

Réponse de la Ville à la COVID-19
Messages clés
Dernière mise à jour : 2020-03-26 16:58

Nouveaux messages clés

Les parcs de la Ville et leurs installations sont désormais fermés; par contre, il est permis de les traverser

- En raison de la pandémie de la COVID-19, tous les parcs de la ville et leurs installations sont désormais fermés jusqu'à nouvel ordre, par contre il est permis de les traverser, tout en respectant la distanciation physique (sociale).

Terrains de sport et de balle

- Parmi les installations et les espaces fermés, on compte :
 - les terrains de sport publics – y compris ceux situés dans des installations récréatives
 - les terrains de balle
 - les terrains de basketball et de tennis
- Ce genre d'espaces et d'installations encouragent les rassemblements et leur utilisation en groupe, ce qui contrevient aux mesures de distanciation physique (sociale) prises afin de freiner la propagation du coronavirus (COVID-19) à Ottawa.

Structures de jeux et équipement de parc

- La fermeture s'applique à toutes les structures et à tout l'équipement de parc, notamment :
 - les structures de jeu
 - les balançoires
 - les glissades
 - les grimpeurs
 - les stations de conditionnement physique pour adultes
 - les bancs et les tables à pique-nique
 - les planchodromes
 - les aires pour chiens sans laisse
- L'équipement de parc et les structures de jeu favorisent une utilisation par plusieurs personnes. Mais, plus important encore, leurs surfaces ne sont pas nettoyées et pourraient propager la COVID-19.

Passages autorisés – maintenir la distanciation physique (sociale)

- Bien que les parcs soient fermés, il est permis de les traverser. Les pratiques sûres permises dans les parcs sont la course à pied, la marche, le jogging tout en maintenant une distance de 2 mètres avec les autres, l'équivalent de la longueur d'un bâton de hockey. Vous pouvez également promener votre chien dans les parcs, là où il est permis de le faire, tout en respectant les exigences en matière d'utilisation de la laisse des lieux.

Lancement de la campagne publicitaire et de la page Web Acheter local

- Le jeudi 26 mars, la Ville d'Ottawa en partenariat avec le Groupe de travail des partenaires économiques, a lancé la première phase d'une campagne publicitaire en ligne visant à aider les entreprises locales en ces temps difficiles.
- La campagne encourage les résidents à soutenir leurs petites entreprises favorites en prenant immédiatement des mesures concrètes :
 - acheter en ligne auprès d'entreprises locales;
 - acheter des cartes-cadeaux auprès d'entreprises locales qui pourront être utilisées plus tard;
 - faire livrer par des restaurants locaux ou aller à leur comptoir pour emporter;
 - envoyer aux entreprises locales des messages de soutien sur les médias sociaux.
- Ces mesures aideront les magasins, les restaurants et les services locaux en leur procurant des revenus critiques pendant cette période difficile.
- La campagne comprend des publicités ciblées qui joindront les résidents sur plusieurs plateformes en ligne au cours des prochaines semaines et les dirigeront vers ottawa.ca/acheterlocal. Les résidents y trouveront des liens vers des sites qui répertorient les entreprises qui servent leurs clients virtuellement ou qui fournissent des plats et des repas pour emporter.
- La Ville a également lancé une [page Web](#) sur ottawa.ca pour donner aux entreprises l'accès à des renseignements essentiels et de programmes de soutien. La page comprend des liens vers les programmes d'aide provinciaux et fédéraux, ainsi que des détails sur les mesures offertes par la Ville pour aider les entreprises au cours des prochaines semaines et des prochains mois. Ces renseignements comprennent le report de l'impôt foncier et les autres mesures d'allègement que le Conseil a approuvé à sa réunion du 25 mars.

Groupe de travail sur les besoins humains

- Dans le cadre de son Plan de mesures d'urgence et de sa riposte à la COVID-19, la Ville a mis sur pied le Groupe de travail sur les besoins humains pour répondre comme il se doit aux nouveaux besoins des résidents
- Ressources:
 - **Sécurité alimentaire**
 - **Banque d'alimentation d'Ottawa** : 613-745-7001 et ottawafoodbank.ca/fr.
 - **The Good Companions** (La Popote roulante) : 613-236-0428 et thegoodcompanions.ca.
 - Transport d'urgence aux rendez-vous également offert.
 - **Aînés isolés ou vulnérables et personnes en situation d'itinérance**
 - [Programme Seniors' Centre Without Walls](http://www.withoutwalls.ca) : 613-236-0428.
 - [Une voix amicale](http://www.ruralsouth.ca), des Rural Ottawa South Support Services, une ligne téléphonique permettant d'aiguiller les aînés en milieu rural vers les services et programmes de leur région : 613-692-9992.
 - Ligne de crise en santé mentale : 613-722-6914 à Ottawa, ou 1-866-996-0991 à l'extérieur d'Ottawa (numéro sans frais).
 - Programme d'exercices En force, en équilibre! de tv Rogers.
 - [Logement communautaire d'Ottawa](http://www.logementottawa.ca), vérifications du bien-être : 613-731-1182
 - [Ottawa Inner City Health](http://www.ottawainnercityhealth.ca), aide aux personnes itinérantes : [ajouter le numéro]
 - **Aide financière d'urgence**
 - **Composer le 3-1-1 et faire le 4 pour accéder aux services sociaux** (besoins médicaux, difficulté à payer les factures de services publics, arriérés de loyer, etc.).
 - **Services sociaux locaux**
 - **Composer le 2-1-1** pour accéder au service d'assistance téléphonique permettant d'être orienté vers les services communautaires, sociaux, gouvernementaux et médicaux du secteur.
 - **Coordination des bénévoles**

- Bénévoles Ottawa a créé une banque de bénévoles présélectionnés et continue d'accepter les candidatures : https://www.volunteerottawa.ca/index_FR.html
- La Ville d'Ottawa et le Groupe de travail sur les besoins humains collaborent avec Centraide pour mettre au point une stratégie commune de gestion des bénévoles.
- **Coordonnées du Groupe de travail sur les besoins humains**
 - Français : SCS_GTBH@ottawa.ca
 - Anglais : SCS_HNTF@ottawa.ca
 - Téléphone : 613-580-2424, poste 26753
- Pour en savoir plus, consulter la page ottawa.ca/fr/covid19

Messages clés actuels

État d'urgence municipal

- Le 25 mars 2020, le maire Jim Watson a déclaré que la Ville d'Ottawa est en état d'urgence en raison de la propagation de COVID-19 à Ottawa.
- Il donne ainsi suite à la décision du premier ministre de l'Ontario Doug Ford qui, le lundi 23 mars, a décrété l'état d'urgence pour fermer tous les services non essentiels de la province.
- La déclaration de l'état d'urgence permettra à la Ville de déployer plus prestement ses opérations d'urgence et son personnel. Le processus d'approvisionnement sera également plus flexible, ce qui favorisera l'achat de l'équipement dont les travailleurs de première ligne et les premiers intervenants auront besoin, au fur et à mesure de sa disponibilité au cours des prochaines semaines.
- Après la déclaration, la Ville a officiellement demandé à la province de l'Ontario de lui donner une certaine flexibilité pour faciliter le roulement du personnel, redéployer les ressources, appuyer les services essentiels et s'adapter à l'évolution rapide de la situation.

Taxes et factures de services d'eau

Les propriétaires ont plus de temps pour payer

- Le Conseil municipal a approuvé aujourd'hui un [programme d'allégement de l'impôt foncier et un délai de grâce pour le paiement des factures d'eau](#) pour les résidents et les petites entreprises touchées par la COVID-19.
- Les propriétaires bénéficieront d'un délai de grâce pour le paiement de leur facture provisoire d'impôt foncier et n'encourront pas de pénalité

s'ils ne sont pas en mesure de payer avant la date limite du 19 mars. Le délai de grâce prolongera la date limite jusqu'au mercredi 15 avril. La facture provisoire d'impôt foncier représente 50 % de la facture globale d'impôt foncier.

- Le Conseil a également approuvé le Programme de report de l'impôt foncier de 2020 pour difficultés financières afin d'aider les résidents ainsi que les petites entreprises admissibles ayant une valeur foncière évaluée maximale de 7,5 millions de dollars. Ce critère permet d'englober 91 % de toutes les propriétés commerciales d'Ottawa. Le programme prolonge la date limite de la facture provisoire d'impôt foncier (le 19 mars) et de la facture finale d'impôt foncier (le 18 juin) jusqu'au vendredi 30 octobre.
- La Ville offrira un allègement aux résidents qui reçoivent une facture d'eau, en ajoutant un délai de grâce de paiement de 30 jours sans intérêt sur toutes les factures d'eau impayées émises avant le mercredi 1er avril. Pour les factures d'eau émises entre le mercredi 1er avril et le vendredi 30 octobre la Ville accordera une prolongation de 30 jours de la date d'échéance. Ces mesures donneront 47 jours aux résidents pour payer leur facture. La date d'échéance sera également prolongée pour ceux qui ont opté pour un régime de paiements préautorisés et pour qui des factures seront émises entre le 1er avril et le 30 octobre, sans qu'ils aient aucune mesure à prendre.
- De plus, toutes les factures d'entreprises impayées émises par la Ville avant le mercredi 1er avril bénéficieront d'un délai de grâce de 30 jours, sans intérêt. Toutes les factures d'entreprises émises entre le mercredi 1er avril et le jeudi 30 avril auront également droit à une prolongation de 30 jours de la date d'échéance.
- Pour obtenir plus de détails sur les programmes et les critères d'admissibilité, consultez le site ottawa.ca.
- Le 25 mars 2020, le maire Jim Watson a déclaré que la Ville d'Ottawa est en état d'urgence en raison de la propagation de COVID-19 à Ottawa.
- Le 13 mars 2020, la Ville est entrée en opérations activées en réponse à la pandémie mondiale de COVID-19.
- Le 17 mars 2020, la province de l'Ontario a déclaré l'état d'urgence provincial.
- La Ville continue de travailler avec Santé publique Ottawa et les partenaires locaux de la santé pour aider à prévenir la propagation de la COVID-19 à Ottawa.
- Nous surveillons la propagation du virus et fournirons des mises à jour dès qu'elles seront disponibles.

- OttawaPublicHealth.ca/Coronavirus est la meilleure source d'information locale sur la COVID-19.
- ottawa.ca/covid19 est la meilleure source d'information pour la réponse de la Ville à la pandémie de COVID-19.

Installations et services de la ville

Services de la Ville actuellement disponibles

- Si vous ne pouvez pas accéder aux services de la ville en ligne, veuillez appeler le 3-1-1 afin que nous puissions vous aider.

L'impôt foncier :

- Vous pouvez payer en ligne par crédit ou par Visa débit ou par l'intermédiaire de votre institution financière.
- Vous pouvez payer en personne par chèque. Assurez-vous que le montant du chèque correspond au montant exact dû et qu'il comprend le numéro de rôle d'imposition à 19 chiffres figurant sur votre facture d'impôt. Veuillez déposer le chèque dans la boîte de paiement sécurisée à l'extérieur des entrées principales de :
 - Centre de service à la clientèle de Kanata, 580, promenade Terry Fox
 - Centre de service à la clientèle d'Orléans au 255, boulevard Centrum
- Les paiements sont traités uniquement les jours ouvrables.

Factures d'eau :

- Payez [en ligne](#) avec Mon ServiceOttawa ou par l'intermédiaire de votre institution financière.

Infractions provinciales et contraventions de stationnement :

- Appelez le 3-1-1 et suivez les instructions.

Autres services en ligne :

- [Enregistrement des chats et des chiens](#)
- [La sécurité-incendie à l'extérieur](#)
- [Payer une contravention de stationnement](#)
- [Demander une licence d'exploitation de locaux à usage alimentaire](#)
- [Charger ou gérer une carte Presto](#)

Installations et services de la Ville fermée

- Les installations et services suivants de la Ville sont fermés au public sur la base des directives du ministère de la Santé visant à limiter les rassemblements de masse pour aider à prévenir la propagation de la COVID-19 :
 - Tous les services au comptoir
 - Toutes les succursales de la Bibliothèque publique d'Ottawa

- Tous les centres de service à la clientèle de la ville d'Ottawa
- Tous les centres de service à la clientèle d'OC Transpo
- Tous les centres municipaux de garde d'enfants
- Centre Mary Pitt au 100 Constellation Drive
- Place Ben Franklin au 101, promenade Centrepointe
- Installation de traitement des déchets de Trail
- Comptoirs des services du code de la construction
- Inspection des maisons de chambres
- Contrôles des taxis
- Toutes les audiences de l'Animal Control Tribunal et du Property Standards and License Appeals Committee
- Lecture des compteurs de bruit intérieurs entre 7 h et 23 h
- Inspection des sièges de voiture pour enfants
- Séances de formation à la RCP et aux premiers secours
- Programme de soins palliatifs
- Le palais de justice de la loi sur les infractions provinciales.

Toutes les affaires relevant de la loi sur les infractions provinciales prévues du lundi 16 mars 2020 au vendredi 3 avril 2020 seront ajournées et reprogrammées. Vous recevrez un avis de votre nouvelle date d'audience par courrier à l'adresse figurant dans le dossier du tribunal.

- Toutes les installations récréatives et culturelles, y compris les complexes de loisirs, les centres communautaires, les arènes, les piscines, les théâtres et les musées.
 - Les frais de location seront automatiquement remboursés.
 - Tous les abonnements à Active Ottawa fitness seront automatiquement prolongés pour la durée de la fermeture de l'établissement, à compter du 16 mars 2020.
- Les programmes de la ville, y compris les camps de vacances du mois de mars et les cours de fitness.
 - Les frais du programme seront remboursés automatiquement.
- Représentations aux théâtres Shenkman et Meridian.
- Consultations publiques en personne, notamment pour l'examen des limites des quartiers et le plan de sécurité et de bien-être de la communauté.
 - Vous pouvez toujours participer par le biais [sondages en ligne](#).

Services de garde d'enfants

- La déclaration par la province d'une situation d'urgence le mardi 17 mars exigeait que les centres de garde agréés ferment immédiatement leurs portes. Ce décret ne s'applique pas aux fournisseurs de services de garde en milieu familial supervisés par des organismes agréés ou aux fournisseurs de services de garde en milieu familial non agréés.
- Les centres de garde agréés, y compris les centres de garde municipaux, les fournisseurs de services de garde en milieu familial agréés et les centres pour l'enfant et la famille ON y va, sont fermés.
- Le 23 mars 2020, le ministère de l'Éducation, qui est responsable de l'octroi de permis aux fournisseurs de services de garde d'enfants dans la province en partenariat avec les Services à l'enfance, a annoncé qu'il veillera à appuyer la prestation de services de garde autorisés à des endroits précis pour venir en aide au personnel des soins de santé et à d'autres travailleurs de première ligne, sans frais pour les parents.
- Les Services à l'enfance élaborent actuellement un plan local pour appuyer l'ouverture et la surveillance de garderies autorisées d'urgence. Les Services à l'enfance travaillent également avec Santé publique Ottawa pour déterminer les lignes directrices et les recommandations concernant les établissements de garde d'urgence.
- Les prochaines étapes comprendront l'élaboration d'un registre des services de garde d'enfants pour s'assurer que les familles peuvent demander des soins d'urgence, ainsi que l'élaboration de critères d'établissement des priorités. Entre-temps, les familles sont invitées à envoyer par courriel toute question à l'adresse childrensservices@ottawa.ca.

Personnel de la Ville

- Grâce au personnel de la Ville qui travaille en première ligne, notre personnel d'intervention d'urgence et le personnel de la ville continuent à fournir des services et des informations essentiels en cette période sans précédent.
- Merci aux professionnels médicaux d'Ottawa qui travaillent 24 heures sur 24 pour fournir des soins exceptionnels à nos résidents.

Groupe de travail des partenaires économiques

- Nous sommes conscients que les fermetures qui ont lieu affectent profondément notre communauté d'affaires locale.
- Nous traversons une période difficile et nous devons nous unir pour trouver des moyens de soutenir nos petites entreprises, nos restaurants,

nos opérateurs touristiques et nos événements spéciaux, ainsi que les dizaines de milliers de travailleurs qui dépendent de ces emplois pour nourrir leur famille.

- À la suite d'un appel lancé par les responsables de nos zones d'amélioration commerciale locales, la Chambre de commerce d'Ottawa, le Regroupement des gens d'affaires, Tourisme Ottawa et le Réseau des festivals d'Ottawa, nous avons créé un groupe de travail sur les partenaires économiques.
- Le maire Watson coprésidera ce groupe de travail, avec le conseiller Eli El-Chantiry, un ancien propriétaire de petite entreprise et le représentant du maire auprès des zones d'amélioration des entreprises.
- Le groupe de travail conseillera le personnel de la ville dans de nombreux services sur la manière dont nous pouvons aider le monde des affaires à mesure que cette pandémie évolue.
- Nous restons déterminés à travailler avec tous nos partenaires de développement économique pour aider toutes nos petites entreprises à traverser cette période difficile.

Emploi et services sociaux

- L'aide financière d'Ontario au travail pourrait être disponible pour les dépenses de subsistance de base et les dépenses relatives à la santé.
- Les membres du personnel attendent d'autres instructions concernant les changements apportés au Programme de l'assurance-emploi.
- Les résidents qui ont besoin d'une aide financière d'urgence (c.-à-d. des besoins médicaux, des frais de service d'urgence, des arriérés de logement, etc.) peuvent composer le 3-1-1, puis appuyer sur le 4 pour les services sociaux.
- Tous les chèques du programme Ontario au travail et du POSPH sont émis comme d'habitude à la fin du mois, les bénéficiaires d'Ontario au travail peuvent téléphoner ou envoyer un courriel à leurs travailleurs en service social, au besoin.
- Tous les programmes de loyer indexé sur le revenu et de supplément de loyer suspendent toutes les exigences en matière de documentation et les mises à jour annuelles. Ces aides financières seront fournies comme d'habitude.

Groupe de travail sur les besoins aux personnes

- La Ville a mis sur pied un Groupe de travail sur les besoins aux personnes afin de s'assurer que nous sommes en mesure de répondre aux besoins émergents de la collectivité.

- En plus des représentants des services et de Santé publique Ottawa, le groupe de travail comprend des partenaires de tous les secteurs, y compris Centraide de l'Est de l'Ontario, la Coalition des centres de ressources et de santé communautaires d'Ottawa, Logement communautaire d'Ottawa, la Banque d'alimentation d'Ottawa, la Croix-Rouge canadienne, l'Armée du Salut et Ottawa Inner City Health.
- Le groupe de travail planifiera comment fournir des aliments, du logement, des refuges et du soutien psychosocial dans des scénarios futurs; coordonnera l'information, les changements dans les services et les besoins émergents; et abordera les problèmes, les lacunes dans les services et les préoccupations de la collectivité.
- Le groupe de travail reçoit, évalue et trie toutes les demandes de renseignements sur les besoins sociaux et humains, tout en mobilisant et en soutenant les organisations communautaires pour répondre aux besoins urgents de la collectivité.
- Le groupe de travail est axé sur la coordination des services en vue d'une intervention immédiate, à moyen terme et à long terme associée aux cinq besoins émergents suivants :
 - Aide aux aînés isolés
 - Sécurité alimentaire
 - Transport
 - Coordination des bénévoles
 - Logement et besoins des sans-abri
- Toute personne en difficulté peut appeler le 3-1-1 pour savoir quelle aide la Ville peut lui offrir. Nous avons de nombreux soutiens en place pour les résidents dans le besoin et nous élargissons notre capacité pour répondre aux besoins locaux.

Services d'hébergement

- La Ville continue d'offrir du soutien aux résidents qui sont sans-abri ou qui risquent de le devenir au moyen de refuges d'urgence, de services de soutien et de sensibilisation. Le financement des programmes de lutte contre l'itinérance est maintenu. Certains organismes sont fermés, mais le personnel peut être joint par téléphone. Les organismes qui sont ouverts ont un effectif réduit, maintiennent l'éloignement social et suivent des procédures strictes en matière d'hygiène.
- Les ménages et les propriétaires d'immeubles recevront des allocations de logement et des suppléments au loyer une semaine plus tôt afin d'aider avec les liquidités.
- Il n'y aura aucune éviction des logements sociaux durant cette période. Le Centre d'enregistrement pour les logements sociaux continue

de recevoir les appels des résidents. Les gens qui quittent une situation de violence familiale peuvent continuer à demander un logement prioritaire.

- Les fournisseurs de logement joignent les locataires vulnérables par téléphone.
- Les visites au refuge familial de la Ville sont limitées aux services spécialisés.
- Ottawa Inner City Health visite les refuges avec une camionnette d'évaluation mobile et a une infirmière sur appel les soirées et les fins de semaine.
- La Ville explore les options pour les familles qui devront peut-être s'auto-isoler en raison de l'exposition à la COVID-19, de symptômes ou d'un résultat positif d'infection.
- Le centre d'isolement du Centre communautaire Routier a ouvert ses portes le lundi 23 mars 2020 pour offrir de l'espace aux personnes sans-abri seuls qui doivent s'isoler.
- Les Services du logement ont obtenu un emplacement de 29 chambres pour offrir un espace d'isolement aux familles et aux jeunes et prévoient d'ouvrir la semaine du 1er avril.
- Les Services du logement ont également identifié des chambres d'hôtel supplémentaires pour les familles qui se trouvent actuellement dans le système des refuges et des motels afin de promouvoir la distanciation sociale et d'accroître l'accès aux installations de cuisine.
- Les Services de maisons de chambres visitent chaque maison de chambres autorisée pour fournir des ressources de Santé publique Ottawa sur la COVID-19. Ils travaillent également avec le Parkdale Food Market pour livrer des repas congelés et du pain aux locataires des maisons de chambres.

Comment les résidents peuvent aider

- Si vous cherchez à soutenir votre communauté pendant cette période critique, vous pouvez aider en vous renseignant auprès de votre famille, de vos amis et de vos voisins qui peuvent être vulnérables, dépassés, seuls ou avoir besoin d'aide.
- Dans la mesure du possible, envisagez de téléphoner ou de chatter en vidéo. Ne vous rendez pas en personne si vous avez de la fièvre, une nouvelle toux ou une aggravation de la toux, ou des difficultés respiratoires, ou si vous avez été en contact étroit avec un cas confirmé ou probable de COVID-19.
- Aidez à prévenir la diffusion d'informations erronées nuisibles en ne partageant que des contenus provenant de sources fiables telles

que [Santé publique Ottawa](#), le [ministère de la Santé d'Ontario](#) et l'[Agence de la santé publique du Canada](#).

- La ville ne cherche pas de volontaires pour aider à résoudre la situation COVID-19 pour le moment.

Soins de longue durée

- Les services sont toujours assurés aux quatre foyers de soins de longue durée de la Ville. Le personnel respecte les pratiques exemplaires pour assurer la sécurité de tout le monde, y compris le contrôle de tous les visiteurs.
- Les visiteurs sont limités aux familles qui visitent les résidents aux termes de leur vie ou aux soins palliatifs.
- Les personnes âgées sont vulnérables aux complications graves et mortelles de la COVID-19.
- Un vaste processus de dépistage a été mis en place dans nos établissements de soins de longue durée.
- Tout visiteur ou membre du personnel qui peut se sentir malade, qui a été en contact avec une personne qui ne se sent pas bien ou qui a récemment voyagé à l'étranger, ne doit pas se rendre sur place pour protéger ses proches et ses compagnons de séjour.
- Les programmes de jour pour adultes et les visites guidées des foyers ont été annulés.

Restrictions de stationnement

- Les heures supplémentaires de stationnement, signées ou non, ne seront plus appliquées dans les rues résidentielles jusqu'à nouvel ordre. Cette mesure vise à encourager et à soutenir les résidents à rester chez eux afin de prévenir la propagation de la COVID-19.
- Toutes les autres restrictions en matière de stationnement, notamment l'interdiction de s'arrêter, de stationner, d'emprunter les voies d'incendie, de stationner dans des endroits accessibles, de respecter une distance minimale par rapport aux bouches d'incendie et de ne pas stationner sur les trottoirs pour maintenir l'accès et la circulation en cas d'urgence, restent en vigueur.
- Les plaintes pour stationnement non autorisé sur une propriété privée nécessitent désormais de nouvelles procédures électroniques pour la preuve de l'autorité.

Le transport public

- Le site Web octranspo.com est la meilleure source d'information pour les renseignements les plus récents sur le service de transport public.

- OC Transpo s'engage à assurer la sécurité de ses clients et de son personnel.
- N'utilisez pas les transports publics si vous avez de la fièvre, une nouvelle toux ou des difficultés respiratoires, ou si vous avez été en contact étroit avec un cas confirmé ou probable de COVID-19.
- OC Transpo a pris des mesures, telles que l'embarquement et la sortie par la porte arrière, pour aider à protéger les résidents et le personnel.
- Pour se protéger et protéger les autres lors de l'utilisation des transports publics :
 - Couvrez votre toux et vos éternuements avec un mouchoir en papier ou votre manche, et non votre main.
 - Évitez de vous toucher les yeux, le nez et la bouche.
 - Dans la mesure du possible, envisager une mise à distance sociale (idéalement deux mètres).
 - Lavez-vous soigneusement les mains à l'eau et au savon ou utilisez un désinfectant pour les mains avant de vous toucher les yeux, le nez ou la bouche, et dès que possible lorsque vous arrivez à destination.
- Les portes des trains de la Ligne de la Confédération qui sont les plus près de la cabine du conducteur sont temporairement fermées.
 - OC Transpo a installé du ruban pour bloquer les portes et séparer la zone près de la cabine du conducteur du reste du train.
 - Vous pouvez toujours utiliser les sièges à partager dans toutes les parties du train.
 - Si vous avez une bicyclette, vous devriez utiliser la deuxième porte la plus près de l'avant du train. Il y a des étiquettes de bicyclette sur la porte appropriée.
- Les membres du personnel étudient les options de barrière pour les trains de la Ligne Trillium.

Niveaux de service pour le transport en commun

- À ce jour, OC Transpo a maintenu des niveaux normaux de service pour l'O-Train, les autobus et Para Transpo. Nous avons suivi de près les niveaux d'achalandage et avons remarqué une baisse de 70 % à 90 % du volume de clients.
- Le maintien des services dans tous les quartiers et des services essentiels, comme les épiceries, les pharmacies et les hôpitaux, à des niveaux qui permettront encore aux clients de s'installer en toute sécurité dans les trains et les autobus et de respecter l'éloignement physique demeure une priorité.

- Compte tenu de la réduction de l'achalandage et des répercussions potentielles de la COVID-19 sur la main-d'œuvre, il faut adapter notre réseau de transport multimodal pour maintenir le service et continuer à l'assurer, tout en garantissant des niveaux de service qui permettent de respecter l'éloignement physique.
- En consultation avec nos partenaires syndicaux, nous sommes en mesure d'apporter des changements au service d'O-Train, d'autobus et de Para Transpo, tout en veillant à nous aligner sur les objectifs mentionnés ci-dessus.
- À partir de cette semaine, OC Transpo ajustera les niveaux de service des circuits dans l'ensemble du réseau. Veuillez visiter octranspo.com pour tous les détails.
- OC Transpo modifie les niveaux de service en réponse à la réduction de l'achalandage.
- Le service sera assuré dans tous les quartiers, et les services essentiels seront maintenus.
- Les niveaux de service permettront toujours aux clients de maintenir une distanciation physique (sociale) dans les trains et les autobus.
- Les niveaux pourront être modifiés davantage à mesure que la situation de la COVID-19 continue d'évoluer.
- Les clients peuvent modifier leurs paramètres de renouvellement automatique sur cartePresto.ca. Metrolinx a prolongé la date limite pour annuler le renouvellement automatique des laissez-passer mensuels d'avril au vendredi 27 mars à 23 h 59.

Autobus conventionnels

- À compter du lundi 30 mars :
 - Le service demeurera offert dans tous les quartiers.
 - Le service en semaine passera aux niveaux de service du samedi pour de nombreux circuits.
 - De nombreux circuits de jours de semaine continueront de fonctionner à des niveaux de service modifiés.
 - Les services Bus-o-emplettes offerts aux collectivités rurales seront maintenus comme d'habitude.
 - Le premier trajet du matin sera plus tardif que d'habitude pour plusieurs circuits.
 - Le service du samedi et du dimanche fonctionnera comme d'habitude.
 - Les horaires intégraux et les détails des changements apportés seront disponibles sur octranspo.com.

Ligne 1 de l'O-Train, Ligne de la Confédération

- À compter du vendredi 27 mars :

- Les heures de début et de fin de service resteront les mêmes, à une exception près.
- Le vendredi, le service sera assuré jusqu'à 1 h le samedi matin, et un service d'autobus de nuit sera ensuite disponible.
- Les trains arriveront toutes les 6 à 8 minutes aux heures de pointe et toutes les 10 à 16 minutes aux autres heures.

Ligne 2 de l'O-Train – Ligne Trillium

- À compter du mercredi 25 mars :
 - Les heures de début et de fin de service resteront les mêmes.
 - Les trains arriveront toutes les 15 minutes en tout temps.
 - Des bandes seront installées pour isoler la zone de la cabine du conducteur du reste du train.

Para Transpo

- À compter du mardi 24 mars :
 - Toutes les demandes de déplacement faites une journée à l'avance sont prises en charge.
 - Il n'y aura qu'un seul client à bord pour la plupart des trajets afin de permettre la distanciation sociale.
 - Les niveaux de service sont gérés en fonction de la demande.

Remboursement pour les annulations

Installations récréatives et culturelles

- Toutes les installations récréatives et culturelles de la Ville d'Ottawa, y compris les complexes récréatifs, les centres communautaires, les arénas, les piscines, les théâtres, les bibliothèques et les musées, sont fermées. Les programmes de la Ville, notamment les camps du congé de mars et les classes de conditionnement physique, sont annulés.
- Les renseignements concernant les crédits et les remboursements pour les programmes annulés sont publiés sur ottawa.ca.

Services de garde d'enfants

- Puisque les services de garde d'enfants ne sont pas offerts en ce moment, l'Unité des services financiers de la Ville d'Ottawa accordera un crédit aux familles qui reçoivent une subvention ainsi qu'aux familles inscrites dans une garderie municipale payant le plein tarif. Les familles qui ont un solde créditeur seront remboursées. Le mode de paiement utilisé sera le même que lors du paiement initial.
- Tous les remboursements se feront de façon prioritaire et le plus rapidement possible. De plus, les paiements par prélèvement automatique sur une carte de crédit ou dans un compte bancaire, prévus le 1^{er} avril

2020, ont été temporairement suspendus. Cette décision visant à appuyer les familles sera réexaminée au fur et à mesure que la situation évoluera.

Tarifs des services de transport en commun

- OC Transpo continue d'assurer le service à l'échelle de la ville.
- Le transport en commun est un service indispensable aux résidents. OC Transpo continue donc d'assurer ce service à l'échelle de la ville, et ce, par tous les modes de transport : autobus, train, Para Transpo.
- Comme ce service est maintenu, aucun remboursement ne sera effectué.
- Un certain nombre d'options s'offrent aux clients qui ont besoin d'une aide financière.
- Comme vous le savez probablement déjà, le gouvernement du Canada et la Province de l'Ontario apporteront une aide financière supplémentaire aux résidents qui ont besoin de cette aide en raison de la pandémie de COVID-19.

Auto-isolation et dépistage de la COVID-19

- Même si vous n'avez pas de symptômes, il est recommandé de s'isoler pendant 14 jours si :
 - Vous avez voyagé en dehors du Canada, y compris aux États-Unis.
 - Vous vivez avec une personne qui a été testée positive à la COVID-19, qui est soupçonnée d'avoir la COVID-19 ou qui a de la fièvre, de la toux ou un essoufflement qui a commencé dans les 14 jours suivant son voyage à l'étranger, ou vous avez fourni des soins à cette personne ou passé beaucoup de temps avec elle.
- Si vous avez des symptômes légers, que vous n'êtes pas essoufflé et que vous pouvez raisonnablement gérer vos symptômes à la maison, n'appellez pas Santé publique Ottawa. Ne vous isolez que 24 heures après la disparition complète de vos symptômes. La plupart des personnes présentant des symptômes légers se rétablissent d'elles-mêmes chez elles.
- Si vos symptômes s'aggravent, comme une nouvelle toux ou une fièvre qui s'aggrave, et que vous avez voyagé à l'étranger ou été en contact avec une personne chez qui on a diagnostiqué la COVID-19 au cours des 14 derniers jours, rendez-vous au Centre d'évaluation COVID-19 (vous n'avez pas besoin d'être adressé par Santé publique Ottawa) ou appelez votre prestataire de soins de santé. Si les deux sont fermés, rendez-vous au service d'urgence de l'hôpital et suivez les signes spéciaux.

- Le centre d'évaluation se trouve à la Brewer Arena, 151 Brewer Way. Il est ouvert tous les jours de 9 h à 20 h. N'amenez pas de personnes en bonne santé, y compris des enfants.
- Emmener au CHEO les enfants de moins de 6 mois répondant à ces critères.
- Si vous présentez des symptômes graves, comme un essoufflement fréquent, et que vous ne pouvez pas gérer vos symptômes à la maison, rendez-vous aux urgences de l'hôpital et suivez les signes particuliers. S'il s'agit d'une urgence médicale, veuillez appeler le 9-1-1 immédiatement.
- La distanciation sociale est essentielle pour aider à aplatir la courbe et pour protéger le plus grand nombre possible de personnes dans notre communauté, y compris vos amis et vos proches.

Gestion des déchets et des eaux usées

- Ne jetez pas les lingettes désinfectantes ni d'autres lingettes dans la toilette
- P.U.S. dans les toilettes : papier (papier de toilette), urine et selles seulement.
- Les lingettes peuvent obstruer vos toilettes et entraîner des coûts de plomberie élevés. Elles peuvent aussi obstruer ou endommager gravement notre système d'assainissement.
- Nous invitons les résidents d'Ottawa à adopter de bonnes pratiques d'hygiène lorsqu'ils jettent leurs déchets, soit à bien se laver les mains et à nettoyer toutes les surfaces qui auraient pu être contaminées.
- Puisque le Programme de bac vert de la Ville d'Ottawa accepte désormais que les matières organiques soient placées dans des sacs en plastique, nous prions les résidents d'Ottawa, durant la pandémie de COVID-19, de bien vouloir mettre leurs mouchoirs en papier souillés dans un sac en plastique avant de les déposer dans le bac vert, conformément aux [pratiques relatives à l'élimination des déchets](#).
- Le personnel municipal et les entrepreneurs respectent toujours les mesures de précaution mises en place afin que les employés soient protégés lorsqu'ils manipulent les déchets municipaux. Certaines mesures ont également été prises pour que le personnel de première ligne ait constamment accès à un équipement de protection individuel. Gérant l'élimination des déchets dangereux, Santé publique Ottawa a établi des règles visant à ce que ces déchets soient manipulés en toute sécurité.