



March 17, 2020

I would like to update you on Canadian North's ongoing response to the Coronavirus (COVID-19) outbreak. We fully understand that our customers depend on us in all aspects of their lives and we are dedicating all of our time and resources to maintaining the uninterrupted flow of people and goods throughout our entire network. The safety and well-being of our passengers, employees and the communities we serve is and will **always** be our number one priority, without exception.

This situation is constantly evolving, so we have a task force and structure in place to implement all necessary precautions and respond quickly to any challenges that arise while maintaining safe operations at all times. Many of the actions we have already taken were communicated last week and are listed on our website at [www.canadiannorth.com/coronavirus](http://www.canadiannorth.com/coronavirus). We will continue to provide updates on this webpage and on our social media channels.

#### **Our current situation**

Canadian North and all other airlines are experiencing a sudden and significant decrease in passenger demand. This represents a severe reduction in the revenue that we rely on to operate our business. This is largely due to the following factors and the accompanying unprecedented economic downturn that has emerged over the past several days:

- Federal, provincial and territorial governments have suspended all non-essential duty travel.
- Public health authorities are recommending for the public to also avoid all non-essential travel and maintain social distancing practices such as staying home and avoiding large groups.
- Numerous meetings, conferences and large events such as the Arctic Winter Games and the Nunavut Mining Symposium have been cancelled, with the expectation of more to follow.
- Some Northern communities (Iqaluit, Cambridge Bay, Coral Harbour and Igloolik) have requested that non-essential travel to their communities be halted because they have fewer healthcare resources available to them and are at higher risk due to lack of infrastructure and overcrowding in many households.

While there is no clear end in sight to these challenges, Canadian North will continue to provide essential passenger and cargo services to the people, communities and organizations we serve, regardless of these circumstances.

We are engaging with Federal and Territorial governments to ensure that they are aware of the severity of this situation and prepared to provide us with the flexibility and support we urgently require. We are confident that they share our concern and that we will be able to depend on their partnership and support.

*Continued*

20 Cope Drive  
Kanata, ON  
Canada K2M 2V8

150 Palmer Road NE,  
Calgary, AB  
Canada T2E 7R3

For reservations,  
visit [canadiannorth.com](http://canadiannorth.com)  
or call toll free:  
**1-800-267-1247**  
**TTY 1-877-873-3718**

**We are using our essential resources wisely**

In order to ensure that we are using our people, aircraft and infrastructure as effectively as possible to serve our customers while supporting the ongoing efforts of public health agencies to contain this outbreak, we will implement temporary schedule changes. This schedule change will be effective as of Wednesday, March 18, 2020.

- These changes have been carefully considered and will enable us to maintain the flow of people and essential goods to all communities we serve.
- In light of the reduced passenger demand, we will shift our priority to freight transportation to maintain current levels of capacity on all routes with the flexibility to increase if required. We will also prepare to prioritize freight service to communities without road connections if necessary.
- We will maintain minimum passenger service levels for every community within our network (an up-to-date version of our schedule is bookable online at [www.canadiannorth.com](http://www.canadiannorth.com)):
  - For our trunk routes which include Ottawa-Iqaluit, Edmonton-Yellowknife-Inuvik and Montreal-Kuuujuaq, this means reducing passenger service to one flight per day and removing passenger service on one to three days each week.
  - For smaller community routes, this typically means reducing passenger service from daily to every-other day, except where demand is sufficient to warrant additional capacity.
  - For our trans-territorial route between Yellowknife, Rankin Inlet and Iqaluit, this means reducing passenger service from four times weekly to two times weekly.
- Our team will engage with all levels of government, Inuit stakeholders and our customers to ensure that we understand their needs and priorities.
- This schedule change will be in effect for the next seven days; however, we expect to extend this timeline in the near future.
- Because this is an evolving situation, we expect that we will need to remain extremely flexible over the coming weeks and be prepared to make additional changes. We will continue to monitor our passenger and cargo loads and will make further adjustments as required, just as we normally do, albeit with heightened urgency.

Passengers who are booked to fly with us and are affected by this change have been automatically rebooked onto the next available flight and will be notified by email, phone or through their travel agent.

Customers who need to travel on a different date should contact us at 1.800.267.1247 or [contact@canadiannorth.com](mailto:contact@canadiannorth.com) so that we can update their reservation. We will waive change fees for people who are not able to travel on the new dates and must travel on a different date.

If you have any questions about your upcoming travel or cargo shipment, please contact us at 1.800.267.1247 or email us at [contact@canadiannorth.com](mailto:contact@canadiannorth.com) for passenger enquires or [cargologistics@canadiannorth.com](mailto:cargologistics@canadiannorth.com) for cargo enquiries. We expect that there will be an increased level of public enquiries to our Customer Contact Centre. We will do our best to address this increase and we appreciate your patience and understanding.

*Continued*

Canadian North Coronavirus (COVID-19) Update  
March 17, 2020

**We will all get through this together and emerge stronger and more resilient**

We are confident that the steps we are taking will ensure the viability of our business, for the benefit of everyone who depends on us.

We will continue to provide updates as information becomes available.

Thank you as always for booking, flying and shipping with us. We are incredibly proud to serve you and are truly stronger because of your friendship and support.



Chris Avery  
President and CEO | Canadian North















Qiqailruq 17, 2020

Naunaiqhitiyumayaffi Kaniitian North-kut (Canadian North) kiutjutainik Qalakyuarnaqmut (COVID-19) hangutaqtumik. Ilihimmattiaqtugut taimaa tingmitjiqiyinik atuyuktut inuuhirnit tamaat taimaalu havattiarahuaqpaktugut pivighaqqullu aulapkainahuaqpaghugit nutqaqtailinahuaqhugit inuit hunavaluillu havakviptingni tamaat. Amirinahuaqhugit inuuhiqattiaquplugillu tingmiyuktut, havaktit nunallaallu ikayuqpaktavut **irinigivangniaqtavut**, naahuriyaittumik.

Hapkua atuqtauyut tajja aklivalliaqtuq, talvuuna havaktiaqtugut aghuuqtunik atuqtittivalliaquplugit amirnautit kiuhinariqlutiklu ayuqhautinik nuivalliyunik aulapkainahuaqhutik amirnaittumik tamaat. Amihut havaavut kiutjutigiyaqut iniqhimaliqtut ilittuqhitiyauplutiku ippaghaani titiraqhimaplutiklu qaritauyakkuurutiptingnit talvani [www.canadiannorth.com/coronavirus](http://www.canadiannorth.com/coronavirus). Naunaiqhitiyavangniaqtaffi hamani qaritauyakkuurutinit tuhaatjutittiptigullu.

### **Tajja atuliqtavut**

Kaniitian North (Canadian North) tamangniklu tingmitjiqiyit tajja ilitturihimaliqtut ikighivaalliqtnik tingmiyunik. Taimaa ikighivaallitauyuqulu manighiuqtainik aulapkaitjutigivaktavut nanminiptingnik. Taimaittuq hapkua ihumagiplugit taapkualu ahiittukkut maniyautauyut nuivalliyavaktut ippaghaani:

- Kavamatuqait, aviktuqhimayuni aviktuqhimayumilu kavamait nutqaqtihimallaktait aullaqtughat havagiahutik.
- Inungnik aanniaqtuliyiyit atannguyait ihariaginngitainik aullaqtailiqiyut taimaalu unghiaquplugit inungnit aimaplutik inugiangniqmilu katimattailinahaqlutik.
- Amihut katimavighat, katimayughat angiyullu katimavighat taapkuatut Ukiuqtaqtumi Ukiumi Ulapqiryuaqtut taamnalun Nunavunmi Uyaraghiuqtit Katimavighaat nutqaqtitauhimayut, naahuriplutiklu taimaa amihuttauq malingniarahugiyait.
- Ilangi ukiuqtaqtumi nunallaat (Iqaluit, Iqaluktuuttiaq, Sallit Ikluliku) ihariananngitpat aullaqtailiqiyut nunallaamingnut ikitqiyaungmata aanniaqtuliyiyit ikayuutighait amirnaqpiaramiklu ikluqpaghailliuqtunut inighailliuqtunullu amihunut iklumiuqatigiingnut.

Nutqarvighaat hapkua ayuqhautit naahurittiaqnaitkaluaqhutik, Kaniitian North (Canadian North) aulahimaittumik iharianaqtunik tingmipkaivangniat agyaqtarlutik huli inungnut, nunallaarnut katimaqatigiingnullu ikayuqpaktaptingnik, qanukiaq hapkua atuqtillugit.

Katimaqatigivaktavut Kavamatuqanit Aviktuqhimayumillu kavamat ilittuqhitiyaamik amirnaqpiyaqtunik hapkua ayuqnaiyaquplugit ikayuquplutalu aghut ihariagiyaqtungnik. Naahurittiaqhutalu taimaa ihumaaluutigivaktaptingnik ikpiguhukpaktuttauq imaalu havaqatigivangniaqtaqut ikayuqtigilugillu.

*Hulivalliq*

### Ihariagiyavut pivighat atuttiahuaqpaqtavut

Ihuaqtukkut atuqpagiamik inuutivut, tingmitjat ikluqpautillu ikayuriamik tingmiyuktut ikayurahuahugillu nutqayuitut havaangit aanniaqtuliyiyit hangutittailinahuahugu qalakyuaq, talvuuna tingmivighaqqut aallanngukkaffuktauniaqtut. Tingmivighait aallannguutit aullaqtitauniat Pingattunmi, Qiqailruq 18-mi, 2020.

- Aallannguqhimayut ihumaliuttiaqhimayut talvuuna inuit aullaqpaqngiat hunavalungniklu agyaqtaqlutik tamangnut nunallaarnut ikayuqpaqtapingnik.
- Ihumagiplugit ikighivalliyut tingmiyut, irinigivangniaqtaqqut agyaqtaqtut hunavalungnik aulapkainahuahugu havauhiqqut havaktivullu tingmivaptapingnut amigaiqaalliinnariaqahugit iharianaqqat. Irininaqhinahuahugit agyaqtarahuaqpaqngiat nunallaarnut apqutaittunik iharianaqqat.
- Ikittunik tingmipkainahuarniaqtugut tamangnut nunallaarnut tingmivaptapingnut (nutaannguqtiqhimayuq tingmivighapingnut naunaitkut iniriinginnarialgit talvaniittuq [www.canadiannorth.com](http://www.canadiannorth.com)):
  - Tingmivaktapingnut taapkuatut Ottawa-Iqaluit, Edmonton-Yellowknife-Inuvik taamnalut Montreal-Kuujuuaq, ikighivaallirahuahugit tingmivighait inuit atauhiqmut upluq tamaat tingmiyuniklu inungnik ahivailutik atauhiqmi pingahunikluuniit uplunik Santimik tamaat.
  - Mikitqiyani nunallaarni tingmivighainit, ikighivaallirniaqtait tingmiyut upluq tamanmik talvunga aqaguaninnguqhiilugit, kihimi tingmiyut amigaitkumik ahiagut havaktighailluqpaqngiat.
  - Aviktuqhimayut akunngani aullaqtunut Yellowknife-mit, Kangiqliniq Iqaluillu, ikighivaallirahuahugit tingmiyut hitamaiqtunik taja malruilugit Santit tamaat.
- Havaqatigait katimaqatiginiaqtait tamangnik kavamatkut, Inuit nanminilgit ikayuqpaqtavullu taimaa ilihimattiariamik ihariagiyait irinigiyaillu.
- Una tingmitjutighapingnik naunaitkutaq atuqtauniaqtuq 7-nik uplunik; kihimi, naahuriyugut taimaa hivituhiauniaqtuq qakugunnaq hivunighami.
- Hapkua aklivalligamik, naahuriyugut taimaa ayuqnainnahuarniaqtugut Santinit atuqtuganit parnaihimaluta aallannguqtiriyaami. Munarivangniaqtavut tingmiyut hunavalluillu agyaqtaqtavut ahiagullu ihuaqhaivangniaqtugut iharianaqqat, pivaktapitit, kihimi qilamiurahuahugit.

Tingmiyughat uvaptingni tingminiaqhimayut ikpiguhugutiklu aallannguutitut tingmivighait kinguani iniriqhimayut illituqhitiyauniaqhutiklu qaritauyakkut, hivayaqtikkut tingmitjiqiyinittuuniit.

Tingmiyut tingmiyughat aallami uplumi hivayaqtughat 1.800.267.1247 talvaniluuniit [contact@canadiannorth.com](mailto:contact@canadiannorth.com) ihuaqhaiyaamik tingmivighaanik. Akiittuuniaqtut aallannguqtiriyaamik inungnut tingmilaittunik nutaani uplughami tingmiyughaniklu aallami uplumi.

Apiqhuutighaqaruvit tingmivigharnik hunaqutinikluuniit agyaqtaghanik, hivayaqluta talvani 1.800.267.1247 qaritauyakkulluuniit titiraqluta talvani [contact@canadiannorth.com](mailto:contact@canadiannorth.com) tingmiyughat apiqhuutait mighaagut talvungaluuniit [cargologistics@canadiannorth.com](mailto:cargologistics@canadiannorth.com) agyaqtauyut apiqhuutainut. Naahurivugut taimaa amigaiqaallirniaqtut inuit apiqhuutait talvunga Tingmiyut Hivayaqtaghaat Havakviat. Aghuurniaqtugut ihuaqhainahuariami amigaiqpalliyut imaalu quyagipluhilu utaqqittiaqpaqkaffi qauhimattiaraffilu.

*Hulivalliq*

Kaniitian North (Canadian North) Qalakyuarniqmut (COVID-19) Tuhaayaghat  
Qiqailruq 17, 2020

**Tamapta atauttikkut kinguvaqhiiniaqqaqut hakugiktumiklu nuivallialuta hakugitqiyayumiklu**

Naahurittiaqtugut taimaa havauhivut aulapkaitjutauniaqtuq nanminiptingnik, nakuruttiriamik tamangnik inuit uvaptingnik ikayuqtiilliuqhutik.

Naunaiqhivitangniaqtugut naunaiqpalliagupta.

Quanaqquhi tingmivigiyukaptigut, tingmivakkaffi agyaqtaqpakkaffilu uvaptingni. Quviahukpiaqtugut kivgaqtuqpakkaptik imaalu hakugitqiyauliqtuhi ilannaugaffi ikayuqpakkaffilu.



Chris Avery  
Angayuqqaq CEO-nguyuqlu | Kaniitian North (Canadian North)

Le 17 mars 2020

J'aimerais vous informer du plan d'intervention de Canadian North à l'égard de l'épidémie de coronavirus (COVID-19). Nous comprenons parfaitement que nos clients dépendent de nous dans tous les aspects de leur vie et nous consacrons tout notre temps et toutes nos ressources à maintenir la circulation ininterrompue des personnes et des biens dans l'ensemble de notre réseau. La sécurité et le bien-être de nos passagers, de nos employés et des collectivités que nous desservons sont et seront **toujours** notre première priorité, sans exception.

Cette situation étant en constante évolution, nous disposons d'un groupe de travail et d'une structure pour mettre en œuvre toutes les précautions nécessaires et pour répondre rapidement à tout défi qui se présente tout en assurant la sécurité de nos activités en tout temps. Nombre des mesures que nous avons déjà prises ont été communiquées la semaine dernière et sont énumérées sur notre site Web à l'adresse [www.canadiannorth.com/coronavirus](http://www.canadiannorth.com/coronavirus). Nous continuerons à fournir des mises à jour sur cette page Web et sur nos canaux de médias sociaux.

#### **Notre contexte actuel**

Canadian North et toutes les autres compagnies aériennes connaissent une baisse soudaine et importante de la demande de transport de voyageurs. Cette situation entraîne une forte diminution des revenus sur lesquels nous comptons pour exploiter notre entreprise. Ceci est en grande partie attribuable aux facteurs suivants et au ralentissement économique sans précédent qui en découle et qui se profile depuis les derniers jours :

- Les instances gouvernementales fédérales, provinciales et territoriales ont suspendu tous les voyages qui ne sont pas essentiels dans l'exercice de ses fonctions.
- Les autorités de santé publique recommandent au public d'éviter également tout voyage non essentiel et d'observer des pratiques d'éloignement social comme rester à la maison et éviter les grands rassemblements.
- Plusieurs réunions, conférences et grands événements comme les Jeux d'hiver de l'Arctique et le Symposium minier du Nunavut ont été annulés, et l'on s'attend à ce que d'autres suivent.
- Certaines communautés du Nord (Iqaluit, Cambridge Bay, Coral Harbour et Igloolik) ont demandé que les déplacements non essentiels vers leurs collectivités soient interrompus, car elles disposent d'un accès limité aux ressources en matière de soins de santé et sont plus vulnérables en raison du manque d'infrastructures et du surpeuplement de nombreux foyers.

*Suite à la page suivante*

Bien qu'aucune résolution évidente ne se présente à ces défis, Canadian North continuera d'offrir des services essentiels de transport de passagers et de fret aux personnes, aux collectivités et aux organisations que nous servons, quelles que soient les circonstances.

Nous avons entrepris des dialogues avec les gouvernements fédéraux et territoriaux pour nous assurer qu'ils saisissent bien la gravité de cette situation et soient prêts à nous apporter la flexibilité et le soutien dont nous avons besoin de toute urgence. Nous sommes convaincus qu'ils partagent nos préoccupations et que nous pourrions compter sur leur collaboration et leur soutien.

### **Nous faisons bon usage de nos ressources essentielles**

Afin de nous assurer que nous utilisons notre personnel, nos avions et nos infrastructures aussi efficacement que possible pour servir nos clients tout en soutenant les efforts continus des agences de santé publique pour contenir cette épidémie, nous apporterons temporairement des changements à nos horaires. Ces changements seront en vigueur à compter du mercredi 18 mars 2020.

- Ces modifications ont été soigneusement étudiées et nous permettront de maintenir le flux de personnes et de biens essentiels à toutes les collectivités que nous desservons.
- Compte tenu de la réduction de la demande de transport des voyageurs, nous ferons du transport de marchandises notre nouvelle priorité afin de maintenir les niveaux actuels de capacité pour tous les itinéraires tout en ayant la possibilité de les augmenter au besoin. Nous nous préparons également à donner la priorité au service de transport de marchandises vers les collectivités qui ne disposent pas d'un accès routier, au besoin.
- Nous maintiendrons des niveaux minimums de service aux passagers pour chaque collectivité de notre réseau (une version actualisée de notre horaire avec la possibilité de réserver en ligne se trouve à l'adresse [www.canadiannorth.com](http://www.canadiannorth.com)) :
  - Pour nos principaux itinéraires, qui comprennent Ottawa-Iqaluit, Edmonton-Yellowknife-Inuvik et Montréal-Kuuujuaq, le service de transport des passagers sera réduit à un vol par jour et éliminé de un à trois jours par semaine.
  - Pour les itinéraires vers les plus petites collectivités, le service de transport des passagers passera d'une fréquence quotidienne à une fréquence d'un jour sur deux, sauf si la demande est suffisante pour justifier une capacité supplémentaire.
  - Pour notre itinéraire transterritorial entre Yellowknife, Rankin Inlet et Iqaluit, le service de transport des passagers passera de quatre fois par semaine à deux fois par semaine.
- Notre équipe communiquera avec tous les niveaux de gouvernement, les parties prenantes inuites et nos clients pour s'assurer de bien comprendre leurs besoins et leurs priorités.
- Ce changement d'horaire sera en vigueur pendant les sept prochains jours; toutefois, nous prévoyons de prolonger ce délai dans un avenir proche.

*Suite à la page suivante*

Mise à jour sur la maladie à coronavirus (COVID-19) de Canadian North

Le 17 mars 2020

- Puisque la situation évolue constamment, nous croyons que nous devons faire preuve d'une extrême souplesse au cours des prochaines semaines et nous tenir prêts à apporter des changements supplémentaires. Nous continuerons à surveiller nos taux d'occupation et de chargement de marchandises et procéderons à d'autres modifications au besoin, comme nous le faisons normalement, mais avec un plus grand sentiment d'urgence.

Les vols des passagers qui ont réservé avec nous et qui sont concernés par ce changement ont été automatiquement reportés au prochain vol disponible. Ces passagers seront informés par courriel, par téléphone ou par l'intermédiaire de leur agence de voyages.

Les clients qui doivent modifier leur date de voyage doivent communiquer avec nous au 1-800-267-1247 ou à l'adresse [contact@canadiannorth.com](mailto:contact@canadiannorth.com) afin que nous puissions mettre à jour leur réservation. Nous levons les frais de modification pour les personnes qui ne peuvent pas voyager aux nouvelles dates et doivent voyager à une autre date.

Si vous avez des questions concernant votre prochain voyage ou votre prochaine expédition de marchandises, veuillez communiquer avec nous au 1-800-267-1247 ou par courriel à l'adresse [contact@canadiannorth.com](mailto:contact@canadiannorth.com) pour les questions concernant le transport de passagers ou à [cargologistics@canadiannorth.com](mailto:cargologistics@canadiannorth.com) pour les questions concernant le transport de marchandises. Nous nous attendons à une augmentation du nombre de demandes de renseignements du public auprès de notre centre de service à la clientèle. Nous ferons tout en notre pouvoir pour gérer au mieux cette augmentation et vous remercions pour votre patience et votre compréhension.

**Ensemble, nous traverserons cette tempête et en ressortirons plus forts et plus résilients**

Nous sommes convaincus que les mesures que nous prenons assureront la viabilité de notre entreprise, pour le bien de tous ceux qui dépendent de nous.

Nous continuerons à fournir des mises à jour à mesure que de nouvelles informations nous seront communiquées.

Comme toujours, nous vous remercions de compter sur nous pour vos réservations, vos vols et vos expéditions. Nous sommes extrêmement fiers de vous servir et sommes réellement plus forts grâce à votre bienveillance et à votre soutien.



Chris Avery

Président et chef de la direction | Canadian North