

Centre de conservation  
du Québec

Plan d'action  
2001-2002

---

Juin 2001



Québec   
Centre de conservation  
du Québec



Québec, le 11 juillet 2001

Madame Murielle Doyle  
Directrice  
Centre de conservation du Québec  
1825, rue Semple  
Québec (Québec) G1N 4B7

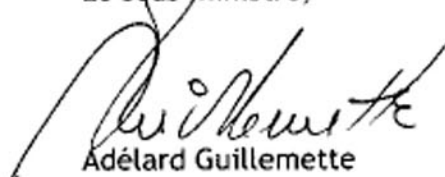
Madame la Directrice,

J'accuse réception du projet de plan d'action du Centre de conservation du Québec (CCQ) pour l'année 2001-2002 qui m'a été transmis récemment.

Compte tenu que les objectifs opérationnels et les indicateurs de résultats retenus dans le présent projet ont été soumis pour avis et approuvés par le Comité aviseur du CCQ le 29 mai dernier et qu'ils m'apparaissent répondre de manière satisfaisante aux objectifs généraux et stratégiques établis, j'ai le plaisir d'approuver ce plan d'action conformément à l'entente de gestion entérinée par le Conseil du trésor.

Je vous prie d'agréer, Madame la Directrice, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le sous-ministre,



Adélar Guillemette

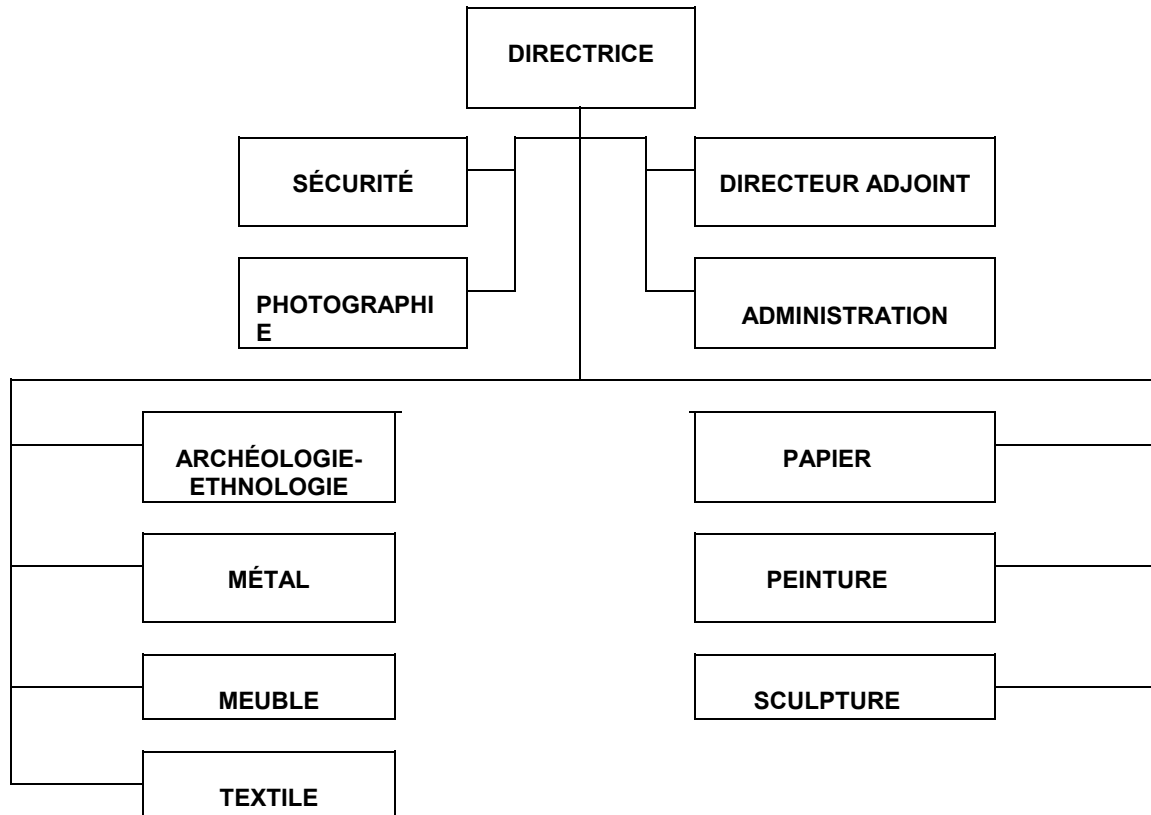
**TABLE DES MATIÈRES**

1.	PRÉSENTATION DU CENTRE DE CONSERVATION DU QUÉBEC .....	1
1.1	Le Centre de conservation du Québec.....	1
1.2	Mission .....	2
1.3	La clientèle et les services .....	3
2.	ORIENTATIONS .....	4
2.1	Objectifs stratégiques .....	4
2.2	Les enjeux .....	6
2.2.1	Partage des services .....	6
2.2.2	Les quotas .....	6
2.2.3	Choix des interventions .....	7
3.	OBJECTIFS OPÉRATIONNELS .....	8
3.1	Ressources disponibles .....	8
3.2	Performance .....	10
3.2.1	Coût de revient .....	10
3.3	Qualité des services .....	11
3.4	Projets spécifiques de nature administrative .....	11
3.4.1	Changement de statut .....	11
3.4.2	Gestion et formation du personnel.....	11
3.4.3	Technologies de l'information .....	12
3.4.4	Implantation de nouveaux systèmes de gestion.....	12
3.5	Projets spécifiques de nature scientifique .....	12
3.5.1	Publications .....	12
3.5.2	Conservation préventive.....	12
3.5.3	Services facturés .....	13
3.6	Facteurs de contingence .....	14
ANNEXES		
1)	Indicateurs de performance 2000-2001	
2)	Indicateurs de qualité de service	
3)	Répartition des quotas	



1. PRÉSENTATION DU CENTRE DE CONSERVATION DU QUÉBEC

1.1 LE CENTRE DE CONSERVATION DU QUÉBEC



Le Centre de conservation du Québec (CCQ) a été créé le 1<sup>er</sup> avril 1979 à partir des ressources rendues disponibles à la suite de la fermeture du Laboratoire régional de l'Institut canadien de conservation et de quelques effectifs fournis par l'ex-Direction générale du Patrimoine et le Musée du Québec. Le CCQ relevait, jusqu'à sa transformation en Unité autonome de service, de la Direction générale Archives nationales et Centre de conservation du Québec du ministère de la Culture et des Communications.

*Dans le présent texte, la forme masculine désigne, lorsque le contexte s'y prête, aussi bien les femmes que les hommes.*

Les activités et les ressources du CCQ sont régies par la Loi sur le ministère de la Culture et des Communications, la Loi sur la Fonction publique, la Loi sur l'administration financière et la Loi sur l'administration publique ainsi que par les règles encadrant la gestion des ressources humaines, matérielles, informationnelles et communicationnelles. Ces lois et ces règles sont autant de balises qui assurent à la population et à la clientèle du CCQ, de même qu'à son personnel, une saine gestion de ses activités et ce, conformément à la volonté gouvernementale d'équité et de transparence. En outre, le CCQ contribue à l'application de la Loi sur les biens culturels, la Loi sur les musées nationaux et la Loi sur les archives.

### 1.2 MISSION

À titre de responsable de l'application de la politique culturelle du Québec, le ministère de la Culture et des Communications s'est vu confier, entre autres, le mandat de valoriser l'héritage culturel. Le rôle du ministère consiste notamment à soutenir l'action des municipalités et des autres partenaires œuvrant dans le domaine du patrimoine et à favoriser l'émergence d'un réseau cohérent et dynamique d'institutions comme des musées, des centres d'archives, des lieux d'interprétation, etc.

Le Centre de conservation du Québec est donc un des outils que s'est donné le MCCQ pour contribuer à la conservation préventive et à la restauration du patrimoine mobilier du Québec pour une meilleure accessibilité et une valorisation de l'héritage culturel du Québec.

Dans le cadre de sa mission, le mandat du CCQ consiste à :

- fournir des services professionnels de restauration et d'expertise;
- sensibiliser les institutions muséales et autres à l'importance de la conservation préventive;
- encourager le développement de la connaissance, des compétences et des aménagements nécessaires à la meilleure conservation du patrimoine mobilier.

Le CCQ représente à la fois la seule institution gouvernementale et la plus importante équipe de conservation-restauration au Québec, tant par le nombre des personnes que par les spécialités représentées. Il joue donc un rôle de premier plan par ses interventions directes et son expertise auprès des divers réseaux québécois engagés dans la conservation du patrimoine mobilier.

Les ressources que le ministère attribue au CCQ, à titre de contribution à la conservation du patrimoine mobilier, assurent la disponibilité d'un minimum de services de base à ses partenaires. Elles permettent par ailleurs d'offrir des services à coût abordable à des institutions peu fortunées, ce qui contribue à une meilleure utilisation des équipements et à une réduction du coût moyen des services.

Les services du CCQ représentent enfin une consolidation d'actifs pour des collections de biens meubles de très grande valeur patrimoniale acquises et conservées à grands frais.

Le Centre de conservation du Québec vise à maintenir le niveau de qualité de ses services, maximiser l'utilisation des équipements, élargir l'accessibilité des services, accroître l'impact de ses actions et accentuer la mobilisation et la compétence du personnel ainsi que la transparence des opérations. **Au cours de l'exercice 2001-2002, le CCQ contribuera à l'atteinte des objectifs inscrits dans la planification stratégique du Ministère, en ce qui a trait au renouvellement d'expositions permanentes dans les institutions muséales et à l'élaboration d'un projet de politique du patrimoine.**

### 1.3 LA CLIENTÈLE ET LES SERVICES

La clientèle du Centre de conservation du Québec comprend les gestionnaires des collections d'État (A), les institutions de conservation et de mise en valeur subventionnées au fonctionnement par le ministère de la Culture et des Communications (B), les institutions muséales reconnues par le ministère de la Culture et des Communications (C), les propriétaires de biens classés en vertu de la Loi sur les biens culturels (D), les organismes à but non lucratif (OBNL) impliqués dans le domaine, dont les fabriques, les municipalités, les universités, etc. (E) ainsi que les particuliers et les entreprises (F). Les services de restauration et les interventions majeures d'expertise font partie des quotas de services financés par le MCCQ pour les clientèles A et B. Tous les autres services sont facturés à l'exception des services sommaires d'expertise qui sont offerts selon la disponibilité des ressources.

#### ***Restauration***

Les restaurateurs du CCQ travaillent dans sept (7) ateliers spécialisés en peinture, sculpture, textile, meuble, papier, métal et archéologie-ethnologie.

À titre d'institution nationale, le CCQ recherche l'excellence et à cette fin, utilise comme référence le Code de déontologie et guide du praticien, de l'Association canadienne pour la conservation et la restauration des biens culturels et de l'Association canadienne des restaurateurs professionnels.

En vertu de ce code de déontologie, le CCQ s'engage, entre autres, à produire des traitements visant l'excellence, les faire autoriser par le propriétaire de l'œuvre et l'auteur, le cas échéant, bien documenter ses interventions, procéder à tous les examens requis, produire des rapports d'intervention, faire des traitements réversibles en respect de l'intégrité de l'œuvre et informer le propriétaire des soins à prendre.

### **Expertise**

Les services d'expertise sont offerts pour l'évaluation de l'état des collections, l'établissement de devis de restauration, l'évaluation des conditions et des pratiques de conservation, la construction et l'aménagement d'équipements de conservation et de diffusion.

### **Information - sensibilisation**

Par divers moyens comme la production de documents écrits et audiovisuels, le CCQ encourage le développement de la connaissance, des compétences et des aménagements nécessaires à la meilleure conservation du patrimoine mobilier.

Les services d'information-sensibilisation du CCQ portent sur la conservation préventive et la prévention des sinistres; ils prennent la forme de documents d'information, d'outils de sensibilisation et de présence dans les médias.

### **Formation**

En matière de conservation préventive, le CCQ contribue, par le biais de conférences, de cours, de stages, de vidéos, etc., au perfectionnement du personnel qui travaille dans les diverses institutions qu'il dessert. De plus, il participe à la formation universitaire des archéologues, des muséologues, des archivistes, des historiens d'art ou des artistes.

En matière de restauration, sa contribution consiste essentiellement à recevoir en stage de perfectionnement des étudiants en restauration ou des restaurateurs déjà formés; les stagiaires ne déboursent pas de frais de stage et ne reçoivent aucune rémunération de la part du CCQ.

## **2. ORIENTATIONS**

### **2.1 OBJECTIFS STRATÉGIQUES**

Le Centre de conservation du Québec vise des objectifs stratégiques qui lui permettent de jouer pleinement son rôle d'institution nationale ayant à la fois un mandat concret de service et une responsabilité de leadership dans le domaine de la conservation.

- *Maintenir un niveau de qualité des services offerts conforme aux normes internationales*

Compte tenu notamment de l'importance du patrimoine à conserver et à restaurer et du leadership qu'il doit assumer dans ces domaines, le personnel du CCQ est appelé à produire en tout temps des services de qualité exceptionnelle.

- *Maximiser l'utilisation des équipements*

En plus des services dispensés par son équipe permanente, le CCQ embauche des restaurateurs occasionnels pour la réalisation des contrats rémunérés. L'Institution accueille aussi des stagiaires en cours de formation universitaire ou technique.
- *Élargir l'accessibilité des services à un plus grand nombre d'utilisateurs*

Les services conseils sont ouverts à tous les organismes à but non lucratif selon la disponibilité des ressources; les services de restauration sont réservés aux collections d'État, aux musées privés subventionnés et aux centres agréés d'archives privées. Enfin, par le biais des services facturés, toute institution et tout citoyen du Québec peuvent profiter des services du CCQ.
- *Maintenir les coûts de gestion au plus bas niveau possible*

Les ressources affectées à l'administration sont maintenues au minimum. Le tarif exigé pour les services facturés couvre les coûts des produits utilisés dans le cadre de la restauration.

D'autre part, les clients, y compris ceux qui ont accès aux services financés par le MCCQ, sont appelés à assumer certains frais: châssis, socles, caisses, toiles de doublage, etc.

- *Augmenter les services en restauration et en conservation préventive à grand impact pour la clientèle et la population*

La sélection des projets à réaliser se fait en fonction de l'importance patrimoniale des œuvres à restaurer et de l'effet multiplicateur des autres interventions.
- *Accentuer, dans l'organisation du travail, la participation, la mobilisation et la compétence du personnel ainsi que la sécurité des méthodes utilisées et la transparence des opérations*

L'efficacité recherchée ne peut être atteinte que grâce à un personnel motivé, impliqué, compétent et bénéficiant de bonnes conditions de santé et de sécurité au travail.
- ***Contribuer à l'atteinte de certains objectifs inscrits dans la planification stratégique 2001-2004 du MCCQ***

**Le renouvellement de vingt-cinq expositions permanentes d'ici 2004 dans les institutions muséales, requiert le concours étroit des spécialistes oeuvrant au CCQ. De la même façon, l'expertise de l'Institution sera mise à contribution dans l'élaboration d'un projet de politique du patrimoine.**

### 2.2 LES ENJEUX

#### 2.2.1 Partage des services

Le CCQ entend maintenir pour 2001-2002 l'objectif de partage établi depuis quelques années; ainsi, 70 % des tâches scientifiques et techniques des restaurateurs, dont les salaires sont financés par le MCCQ, seront consacrées à la restauration et 30 % à la conservation préventive (expertise, information, sensibilisation, formation).

#### 2.2.2 Les quotas

Le système des quotas, qui permet un partage équitable de services financés par le MCCQ entre les musées d'État, les Archives nationales du Québec, les directions du MCCQ et les institutions privées subventionnées ou agréées, sera maintenu en 2001-2002.

Le budget mis à la disposition du CCQ par le ministère de la Culture et des Communications pour financer les services offerts aux gestionnaires des collections d'État et aux organismes agréés et subventionnés par le MCCQ, a connu une augmentation de 5 % au chapitre de la masse salariale. Cette hausse est surtout attribuable au financement de deux postes réguliers suite à l'application de la dernière convention collective, qui prévoyait conférer le statut d'employés réguliers au personnel occasionnel ayant accumulé cinquante-cinq mois de service continu sur une période de soixante mois.

L'ajout de ces deux effectifs réguliers favorise l'augmentation des quotas des services financés par le MCCQ de l'ordre de 650 heures pour ainsi amener la banque d'heures annuelles à un total de 15 400.

La nouvelle répartition des quotas tient non seulement compte des ressources disponibles, mais aussi du niveau d'utilisation par les clients des heures de services qui leur ont été attribuées l'an dernier, ainsi que des besoins exprimés pour 2001-2002. Ainsi, le nombre d'heures réservées au Ministère est majoré afin de permettre la mise en œuvre du projet d'inventaire et d'examen des œuvres d'art public réalisées dans le cadre de la Politique d'intégration des arts à l'architecture et à l'environnement des bâtiments et des sites gouvernementaux et publics. Cette réserve d'heures de service servira également à réaliser une publication en matière de conservation préventive, spécialement destinée aux artistes créateurs d'œuvres d'art public.

Compte tenu de l'impact des services conseil en matière de conservation préventive dispensés aux organismes à but non lucratif et du peu d'investissement que requiert ce genre d'intervention, le CCQ entend réserver 9 % de ses ressources pour desservir ce type de clientèle.

QUOTAS	1999-2000	2000-2001	2001-2002
MUSÉE DU QUÉBEC	2 400 h	2 400 h	2 400 h
MUSÉE DE LA CIVILISATION	2 200 h	2 200 h	2 200 h
MUSÉE D'ART CONTEMPORAIN	1 350 h	1 250 h	1 250 h
MUSÉES PRIVÉS SUBVENTIONNÉS	4 200 h	4 200 h	4 200 h
MCCQ	2 500 h	2 250 h	2 850 h
ANQ	650 h	650 h	650 h
CENTRES AGRÉÉS D'ARCHIVES PRIVÉES	450 h	400 h	450 h
OBNL (SERVICES CONSEILS)	1 400 h	1 400 h	1 400 h
	15 150 h	14 750 h	15 400 h

### 2.2.3 Choix des interventions

Les musées d'État, les Archives nationales du Québec et la Direction de l'architecture, de l'art public et des équipements culturels du ministère de la Culture et des Communications, responsable des collections archéologiques du ministère, disposent de quotas d'heures de services; chaque institution, à titre de responsable de la gestion de la collection qui lui est confiée, établit ses priorités et détermine l'utilisation de ses quotas.

D'autre part, les institutions subventionnées ou agréées par le ministère disposent d'un quota global. Pour s'assurer d'un impact maximum, le choix des pièces à restaurer est fait par le Comité consultatif des biens mobiliers (CCBM), nommé et géré par la Commission des biens culturels, qui émet un avis sur la valeur patrimoniale du bien et la pertinence du traitement demandé; les conditions de conservation qui prévalent dans les institutions propriétaires sont aussi prises en considération.

L'établissement du plan de travail du CCQ tient compte des avis du CCBM, des échéances établies par les clients et de la disponibilité des ressources des divers ateliers.

Afin de faciliter l'accès aux services pour les institutions subventionnées ou agréées, les interventions mineures de restauration nécessitant moins de 20 heures de travail, de même que toutes les demandes d'expertise, sont soustraites à l'avis du CCBM avant d'être intégrées, selon la disponibilité des ressources, au plan de travail du CCQ. Le CCBM en est toutefois informé a posteriori.

Lorsque les ressources le permettent, le CCQ peut aussi donner accès à certains services de restauration financés par le MCCQ à des organismes à but non lucratif, qui

obtiennent un avis favorable du CCBM, en vue du sauvetage de biens de valeur exceptionnelle.

Enfin, les projets d'expertise, de formation et d'information, dont la durée est, la plupart du temps, limitée et qui visent souvent des groupes de personnes ou des collections entières, font l'objet de décisions internes du CCQ en fonction de l'urgence et de l'importance de l'intervention à faire et de la disponibilité des ressources.

### **3. OBJECTIFS OPÉRATIONNELS**

Les objectifs fondamentaux poursuivis par le Centre de conservation du Québec à titre d'unité autonome de service demeurent inchangés. En 2001-2002, le CCQ contribuera au renouvellement d'expositions permanentes en restaurant des pièces majeures de collections muséales. Il s'engagera comme partenaire du Ministère dans des projets de conservation préventive touchant à la fois les collections muséales et les œuvres d'art public.

#### **3.1 RESSOURCES DISPONIBLES**

En 2001-2002, le CCQ pourra compter sur une équipe permanente de vingt-deux (22) personnes; cette équipe est formée de treize (13) restaurateurs professionnels, d'un (1) photographe, de trois (3) gardiens, de trois (3) employées de secrétariat, d'un (1) directeur adjoint et d'une (1) directrice.

Depuis 1989, ses sept (7) ateliers spécialisés sont logés dans un édifice aménagé et équipé en respect des normes les plus strictes. Il possède un (1) véhicule automobile (2000). Son objectif de production pour 2001-2002 est de 15 400 heures avec les effectifs financés par le MCCQ.

## PLAN D'ACTION 2001-2002

---

OJECTIF DE PRODUCTION			
	1999-2000	2000-2001	2001-2002
Services financés par le MCCQ	15 150 h	14 750 h	15 400 h

Le CCQ dispose d'un budget de 2 160,8 K\$ et de 22,1 K\$ nets de services fournis par le MCCQ. Ce dernier fournit pour 46,0 K\$ de services d'aide en matière de services juridiques, de communications, de ressources humaines, financières, matérielles et informatiques et reçoit pour 23,9 K\$ de services de gardiennage pour la réserve et le laboratoire d'archéologie.

BUDGET DE BASE			
	1999-2000 k\$ <sup>1</sup>	2000-2001 K\$	2001-2002 K\$
Traitements réguliers et occasionnels	961,8	961,8	1 212,5
Fonctionnement	200,7 (172,7) <sup>2</sup>	150,7 (146,7) <sup>2</sup>	150,7
Loyer SIQ	753,8	753,8	753,8
Capital	35,8	35,8	43,8
Crédits votés	1 952,1	1 947,6	2 160,8
Bénéfices marginaux <sup>3</sup>	97,4	170,7	189,6
Services MCCQ nets	23,7	19,8	22,1
Traitements occasionnels	60,0 (88,0) <sup>2</sup>	80,0 (84,0) <sup>2</sup>	---
Crédits 20 <sup>e</sup> anniversaire	20,0		---
Budget alloué	2 153,2	2 218,1	2 371,5

---

<sup>1</sup> K\$ = milliers de \$.

<sup>2</sup> Modification suite à un virement interne.

<sup>3</sup> Ces montants n'apparaissent pas au budget du CCQ. La base de calcul est de 9,28 % pour l'exercice financier 1999-2000. Elle est de 15,64 % pour 2000-2001 et 2001-2002.

<sup>4</sup> Pour l'exercice financier 2001-2002, ce montant est budgétisé avec celui des traitements réguliers.

### **3.2 PERFORMANCE**

Comme l'an dernier, les restaurateurs affectés aux services financés par le MCCQ seront appelés à consacrer au moins 70 % de leur temps à des tâches scientifiques et techniques, le reste étant dévolu aux tâches administratives (réunions, achats, statistiques, entretien d'équipements ainsi qu'au perfectionnement, aux consultations, à l'accueil de visiteurs, à la représentation institutionnelle, etc). Les restaurateurs affectés aux services facturés, ayant des tâches administratives beaucoup moins lourdes à assumer, 85 % de leur temps devra être consacré à des tâches scientifiques et techniques.

#### **3.2.1 Coût de revient**

Le travail de restauration et d'expertise en matière de conservation du patrimoine mobilier comporte une dimension subjective et aléatoire dont on doit nécessairement tenir compte au moment d'en évaluer la performance. D'autre part, le coût de revient est induit de deux cibles à atteindre: le nombre d'heures financées par le MCCQ et le nombre d'heures facturées aux clients. Même s'il ne peut être considéré comme une cible fixe, ce coût de revient demeure un des indicateurs de performance, dont les fluctuations pourront être prises en compte dans l'évaluation globale de la performance du CCQ.

Le plan d'action de 2000-2001 établissait le coût de revient horaire à 150,53 \$ pour les services financés par le MCCQ, alors que le coût de revient global, incluant les services facturés, était évalué à 109,50 \$. En 2001-2002, le CCQ prévoit que le coût de revient des services financés par le MCCQ sera de 152,15 \$/l'heure alors que le coût de revient global atteindra 112,49 \$/l'heure.

Cette augmentation s'explique essentiellement par une augmentation des salaires, des avantages sociaux et des frais généraux. Les traitements et le loyer représentent plus de 90 % du budget du CCQ.

<b>COÛT DE REVIENT ESTIMÉ</b>			
<b>Services fournis à la clientèle</b>	<b>1999-2000 (\$)/h</b>	<b>2000-2001 (\$)/h</b>	<b>2001-2002 (\$)/h</b>
Services financés par le MCCQ	142,00	150,53	152,15
Services facturés (coût marginal) <sup>1</sup>	42,00	45,00	51,42
Global	104,00	109,50	112,49

---

<sup>1</sup> Ce coût de revient ne prend en compte que les coûts de main-d'œuvre et de matériaux. Les frais de loyer et d'administration figurent uniquement dans le calcul du coût de revient des services financés par le MCCQ.

### 3.3 QUALITÉ DES SERVICES

La méthode d'évaluation des services a été revue de façon à mesurer de plus près la satisfaction des clients eu égard à la façon dont les services sont fournis. Avec l'accord du comité aviseur, le formulaire d'évaluation a été modifié et un critère relatif au respect des échéances a été ajouté. À partir de 2001-2002, l'indicateur de qualité portera sur le taux de satisfaction plutôt que sur le taux de réponse, l'objectif étant un taux de satisfaction de 80 %. Afin de maintenir ce dernier à un bon niveau (70 % de réponse en 2000-2001), une enveloppe affranchie accompagne désormais le formulaire d'évaluation envoyé aux clients.

Ce dernier continue de mesurer l'impact des interventions réalisées et l'importance, au sein des collections, des œuvres et des objets traités par le CCQ. Ces critères ne sont cependant pas pris en compte dans le calcul du taux de satisfaction.

La capacité d'évaluer correctement les tâches à accomplir constitue une autre façon de mesurer la qualité des services du CCQ. En 2001-2002, nous maintiendrons à 10 % l'écart acceptable entre la durée prévue et la durée réelle des travaux de restauration.

Enfin, à titre d'organisme public, le CCQ se préoccupe au premier chef du point de vue de sa clientèle. C'est pourquoi, on s'assurera que toute plainte soit acheminée à la direction et qu'elle ait fait l'objet d'une réponse au plus tard dix (10) jours après sa réception.

### 3.4 PROJETS SPÉCIFIQUES DE NATURE ADMINISTRATIVE

#### 3.4.1 Changement de statut

Dans la foulée de la mise en œuvre de la Loi sur l'administration publique, la direction du CCQ verra à transformer l'Unité autonome de service en agence gouvernementale. La directrice profitera de ce changement de statut pour mettre à jour les ententes de service conclues avec diverses unités administratives du MCCQ. Une nouvelle entente devra être négociée relativement au catalogage des nouvelles acquisitions de volumes.

#### 3.4.2 Gestion et formation du personnel

La gestion de l'embauche du personnel occasionnel comporte de nouvelles règles en vertu des conventions collectives signées en 2000. À compter de janvier 2002, les listes de déclaration d'aptitudes établies par voie de concours publics prévalent dans le processus d'embauche d'employés permanents ou occasionnels. Le CCQ tentera de signer avec le Conseil du trésor une entente de gestion qui lui facilitera le recours rapide à des effectifs occasionnels spécialisés, en vue de l'obtention de contrats ou pour s'assurer de respecter ceux déjà signés.

Les activités de formation viseront à ouvrir de nouveaux champs de compétence et d'activités, tel l'entretien des œuvres d'art public, tout en poursuivant l'acquisition de nouvelles connaissances et de techniques récentes en matière de restauration.

### 3.4.3 Technologies de l'information

Au cours de l'exercice 2001-2002, le personnel professionnel, technicien et administratif du CCQ sera appelé à éprouver l'efficacité de la nouvelle version du système SPECCCQ, livrée en mars 2001 par la Direction des technologies de l'information (DTI). Le développement de certains éléments reste à compléter alors que des ajustements mineurs s'imposeront pour rendre le tout parfaitement opérant et satisfaisant.

### 3.4.4 Implantation de nouveaux systèmes de gestion

En sus du système de classification et de catalogage des volumes, dont l'instauration se terminera à l'automne 2001 grâce à la collaboration étroite du responsable de la bibliothèque du MCCQ, le CCQ sera doté au cours de l'été 2001 d'un nouveau système de gestion des appels téléphoniques, ainsi que du système de gestion des documents implanté dans l'ensemble des unités administratives du Ministère, sous la supervision des Archives nationales du Québec. Ce nouvel outil administratif assurera un meilleur repérage des documents et facilitera l'application du calendrier de conservation ministériel.

## 3.5 PROJETS SPÉCIFIQUES DE NATURE SCIENTIFIQUE

### 3.5.1 Publications

Au cours de l'exercice 2001-2002, les efforts porteront sur la réalisation d'outils de promotion tels un dépliant présentant les divers types de services offerts par le CCQ, une bannière à afficher lors de travaux de restauration effectués in situ ou sur des chantiers, ainsi que la réalisation de panneaux didactiques expliquant les diverses étapes des travaux de restauration accomplis par l'équipe du CCQ dans le cadre d'un projet d'envergure. À cela s'ajoutera la participation aux Journées de la culture par la tenue de portes ouvertes le 30 septembre 2001, incluant l'activité Archéo-dimanche.

Enfin, une brochure conçue à l'intention des artistes sera mise en chantier en 2001 dans le but de fournir les conseils et les consignes appropriés en vue d'assurer une meilleure pérennité aux œuvres d'art public.

### 3.5.2 Conservation préventive

Le CCQ poursuivra la collaboration entreprise avec le MCCQ en vue d'établir un inventaire et un état de conservation des œuvres réalisées dans le cadre de la Politique d'intégration des arts à l'architecture et à l'environnement des bâtiments et des sites gouvernementaux et publics. Ce projet vise également à sensibiliser les artistes créateurs et les propriétaires des œuvres d'art public à l'importance d'un entretien préventif de celles-ci.

À l'automne 2001, les spécialistes du CCQ présenteront des conférences sur la conservation préventive et la prévention des sinistres à l'occasion du congrès annuel des directeurs de musées militaires canadiens et américains. L'institution québécoise sera également responsable conjointement avec l'Institut canadien de conservation d'un séminaire de formation offert aux congressistes de la Société des musées québécois en septembre 2001. Le séminaire portera sur l'application des normes de conservation des biens mobiliers et sur le choix judicieux des systèmes mécaniques et électriques requis lors de l'aménagement de réserves muséales. D'autres sessions de formation et de sensibilisation seront aussi dispensées à des artistes et des archivistes (congrès de l'Association des archivistes du Québec).

Un comité interne sera formé en début d'exercice en vue d'établir la méthodologie à retenir pour la conduite d'un diagnostic de l'état des collections muséales ; cette approche pourra par la suite être proposée dans le cadre de la mise en œuvre d'une future politique du patrimoine.

### 3.5.3 Services facturés

Les principaux objectifs poursuivis avec la vente de services sont la disponibilité de services professionnels au meilleur coût, en particulier pour les partenaires privilégiés du MCCQ, et l'exploitation optimale des ressources du CCQ. C'est dans cette perspective que le tarif horaire pour les organismes à but non lucratif ne couvre que les frais variables (salaires, produits courants, etc.); les ajouts aux oeuvres (toiles, châssis, socles, etc.), les locations d'équipement et autres frais exceptionnels sont chargés en sus, comme les taxes applicables.

Pour 2001-2002, le tarif horaire, avant taxes, est maintenu à 45,00 \$, incluant les frais connexes de photographie, d'achat de produits et d'administration (22 %).

Bien que sur une base modeste, et dans une perspective de respect et de collaboration avec l'entreprise privée, le CCQ entend permettre aux citoyens et aux entreprises privées qui le désirent d'avoir accès à ses services. En 2001-2002, le tarif horaire des services rendus à cette clientèle demeurera à 67,00 \$.

Sauf pour un avis ou une évaluation sommaire, tous les services, y compris les services d'expertise, requis par les individus et les organismes seront facturés. Cette mesure ne s'applique pas aux gestionnaires des collections d'État, au ministère de la Culture et des Communications et aux institutions de conservation et de mise en valeur subventionnées par le MCCQ et, selon la disponibilité des ressources, aux organismes à but non lucratif.

Tous les services rémunérés sont effectués par du personnel surnuméraire, essentiellement occasionnel. En 2000-2001, l'objectif de production pour les services facturés était de 10 000 heures. Compte tenu des contrats déjà signés et de nos prévisions relatives aux projets à venir, le CCQ maintient son objectif de production à 10 000 heures pour les services facturés.

OBJECTIF DE PRODUCTION			
	1999-2000	2000-2001	2001-2002
Services facturés	9 500 h	10 000 h	10 000 h

Enfin, la location d'espace au CCQ, entreprise depuis deux (2) ans sera poursuivie; le tarif horaire est établi à 6,00 \$.

### **3.6 FACTEURS DE CONTINGENCE**

La réalisation des objectifs du Centre de conservation du Québec est tributaire d'un certain nombre de facteurs pouvant influencer la production d'une telle entreprise :

- les absences de personnel dont le remplacement est impossible en raison de leur spécialité ou de la non-disponibilité des ressources financières;
- la fluctuation de la demande;
- la concentration de la demande dans certains ateliers dont les ressources sont limitées;
- la difficulté d'évaluer toujours avec précision la durée du travail;
- la disponibilité réduite des spécialistes, des matériaux, des espaces et des équipements spécialisés.

**ANNEXE 1**

**INDICATEURS DE PERFORMANCE 2001-2002**

1.	QUOTAS	1999-2000	2000-2001	2001-2002
	Musée du Québec	2 400 h	2 400 h	2 400 h
	Musée de la civilisation	2 200 h	2 200 h	2 200 h
	Musée d'art contemporain de Montréal	1 350 h	1 250 h	1 250 h
	Musées privés subventionnés	4 200 h	4 200 h	4 200 h
	MCCQ	2 500 h	2 250 h	2 850 h
	Patrimoine archivistique	1 100 h	1 050 h	1 100 h
	OBNL (services conseils)	1 400 h	1 400 h	1 400 h
		15 150 h	14 750 h	15 400 h
2.	SERVICES FOURNIS À LA CLIENTÈLE			
	Services financés par le MCCQ	15 150 h	14 750 h	15 400 h
	Services facturés	9 500 h	10 000 h	10 000 h
		24 650 h	24 750 h	25 400 h
3.	COÛT DE REVIENT HORAIRE DES SERVICES FOURNIS À LA CLIENTÈLE			
	Services financés par le MCCQ	142,00 \$/h	150,53 \$/h	152,15\$/h
	Services facturés (coût marginal)	42,00 \$/h	45,00 \$/h	51,42 \$/h
	Coût de revient global	104,00 \$/h	109,50 \$/h	112,49 \$/h
4.	TEMPS COMPTABILISABLE CONSACRÉ À DES TÂCHES TECHNIQUES ET SCIENTIFIQUES	70 % pour les services financés par le MCCQ 85 % pour les services facturés		

**ANNEXE 2**  
**INDICATEURS DE QUALITÉ DE SERVICE**

1. Exactitude des évaluations Marge d'erreur acceptable	10 %
2. Enquête sur la satisfaction des clients Taux de satisfaction	80 %
3. Gestion des plaintes	délai de réponse: 10 jours

Annexe 3

CCQ - RÉPARTITION DES QUOTAS

2001-2002

Atelier	Musée du Québec		Musée de la civilisation		Musée d'art contemporain		Musées privés		ANQ		Centres agréés d'archives privées		Ministère de la Culture et des Communications		OENL (services conseil)		TOTAL	
	2000-2001	2001-2002	2000-2001	2001-2002	2000-2001	2001-2002	2000-2001	2001-2002	2000-2001	2001-2002	2000-2001	2001-2002	2000-2001	2001-2002	2000-2001	2001-2002	2000-2001	2001-2002
Archéo-ethno	0	0	400	400	--	--	400	400	--	--	--	--	1 550	1 550	250	250	2 600	2 600
Métal	150	150	150	150	100	100	250	250	--	--	--	--	400	400	50	50	1 100	1 100
Mobilier	100	100	450	450	0	0	900	900	--	--	--	--	50	50	150	150	1 650	1 650
Papier	550	550	250	250	450	450	450	450	650	650	400	450	50	50	250	250	3 050	3 100
Peinture	900	900	400	400	500	500	400	400	--	--	--	--	50	50	300	300	2 550	2 550
Sculpture	700	700	150	250	200	200	1 000	1 000	--	--	--	--	100	700	250	250	2 400	3 100
Textile	0	0	400	300	0	0	800	800	--	--	--	--	50	50	150	150	1 400	1 300
<b>TOTAL</b>	<b>2 400</b>	<b>2 400</b>	<b>2 200</b>	<b>2 200</b>	<b>1 250</b>	<b>1 250</b>	<b>4 200</b>	<b>4 200</b>	<b>650</b>	<b>650</b>	<b>400</b>	<b>450</b>	<b>2 250</b>	<b>2 850</b>	<b>1 400</b>	<b>1 400</b>	<b>14 750</b>	<b>15 400</b>