



Normes de Service Service hydrographique du Canada

Le Service hydrographique du Canada (SHC) fournit à ses clients des publications nautiques à jour et précises afin d'assurer une navigation sécuritaire et efficace dans les eaux navigables du Canada.

Les **Normes de service** (NDS) visent à trouver un équilibre entre les besoins exprimés par la clientèle et les ressources disponibles. Le Service hydrographique du Canada fera rapport, une fois l'an, sur l'atteinte de ces normes.

Cartographie

- Les cartes marines (papier, CÉN et matricielle) dans la catégorie « haut risque » sont revues une fois au moins tous les 5 ans (42 cartes/années) et de nouvelles éditions sont publiées selon les besoins.
- Le cycle est de dix ans pour les cartes de la catégorie « moyen risque » (25 cartes/années).
- Les cartes de la catégorie « bas risque » sont maintenues à jour par *Avis aux navigateurs* seulement.
- Le modèle de risque sous-jacent est revu annuellement.
- La mise en circulation des nouvelles éditions des cartes marines (papier et CEN) est synchronisée dans un délai de moins de 3 mois.
- La *Carte numéro 1*, sous forme de livret, est disponible en tout temps. Les versions numériques en format PDF et HTML sont accessibles 95% du temps sur le web.

Mise à jour

- Les *Avis aux navigateurs* sont émis dans un délai de moins de 4 mois à compter du moment où le SHC reçoit l'information.
- Les annexes graphiques sont publiées sur le site web NOTMAR dans un délai de moins de 5 mois à compter du moment où la production débute.
- Les versions couleurs des annexes graphiques sont disponibles sur le web.
- Les messages de mise à jour et les *Avis aux navigateurs* sont synchronisés dans un délai de moins d'un mois.

Marées et niveaux de l'eau

- Les demandes générales d'information sur les marées et les niveaux d'eau sont traitées dans un délai de moins de 30 jours.
- Le site web national des *Marées, courants et niveaux de l'eau* est accessible 95% du temps.
- Le service téléphonique pour les observations des niveaux de l'eau sur le Saint-Laurent et les marées au Canada (1-877 775-0790) est accessible 95% du temps.
- Le service de télé-annonceurs des Grands Lacs pour les niveaux de l'eau en temps réel sera remis en fonction dans un délai de moins de 2 jours ouvrables 95% du temps, à compter du signalement d'un problème.

Publications

- Les *Instructions nautiques* sont disponibles en tout temps. *Les nouvelles éditions des Instructions nautiques seront numérisées et pourront être imprimées sur demande dès 2008-09.*
- Les *Tables des marées et courants du Canada* sont imprimées annuellement le 30 novembre ou avant. Les tables des marées en format PDF sont accessibles, 95% du temps, via le site web.
- Les quatre catalogues des cartes et publications nautiques sont mis à jour et publiés tous les deux ans.
- Le catalogue interactif des cartes et les versions en format PDF des catalogues sont accessibles via le site web du SHC 95% du temps.

Vente et distribution

- Les commandes sont expédiées aux dépositaires autorisés du SHC dans un délai de moins de cinq jours ouvrables à compter de leur réception.

