



(le français suit)

## Important information for Ontario Local Law Associations

The Family Responsibility Office (FRO) has shifted from full service to core services effective **Monday, March 23, 2020**, to protect the health and well-being of our staff and stop the spread of COVID-19.

We are still open, but operating at a reduced capacity, with reduced staffing levels to respect physical distancing.

Clients can still call FRO and receive core services, but there will be longer than normal wait times. We ask for your patience as we strive to continue to provide high-quality client service.

As we make further business decisions, we will continue to provide [updates on our website](#). Please see the updates below to provide information to clients.

- **Legal service on FRO:** Effective immediately and until further notice, legal documents for any proceeding that is required to be served on the Director of the Family Responsibility Office must be served by email to: [FROlegalservice@ontario.ca](mailto:FROlegalservice@ontario.ca). This email is not for client service-related inquiries or for the delivery of other documents to FRO.
- **Phone lines:** Our phones are still open, Monday to Friday, from 8 a.m. to 5 p.m., but clients will experience longer than normal wait times due to FRO having fewer staff available.
- **FRO Online:** Clients will be able to access their basic case information using FRO's self-service online tool. If a client would like to sign up for FRO Online, they will have to phone FRO to register.
- **FRO's automated client information:** Clients can access automated information regarding last payment, balance and enforcement actions any time by calling FRO. Clients will need their 7-digit case number and PIN when they call.

- **Support payors:** We expect payors to continue to make payments as per their court order, and if there is a change in their circumstances as a result of COVID-19, they need to inform us. We will work with them.
- **Support recipients:** FRO will continue to flow payments to recipients as we receive them. If we do not receive payments, we will take the appropriate actions to get payments flowing.

## FRO client inquiry line

Toronto: 416-326-1817  
Toll-free: 1-800-267-4330  
TTY: 1-866-545-0083

Agents are available Monday to Friday, 8 a.m. to 5 p.m.

Automated case information is available 24 hours a day.

## Learn More

For more information, visit [ontario.ca/FRO](https://ontario.ca/FRO)

-----

## Informations importantes pour les associations juridiques locales de l'Ontario

Le Bureau des obligations familiales (BOF) a fait la transition de la prestation de services complets à la prestation de services de base depuis le lundi 23 mars 2020, afin de protéger la santé et le mieux-être de son personnel et de freiner la propagation de la COVID-19.

Nous sommes tout de même ouverts, mais nous fonctionnons à une capacité réduite, avec des effectifs comprimés pour respecter la distanciation physique.

Les clients peuvent toujours appeler le BOF et jouir des services de base, mais les délais d'attente seront plus longs que la normale. Nous vous demandons donc de faire preuve de patience alors que nous nous efforçons de continuer à fournir un service de qualité à nos clients et clientes.

Au fur et à mesure que nous prendrons d'autres décisions opérationnelles, nous continuerons à fournir des [mises à jour sur notre site Web](#). Veuillez consulter les mises à jour ci-dessous pour fournir des informations aux clients.

- **La signification de documents juridiques à BOF :** À compter d'aujourd'hui et jusqu'à nouvel ordre, les documents juridiques relatifs à une instance doivent être signifiés au directeur du Bureau des obligations familiales par courriel à l'adresse [FRLegalService@ontario.ca](mailto:FRLegalService@ontario.ca). Cette adresse de courriel ne doit pas servir à transmettre, au BOF, des demandes concernant des services aux clients ou d'autres documents.
- **Lignes téléphoniques :** Nos téléphones sont accessibles en tout temps, du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h, mais les clients devront attendre plus longtemps que la normale en raison du fait que le BOF dispose de moins de personnel.
- **BOF en ligne :** Les clients pourront accéder aux informations de base sur leur dossier grâce à l'outil en ligne libre-service du BOF. Si un client souhaite s'y inscrire, il devra le faire en appelant le BOF.
- **Informations automatisées sur les clients du BOF :** Les clients peuvent accéder à tout moment aux informations automatisées concernant le dernier paiement, le solde et les mesures d'exécution en appelant le BOF. Les clients auront besoin de leur numéro de dossier à 7 chiffres et de leur NIP lors de leur appel.
- **Payeurs d'une pension alimentaire :** Nous attendons des payeurs qu'ils continuent à effectuer les paiements conformément à l'ordonnance du tribunal, et s'il y a un changement dans leur situation à la suite de la COVID-19, ils doivent nous en informer. Nous travaillerons avec eux.
- **Destinataires de pension alimentaire :** Le BOF continuera à verser les paiements aux destinataires de pension alimentaire au fur et à mesure que nous les recevrons des payeurs. Si le BOF ne reçoit pas les paiements attendus, il prendra les mesures appropriées pour que ces paiements se poursuivent.

## Ligne d'information des clients du BOF

Toronto : 416-326-1817  
Sans frais : 1-800-267-4330  
ATS : 1-866-545-0083

Les agents sont disponibles du lundi au vendredi, de 8 heures à 17 heures.

Les informations automatisées sur les dossiers sont disponibles 24 heures sur 24.

### **Pour en savoir plus**

Le site Web [ontario.ca/BOF](https://ontario.ca/BOF) comporte une foule d'autres renseignements.

Ontario 