

# Programme d'exécution des ordonnances alimentaires

Une série de feuilles d'information pour répondre aux questions les plus fréquentes

## 9

## ADRESSER UN COMPLIMENT OU UNE PLAINTE

### Une ressource familiale

Le Programme d'exécution des ordonnances alimentaires du gouvernement du Manitoba protège les intérêts des enfants et des conjoints en exécutant les ordonnances et les ententes alimentaires. Le personnel du programme perçoit et enregistre les paiements alimentaires, puis les envoie au bénéficiaire/créancier.

Le **BÉNÉFICIAIRE/CRÉANCIER** est la personne qui reçoit la pension alimentaire.

Le **PAYEUR/DÉBITEUR** est la personne qui paie la pension alimentaire.

Si les paiements ne sont pas effectués, le personnel du programme peut prendre une série de mesures pour percevoir la pension alimentaire impayée. Pour obtenir plus d'information sur ce programme, vous pouvez téléphoner à la ligne Info-Service, 24 heures sur 24, sept jours sur sept.

Ligne Info-Service

À Winnipeg : 204 948-3000

Sans frais : 1 800 617-3988

Courriel :

ManitobaMEPinquiries@gov.mb.ca

Site Web : [www.gov.mb.ca/justice/family/mep/index.fr.html](http://www.gov.mb.ca/justice/family/mep/index.fr.html)

Le personnel du Programme d'exécution des ordonnances alimentaires s'engage à aider ses clients à résoudre leurs difficultés. Vos commentaires aideront le personnel à mieux répondre aux besoins des clients.

### J'aimerais féliciter des membres du personnel du programme qui ont accompli un travail considérable en mon nom. Que dois-je faire?

Vous pouvez complimenter des membres du personnel en téléphonant ou en écrivant à l'agent de révision des programmes dont les coordonnées sont indiquées dans la colonne suivante. Si possible, indiquez le nom des personnes qui vous ont offert un service exemplaire.

### Je ne suis pas complètement satisfait du service que j'ai reçu de la part du personnel du programme. Comment puis-je résoudre ces difficultés?

Les membres du personnel du programme collaboreront avec vous pour résoudre les problèmes de leur mieux. Si certains aspects du service vous ont laissé insatisfait :

- Prenez un rendez-vous avec le représentant du programme qui a joué un rôle dans votre situation afin de tenter de résoudre le problème.
- Si vous n'êtes pas satisfait, adressez-vous au supérieur immédiat de cette personne.
- Si le problème n'est toujours pas résolu, écrivez à la personne suivante :

Agent de révision des programmes  
Programme d'exécution des ordonnances  
alimentaires

352, rue Donald, bureau 100, Winnipeg  
(Manitoba) R3B 2H8

Télécopieur 204-945-5449

Feuilles d'information sur le Programme d'exécution des ordonnances alimentaires :

- 1 *Comment s'inscrit-on au Programme d'exécution des ordonnances alimentaires?*
- 2 *Effectuer les paiements*
- 3 *Responsabilités du bénéficiaire/créancier*
- 4 *Responsabilités du payeur/débiteur*
- 5 *Responsabilités du Programme d'exécution des ordonnances alimentaires*
- 6 *Lorsque le payeur/débiteur ou le bénéficiaire/créancier réside à l'extérieur du Manitoba*
- 7 *Aide à l'emploi et au revenu et cession de la pension alimentaire*
- 8 *Protection de la confidentialité et de la vie privée*
- 9 *Adresser un compliment ou une plainte*

**Bureaux du Programme d'exécution des ordonnances alimentaires :**

**Centre de traitement des paiements**

352, rue Donald, bureau 100, Winnipeg (Manitoba) R3B 2H8  
Du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30

**Winnipeg**

352, rue Donald, bureau 100, Winnipeg (Manitoba) R3B 2H8

**Thompson**

59, promenade Elizabeth, bureau 12, Thompson (Manitoba) R8N 1X4

**Brandon**

1104, avenue Princess, bureau 108, Brandon (Manitoba) R7A 0P9