



Environnement
Canada

Environment
Canada



Service de données et d'informations hydrométriques

Normes de service

ISBN : 978-0-660-23474-8
N° de cat. : En56-251/2015F-PDF

À moins d'avis contraire, il est interdit de reproduire le contenu de cette publication, en totalité ou en partie, à des fins de diffusion commerciale sans avoir obtenu au préalable la permission écrite de l'administrateur du droit d'auteur d'Environnement Canada. Si vous souhaitez obtenir du gouvernement du Canada les droits de reproduction du contenu à des fins commerciales, veuillez demander l'affranchissement du droit d'auteur de la Couronne en communiquant avec :

Environnement Canada
Informathèque
10, rue Wellington, 23^e étage
Gatineau (Québec) K1A 0H3
Téléphone : 819-997-2800
Ligne sans frais : 1-800-668-6767 (au Canada seulement)
Télécopieur : 819-994-1412
ATS : 819-994-0736
Courriel : enviroinfo@ec.gc.ca

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par la ministre de l'Environnement, 2015

Also available in English

Table des matières

1.0 Introduction.....	1
2.0 Services hydrologiques nationaux	1
3.0 Normes de service de données et d'informations hydrométriques	2
3.1 Normes d'accessibilité	2
3.1.1 Accessibilité au SMC.....	2
3.1.2 L'accessibilité des données et des produits d'information hydrométriques	3
3.1.3 Limites des services	5
3.2 Délais raisonnables	5
3.3 Exactitude	6
4.0 Limite de responsabilité.....	7
5.0 Cycle d'examen	7
6.0 Communiquez avec nous.....	7

Signification des acronymes utilisés dans ce document :

EC	Environnement Canada
SMC	Service météorologique du Canada
SHN	Services hydrologiques nationaux
PHN	Programme hydrométrique national
RHC	Relevés hydrologiques du Canada
ENR	Équipe nationale de renseignements

1.0 Introduction

Les Services hydrologiques nationaux (SHN) fournissent aux Canadiens des services de données et d'informations hydrométriques. Les SHN fournissent :

- 1) des données hydrométriques pour le Canada en temps quasi réel 24 heures sur 24, tous les jours de l'année;
- 2) des données hydrométriques et des informations statistiques historiques à valeur ajoutée sur le Canada.

Les données et les informations hydrométriques des SHN sont utilisées dans la gestion des risques, la gestion des interventions d'urgence, la planification des ressources en eau, l'allocation de l'eau, la planification et la conception des infrastructures, la surveillance et la gestion de l'environnement, l'analyse des changements climatiques et des effets météorologiques à long terme, la production d'énergie électrique et les utilisations récréatives des voies navigables.

Le présent document décrit les normes pour la prestation des services de données et d'informations hydrométriques par les SHN.

2.0 Services hydrologiques nationaux

Les SHN sont constitués principalement de Relevés hydrologiques du Canada (RHC).

Le travail du RHC comprend notamment :

- 1) la mesure des données hydrométriques (principalement les niveaux d'eau),
- 2) l'analyse des données hydrométriques (principalement pour estimer le débit), et
- 3) la publication de données et des informations hydrométriques.

Les activités connexes comprennent la recherche et développement en technologie et l'analyse et la planification des réseaux.

Le RHC est supervisé par le Service météorologique du Canada (SMC) d'Environnement Canada (EC). Il est la composante fédérale du Programme hydrométrique national (PHN). Le PHN est chargé de recueillir, d'interpréter et de diffuser des informations normalisées sur les niveaux et les débits d'eau de surface (quantité d'eau), dans tout le Canada. En vertu de la *Loi sur les ressources en eau du Canada*, les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux ont conclu des ententes bilatérales, établies en 1975 et actuellement mises à jour, afin de gérer à coûts partagés le financement et la prestation des services de surveillance de la quantité d'eau. RHC exploite quelque 2 200 stations de jaugeage en partenariat avec les provinces, les territoires et d'autres organismes, et maintient une base de données contenant des données historiques pour quelque 5 600 stations inactives supplémentaires pour le pays.

3.0 Normes de service de données et d'informations hydrométriques

Ces normes de service ont été élaborées pour compléter les mécanismes de rapport sur le rendement qui existent actuellement dans le ministère, y compris le Rapport ministériel sur les plans et les priorités, le cadre de gestion du rendement et le système de gestion de la qualité ISO 9001:2008. Elles ont été élaborées en consultation avec des partenaires et des clients clés, et visent à énoncer clairement le niveau normal de service auquel nos clients peuvent normalement s'attendre du Service de données et d'informations hydrométriques du SMC.

Ces normes de service ont été catégorisées sous trois types différents, tels qu'ils sont définis par le Secrétariat du Conseil du Trésor : accessibilité, délais raisonnables, et exactitude.

3.1 Normes d'accessibilité

Le SMC reconnaît qu'une norme d'accessibilité, tant à l'organisation qu'à ses produits, est cruciale pour les services à la clientèle. Les clients peuvent avoir accès de différentes façons tant au SMC qu'à ses produits.

3.1.1 Accessibilité au SMC

Le SMC s'est engagé à être accessible aux utilisateurs de ses services et produits. Les nombreuses façons par lesquelles les clients peuvent communiquer directement avec le SMC pour poser des questions, faire des suggestions ou présenter des observations, recevoir une consultation météorologique personnalisée ou déposer une plainte, témoignent de cet engagement.

Les utilisateurs de données et produits d'informations hydrologiques peuvent avoir accès au SMC en s'adressant à l'Équipe nationale de renseignements (ENR) qui a pour fonction principale de recevoir les demandes de renseignements des clients adressées au SMC et d'y répondre. On peut joindre l'ENR en communiquant par téléphone et par la poste, par télécopieur ou par télécopieur à l'adresse suivante :

Adresse postale : Environnement Canada
Équipe nationale de renseignements
77, rue Westmorland
Bureau 260
Fredericton (Nouveau-Brunswick)
E3B 6Z3

Téléphone : 877-789-7733
Télécopieur : 506-451-6010
ATS : 819-994-0736

On peut également communiquer avec l'ENR en remplissant les formulaires « Communiquez avec nous » sur le site Web Eau d'EC au lien suivant :

http://eau.ec.gc.ca/contactus/contact_us_f.html

L'ENR a établi les cibles de rendement suivantes pour assurer une réponse rapide aux réactions des clients :

- a) les rapports de l'ENR seront analysés dans les 10 jours ouvrables;
- b) les demandes spécifiques adressées à l'ENR seront traitées dans les 10 jours ouvrables.

3.1.2 L'accessibilité des données et des produits d'information hydrométriques

Les données et les informations hydrométriques sont recueillies et diffusées conformément aux calendriers établis dans les ententes de partenariat entre les membres fédéraux, provinciaux et territoriaux du PHN. Le SMC s'efforce de rendre toutes ses données et ses informations hydrométriques disponibles à ses clients et à ses partenaires du PHN. **Au cours d'activités normales, les données et informations devraient être disponibles 24 heures sur 24, sept jours sur sept.**

Le SMC diffuse les données et les informations hydrométriques du PHN par l'entremise de :

- EAU : <http://eau.ec.gc.ca/>
- Datamart : <http://dd.meteo.gc.ca/hydrometric/>

Les données hydrométriques du PHN peuvent être consultées hors-ligne au moyen des applications suivantes :

- Explorateur de données d'Environnement Canada (supporté par le SMC) : www.ec.gc.ca/rhc-wsc/default.asp?lang=Fr&n=0A47D72F-1
- Green Kenue™ (supporté par le Conseil national de recherche) : www.nrc-cnrc.gc.ca/fra/solutions/consultatifs/green_kenue_index.html

EC publie les données et les informations hydrométriques du PHN en ligne en utilisant les :

- Indicateurs canadiens de durabilité de l'environnement – Indicateurs pour l'eau : www.ec.gc.ca/indicateurs-indicators/

Le gouvernement du Canada fournit l'accès aux données hydrométriques du PHN en ligne via Gouvernement transparent : <http://ouvert.canada.ca/fr>.

On peut avoir accès aux données et aux informations hydrométriques du PHN en ligne au moyen des applications supportées par les organisations externes à EC :

- North-America WaterWatch (supporté par la Commission géologique des États-Unis)
<http://watermonitor.gov/naww/fr/index.php>

Les sites Web des partenaires provinciaux et territoriaux du PHN fournissent l'accès aux données et aux informations hydrométriques du PHN :

- Alberta – Environment and Sustainable Resource Development
<http://esrd.alberta.ca/>
- Colombie-Britannique – Ministère de l'Environnement
www.gov.bc.ca/env/index.html
- Manitoba – Conservation and Water Stewardship
www.gov.mb.ca/conservation/index.html
- Terre-Neuve-et-Labrador – Environment and Conservation
www.env.gov.nl.ca/env/waterres/index.html
- Nouveau-Brunswick – Ministère de l'Environnement et de Gouvernements locaux
www2.gnb.ca/content/gnb/biling/elg.html
- Territoires du Nord-Ouest – Environnement et Ressources naturelles
www.enr.gov.nt.ca/fr
- Nouvelle-Écosse – Environnement
www.novascotia.ca/nse/
- Nunavut – Ministère de l'Environnement
<http://env.gov.nu.ca/>
- Ontario – Ministère des Richesses naturelles et des Forêts
www.ontario.ca/fr/ministere-richesses-naturelles-forets
- Île-du-Prince-Édouard – Environment, Labour and Justice
www.gov.pe.ca/jps/index.php3
- Québec – Ministère du Développement durable, de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques
www.mddelcc.gouv.qc.ca/index.asp
- Saskatchewan – Water Security Agency
www.wsask.ca/
- Yukon – Environment Yukon
www.env.gov.yk.ca/

3.1.3 Limites des services

Les données et les informations hydrométriques sont disponibles uniquement dans les lieux où les stations de surveillance sont ou ont été établies.

Lors d'activités normales, les données et les informations doivent être disponibles 24 heures sur 24, sept jours sur sept. Il peut arriver que l'accessibilité aux données et aux informations soit parfois interrompue pour des raisons indépendantes de la volonté d'EC. Par exemple, des conditions météorologiques extrêmes peuvent avoir un effet négatif sur la fonction de l'équipement de surveillance hydrométrique ou sur les infrastructures de transmission des données.

Les données et les informations hydrométriques produites par les SHN sont d'abord affichées sur le site <http://eau.ec.gc.ca/>. D'autres sources décrites dans la section 3.1.2 seront mises à jour avec ses données conformément à leur propre calendrier de mise à jour. Puisque les sources ne sont pas mises à jour simultanément, les utilisateurs peuvent toujours consulter le site <http://eau.ec.gc.ca/> pour les données et les informations les plus récentes.

Les utilisateurs doivent également prendre note que les mécanismes de diffusion des données et des informations hydrométriques du PHN qui sont indépendants de la volonté du SMC sont soumis aux limites de service de leurs organisations subalternes.

Pour plus d'information concernant les limites des services, tant internes qu'externes au SMC, veuillez communiquer directement avec le SMC.

3.2 Délais raisonnables

Le SMC reconnaît qu'il est d'une importance cruciale pour les utilisateurs que les données et les informations hydrométriques à jour soient disponibles rapidement. Le SMC reconnaît également que les partenaires du PHN s'attendent à recevoir les données et les informations hydrométriques en fonction d'un calendrier fiable. En tant que telles, **les données hydrométriques en temps réel sont affichées en ligne sur le site <http://eau.ec.gc.ca/> moins de trois heures après l'événement.**

3.3 Exactitude

Le SMC s'efforce de fournir des données et des informations hydrométriques exactes en tout temps, et cherche activement et vérifie les technologies et les méthodes pour améliorer l'exactitude.

Le RHC fournit une qualité constante en générant **100 %** de ses données et produits d'information hydrométriques **conformément aux procédures d'exploitation normalisées**. Les résultats d'audits réguliers et d'activités dans les bureaux et sur le terrain montrent que les procédures d'exploitation normalisées ont été suivies.

Bien qu'il ne soit pas possible de la quantifier, l'exactitude des données et des informations hydrométriques dépend d'un grand nombre de facteurs, y compris :

- 1) du choix des techniques de mesurage
- 2) des conditions physiques au site de surveillance
- 3) de la fréquence des mesurages
- 4) du choix et de l'applicabilité des méthodes de calcul et d'interprétation

Les mises en garde suivantes aident les utilisateurs à comprendre l'exactitude et, par conséquent, la fiabilité des données hydrométriques :

- 1) Les données désignées comme étant « provisoires » sont sujettes au changement et à l'amélioration et, par conséquent, sont considérées comme moins exactes que les données publiées comme « approuvées ».
- 2) Les données désignées comme étant « estimées » sont considérées moins exactes que les données mesurées.
- 3) Les données mesurées désignées comme étant affectées par la glace ou d'autres influences qui limitent l'applicabilité des modèles sont moins exactes que les données mesurées qui ne sont pas affectées par la glace et d'autres influences.
- 4) La valeur quotidienne fondée sur un ensemble de données incomplètes est moins exacte que d'autres valeurs quotidiennes.

4.0 Limite de responsabilité

Bien que le SMC s'efforce de respecter les engagements concernant les services qui sont décrits dans le présent document, il peut y avoir à l'occasion des circonstances où les normes de service ne sont pas respectées en raison de ces circonstances atténuantes indépendantes de la volonté du SMC. Les normes de service mentionnées servent par conséquent à définir les objectifs de niveau de service uniquement. Aucune garantie de respect des normes de service telles qu'elles sont définies dans le présent document est mentionnée ou sous-entendue par le SMC.

5.0 Cycle d'examen

Le SMC s'est engagé à examiner ses normes de service annuellement. En tant que telles, ces normes de service peuvent être soumises à des changements en raison de facteurs, tels que des considérations opérationnelles ou stratégiques, des avancements technologiques, des améliorations scientifiques, ou des réactions ou avis des clients. Cependant, aucun changement proposé ne sera adopté sans la consultation préalable des principaux clients du secteur de l'eau du SMC.

6.0 Communiquez avec nous

Nos normes de service représentent un engagement envers nos clients et, en tant que tel, nous apprécions les avis de notre clientèle. Veuillez adresser vos avis ou commentaires à :

Adresse postale : Environnement Canada
Équipe nationale de renseignements
77, rue Westmorland
Bureau 260
Fredericton (Nouveau-Brunswick)
E3B 6Z3

Téléphone : 877-789-7733
Télécopieur : 506-451-6010
ATS: 819-994-0736

Internet : http://eau.ec.gc.ca/contactus/contact_us_f.html

www.ec.gc.ca

Pour des renseignements supplémentaires :

Environnement Canada

Informathèque

10, rue Wellington, 23^e étage

Gatineau (Québec) K1A 0H3

Téléphone : 1-800-668-6767 (au Canada seulement) ou 819-997-2800

Télécopieur : 819-994-1412

ATS : 819-994-0736

Courriel : enviroinfo@ec.gc.ca