

Madame Colleen Stockley  
Sous-ministre  
Ministère de la Santé, gouvernement du Nunavut  
C.P. 1000, succ. 1000  
Iqaluit (Nunavut) XOA OHO

Le 2 octobre 2015

Madame la Sous-Ministre,

Merci de m'avoir écrit. J'ai lu votre lettre attentivement, et je suis heureux que vous nous donniez l'occasion de répondre aux préoccupations que vous avez énoncées clairement au sujet des changements importants récemment apportés à l'horaire des vols. Nous n'avons pas reçu de comptes rendus des employés du ministère de la Santé concernant les problèmes que vous avez évoqués. Merci de nous en avoir informés.

Nous avons mis en place un nouvel horaire pour que le nombre de sièges que nous offrons réponde mieux à la demande dans les collectivités que nous desservons. Le changement a seulement été mis en œuvre après un examen rigoureux des renseignements les plus précis disponibles, dans une optique où les besoins de nos clients demeurent toujours notre priorité. Cela dit, nous prenons vos commentaires très au sérieux et nous nous sommes penchés sur chacun des problèmes que vous avez soulevés. Dans le cadre de notre enquête, nous avons relevé certaines difficultés ayant miné notre rendement et ayant pu contribuer aux cas que vous avez abordés, notamment les suivantes :

- Après avoir réalisé les mises à jour nécessaires des systèmes qui se rattachent au changement d'horaire, nous nous sommes heurtés à quelques difficultés techniques qui ont eu une incidence sur notre système de réservation. Ce dernier affichait par erreur des sièges comme étant vendus, alors qu'en fait, ils étaient disponibles. Nous avons réglé le problème, et notre système de réservation fonctionne de nouveau normalement.
- Durant le mois d'août, il y a malheureusement eu un nombre exceptionnellement élevé de retards et d'annulations en raison du mauvais temps dans la région de Baffin. La communauté de Pangnirtung a été durement touchée en août, ce qui a créé une accumulation du nombre de personnes souhaitant prendre l'avion. Il nous a fallu du temps pour revenir à la normale.

Je vous offre mes plus sincères excuses pour les perturbations qu'ont vécues les clients et employés des soins de santé au cours des dernières semaines, et je vous remercie de votre compréhension durant cette période de grand changement. Soyez assurée que nous prenons vos commentaires très au sérieux et que nous nous engageons à faire en sorte que le changement d'horaire soit mutuellement avantageux. Nous sommes prêts à travailler avec votre équipe pour régler les problèmes qui pourraient se présenter, notamment en simplifiant les processus conjoints. Par exemple, nous croyons que l'efficacité des calendriers de réservation des déplacements pour raison médicale pourrait être améliorée. Il nous fera plaisir de discuter avec vous de cette question et de toute autre question importante à vos yeux lors de la rencontre à venir à Iqaluit.

Encore une fois, merci de nous avoir fait part de vos préoccupations. Canadian North est fier d'offrir des services aériens essentiels aux patients et aux employés du gouvernement du Nunavut et continuera de travailler en étroite collaboration avec votre équipe et vous pour répondre à tous vos besoins.

Veillez agréer, Madame la Sous-Ministre, l'expression de ma considération distinguée.



Steve Hankirk

Président, Canadian North

CANADIAN NORTH  
200,580 Palmer Road N.E.  
Calgary (Alberta) T2E 7R3

---

Tél. : 403 503-2310 Téléc. : 403 250-2019