-ci.

La Saskatchewan a mis au point un processus d'examen et d'évaluation interne qui avait pour but de suivre l'incidence, sur les services et les programmes, des lignes directrices sur les pensions alimentaires pour enfants et de contribuer à l'élaboration des programmes et des politiques. Les questions prioritaires sont classées dans deux grandes catégories, soit l'effet des lignes directrices sur les pensions alimentaires pour enfants et du nouveau traitement fiscal, et l'incidence de la stratégie de mise en œuvre provinciale. L'amélioration de la base de données sur l'exécution des ordonnances alimentaires afin de recueillir des renseignements sur les modifications et un examen continu de la jurisprudence ont été au nombre des activités entreprises dans le cadre de ce processus.

L'Ontario a effectué un relevé du volume hebdomadaire des modifications de pensions alimentaires pour enfants au cours des deux dernières années et demie et évalué un certain nombre de projets particuliers (p. ex. le projet pilote de médiation mené à Kingston). La province s'occupe actuellement d'élaborer un cadre d'évaluation plus détaillé.

Le Yukon a mis en œuvre une stratégie de recherche et d'évaluation touchant ses lignes directrices sur les pensions alimentaires pour enfants ainsi que les lignes directrices fédérales. En 1997-1998, le Manitoba a évalué la pertinence régionale et culturelle de son programme de sensibilisation des parents. L'Île-du-Prince-Édouard a évalué ses projets pilotes, dont celui sur la sensibilisation des parents et celui sur les agents d'information. Elle a en outre surveillé les activités et les résultats des recours aux tribunaux ainsi que des formules de règlement des litiges.

## **PROJETS D'EXÉCUTION**

Le volet exécution du Fonds a pour objet d'aider les provinces et les territoires à mieux percevoir les pensions alimentaires pour enfants en appuyant des mesures d'exécution innovatrices, stratégiques et efficaces. Le Fonds permet au gouvernement fédéral de travailler en partenariat avec les provinces et les territoires pour élaborer, éprouver et mettre en œuvre des améliorations opportunes et rentables des programmes d'exécution des ordonnances alimentaires en place.

L'Unité de mise en œuvre provinciale-territoriale et d'élaboration de projets de l'Équipe sur les pensions alimentaires pour enfants a défini, en consultation avec les provinces et les territoires, six domaines d'activité pour les projets se rattachant au volet exécution, soit :

- améliorations de la LAEOEF : développer et améliorer les systèmes et applications informatiques des provinces et des territoires pour leur permettre d'accéder aux services établis en vertu de la *Loi d'aide à l'exécution des ordonnances et des ententes familiales* (LAEOEF);
- surveillance : surveiller les effets des modifications et améliorations systémiques et administratives apportées aux mécanismes d'exécution;

- enquête sur l'exécution des ordonnances alimentaires : appuyer les modifications de la conception des systèmes d'information provinciaux et territoriaux pour répondre aux exigences de collecte de données de l'Enquête nationale sur l'exécution des ordonnances alimentaires gérée par le Centre canadien de la statistique juridique;
- approches innovatrices : mettre à l'essai des approches innovatrices pour améliorer les mécanismes d'exécution des ordonnances alimentaires;
- information du public : offrir de l'information et de la vulgarisation juridiques afin de sensibiliser le public aux modifications des programmes d'exécution des ordonnances alimentaires;
- réactions aux augmentations de la charge de travail : effectuer des modifications administratives, des mises à niveau des systèmes, augmenter le personnel et améliorer les services pour répondre à la demande prévue de modifications et de nouvelles ordonnances de pensions alimentaires pour enfants.

On examine ci-après les projets provinciaux et territoriaux financés dans chacun de ces domaines d'activité.

### **Améliorations de la LAEOEF**

Huit provinces et territoires ont développé ou amélioré leurs systèmes informatiques pour permettre les communications électroniques avec le bureau, qui facilitent l'accès aux bases de données fédérales et aux prestations dues aux payeurs, en vertu de la *Loi d'aide à l'exécution des ordonnances et des ententes familiales*. Les liaisons de communication avec le bureau de la LAEOEF, assurées par l'Internet ou au moyen de protocoles de transfert de fichiers, ont été conçues pour accroître l'efficacité de la saisie des demandes et affidavits de dépistage, d'interception et de refus de permis. Les provinces et les territoires ont utilisé des ressources du Fonds pour recruter des coordonnateurs, pour installer de nouveaux ordinateurs, pour acheter des logiciels de chiffrage, et pour concevoir et intégrer de nouveaux formulaires et fichiers automatisés ainsi que des procédés d'échange de données.

Le projet de la Colombie-Britannique a également été conçu pour améliorer le dépistage et renforcer le système de gestion des dossiers afin que la division des programmes de justice familiale de la province puisse traiter davantage de demandes de recherche et établir l'interface avec d'autres organismes, améliorer la sécurité et réduire les temps d'arrêt. Le projet a nécessité la modification du système d'information et des méthodes de prestation des services de la division, ainsi que l'acquisition d'équipement et de logiciels. Le travail de développement du système a été complété par l'élaboration de politiques et la conception de formulaires et de règles en vue de l'établissement des applications de rapprochement de données. La division a en outre appuyé la mise en œuvre des modifications apportées à la législation provinciale sur l'exécution ainsi que l'élaboration d'accords et de protocoles d'accès à l'information possédée par d'autres organismes sur les fonds dus aux payeurs en défaut.

En Nouvelle-Écosse, les responsables du programme d'exécution des ordonnances alimentaires ont adapté le protocole de transfert de fichiers élaboré et mis à l'essai en Colombie-Britannique, et affecté un employé à la gestion des demandes de renseignements en direct acheminées au bureau de la LAEOEF. Le personnel du programme a éprouvé certaines difficultés à appliquer ce processus et, en 1998-1999, il a affecté des ressources pour les résoudre. De plus, la province a utilisé des ressources du Fonds pour réviser la politique et les procédures visant les applications informatiques nouvelles et mises à niveau, ainsi qu'à la formation du personnel affecté au programme d'exécution des ordonnances alimentaires.

Depuis mai 1997, le Nouveau-Brunswick achemine les demandes de saisie-arrêt de paiements fédéraux directement au bureau de la LAEOEF. La province avait espéré mettre en place un système qui permettrait à ses 18 agents d'exécution de transmettre les demandes de saisie-arrêt et de dépistage eux-mêmes, plutôt que par l'entremise d'un agent central. Vu les retards de mise en œuvre de la deuxième phase du système fédéral de la LAEOEF, le Nouveau-Brunswick reportera cette décentralisation jusqu'à ce que celui-ci soit prêt. Afin de protéger les renseignements personnels privés, les 18 micro-ordinateurs du Nouveau-Brunswick devront être équipés d'un nouveau logiciel de chiffrement avant de pouvoir accéder au système de la LAEOEF.

L'Ontario, le Québec, la Saskatchewan, Terre-Neuve et le Yukon ont également consacré des ressources du Fonds à la mise en œuvre de moyens de transmission de données et de mesures de sécurité pour pouvoir se prévaloir du système fédéral d'acheminement en direct, au bureau de la LAEOEF, des demandes et affidavits de dépistage, d'interception et de refus de permis. La Saskatchewan a par ailleurs investi une partie de ces ressources dans la planification et la coordination de projets.

### **Surveillance**

Le Québec et la Nouvelle-Écosse ont entrepris des projets de surveillance des effets des modifications et améliorations systémiques et administratives apportées aux mécanismes d'exécution. Le projet du Québec visait à répondre aux besoins d'information des gestionnaires de tous les niveaux en matière de rapports normalisés et spéciaux. Les travaux ont abouti à la mise au point d'un outil permettant de détecter les problèmes à l'étape de la création de fichiers et de produire des rapports informatiques à l'intention des gestionnaires du système. Celui-ci a été mis à l'essai en juin 1998, et la mise en œuvre de son outil a été effectuée en novembre 1998. L'évaluation du système a comporté une mesure de la satisfaction des usagers.

En Nouvelle-Écosse, l'automatisation des processus du programme d'exécution des ordonnances alimentaires est achevée. En 1997-1998, les travaux ont porté sur la production de rapports de gestion et de formulaires informatisés pour les mesures d'exécution, dont le refus de permis provinciaux et fédéraux. L'équipe affectée au projet a produit 16 rapports statistiques automatisés et sept formulaires nouveaux ou modifiés, et programmé des travaux en heures creuses et rappels automatiques ainsi que des demandes de rappel de clients.

En 1998-1999, l'Alberta a établi des méthodes de surveillance et d'évaluation continues des effets des lignes directrices et s'est attaquée aux problèmes détectés.

## **Enquête sur l'exécution des ordonnances alimentaires**

Dans le cadre de l'Initiative sur les pensions alimentaires pour enfants, le Centre canadien de la statistique juridique a mis en train l'Enquête nationale sur l'exécution des ordonnances alimentaires afin de recueillir et de publier des renseignements nationaux sur l'observation et l'exécution des ordonnances alimentaires. Les gouvernements utiliseront ces renseignements à des fins d'élaboration et d'évaluation des politiques et des programmes et de recherche sur ceux-ci. Le monde universitaire, les organisations non gouvernementales et le grand public les trouveront également utiles. Cette enquête globale permettra de recueillir de l'information sur les affaires inscrites aux programmes d'ordonnances alimentaires; elle renseignera sur les points suivants :

- la conformité aux ordonnances et les arriérés des payeurs, selon le montant dû;
- les montants dus et la proportion de ceux-ci qui a été reçue;
- dans les cas d'arriérés, le pourcentage d'argent reçu et le temps écoulé depuis le dernier paiement;
- le nombre de cas où les paiements d'un bénéficiaire sont affectés à l'aide sociale;
- les genres de mesures d'exécution utilisées, en volume;
- les audiences pour défaut de paiement;
- des indications descriptives sur les personnes concernées (âges médians, nombre d'enfants et sexe);
- la proportion des cas d'exécution réciproque d'ordonnances alimentaires;
- l'autorité (*Loi sur le divorce* ou loi provinciale ou territoriale) en vertu de laquelle l'ordonnance alimentaire a été établie.

En plus d'élaborer un système central de traitement des données et de rapports, le Centre canadien de la statistique juridique a passé des marchés avec les provinces et les territoires afin de créer des interfaces qui permettront de tirer les données sur l'exécution des ordonnances alimentaires de leurs bases de données. Les provinces et les territoires ont utilisé des ressources du Fonds pour concevoir et mettre en œuvre des modifications de système répondant aux exigences du Centre. La Nouvelle-Écosse a commencé à élaborer une interface pour les tables de données aux fins de l'Enquête nationale sur l'exécution des ordonnances alimentaires en avril 1999. Le travail est à 90 % achevé, et les essais sont en cours.

L'Ontario a engagé un consultant pour terminer les travaux de conception détaillée et la programmation de son ordinateur central en 1998-1999, et elle a produit un extrait contenant les tables mensuelles en août 1999.



## **Approches innovatrices**

Les provinces et les territoires ont conçu, dans ce domaine, des projets destinés à mettre à l'essai des approches visant à améliorer et à appuyer les mécanismes d'exécution. Ces projets ont porté sur diverses questions, dont le dépistage des payeurs en défaut, le dépôt direct et le transfert électronique de fonds, les services d'encaissement par boîte postale et de perception rapide, la retenue de permis, le signalement à l'agence d'évaluation du crédit, les systèmes de réponse vocale, l'exécution réciproque des ordonnances alimentaires, les processus automatisés d'ordonnances du tribunal, l'amélioration des mécanismes de perception et la création de sites Web.

*Dépistage* : L'Alberta a engagé un consultant pour étudier des moyens de retrouver les débiteurs et d'améliorer la perception en recourant à des entreprises du secteur privé. On a créé une unité des enquêtes spéciales (UES) qui devrait soulager les autres secteurs du programme des cas difficiles et leur permettre ainsi de se concentrer sur les affaires plus nombreuses qui mobilisent moins de ressources. L'UES pourra peut-être confier une partie des tâches de perception à des organismes du secteur privé, comme les organismes d'exécution civils, les agences d'enquête privées et les conseillers juridiques, une fois qu'il aura été satisfait aux critères de renvoi. Au Yukon, on a mis à l'essai un poste d'agent de dépistage dans le cadre d'un projet pilote. Cet agent a recueilli des données statistiques, décrit les fonctions de dépistage et élaboré un projet de lignes directrices sur le dépistage ainsi que des indicateurs pour mesurer l'efficacité de ce poste.

Le Nouveau-Brunswick a négocié une entente pour assurer à son programme d'exécution des ordonnances alimentaires un accès en direct aux bases de données provinciales et aider ainsi à retrouver les payeurs en défaut. La province prévoit d'avoir besoin de matériel informatique et de communication supplémentaire et de devoir élaborer des systèmes et protocoles qui faciliteront le dépistage des payeurs en défaut. À l'automne de 1998, l'Ontario a mis en œuvre un partenariat avec trois organismes de perception du secteur privé afin de retrouver les parents en défaut qui n'avaient pas fait un seul paiement en trois ans. On effectuera une évaluation continue de ce projet pilote, qui devrait être terminé à l'été 2000.

*Opérations financières électroniques* : La Nouvelle-Écosse a achevé la première des trois phases d'un projet de mise en place d'un service de dépôt direct à l'intention des bénéficiaires. Le document sur les exigences applicables aux usagers est prêt et, une fois les questions liées au problème de l'an 2000 résolues, on entamera les phases 2 (conception de la base de données) et 3 (programmation, essais et mise en œuvre). La Colombie-Britannique a également étudié la possibilité de recourir aux services bancaires électroniques pour percevoir les paiements de pension alimentaire, pour fournir des factures codées aux payeurs par l'entremise de certaines institutions, pour déposer les paiements directement aux comptes des bénéficiaires, et pour permettre les transferts de fonds et le paiement direct au moyen des services de compte clé. Constatant que les « payeurs s'agitent lorsqu'ils doivent faire la queue interminablement pour effectuer leurs paiements », l'Île-du-Prince-Édouard a mis sur pied un système informatisé pour permettre le dépôt électronique direct et les paiements préautorisés.

Dans un ordre d'idées semblable, l'Alberta a institué le recours aux services de perception rapide et par boîte postale. Selon cette formule, l'institution financière reçoit la totalité des montants expédiés par la poste et informe le ministère de la Justice des opérations par voie électronique. La Western Union offre une méthode de paiement confidentielle aux débiteurs dans d'autres pays.

*Nouvelles mesures d'exécution* : Le Nouveau-Brunswick a affecté des ressources du Fonds à une étude visant à déterminer l'efficacité de la suspension de l'immatriculation des véhicules automobiles comme outil d'exécution des ordonnances alimentaires. L'étude a également porté sur les possibilités de refuser d'autres permis, par exemple les permis de chasse, afin d'inciter les parents à se conformer aux ordonnances alimentaires. Le travail de la province dans ce domaine a compris un examen des mesures législatives et de l'expérience des provinces et des territoires qui ont mis en place des programmes de refus de permis, ainsi qu'une étude des formules de mise en œuvre possibles et de leurs coûts. Si ces études indiquent que le refus de permis serait efficace et faisable, le ministère de la Justice du Nouveau-Brunswick demandera au gouvernement de la province d'instituer un tel programme.

En 1998-1999, la Colombie-Britannique a instauré de nouvelles mesures grâce auxquelles le personnel affecté à son programme d'exécution des ordonnances alimentaires familiales peut poursuivre les payeurs en retard dans leurs paiements. La province a envisagé à cette fin le signalement à l'agence d'évaluation du crédit, la retenue des permis de conduire, les rencontres avec les débiteurs, les privilèges sur les biens personnels, le rapprochement des données avec les sources de revenu possibles, et les mesures d'exécution frappant les entreprises.

La Saskatchewan a adopté une loi provinciale qui permet à son bureau d'exécution des ordonnances alimentaires de signaler les payeurs en défaut à l'agence d'évaluation du crédit. Le gestionnaire du projet a consulté des hauts fonctionnaires du Manitoba, où l'on a instauré ce recours il y a quelques années. De plus, l'équipe chargée du projet a modifié le système d'information sur l'exécution des ordonnances alimentaires de la province afin de faciliter le signalement à l'agence d'évaluation du crédit.

La Saskatchewan a en outre engagé, à titre d'essai, un commis au refus de permis chargé de contrôler cette activité pour le compte de deux des trois équipes d'agents d'exécution. La province avait constaté que le refus de permis est un moyen efficace de motiver les payeurs en défaut, mais qu'il accapare beaucoup le personnel affecté à l'exécution des ordonnances alimentaires. Le commis suit les dossiers afin de repérer les payeurs en défaut qui répondent aux critères de refus de permis. Les gestionnaires de projet ont constaté que les équipes bénéficiant de cet appui étaient 223 % plus susceptibles d'expédier un premier avis de refus de permis de conduire, et 214 % plus susceptibles de refuser un permis, que les équipes ne disposant pas de soutien administratif.

*Système de réponse vocale interactive* : La Colombie-Britannique a établi un système de réponse vocale interactive afin d'offrir aux clients, aux payeurs, aux conseillers juridiques et à d'autres employés de l'État un accès automatisé à des renseignements relatifs à des cas particuliers. Au

cours de l'année prochaine, la province ajoutera des lignes téléphoniques, utilisera un langage simple, ajoutera d'autres opérations, simplifiera les menus, recueillera des statistiques plus complètes, améliorera les rapports sur les paiements et étendra le système à Victoria.

Les Territoires du Nord-Ouest se doteront d'un système de réponse vocale interactive que partageront le service des pensions alimentaires pour enfants et celui de l'exécution des ordonnances alimentaires, afin de compléter le programme d'information du public. On a remis ce projet à plus tard au cours de l'exercice 1998-1999 afin de réaffecter une partie du budget qui y était destiné pour aider à payer certains des coûts liés à l'achat, à l'Île-du-Prince-Édouard, d'un système d'information de gestion.

La Nouvelle-Écosse a également établi une ligne d'information vocale interactive. L'équipe chargée du projet a élaboré de nouveaux formulaires automatisés en 1997-1998, dont ceux qui ont trait à la révocation des privilèges d'automobiliste, aux audiences par défaut, aux comparutions devant le tribunal, à l'obligation de se présenter et aux privilèges sur les biens immobiliers. La province a retenu les services de l'entreprise qui assure le soutien de sa ligne d'information pour faire rédiger et mettre en service les nouveaux textes intégrant les renseignements recueillis grâce à ces nouveaux formulaires.

L'Alberta signale que son système de réponse vocale interactive a aidé les responsables du programme d'exécution des ordonnances alimentaires à faire face plus efficacement à l'augmentation du nombre des appels de clients dans diverses régions.

L'Ontario a mis en place des services téléphoniques assistés par ordinateur qui se sont ajoutés à son système de réponse vocale interactive. Ce projet, dit d'intégration ordinateur-téléphone (IOT), a permis au personnel du service à la clientèle de répondre plus rapidement aux demandes de renseignements des clients. Cette application, qui intègre la technologie des centres d'appels et les ordinateurs de bureau, permet d'acheminer les appels à la personne précise qui a sur son écran l'information pertinente à l'affaire. La mise en œuvre s'est faite par étapes et a été achevée en 1999-2000.

*Exécution réciproque* : La Colombie-Britannique a effectué des travaux pour s'assurer que, dans les affaires d'exécution réciproque, sa division des programmes de justice familiale pourra transmettre les ordonnances alimentaires reçues et à expédier, et enregistrer, confirmer, modifier et exécuter efficacement les paiements de pension alimentaire. Ce projet nécessite des modifications des modalités de prestation des services et des travaux de développement des systèmes, dont l'accès en interrogation au système de gestion des dossiers de recherche de famille, de nouveaux écrans pour les formulaires de transmission des dossiers d'exécution réciproque et des mises à niveau du matériel. De plus, l'équipe chargée du programme s'occupe actuellement d'assurer l'accès en interrogation sur la situation des cas aux administrations qui ont conclu une convention de réciprocité et de préparer des documents de communication.

L'Alberta a utilisé des ressources du Fonds pour participer, avec les autres provinces et les territoires, à des réunions nationales sur les questions d'exécution réciproque et de liaison. Le

Nouveau-Brunswick a participé aux efforts nationaux visant à élaborer des documents types en vue d'assurer l'exécution réciproque uniforme des ordonnances de pension alimentaire.

*Ordonnances automatisées* : Le Manitoba a entrepris un projet destiné à améliorer, grâce à l'automatisation des ordonnances du tribunal, l'efficacité des travaux de la cour, à offrir des services équitables et efficaces à un coût raisonnable, à assurer l'inscription opportune au programme d'exécution des ordonnances alimentaires et à améliorer la gestion des dispositions financières dans les tribunaux de la division de la famille. L'équipe chargée du projet achève le travail sur deux fronts parallèles : élaboration d'une ordonnance automatisée pouvant être enregistrée auprès du programme d'exécution des ordonnances alimentaires, et refonte du système d'exécution des ordonnances alimentaires pour permettre le traitement des ordonnances automatisées.

*Normes de vérification* : Le Québec a utilisé des ressources du Fonds pour améliorer son système financier automatisé sur les pensions alimentaires pour enfants afin de le rendre conforme aux normes comptables et de vérification.

*Relations avec les clients* : La Colombie-Britannique a décelé des problèmes systématiques de relations avec les clients dans les quatre groupes relevant du directeur du programme d'exécution des ordonnances alimentaires. Cet examen a porté sur l'amélioration des processus, le perfectionnement des systèmes, l'élaboration de rapports sur les indicateurs clés et la révision du processus de traitement des plaintes, et a fait ressortir les activités à éliminer ou à améliorer.

### **Information du public**

En 1997-1998, l'Alberta a mis en œuvre un plan de communication pour le programme d'exécution des ordonnances alimentaires. Cette initiative avait pour but de renseigner les créanciers, les débiteurs, les avocats, les juges, les élus, les employés et le grand public sur les lignes directrices et les obligations financières et juridiques des payeurs. Elle visait en outre à améliorer les rapports avec les employeurs des payeurs. Le plan comprenait l'examen de la documentation existante, l'élaboration d'une trousse d'information à l'intention des débiteurs et d'un site Web, l'établissement d'un bureau de liaison communautaire pour le traitement des plaintes et l'instauration éventuelle d'un système téléphonique intégré de réponse vocale. Le personnel affecté au programme a par ailleurs élaboré un bulletin interne afin de renseigner les employés sur l'exécution des ordonnances alimentaires. La stratégie de communication de la Colombie-Britannique avait des objectifs semblables et faisait appel à des outils similaires.

En 1998-1999, la Nouvelle-Écosse a produit un film vidéo sur son programme d'exécution des ordonnances alimentaires. Ce document d'information est destiné aux clients du programme, aux groupes d'intervenants, aux associations d'avocats et à d'autres parties, et il présente une bonne vue d'ensemble du programme.

Le Bureau des obligations familiales de l'Ontario a instauré un plan afin de renseigner la communauté juridique. En 1998-1999, il a tenu des séances d'information avec les membres d'organisations professionnelles comme la Family Law Association et la section ontarienne de

l'Association du barreau canadien, ainsi que les avocats des nouvelles commissions. Il a en outre produit un guide sur les lois et les processus d'exécution des ordonnances alimentaires à l'intention des avocats en droit de la famille.

Le Bureau d'exécution des ordonnances alimentaires de la Saskatchewan est situé à Regina. En conséquence, les résidents des autres collectivités ont peu de chances de traiter directement avec les responsables de l'exécution des ordonnances alimentaires et n'ont pas un accès facile aux renseignements généraux ou particuliers à leur cas. Pour remédier en partie à cette situation, le bureau a tenu des séances d'information publique d'une durée de deux heures dans huit centres en 1997-1998. Il a en même temps offert aux gens la possibilité de rencontrer un agent d'exécution des ordonnances alimentaires. Il a fait de la publicité sur les séances collectives et individuelles au moyen d'annonces dans les journaux et d'encarts envoyés par la poste avec les chèques du programme de pensions alimentaires. Lors des séances individuelles, les agents avaient en main les documents et résumés des mesures d'exécution dont ils avaient besoin pour faire face aux questions particulières et générales. La participation aux séances collectives a été généralement bonne. Le bureau a par ailleurs tenu, au total, 152 séances individuelles qui ont été plus réussies que prévu. Compte tenu du succès de ces premières séances, la province a maintenu le service en 1998-1999. Le bureau a en outre mis à jour les dépliants sur l'exécution des ordonnances alimentaires destinés au public et publié un manuel à l'intention des avocats.

### **Réactions aux augmentations de la charge de travail**

La majorité des projets provinciaux et territoriaux entrepris dans ce domaine visaient à améliorer les systèmes d'information sur l'exécution des ordonnances alimentaires. Toutefois, certaines provinces et certains territoires ont consacré les ressources à d'autres activités. Ainsi, au Nouveau-Brunswick, on a utilisé les ressources du Fonds pour éponger les frais de temps supplémentaire des comptables et des agents d'exécution qui avaient répondu à l'augmentation des demandes de modification d'ordonnances et d'ententes alimentaires par suite de l'entrée en vigueur des lignes directrices. En 1997-1998, la Colombie-Britannique a affecté des ressources du Fonds à la révision de ses politiques et procédures et à des séances de formation destinées à assurer que son personnel pourrait appliquer les nouvelles mesures législatives dans la gestion quotidienne des cas. La formation a porté sur les nouvelles procédures de deuxième avis de saisie, sur l'utilisation du pouvoir de retenue de permis et de passeport, sur les lignes directrices régissant la négociation de paiements volontaires et sur les décisions relatives aux demandes de modification d'ordonnances ou d'ententes motivées par les nouvelles lignes directrices ou les modifications fiscales.

*Développement des systèmes :* Le Nouveau-Brunswick, ayant constaté que son système d'information présentait un certain nombre de limites sérieuses, a évalué la possibilité de le modifier afin de satisfaire aux besoins immédiats, en attendant de mettre en œuvre un système intégré. À la suite d'une étude de faisabilité favorable, la province a élaboré et mis à l'essai une application prototype de base de données capable de saisir les éléments d'information nécessaires. En 1998-1999, elle a mis à niveau la base de données sur l'exécution des ordonnances alimentaires pour répondre aux besoins immédiats, y compris les exigences relatives à l'an 2000 et la stabilisation de la partie comptable du système. Les agents d'exécution

utilisent désormais la base de données sous Windows en direct et peuvent consulter les données d'exécution actualisées en direct, y compris la situation de leurs cas, ainsi que des renseignements financiers à jour. On projette en outre de mettre à la disposition des agents d'exécution d'autres outils automatisés, comme des rapports sur la situation de leurs cas et des outils de mise en ordre de priorité, et de fournir des rapports de gestion aux administrateurs.

En Ontario, le Bureau des obligations familiales a retenu les services d'un cabinet de technologie pour élaborer et mettre en œuvre des mises à niveau de son système et des applications nouvelles. Ce travail permettra d'améliorer le service à la clientèle et les activités d'exécution et de gestion des cas. Ces modifications complètent un nouveau système de traitement des chèques. En plus des mises à niveau générales du système et du matériel, le Bureau a mis au point une interface sous Windows pour son système de gestion des cas sur ordinateur central, un module de gestion des documents grâce auquel les utilisateurs peuvent joindre les documents relatifs aux cas aux dossiers du système à l'aide d'un scanner de bureau, et des outils de productivité personnelle afin de réduire les retards et de permettre aux utilisateurs de créer des lettres et des rapports. Au cours des phases subséquentes du développement de l'infrastructure, on ajoutera le matériel nécessaire pour recevoir et envoyer des télécopies et on instaurera l'accès à distance commuté à l'intention des utilisateurs autorisés. Grâce à cette dernière fonction, les avocats du Ministère de toute la province pourront avoir accès aux documents du tribunal.

En 1995, Revenu Québec a mis au point un système financier et d'information automatisé pour la perception des pensions alimentaires, dit PAPA (perception automatique des pensions alimentaires). En janvier 1998, le Ministère a entrepris des travaux de développement afin d'ajouter de nouvelles fonctions au PAPA pour tenir compte des modifications législatives apportées depuis 1995. Ces travaux visaient en outre à diminuer les coûts d'exploitation, à réduire les erreurs de calcul du montant des pensions alimentaires et à fournir au personnel des rapports regroupant des données en provenance de diverses sources. On a également effectué des travaux afin de cerner les problèmes du système actuel, de définir les besoins et les buts des clients, d'examiner les méthodes de travail, d'évaluer l'organisation et le système actuels, de recenser des options et de recommander un modèle à privilégier pour mettre le PAPA à jour. Trois projets ont été achevés à cette fin, soit une évaluation des systèmes et des procédures, un plan d'action à court terme et un plan de mise en œuvre pour rebâtir le système.

En 1997-1998, le Bureau d'exécution des ordonnances alimentaires de la Saskatchewan a prévu des améliorations de son système qui comprenaient l'achat de matériel et d'applications supplémentaires. Il a en outre passé en revue et modifié son système afin d'en assurer la conformité à l'an 2000, d'améliorer ses capacités de tenue à jour des tables et de lui permettre d'exécuter les nouvelles fonctions requises pour tenir compte des modifications législatives ou pour en améliorer l'efficacité et la fiabilité. En 1998-1999, il a acheté du matériel et des applications supplémentaires afin d'assurer à un plus grand nombre d'agents un accès direct aux systèmes de gestion des cas et aux bases de données externes. L'équipe chargée du projet a en outre conçu de nouveaux formulaires et d'autres améliorations qu'elle a intégrés au système.

Le Yukon examine actuellement son système informatique d'exécution des ordonnances alimentaires afin d'en recenser les besoins de développement et de déterminer s'il devrait améliorer le système en place ou en concevoir un nouveau. Ce travail comprend un examen des exigences de données du Centre canadien de la statistique juridique afin de déterminer s'il est possible d'apporter des améliorations au programme d'exécution des ordonnances alimentaires.

## **RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES**

Pour de plus amples renseignements sur le Fonds de mise en œuvre et d'exécution des pensions alimentaires pour enfants, on est prié de s'adresser au service suivant :

Unité de mise en œuvre provinciale-territoriale  
et d'élaboration de projets  
Équipe sur les pensions alimentaires pour enfants  
Ministère de la Justice du Canada  
284, rue Wellington  
Ottawa (Ontario) K1A 0H8  
Téléphone : (613) 954-4596  
Télécopieur : (613) 952-9600