

From: Durette, Maryse (HC/SC)
Sent: 2020-03-12 8:23 PM
To: Durette, Maryse (HC/SC)
Subject: COMMS DEBRIEF - Trenton - March 12, 2020
Attachments: Trenton_Bulletin_Mar 12_FINAL.pdf

Good evening all,
(full distribution list below signature)

Another busy day on the ground for HC/PHAC comms folks assigned to the CFB Trenton quarantine of the Grand Princess guests.

The #BigWin today was the inclusion of Comms in the end-of-day nurses meeting. The nurses are in close contact with the guests and hear all of their grievances. They were happy to communicate those grievances in order to see resolution of issues, such as access to TVs, phones, coffee makers as well as mental health needs for some of them... A lot of those issues are just miscommunications with the quarantined folks and with Red Cross. We believe some of those concerns can be addressed or explained via the daily **Info Bulletin** that is distributed to the guests daily. We looped in with our Red Cross counterparts upon getting back to 18 Caribou and starting tomorrow, they will also attend this meeting. Some ideas are already being discussed to address most issues. We will reconvene tomorrow to find more solutions to help the guests have a pleasant stay.

For your knowledge, find today's **Info Bulletin** attached (just for today, so you have a sense of what guests are seeing).

Meetings Today

0830 All hands meeting
1030 CPAB Comms Touch Base
1100 Comms meeting
1530 Grand Princess Cruise call
1630 All leads meeting
1730 Nurses EOD meeting
1830 Ad hoc meeting with CRC and PHAC leads re: Nurses' meeting issues

Accomplished Today

- Provided advise to CAF/ PsychoSocial team on messaging to Base staff (i.e. civilian hospitality staff) on quarantine
- Updated the quarantine TV slides to include tips on self-care
- Developed, translated and submitted the following messages for the daily Info Bulletin (outdoor leisure time, testing for COVID-19, duration of quarantine and official release document)
- Drafted tomorrow's Info Bulletin item on missing forms (currently in approvals)
- Developed and sought approval on TBS messages on HVAC systems in federal office buildings
- Attended PHAC teleconf. with Princess cruise to discuss lost luggage (3 couples still don't have their stuff) and plans for departure
- Provided input into Trenton ICP SitRep

- Attended nurses meeting, looped in Red Cross in a follow-up ad hoc meeting to address some concerns.
- We arranged for the Info Bulletin to be shared with the nurses going forward on a daily basis so they know what has been addressed and are aware of the messaging.
- Debbie P. and Katie McDougald have departed.

Work for tomorrow:

- Suzi Beck on site in Trenton (a.m.)
- Attend 9 a.m. nurses meeting with our Red Cross colleagues to hear and address guests concerns.
- Bring printed copies of Info Bulletin to nurses trailer for their awareness
- Follow up and finalize FAQ with ICP for approval.
- Develop proactive lines in case of fatality in quarantine
- Review departure package
- Finalize and submit items for daily Info Bulletin

Let me know if you have questions or need clarifications.

Bonne soirée!

Maryse

HC/PHAC Comms Lead

Maryse Durette

Senior Media Relations Advisor | Conseillère principale en Relations avec les médias

Serving Health Canada and the Public Health Agency of Canada | Au service de Santé

Canada et de l'Agence de la santé publique du Canada

Government of Canada | Gouvernement du Canada

(t) 613.946-6249

****NEW**** (e) maryse.durette@canada.ca

Media Line - Ligne média 613-957-2983

(I'm using an old distribution list as I don't have trace of recent debriefs in my inbox... apologies if I'm missing anybody. You can loop them in or let me know ☺ Merci!)

Sent to:

Kennedy, Katie (HC/SC) <katie.kennedy@canada.ca>; Hollington, Jennifer (HC/SC) <jennifer.hollington@canada.ca>; Russo, Laura (HC/SC) <laura.russo@canada.ca>; Magee, Heather (HC/SC) <heather.magee@canada.ca>; Mcdougald, Catherine (HC/SC) <catherine.mcdougald@canada.ca>; Butara, Frank (HC/SC) <frank.butara@canada.ca>; Gillis, Lisa (HC/SC) <lisa.gillis@canada.ca>; Leung, Blossom (HC/SC) <blossom.leung@canada.ca>; Fournier, Isabelle (HC/SC) <isabelle.fournier@canada.ca>; Manoryk, Tanya (HC/SC) <tanya.manoryk@canada.ca>; Lumbu, Maganga (HC/SC) <maganga.lumbu@canada.ca>; Mcleod, Kathleen (HC/SC) <kathleen.mcleod@canada.ca>; Ingraham, Erin (HC/SC) <erin.ingraham@canada.ca>; Smith, Cheryl (HC/SC) <cheryl.smith@canada.ca>; Bruneau, Véronique (HC/SC) <veronique.bruneau@canada.ca>; Todd, Sheri (HC/SC) <sheri.todd@canada.ca>; Couturier, Renee (HC/SC) <renee.couturier@canada.ca>; Scott, Glenn (HC/SC) <glenn.scott@canada.ca>; Mitchell, Heloise (HC/SC) <heloise.mitchell@canada.ca>; Jager, Jennifer (HC/SC) <jennifer.jager@canada.ca>; Kehoe, Molly (HC/SC) <molly.kehoe@canada.ca>; Grundy, Charlene (PHAC/ASPC) <charlene.grundy@canada.ca>; Payette, Louise (HC/SC) <louise.payette@canada.ca>; Sanderson, Cassandra (HC/SC) <cassandra.sanderson@canada.ca>; Graham, Mary Louise (PHAC/ASPC) <marylouise.graham@canada.ca>; Hayne-Farrell, Amanda (PHAC/ASPC) <amanda.hayne-farrell@canada.ca>; Walton, Karen (PHAC/ASPC) <karen.walton@canada.ca>; Jensen, Lisa (PHAC/ASPC) <lisa.jensen@canada.ca>; Boucard, Alain (PHAC/ASPC) <alain.boucard@canada.ca>; Zito, David (PHAC/ASPC) <david.zito@canada.ca>; Beck2, Suzanne (CFIA/ACIA) <Suzanne.Beck2@canada.ca>

Leung, Blossom (HC/SC) <blossom.leung@canada.ca>; HC.F CPAB ADMO Advisors F.SC <CPAB_ADMO_Advisors@canada.ca>

Le français suit

INFORMATION UPDATE

March 12, 2020

We hope you're settling into your new accommodations. Here are a few updates and friendly reminders for your stay in Trenton.

Important Contact Information

Canadian Red Cross helpline: **1-855-797-8875** (from room phone dial '9' first)

This number is available 24 hours a day, 7 days a week. The helpline can assist with general information or support, referrals to medical and mental health care, help connecting with family, obtaining medication, requests for supplies or other less pressing matters. Please note, calls made between midnight and 8 a.m. may take slightly longer to be answered.

Emergency services: **911** (from room phone dial '9' first)

Non-urgent feedback: travellersfeedback@redcross.ca

We have set up a **no-reply** email for non-urgent feedback related to your stay. This email will be monitored, and we will compile the feedback and consider it when making decisions going forward. Any specific requests for essential items should still be directed to 1-855-797-8875.

PRIVATE FACEBOOK GROUP

Have you joined our Trenton Facebook group? It's a private group for people in quarantine at CFB Trenton. Canadian Red Cross will share information and answer your questions. You can also post your experiences and ideas with us and each other. Canadian Red Cross workers are online from 9 a.m. until 9 p.m. You can find it at <http://bit.ly/TrentonFB>

Please make sure that if you have a different name than the one you registered with as your Facebook name to let the team know when you request to join.

Health Update

As of 2:00 p.m. today, there is one confirmed case of COVID-19 among those staying on the quarantine site at CFB Trenton. When this individual landed at CFB Trenton they were exhibiting symptoms consistent with COVID-19 and were immediately separated and moved to isolation. Out of an abundance of caution, the individual will have a nurse dedicated to caring for them with additional support from a physician.

Testing for COVID-19

Many of you have asked to be tested for COVID-19. We understand that you may be feeling worried, however, the Public Health Agency of Canada will not be testing everyone in quarantine. Testing people who do not have symptoms is not considered an effective approach to detecting and preventing the spread of this virus and may give a false sense of reassurance. Based on a combination of your symptoms and risk factors, a medical professional will decide whether or not you will be tested for COVID-19.

A nurse will visit you daily to ask you questions about how you feel and take your temperature. Should you start exhibiting symptoms of COVID-19 the Red Cross and the National Microbiology Lab have the capacity to test you for the virus on site.

Outdoor Leisure Time

Please adhere to the scheduled time provided to you for outdoor leisure time and stay in the designated areas. It is there for your safety and the safety of others. Individuals who have tested positive will continue to have access to outdoor leisure time, however it will be on a separate schedule from all others in quarantine.

Special Dietary Needs

We understand that this has been a very difficult and stressful time for you. Thank you for reaching out and sharing your dietary needs and concerns with us. Our teams have received your information and are working hard to better support you in this. We have a dietician now on-site to ensure that everyone with special dietary needs is getting the proper nutrition requirements.

Delivery of Packages

As noted in the welcome package, deliveries to your accommodations are not permitted. If you have specific needs for essential items, please contact the Canadian Red Cross at 1-855-797-8875. Please do not order in meals, online products or care packages so that Public Health Agency of Canada and Canadian Red Cross staff can focus their efforts on providing you and your fellow residents in quarantine with vital health and wellness services. We cannot guarantee the delivery or safe keeping of items that are addressed to you at the CFB Trenton.

Laundry

There is self-serve laundry available at the far end of each floor. You will have received laundry detergent in your room upon arrival. Your towels and linens will be replaced once a week. If you would like to wash these more frequently, you're more than welcome to use the self-serve laundry machines. If you require more laundry detergent please call 1-855-797-8875.

Emotional Support

Any significant change to a regular routine can affect people in different ways. We are committed to ensuring that both your physical and mental health are cared for during your time in CFB Trenton. If you would like emotional support, please call 1-855-797-8875. Appointments with the Canadian Red Cross can be made for face-to-face, phone or video consultation sessions.

Duration of Quarantine

Your 14-day quarantine started the day you were assessed at CFB Trenton. Your anticipated leave date is March 24, 2020.

Official Release Document

At the end of your quarantine period, you will receive a legal document signed by the Chief Public Health Officer of Canada, Dr. Theresa Tam, that indicates that you fulfilled your requirement under the Quarantine Act and that there is no other public health reason identified that would necessitate your further stay within the quarantine facility.

Updates from Princess Cruises:

Missing Luggage

For anyone who is missing luggage, we are working to locate it and you will be reached out to with additional details as they become available. We understand how important it is for your luggage to be returned to you in a safe and timely manner and will work to do this as quickly as possible.

Travel Arrangements

Princess Cruises will work closely with the Public Health Agency of Canada, the Red Cross and other partners to support your departure home. We will share additional details as they are made available.

BULLETIN D'INFORMATION

Le 12 mars 2020

Nous espérons que vous êtes bien installés dans votre chambre. Voici quelques mises à jour et rappels qui vous seront utiles pendant votre séjour à Trenton.

Coordonnées importantes

Ligne d'aide de la Croix-Rouge canadienne : **1 855 797-8875** (si vous utilisez le téléphone fixe de votre chambre, composez d'abord le **9**, puis le numéro)

Cette ligne est ouverte 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et vous permet d'obtenir des renseignements ou un soutien d'ordre général, d'être orienté vers des soins médicaux et de santé mentale, de communiquer avec vos proches ou de

demander des médicaments ou des fournitures. Cependant, si vous appelez entre minuit et 8 h, il se peut qu'on mette un peu plus de temps à répondre.

Services d'urgence : **911** (si vous utilisez le téléphone fixe de votre chambre, composez d'abord le **9**, puis le numéro)

Commentaires non urgents : travellersfeedback@redcross.ca

Nous avons créé cette boîte de réception pour recueillir tout commentaire non urgent à propos de votre séjour. Veuillez noter que nous ne répondons pas aux messages envoyés à cette adresse. Toutefois, nous surveillons attentivement les courriels entrants afin de compiler la rétroaction et d'en tenir compte dans nos prises de décision. Pour demander des articles essentiels, veuillez plutôt appeler le **1 855 797-8875**.

GRUPE FACEBOOK PRIVÉ

Êtes-vous membre de notre groupe Facebook pour Trenton? Il s'agit d'un groupe privé réservé aux personnes en quarantaine à la Base des Forces canadiennes de Trenton, où la Croix-Rouge canadienne vous transmettra de l'information et répondra à vos questions. Vous pouvez également utiliser ce groupe pour partager vos idées et discuter de vos expériences avec nous et les autres membres. Le personnel de la Croix-Rouge sera en ligne de 9 h à 21 h. Vous trouverez le groupe à l'adresse suivante : <http://bit.ly/TrentonFB>

Avis important : si votre nom sur Facebook est différent de celui donné au moment de votre inscription, veuillez nous le signaler dans votre demande d'adhésion.

Mise à jour de l'état de santé

À 14 heures aujourd'hui, il y a un cas confirmé de COVID-19 parmi les personnes séjournant sur le site de quarantaine de la BFC Trenton. Lorsque cet individu a atterri à la BFC Trenton, il présentait des symptômes correspondant au COVID-19 et a immédiatement été séparé du groupe et placé en isolement. Par mesure de précaution, la personne a été prise en charge par une infirmière avec le soutien supplémentaire d'un médecin.

Test de dépistage du COVID-19

Beaucoup d'entre vous ont demandé à être testés pour le COVID-19. Nous comprenons que vous puissiez vous inquiéter, mais l'Agence de santé publique du Canada ne testera pas tous ceux qui sont en quarantaine. Tester les personnes qui ne présentent pas de symptômes n'est pas considéré comme une approche efficace pour détecter et prévenir la propagation de ce virus et peut donner un faux sentiment de sécurité. Sur la base d'une combinaison de vos symptômes et de vos facteurs de risque, un professionnel de la santé décidera si vous serez ou non testé pour le COVID-19.

Une infirmière vous rendra visite quotidiennement pour vous poser des questions sur votre état de santé et pour prendre votre température. Si vous commencez à présenter des symptômes de COVID-19, la Croix-Rouge et le laboratoire national de microbiologie ont la capacité de vous tester pour le virus sur place.

Restrictions alimentaires

Nous savons que vous traversez des moments très difficiles ces derniers temps. Merci de nous avoir fait part de vos préoccupations et de vos restrictions alimentaires. Nos équipes ont reçu ces renseignements et travaillent sans relâche pour mieux répondre à vos besoins. Une diététiste est maintenant sur place pour veiller à ce que les personnes ayant des restrictions alimentaires reçoivent tous les nutriments dont elles ont besoin.

Livraison de colis

Comme mentionné dans la trousse d'accueil, la livraison de colis dans votre chambre est strictement interdite. Si vous avez besoin d'articles essentiels spécifiques, veuillez communiquer avec la Croix-Rouge canadienne en composant le **1 855 797-8875**. Nous vous demandons d'éviter de commander des repas, des articles en ligne ou des colis de réconfort afin de permettre aux membres du personnel de l'Agence de la santé publique du Canada et de la Croix-Rouge canadienne de concentrer leurs efforts sur l'offre de services de santé et de bien-être à toutes les personnes mises en quarantaine. Nous ne sommes pas en mesure de garantir la livraison ou la conservation d'articles qui vous seraient envoyés à Trenton.

Lessive

Des machines à laver libre-service sont disponibles sur chaque étage. Du détergent à lessive a été mis dans votre chambre à votre arrivée. Vos serviettes et vos draps seront remplacés une fois par semaine. Si vous souhaitez les faire nettoyer plus souvent, n'hésitez surtout pas à utiliser les machines à laver libre-service. Si vous manquez de détergent à lessive, composez le 1 855 797-8875.

Soutien moral

Chaque personne réagit différemment aux changements importants qui perturbent notre routine habituelle. C'est pourquoi nous nous engageons à veiller à votre santé physique et mentale durant votre séjour à Trenton. Si vous avez besoin de soutien moral, veuillez composer le 1 855 797-8875. Vous pouvez prendre rendez-vous pour une consultation avec la Croix-Rouge canadienne en personne, par téléphone ou par visioconférence (au moyen d'un iPad).

Durée de la quarantaine

Votre quarantaine de 14 jours a commencé le jour où vous avez été évalué à la BFC Trenton. La date prévue de votre congé est le 24 mars 2020.

Document officiel de libération

À la fin de votre période de quarantaine, vous recevrez un document juridique signé par l'Administratrice en chef de la santé publique du Canada, le Dr Theresa Tam, qui indique que vous avez rempli les conditions prévues sous la *Loi sur la mise en quarantaine* et qu'il n'y a pas d'autre raison de santé publique identifiée qui nécessiterait la poursuite de votre séjour en quarantaine.

Mise à jour de Princess

Bagages perdus ou manquants :

Pour toute personne dont les bagages manquent à l'appel, nous travaillons pour les localiser et communiquerons avec vous au fur et à mesure que nous obtenons des nouvelles à ce sujet. Nous comprenons combien il est important que vos bagages vous soient retournés de manière sûre et en temps opportun et nous nous efforcerons de le faire le plus rapidement possible.

Préparatifs de voyage

Princess Cruises travaillera en étroite collaboration avec l'Agence de la santé publique du Canada, la Croix-Rouge et d'autres partenaires pour vous aider à préparer votre départ. Nous communiquerons des détails supplémentaires à mesure qu'ils se précisent.

From: Favretto, Melody (HC/SC)
Sent: 2020-02-28 7:24 PM
To: HPOC Communications / COPS (PHAC/ASPC); Hollington, Jennifer (HC/SC); MacKenzie, Sara (HC/SC); Kenney, Katie (HC/SC); Magee, Heather (HC/SC)
Cc: Bousquet, Jean-Philippe (HC/SC); Leung, Blossom (HC/SC); Lumbu, Maganga (HC/SC); Jager, Jennifer (HC/SC); Kehoe, Molly (HC/SC)
Subject: FYI: Feb. 28 Info Bulletin Final
Attachments: Feb 28_Guest Update_FINAL.pdf

Good afternoon,

FYI, attached is today's information update that was delivered to people in quarantine at the NAV Centre at 5:00 PM.

Thank you,

Melody

Melody Favretto
 Communications Executive | Gestionnaire en communications
 343-542-4406

From: [REDACTED]
Sent: 2020-02-28 5:07 PM
To: [REDACTED] Manoryk, Tanya (HC/SC) <tanya.manoryk@canada.ca>; Lumbu, Maganga (HC/SC) <maganga.lumbu@canada.ca>; Fournier, Isabelle (HC/SC) <isabelle.fournier@canada.ca>; Boldt, Perry (HC/SC) <perry.boldt@canada.ca>; Favretto, Melody (HC/SC) <melody.favretto@canada.ca>; Kehoe, Molly (HC/SC) <molly.kehoe@canada.ca>; 'Christine.Hurov2@forces.gc.ca' <Christine.Hurov2@forces.gc.ca>; [REDACTED]; Mcdougald, Catherine (HC/SC) <catherine.mcdougald@canada.ca>; [REDACTED]; Kenney, Katie (HC/SC) <katie.kenney@canada.ca>; [REDACTED]; 'paul.hassanally@forces.gc.ca' <paul.hassanally@forces.gc.ca>; [REDACTED]; Butara, Frank (HC/SC) <frank.butara@canada.ca>; Durette, Maryse (HC/SC) <maryse.durette@canada.ca>; [REDACTED]
Subject: RE: Feb. 28 Info Bulletin Final

Hi all,

Here is the finalized copy of the Feb. 28 Info Bulletin.

Thanks,

[Redacted]



[Redacted]

Canadian Red Cross | Croix-Rouge canadienne
400 Cooper Street, Suite 8000
Ottawa | ON | Canada | K2P 2N1

[Redacted]

www.redcross.ca

From: [Redacted]

Sent: Friday, February 28, 2020 1:59 PM

To: [Redacted]

tanya.manoryk@canada.ca; maganga.lumbu@canada.ca; isabelle.fournier@canada.ca;
perry.boldt@canada.ca; melody.favretto@canada.ca; molly.kehoe@canada.ca;
Christine.Hurov2@forces.gc.ca; [Redacted] catherine.mcdougald@canada.ca;

[Redacted]

[Redacted] [Kenney, Katie \(HC/SC <katie.kenney@canada.ca>](mailto:Kenney, Katie (HC/SC <katie.kenney@canada.ca>))
[Redacted] paul.hassanally@forces.gc.ca; [Redacted]

frank.butara@canada.ca; [Durette, Maryse \(HC/SC <maryse.durette@canada.ca>](mailto:Durette, Maryse (HC/SC <maryse.durette@canada.ca>));

[Redacted]

Subject: Feb. 28 Info Bulletin

Hi all,

Attached is our final draft of the Feb. 28 Info Bulletin.
If you have anything to add that's already been translated, please let me know before 2:30pm.

Thanks,

[Redacted]



[Redacted]

Canadian Red Cross | Croix-Rouge canadienne
400 Cooper Street, Suite 8000
Ottawa | ON | Canada | K2P 2N1

[Redacted]

www.redcross.ca

Le français suit

INFORMATION UPDATE

February 28, 2020

Keep your spirits up, we're about halfway there! Here are a few updates and friendly reminders for your stay in Cornwall.

Important Contact Information

Canadian Red Cross helpline: **1-855-797-8875** (from room phone dial '9' first)

This number is available 24 hours a day, 7 days a week. The helpline can assist with general information or support, referrals to medical and mental health care, help connecting with family, obtaining medication, requests for supplies or other less pressing matters. Please note, calls made between midnight and 8 a.m. may take slightly longer to be answered.

Emergency services: **911** (from room phone dial '9' first)

Non-urgent feedback: travellersfeedback@redcross.ca

Please include your name and room number in the email.

We have set up a no-reply email for non-urgent feedback related to your stay. This email will be monitored, and we will compile the feedback and consider it when making decisions going forward. Any specific requests for essential items should still be directed to 1-855-797-8875.

PRIVATE FACEBOOK GROUP

Have you joined our Cornwall Facebook group? It's a private group for members only. Canadian Red Cross will share information and answer your questions. You can also post your experiences and ideas with us and each other. Canadian Red Cross workers are online from 9 a.m. until 9 p.m. You can find it at <http://bit.ly/RedCrossChatCornwall>.

Please ensure to include your room number and the name you used to register with the Red Cross, so that our team can confirm your identity

New Updates

Health Status of guests

As of 2 PM today, there are no confirmed cases of COVID-19 among those who are currently staying on the quarantine site at the NAV CENTRE in Cornwall. We will keep providing regular updates in this regard.

Planning for Departure

You can expect to hear from the Red Cross today through Monday March 2 to gather information for your departure. Please be ready to inform the Red Cross of the decisions you have made around your final destination, your departure time and travel option, as well as any mobility concerns or special considerations.

This is what to expect for the departure process:

1. There is a quarantine departure process that we are required to follow:
 - a. A nurse will knock on your door and do a final health check
 - b. You will then be brought to the quarantine officer for sign off
 - c. Once you have been cleared you will be brought out of quarantine for departure

2. As previously communicated, these are the two departure options:
 - a. 2 a.m. departure: if you would like to depart at 2 a.m. and are able to arrange local pick-up at the NAV CENTRE we can have the nurses start the departure process at 2a.m.
 - b. 7 a.m. departure: The departure process will begin at 7 a.m. where you can again, arrange local pick up at the NAV CENTRE, or we will have shuttles going to airports in Ottawa, Montreal and Toronto.

Deployment of the Public Health Agency of Canada's NML mobile Lab at NAV CENTRE in Cornwall

As you are likely aware, the National Microbiology Laboratory's mobile truck has been fully operational for a few days at the NAV CENTRE. The team is now able to provide COVID-19 diagnostics on site. This does not change the process for testing: only guests who show symptoms will be brought to the on-site EMAT clinic for assessment. Having the mobile lab onsite allows for test results to be obtained in a more timely manner.

Updates from the Chief Public Health Officer of Canada

Dr. Theresa Tam, the Chief Public Health Officer of Canada, provides regular updates on COVID-19. From updates on cases in Canada to links to the CPHO's official statements, her Twitter account is a great resource for staying up-to-date on COVID-19 in general. Here are the handles to the English and French accounts:

@cpho_canada

@acsp_canada

You can also visit the Government of Canada website to read more about the current situation, which also includes statements from Dr. Tam at the bottom of the "Outbreak Update" section :

<https://www.canada.ca/coronavirus>

Floodlights and fencing

As you may have noticed in recent days there has been additional lighting added around the perimeter of the quarantine zone. The floodlights have been added to allow you to enjoy outside space after dark, while ensuring your safety. The fencing of the quarantine zone is there to provide you outside space to get fresh air, while also ensuring that quarantine protocols are followed.

Feedback on Meals

Thank you for providing your feedback on the food and snacks being provided. Red Cross is collating the feedback and sharing it with the operations and catering team. Where necessary and logistically possible we are making the effort to accommodate these requests, however, one-off requests, unless due to dietary or health restrictions may not be met. Please note that while we are collating the feedback, you may not get a response or follow-up on your item requests.

The food and beverages that have been made available in the 2nd floor reception area will be restocked twice daily. Water, pop, juice and personal care items will be restocked and available between 8 a.m. and 8 p.m.

Library Access

The Cornwall Public Library has generously offered free access to some of their online resources for your enjoyment. Instructions on how to access Hoopla, an online library of movies, television, audiobooks, eBooks, and comics. You can pick up instructions and your unique library card number at the Red Cross desk on the 2nd floor between 8 a.m. and 8 p.m.

BULLETIN D'INFORMATION

Le 28 février 2020

Gardez le sourire, nous sommes déjà à mi-chemin! Voici quelques mises à jour et rappels qui vous seront utiles pendant votre séjour à Cornwall.

Coordonnées importantes

Ligne d'aide de la Croix-Rouge canadienne : **1 855 797-8875** (si vous utilisez le téléphone fixe de votre chambre, composez d'abord le **9**, puis le numéro)

Cette ligne est ouverte 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et vous permet d'obtenir des renseignements ou un soutien d'ordre général, d'être orienté vers des soins médicaux et de santé mentale, de communiquer avec vos proches ou de demander des médicaments ou des fournitures. Cependant, si vous appelez entre minuit et 8 h, il se peut qu'on mette un peu plus de temps à répondre.

Services d'urgence : **911** (si vous utilisez le téléphone fixe de votre chambre, composez d'abord le **9**, puis le numéro)

Commentaires non urgents : travellersfeedback@redcross.ca

Veuillez préciser votre nom et votre numéro de chambre dans le message.

Nous avons créé cette boîte de réception pour recueillir tout commentaire non urgent à propos de votre séjour. Veuillez noter que nous ne répondons pas aux messages envoyés à cette adresse. Toutefois, nous surveillons attentivement les courriels entrants afin de compiler la rétroaction et d'en tenir compte dans nos prises de décision. Pour demander des articles essentiels, veuillez plutôt appeler le 1 855 797-8875.

GRUPE FACEBOOK PRIVÉ

Êtes-vous membre de notre groupe Facebook? Il s'agit d'un groupe privé réservé aux personnes en quarantaine à Cornwall, où la Croix-Rouge canadienne vous transmettra de l'information et répondra à vos questions. Vous pouvez également utiliser ce groupe pour partager vos idées et discuter de vos expériences avec nous et les autres membres. Le personnel de la Croix-Rouge sera en ligne de 9 h à 21 h. Vous trouverez le groupe à l'adresse suivante : <http://bit.ly/RedCrossChatCornwall>.

Veuillez nous écrire votre nom (que vous avez utilisé pour vous inscrire auprès de la Croix-Rouge) et le numéro de votre chambre pour que nous puissions confirmer votre identité.

Nouvelles

État de santé des résidents

En date d'aujourd'hui à 14 h, il n'y a pas de cas confirmé de COVID-19 parmi ceux qui séjournent actuellement sur le site de quarantaine du centre NAV de Cornwall. Vous continuerez de recevoir des mises à jour régulièrement à ce sujet.

Planification du départ

Vous pouvez vous attendre à être contactés par la Croix-Rouge canadienne entre aujourd'hui et le lundi 2 mars, afin de recueillir des informations en vue de votre départ. Soyez prêt à les informer des décisions que vous avez prises concernant votre destination finale, votre heure de départ et votre choix de transport, ainsi que de toute préoccupation ou considération particulière en matière de mobilité.

Voici ce à quoi vous devez vous attendre pour le processus de départ :

1. Il existe une procédure de départ de quarantaine que nous sommes tenus de suivre :
 - a. Une infirmière frappera à votre porte et fera un dernier contrôle de santé
 - b. Vous serez ensuite amené à l'agent de quarantaine pour une signature
 - c. Une fois que votre départ aura été autorisé, vous serez escorté hors de la zone de quarantaine pour le départ

2. Tel qu'indiqué précédemment, voici les deux options de départ qui s'offrent à vous :
 - a. Départ à 2 heures du matin : si vous souhaitez quitter à 2 heures du matin et que vous préférez organiser un transport local à partir du Centre NAV, nous pouvons demander aux infirmières de débiter le processus de départ à 2 heures du matin.
 - b. Départ à 7 heures du matin : Le processus de départ commencera à 7 heures du matin et vous pourrez, à nouveau, organiser un transport local à partir du CENTRE NAV, ou bien monter à bord de l'une des navettes en direction des aéroports d'Ottawa, de Montréal et de Toronto.

Déploiement du laboratoire mobile du LNM de l'Agence de la santé publique du Canada au centre NAV de Cornwall

Comme vous le savez sans doute, le camion mobile du Laboratoire national de microbiologie (LNM) est entièrement fonctionnel depuis quelques jours au centre NAV. L'équipe est maintenant en mesure de fournir des diagnostics du COVID-19 sur place. Cela ne change rien au processus entourant les tests : seuls les résidents qui présentent des symptômes seront amenés à la clinique de l'Équipe des services médicaux d'urgence (ESMU) qui est sur place pour y être évalués. Le fait d'avoir le laboratoire mobile sur place permet d'obtenir les résultats des tests plus rapidement.

Mises à jour de l'administratrice en chef de la santé publique du Canada

La Dr Theresa Tam, administratrice en chef de la santé publique du Canada (ACSPC), fait régulièrement le point sur le COVID-19. Qu'il soit question de mises à jour sur les cas au Canada ou de liens vers les déclarations officielles de l'ACSPC, son compte Twitter est une excellente ressource pour rester à jour dans le dossier du COVID-19 en général. Voici les coordonnées des comptes en anglais et en français :

@acsp_canada

@cpho_canada

Vous pouvez également visiter le site Web du gouvernement du Canada pour en savoir plus sur la situation actuelle. Le site Web comprend également les déclarations officielles de la Dr Tam au bas de la section "Mise à jour sur l'éclosion" :

<https://www.canada.ca/le-coronavirus>

Éclairage et clôtures

Comme vous l'avez peut-être remarqué dans les derniers jours, nous avons ajouté des lumières près du périmètre de la zone de quarantaine. Grâce à cet éclairage, vous pourrez prendre l'air en toute sécurité une fois le soleil couché. Quant aux clôtures, elles permettent de délimiter la zone de quarantaine pour vous donner accès à un espace extérieur conforme aux protocoles de quarantaine.

Commentaires sur la nourriture

Merci de nous faire part de votre opinion sur la nourriture offerte pendant votre séjour. La Croix-Rouge compile vos commentaires pour les présenter aux équipes responsables des opérations et de la restauration. Lorsqu'il s'avère nécessaire et possible de le faire au plan logistique, nous mettons tout en œuvre pour répondre à vos demandes. Toutefois, il est possible que nous ne puissions satisfaire les demandes particulières qui ne découlent pas de restrictions alimentaires ou médicales. Veuillez noter que pendant la période où nous compilons vos commentaires, nous pourrions ne pas répondre à votre demande.

Deux fois par jour, nous réapprovisionnons les stocks de nourriture et de boissons à votre disposition à la réception du 2^e étage. De l'eau, des boissons gazeuses, du jus et des articles de soins personnels sont toujours offerts entre 8 h et 20 h.

Bibliothèque

La bibliothèque municipale de Cornwall a généreusement accepté de vous donner accès gratuitement à certaines ressources en ligne. Passez au bureau de la Croix-Rouge au 2^e étage entre 8 h et 20 h pour obtenir un numéro d'utilisateur unique et des instructions d'accès à Hoopla, une plateforme en ligne qui contient des films, des séries télévisées, des bandes dessinées ainsi que des livres audio et numériques.

From: Favretto, Melody (HC/SC)
Sent: 2020-02-27 5:11 PM
To: HPOC Communications / COPS (PHAC/ASPC); Hollington, Jennifer (HC/SC); MacKenzie, Sara (HC/SC); Kenney, Katie (HC/SC); Magee, Heather (HC/SC)
Cc: Bousquet, Jean-Philippe (HC/SC); Leung, Blossom (HC/SC); Lumbu, Maganga (HC/SC)
Subject: FYI: Information Update to guests at NAV
Attachments: Feb 27_Guest Update_FINAL.pdf

Good afternoon,

FYI, attached is today's information update that was delivered to people in quarantine at the NAV Centre at 5:00 PM today (along with their meal service).

Thank you,

Melody

Melody Favretto
 Communications Executive | Gestionnaire en communications
 343-542-4406

From: [REDACTED]
Sent: 2020-02-27 3:12 PM
To: Mcdougald, Catherine (HC/SC) <catherine.mcdougald@canada.ca>; [REDACTED]
 [REDACTED]
 'Christine.Hurov2@forces.gc.ca' <Christine.Hurov2@forces.gc.ca>; Boldt, Perry (HC/SC) <perry.boldt@canada.ca>; Durette, Maryse (HC/SC) <maryse.durette@canada.ca>; [REDACTED]
 [REDACTED] 'David.Shaw2@forces.gc.ca' <David.Shaw2@forces.gc.ca>; [REDACTED]
 [REDACTED] Favretto, Melody (HC/SC) <melody.favretto@canada.ca>; PHAC NAVCAN ICP / NAVCAN ICP ASPC (PHAC/ASPC) <phac.navcan.icp.aspc@canada.ca>; Lumbu, Maganga (HC/SC) <maganga.lumbu@canada.ca>; PHAC NAVCAN ICP / NAVCAN ICP ASPC (PHAC/ASPC) <phac.navcan.icp.aspc@canada.ca>; Lumbu, Maganga (HC/SC) <maganga.lumbu@canada.ca>; Kehoe, Molly (HC/SC) <molly.kehoe@canada.ca>
Subject: Feb 27: Information Update

Hi everyone,

Please find attached the daily information update. As always, you can find them in the Google Drive here: [REDACTED]

Please feel free to cascade to your teams as appropriate.

Best,

[Redacted]

[Redacted]



Canadian Red Cross | Croix-Rouge canadienne
400 Cooper Street, Suite 8000 | 400 Rue Cooper, Suite 8000
Ottawa | Ontario | Canada | K2P 2H8

[Redacted]

www.redcross.ca | www.croixrouge.ca

From: [Redacted]

Sent: Wednesday, February 26, 2020 3:52 PM

To: [Redacted]; 'Christine.Hurov2@forces.gc.ca' <Christine.Hurov2@forces.gc.ca>; 'Boldt, Perry (HC/SC)' <perry.boldt@canada.ca>; 'Durette, Maryse (HC/SC)' <maryse.durette@canada.ca>; [Redacted]

[Redacted]; 'David.Shaw2@forces.gc.ca' <David.Shaw2@forces.gc.ca>; [Redacted]

[Redacted]; Favretto, Melody (HC/SC) <melody.favretto@canada.ca>; 'phac.navcan.icp.aspc@canada.ca' <phac.navcan.icp.aspc@canada.ca>; 'Lumbu, Maganga (HC/SC)' <maganga.lumbu@canada.ca>; 'Lumbu, Maganga (HC/SC)' <maganga.lumbu@canada.ca>; Kehoe, Molly (HC/SC) <molly.kehoe@canada.ca>

Subject: Feb 26: Information Update

Good afternoon,

Please find attached the final information update that will be doing out with dinner service tonight. Many thanks for the input from your teams.

Please feel free to share with your operations as well for awareness.

Best,

[Redacted]

[Redacted]



Canadian Red Cross | Croix-Rouge canadienne
400 Cooper Street, Suite 8000 | 400 Rue Cooper, Suite 8000
Ottawa | Ontario | Canada | K2P 2H8

[Redacted]

www.redcross.ca | www.croixrouge.ca

Le français suit

INFORMATION UPDATE

February 27, 2020

We hope you're settling into your new accommodations. Here are a few updates and friendly reminders for your stay in Cornwall.

Important Contact Information

Canadian Red Cross helpline: **1-855-797-8875** (from room phone dial '9' first)

This number is available 24 hours a day, 7 days a week. The helpline can assist with general information or support, referrals to medical and mental health care, help connecting with family, obtaining medication, requests for supplies or other less pressing matters. Please note, calls made between midnight and 8 a.m. may take slightly longer to be answered.

Emergency services: **911** (from room phone dial '9' first)

Non-urgent feedback: travellersfeedback@redcross.ca

Please include your name and room number in the email.

We have set up a no-reply email for non-urgent feedback related to your stay. This email will be monitored, and we will compile the feedback and consider it when making decisions going forward. Any specific requests for essential items should still be directed to 1-855-797-8875.

PRIVATE FACEBOOK GROUP

Have you joined our Cornwall Facebook group? It's a private group for members only. Canadian Red Cross will share information and answer your questions. You can also post your experiences and ideas with us and each other. Canadian Red Cross workers are online from 9 a.m. until 9 p.m. You can find it at <http://bit.ly/RedCrossChatCornwall>.

New Updates

Health Status of guests

As of 2 PM today, there are no confirmed cases of COVID-19 among those who are currently staying on the quarantine site at the NAV CENTRE in Cornwall. We will keep providing regular updates in this regard.

Planning for Departure

The anticipated quarantine release can begin March 6th at 2:00 a.m. To facilitate departures of travellers, releases will be coordinated at 2:00 a.m. and 7:00 a.m. Between **Friday, February 28 and Monday, March 2** you can expect a call from the Red Cross to gather information to support us in planning departure logistics.

They will be providing you with additional information about the quarantine departure process. You will have two options for departure time:

1. If you would like to arrange a local pick-up at the NAV CENTRE you can go through the quarantine departure process at 2 a.m.
2. Alternatively, you can go through the departure process at 7 a.m. where you can again arrange local pick-up, or take a shuttle to airports in Ottawa, Montreal or Toronto.

We understand that the Diamond Princess Cruise Ship has been reaching out to some of you to book travel post-quarantine. Currently, we are working with the cruise ship to coordinate the timing of release. We will let you know as soon as possible when you can start making arrangements with Diamond Princess Cruise Ship. Thank you for your continued cooperation.

Reusable Dishware

While we appreciate and understand the desire to use reusable dishware, Ontario Food Safety Guidelines have strict protocols on sanitization for dishware. Due to the protocols in place for quarantine, there is no viable process to sanitize these items properly. We appreciate your understanding in this matter.

You asked, we listened!

Thank you for reaching out and providing your feedback on the food and snacks that are being provided. We have heard you and can assure you that we are working hard with partners to resolve some of the issues you have raised and include items you have requested. We appreciate your patience while we work through this.

BULLETIN D'INFORMATION

Le 27 février 2020

Nous espérons que vous êtes bien installés dans votre chambre. Voici quelques mises à jour et rappels qui vous seront utiles pendant votre séjour à Cornwall.

Coordonnées importantes

Ligne d'aide de la Croix-Rouge canadienne : **1 855 797-8875** (si vous utilisez le téléphone fixe de votre chambre, composez d'abord le **9**, puis le numéro)

Cette ligne est ouverte 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et vous permet d'obtenir des renseignements ou un soutien d'ordre général, d'être orienté vers des soins médicaux et de santé mentale, de communiquer avec vos proches ou de demander des médicaments ou des fournitures. Cependant, si vous appelez entre minuit et 8 h, il se peut qu'on mette un peu plus de temps à répondre.

Services d'urgence : **911** (si vous utilisez le téléphone fixe de votre chambre, composez d'abord le **9**, puis le numéro)

Commentaires non urgents : travellersfeedback@redcross.ca

Veuillez préciser votre nom et votre numéro de chambre dans le message.

Nous avons créé cette boîte de réception pour recueillir tout commentaire non urgent à propos de votre séjour. Veuillez noter que nous ne répondons pas aux messages envoyés à cette adresse. Toutefois, nous surveillons attentivement les courriels entrants afin de compiler la rétroaction et d'en tenir compte dans nos prises de décision. Pour demander des articles essentiels, veuillez plutôt appeler le **1 855 797-8875**.

GROUPE FACEBOOK PRIVÉ

Êtes-vous membre de notre groupe Facebook? Il s'agit d'un groupe privé réservé aux personnes en quarantaine à Cornwall, où la Croix-Rouge canadienne vous transmettra de l'information et répondra à vos questions. Vous pouvez également utiliser ce groupe pour partager vos idées et discuter de vos expériences avec nous et les autres membres. Le personnel de la Croix-Rouge sera en ligne de 9 h à 21 h. [Vous trouverez le groupe à l'adresse suivante : http://bit.ly/RedCrossChatCornwall.](http://bit.ly/RedCrossChatCornwall)

Nouvelles

État de santé des résidents

En date d'aujourd'hui à 14 h, il n'y a pas de cas confirmé de COVID-19 parmi ceux qui séjournent actuellement sur le site de quarantaine du centre NAV de Cornwall. Vous continuerez de recevoir des mises à jour régulièrement à ce sujet.

Planification des départs

L'anticipé période de quarantaine prendra fin le 6 mars, à compter de 2 h du matin, heure à laquelle les départs pourront commencer. Afin de faciliter le processus, les départs auront lieu entre 2 h et 7 h. Du **vendredi 28 février au lundi 2 mars**, attendez-vous à recevoir un appel de la Croix-Rouge visant à recueillir de l'information pour planifier les départs.

Les représentants de la Croix-Rouge vous expliqueront les détails du processus de fin de quarantaine. Vous pourrez choisir entre deux heures de départ :

1. Si vous aimeriez réserver un transport local pour partir du centre NAV, vous pouvez commencer le processus de départ à 2 h du matin.
2. Sinon, vous pouvez le commencer à 7 h du matin, puis réserver un transport sur place ou prendre une navette jusqu'aux aéroports d'Ottawa, de Montréal ou de Toronto.

Nous savons que la compagnie de croisière du navire Diamond Princess a communiqué avec certains d'entre vous pour planifier vos déplacements après la quarantaine. En ce moment, nous collaborons avec l'entreprise de croisière pour coordonner l'horaire de fin de quarantaine. Nous vous aviserons dès que vous pourrez effectuer des réservations auprès de Diamond Princess. Merci de votre coopération continue.

Vaisselle réutilisable

Bien que nous comprenions votre souhait d'avoir accès à de la vaisselle réutilisable, les directives de salubrité alimentaire de l'Ontario sont très strictes en ce qui concerne le nettoyage et la désinfection de la vaisselle, et les protocoles en place pendant la quarantaine nous empêchent de respecter ces directives. Nous vous remercions de votre compréhension à ce sujet.

Nous sommes à votre écoute

Merci de nous avoir fait part de vos commentaires sur les repas et les collations. Nous pouvons vous assurer que nos partenaires et nous travaillons très fort pour régler les problèmes que vous avez soulevés et nous procurer certains des articles que vous avez demandés. Votre patience est grandement appréciée pendant que nous corrigeons la situation.



Sudoku

2				8				
8				1		9		5
		1				3		4
	5		9					
				4	2		6	1
		7			3			
5	1			9				
			2		4			
3		6					4	

From: Ministerial Services / Services Ministériels (HC/SC)
Sent: 2020-03-29 10:23 AM
To: Vignola, Lucie (HC/SC); Evans, Cindy (PHAC/ASPC); HPOC EM / GU COPS (PHAC/ASPC)
Cc: HC.F Comms_Coordination F.SC; Russo, Laura (HC/SC); McGihon, Julie (HC/SC); MacKenzie, Sara (HC/SC); HC.F SCD DGO / BDG DCS F.SC; Earley, Jaimie (HC/SC); Butara, Frank (HC/SC); Payette, Louise (HC/SC); HC.F CPAB ADMO Advisors F.SC; HPOC Communications / COPS (PHAC/ASPC); Filippis2, Lisa (HC/SC); HC.F Strategic Communications COVID / Communications Stratégiques COVID F.SC; Thornton, Sally (PHAC/ASPC); Chan, Matthew (PHAC/ASPC); Gomes, Lisa (PHAC/ASPC); Raymond, Barbara (PHAC/ASPC); Burke, Elizabeth-Ashley (PHAC/ASPC); Hartigan, Maureen (PHAC/ASPC); Manji, Natasha (HC/SC); Allison, Catherine (HC/SC)
Subject: FYI: QA | Travellers at the border put into quarantine

Good morning,

Please see the below QA for your information. The QA has been requested by Frank for Dr. Tam's media availability. They have been approved by OBTH-director and Chief Ops.

Thank you!
Alicia

Q: How often are non-essential and essential travellers at the border stopped and put into a federal quarantine site?

Upon entering Canada, all travellers including essential workers are asked questions about their health and symptoms. Symptomatic travellers are directed to a quarantine facility until tested for COVID-19, and subsequently released if negative, or remain in quarantine if positive. Essential workers that test negative are provided with documentation confirming their results.

As of 23:00 on March 27, there are a total of 5 individuals in federal quarantine facilities. They are not all essential workers.

At the present time, the Canada Border Services Agency (CBSA) and Public Health Agency of Canada (PHAC) are not collecting data on essential/non-essential workers that are symptomatic. Therefore, the requested data is not available.

Approvals:

Natasha Manji, for Laura Russo, Director, PHSCD (March 29)

Sara Mackenzie, DG, SCD (March 29)

Jennifer Hollington, ADM, CPAB (FYI)

EM (FYI)

CPHO/President (pending)

Alicia Norng

Communications Officer | Agente de communications

Ministerial Services | Services ministériels

Communications and Public Affairs Branch | Direction générale des affaires publiques et des communications

alicia.norng@canada.ca | 613-297-6991

Serving the Public Health Agency of Canada and Health Canada | Au service de l'Agence de la santé publique du Canada et de Santé Canada