

Centre de conservation du Québec



Rapport annuel
2001-2002



Illustrations de la couverture dans les pages centrales

Dépôt légal - 2002
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN : 2-550-39723-1
ISSN : 1205-7789
© Gouvernement du Québec, 2002

Madame Doris Girard
Sous-ministre
Ministère de la Culture et des Communications
225, Grande Allée Est, bloc B, 1^{er} étage
Québec (Québec) G1R 5G5

Madame la Sous-Ministre,

Dans le respect de l'Entente de gestion de septembre 1995 transformant le Centre de conservation du Québec (CCQ) en Unité autonome de service, il me fait plaisir de vous soumettre le rapport de gestion du CCQ pour l'exercice 2001-2002.

Le présent rapport annuel fait donc état des résultats obtenus par le CCQ au cours de sa sixième année complète à titre d'Unité autonome de service.

Veillez agréer, madame la Sous-Ministre, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

La directrice,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Murielle Doyle'. The signature is fluid and cursive, with the first name 'Murielle' and the last name 'Doyle' clearly distinguishable.

Murielle Doyle

TABLE DES MATIÈRES

RAPPORT DE MISSION D'EXAMEN	7
1 PRÉSENTATION DU CENTRE DE CONSERVATION DU QUÉBEC	9
1.1 Le Centre de conservation du Québec	9
1.2 La mission.....	10
1.3 La clientèle et les services	11
2 OBJECTIFS STRATÉGIQUES.....	12
3 RÉSULTATS OBTENUS	13
3.1 Restauration et expertise.....	13
3.2 Temps comptabilisable consacré à des tâches techniques et scientifiques	16
3.3 Coût de revient.....	16
3.4 Qualité des services	18
4 PROJETS SPÉCIFIQUES DE NATURE ADMINISTRATIVE	20
4.1 Changement de statut	20
4.2 Gestion et formation du personnel	20
4.3 Technologies de l'information.....	21
4.4 Implantation de nouveaux systèmes de gestion.....	21
5 PROJETS SPÉCIFIQUES DE NATURE SCIENTIFIQUE	22
5.1 Publications et activités de communication	22
5.2 Accueil des visiteurs	22
5.3 Conservation préventive	23
5.4 Accueil de stagiaires	24
Annexe – Sommaire des indicateurs	25

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



LEMIEUX NOLET
comptables agréés
S E N C

RAPPORT DES VÉRIFICATEURS

À la Sous-ministre, Ministère de la Culture et des Communications

Nous avons procédé à l'examen des résultats et explications portant sur les indicateurs de performance présentés à la section 3 ainsi qu'à l'Annexe 1 du Rapport annuel du Centre de conservation du Québec pour l'exercice terminé le 31 mars 2002. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces données incombe à la direction du Centre de conservation du Québec.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information, en nous basant sur le travail que nous avons réalisé au cours de notre examen. Ce rapport n'est pas une vérification.

Notre examen a été effectué conformément aux normes de l'Institut des vérificateurs internes (IVI). Les travaux ont consisté à prendre des renseignements, à utiliser des procédés analytiques, à apprécier le fonctionnement des mécanismes de compilation, à réviser des calculs, à obtenir des pièces justificatives, à discuter sur l'information fournie. Notre examen ne vise pas à vérifier les systèmes de compilation, à évaluer le contrôle interne ni à effectuer des sondages.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats et explications examinés ne sont pas, à tous les égards importants, plausibles et cohérents et que les méthodes de calcul des indicateurs de performance ne sont pas conformes à celles définies dans l'Entente de gestion (1995) et dans le Plan d'action 2001-2002 du Centre de conservation du Québec.

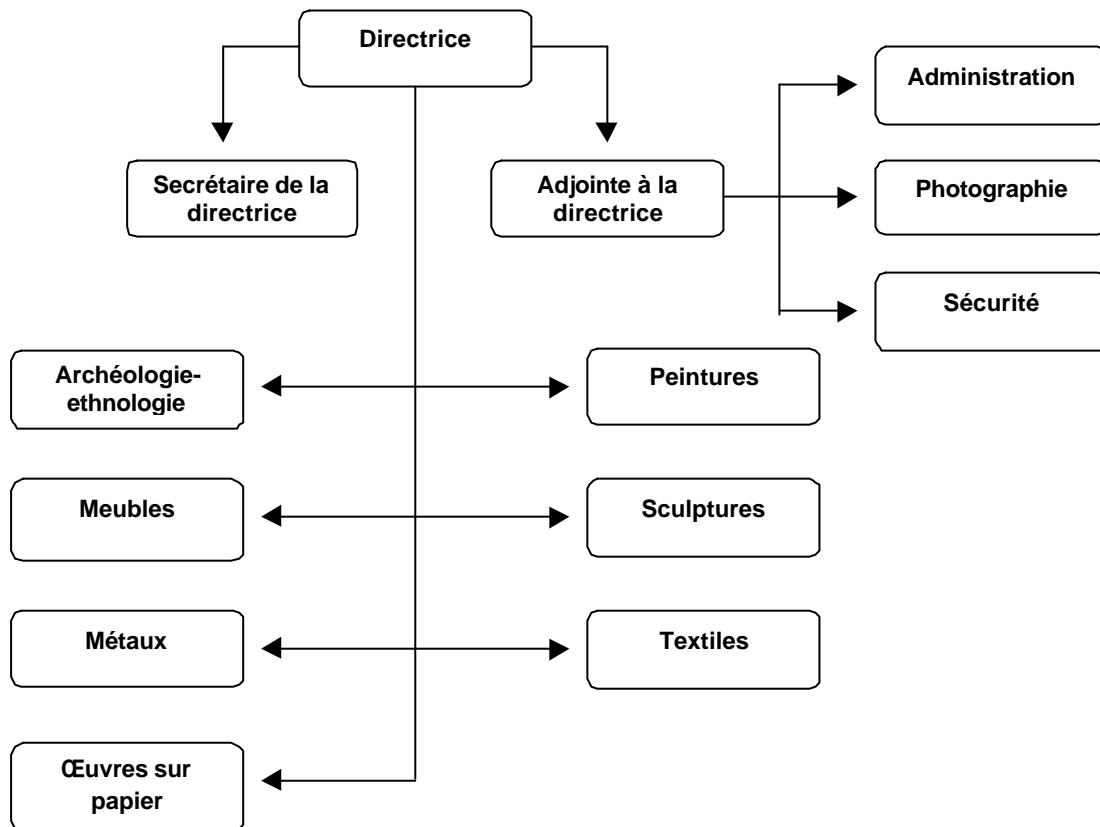
Comptables agréés
Société en nom collectif

Québec (Québec)

Le 12 juin 2002

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^{er} avril 1979 à partir des ressources rendues disponibles par suite de la fermeture du Laboratoire régional de l'Institut canadien de conservation et par l'ajout 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 en 1995, de la Direction générale Archives nationales et Centre de conservation du Québec du ministère de la Culture et des Communications (MCC).

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*, de la *Loi sur les musées nationaux* et de la *Loi sur les archives*, ainsi qu'à celle de la Politique muséale du MCC.

1.2 LA MISSION

À titre de responsable de l'application de la Politique culturelle du Québec, le MCC s'est vu confier, entre autres, le mandat de valoriser l'héritage culturel. Son rôle 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 ou des lieux d'interprétation.

Le Centre de conservation du Québec est donc un des outils que s'est donnés le ministère de la Culture et des Communications pour contribuer à la conservation préventive et à la restauration du patrimoine mobilier du Québec en vue d'une meilleure accessibilité et d'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.

Le soutien que le MCC accorde annuellement au CCQ, à titre de contribution à la conservation du patrimoine mobilier, permet le regroupement d'une équipe de spécialistes capables d'assurer un service de base auprès d'une vaste clientèle dans une approche de rationalisation et de planification des interventions. Cette approche garantit du même coup l'utilisation optimale d'une précieuse expertise et d'infrastructures coûteuses.

Les services du CCQ, grâce à l'expertise des professionnels qui y sont rattachés, permettent à l'État québécois de préserver de façon optimale des biens patrimoniaux de très grande valeur acquis et conservés à grands frais.

1.3 LA CLIENTÈLE ET LES SERVICES

La clientèle du CCQ comprend : (A) les gestionnaires des collections d'État; (B) les institutions de conservation et de mise en valeur subventionnées au fonctionnement par le MCC.

Elle comprend aussi : (C) les institutions muséales reconnues par le même ministère; (D) les propriétaires de biens classés en vertu de la *Loi sur les biens culturels*; (E) les organismes à but non lucratif (OBNL) impliqués dans le domaine, dont les fabriques, les municipalités, les universités, etc.; ainsi que (F) les particuliers et les entreprises.

Les services de restauration et les interventions majeures d'expertise sont compris dans les quotas de services financés par le MCC pour les clientèles A et B. Tous les autres services sont facturés, à l'exception des services sommaires d'expertise qui sont rendus selon la disponibilité des ressources.

Le CCQ offre à sa clientèle quatre catégories de services : restauration, expertise, information-sensibilisation, formation.

Restauration

Les restaurateurs du CCQ travaillent dans sept 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, il utilise comme référence le Code de déontologie et guide du patricien, 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 axés sur l'excellence, à les faire autoriser par le propriétaire de l'œuvre et par l'auteur le cas échéant, à bien documenter ses interventions, à procéder à tous les examens requis, à produire des rapports d'intervention, à faire des traitements réversibles dans le respect de l'intégrité de l'œuvre et à 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, notamment 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, et autres, 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 ce qui a trait à la 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 OBJECTIFS STRATÉGIQUES

En 2001-2002, le Centre de conservation du Québec a poursuivi les objectifs suivants :

- maintenir un niveau de qualité des services offerts conforme aux normes internationales;
- maximiser l'utilisation des équipements;
- élargir l'accessibilité des services à un plus grand nombre d'utilisateurs;
- maintenir les coûts de gestion à un niveau raisonnable;
- augmenter les services en restauration et en conservation préventive à grand impact pour la clientèle et la population;

- 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;
- contribuer à l'atteinte de certains des objectifs inscrits dans la planification stratégique 2001-2004 du MCC.

3 RÉSULTATS OBTENUS

3.1 RESTAURATION ET EXPERTISE

Services financés par le ministère de la Culture et des Communications

Pour 2001-2002, l'objectif de partage des services professionnels financés par le MCC établi dans le plan d'action était de 70 % pour la restauration et de 30 % pour la conservation préventive (expertise, information, sensibilisation, formation). En réponse aux demandes de la clientèle, 65,2 % des heures consacrées aux services financés ont servi à la restauration et 34,8 % à la conservation préventive.

Les gestionnaires des collections d'État et les directions du MCC ont bénéficié de 58,1 % (8 607 h 50) de la production du CCQ; les musées privés subventionnés, les Archives nationales du Québec (ANQ), les centres d'archives privées et les autres clients se partageant 41,9 % (6 212 h 10) des services produits.

Quotas	Objectifs	Résultats	%
Musée du Québec	2 400 h	1 940 h 15	80,8
Musée de la civilisation	2 200 h	2 177 h 25	98,9
Musée d'art contemporain de Montréal	1 250 h	1 063 h 55	85,1
Musées privés subventionnés	4 200 h	3 239 h 50	77,1
MCC	2 850 h	3 426 h 15	120,2
ANQ	650 h	478 h 55	73,7
Centres d'archives privées	450 h	403 h 50	89,8
OBNL (services conseils)	1 400 h	2 089 h 35	149,2
	15 400 h	14 820 h 00	96,2

(Voir le Rapport de mission d'examen, à la page 7)

Le CCQ n'a pu atteindre son objectif de production pour les services financés par le MCC en raison principalement de l'absence en maladie de quelques membres de son personnel régulier et du départ imprévu d'une employée occasionnelle à l'atelier de restauration des œuvres sur papier, conjugué à l'incapacité de trouver une nouvelle recrue pour poursuivre le travail. Un nombre plus important d'heures d'expertise a été consacré au MCC ainsi qu'aux OBNL, parce que plusieurs restaurateurs et restauratrices ont contribué au démarrage du projet de Base de données interactive sur les matériaux et l'équipement utilisés pour la conservation préventive des biens culturels et à celui de l'inventaire et de l'entretien des « œuvres du 1 % », ainsi qu'à la réalisation d'expertises et d'évaluations préliminaires en provenance de fabriques et de communautés religieuses désireuses de présenter une demande de subvention à la Fondation du patrimoine religieux.

Au cours de l'année, les services financés par le MCC ont permis de réaliser 153 projets de restauration et 86 projets d'expertise. Parmi les œuvres et les objets patrimoniaux restaurés pour les musées privés, un effort spécial a été consenti à trois parements d'autel du Musée des Ursulines, deux de cuir et un peint sur toile, qui figurent dans l'exposition *Le fil de l'art. Les broderies des Ursulines de Québec* au Musée du Québec. Le Musée d'art de Joliette a pour sa part salué le retour d'une pièce importante de sa collection permanente, le *Retable de la vie du Christ*, dont le traitement s'est échelonné sur quelques années et a requis près de 1 000 heures de travail. Les banques d'heures réservées aux musées d'État ont permis encore cette année d'assurer le traitement d'œuvres choisies, tels un tableau de Paul-Émile Borduas du Musée d'art contemporain, une sculpture d'Armand Vaillancourt exposée devant le pavillon Gérard-Morissette du Musée du Québec, ou le bison naturalisé que le Musée de la civilisation a retenu pour son exposition *Cow-boy dans l'âme*. L'atelier d'archéologie-ethnologie a poursuivi pour une quatrième année la restauration des artefacts du *Élizabeth and Mary*, un des navires de Phips dont l'épave fut découverte sur la Côte-Nord en 1995.

Les expertises en matière de conservation préventive ont été menées principalement auprès des membres d'assemblées de fabriques, afin de les guider dans des interventions d'entretien et de préservation de mobilier ou de vêtements liturgiques, ou encore pour évaluer l'état de certaines de leurs œuvres d'art et le niveau de traitement à leur conférer. D'autres institutions et organismes ont aussi fait appel aux services conseils des spécialistes du CCQ, tels les municipalités et certains propriétaires d'œuvres d'art public réalisées dans le cadre du Programme d'intégration des arts à l'architecture et à l'environnement des bâtiments et des sites gouvernementaux et publics. Les restauratrices de l'atelier de textile ont apporté soutien et conseil aux concepteurs de l'exposition visant à mettre en valeur les parements d'autel du Musée des Ursulines de Québec. À cela s'ajoutent les réponses fournies régulièrement aux demandes téléphoniques en provenance des conservateurs des musées, des responsables des centres d'archives et de nombreux artistes.

(Voir le Rapport de mission d'examen, à la page 7)

Les spécialistes du CCQ contribuent à la formation des muséologues, des techniciens en muséologie, des historiens de l'art, etc., en donnant des cours et des conférences à la demande de maisons d'enseignement. Ainsi, des ateliers ont été tenus avec les étudiants du Collège Montmorency de la Ville de Laval et une communication a été faite dans le cadre de la maîtrise en muséologie de l'Université de Montréal et de l'UQAM. Le CCQ collabore également avec les associations muséales et les regroupements d'archivistes dans le programme de perfectionnement de leurs membres. Au cours de la dernière année, une session de formation a été offerte, conjointement avec l'Institut canadien de conservation (ICC), aux participants au congrès de la Société des musées québécois (SMQ) sur l'application des nouvelles normes de conservation des biens mobiliers. Les membres de l'Association des archivistes du Québec (AAQ) ont aussi bénéficié de formations lors de leur congrès annuel et dans le cadre d'ateliers sur la désinfection des documents qui se sont tenus dans quatre régions du Québec, ainsi qu'à l'intention du personnel des ANQ. Enfin, trois conférences sur la conservation préventive et la prévention des sinistres ont été présentées aux quelque 300 congressistes canadiens et américains du 35^e cours annuel de muséologie militaire qui se tenait à Québec en septembre 2001.

Services facturés

En 2001-2002, l'objectif de production pour les services facturés a été réalisé à 92,4 %, 9 241 h 55 ayant été produites alors que la prévision était de 10 000 heures. Quelque 198 œuvres et objets ont été restaurés dans nos ateliers et 18 expertises ont été réalisées. La difficulté à recruter le personnel qualifié en vue de compenser une absence prolongée pour cause de maladie et un départ devancé, explique l'incapacité d'atteindre l'objectif fixé.

Les principaux clients du CCQ ont été l'Assemblée nationale (deux allégories en bronze de Louis-Philippe Hébert, posées sur le toit de la façade de l'Hôtel du Parlement), la Commission de la capitale nationale du Québec (conservation des restes de Montcalm dans une «capsule temporelle»), la Fabrique de Saint-Roch-des-Aulnaies (tableau *La vision de saint Roch* d'Antoine Aide-Créquy), la Fabrique Notre-Dame de l'Annonciation de l'Ancienne-Lorette (le calvaire du cimetière, à trois personnages, de Louis Jobin et le tableau de Joseph Légaré, *Saint François d'Assise en prière*), l'Ermitage Saint-Antoine de Lac Bouchette (deuxième phase de la restauration du chemin de croix en pierre), l'évêché de Baie-Comeau (autel des Ilets Jérémie), le Musée de sainte Anne à Sainte-Anne-de-Baupré (la statue de saint Jean), le Musée de Lachine (107 textiles abîmés lors du verglas de 1998), le Musée du Québec (deux monuments funéraires du cimetière Côte-des-Neiges réalisés par Louis-Philippe Hébert et quatre parements du Musée des Ursulines de Québec à paraître dans l'exposition) et l'UQAM (statue de saint Jacques, œuvre de Graton et Laperle, 1889). Ces activités autofinancées ont permis d'accroître l'utilisation des équipements et des infrastructures du CCQ, en plus de créer 8,8 emplois (105 mois/personne).

(Voir le Rapport de mission d'examen, à la page 7)

Production totale

En 2001-2002, l'objectif de production de l'ensemble des services financés par le MCC et des services facturés était de 25 400 heures. Au cours de cet exercice financier, le CCQ a produit 24 062 h de service; l'objectif a donc été réalisé à 94,8 %. Ce sont 351 œuvres et objets qui sont sortis de nos ateliers et 104 expertises qui ont été produites.

3.2 TEMPS COMPTABILISABLE CONSACRÉ À DES TÂCHES TECHNIQUES ET SCIENTIFIQUES

Une certaine portion de la tâche normale d'un restaurateur ou d'une restauratrice ne peut être imputée aux quotas des services financés par le MCC ni facturée aux clients. Ces heures, affectées aux réunions, aux achats, aux statistiques, au perfectionnement, aux consultations internes et externes, etc., représentent environ 30 % du temps des restaurateurs permanents et environ 15 % du temps des restaurateurs occasionnels. L'objectif poursuivi consistait à s'assurer que l'ensemble des restaurateurs consacrent au moins 70 % de leur temps aux services professionnels comptabilisables.

Au cours de la dernière année, 64,3 % du temps de présence des restaurateurs permanents a été affecté à des services professionnels comptabilisables. Cette proportion est de 80,2 % pour les restaurateurs occasionnels¹.

D'une part, le rôle de pilote de système dans le développement du Système de planification et de contrôle du Centre de conservation du Québec (SPECCCQ) a accaparé une large part du temps de travail d'un restaurateur, n'en laissant que 31,4 % pour les tâches techniques et scientifiques. D'autre part, le roulement de personnel dans un atelier a fait en sorte que plusieurs heures ont été consacrées au recrutement, à l'embauche et à la formation de restaurateurs occasionnels, si bien que ce deuxième employé n'a fourni que 46,6 % de son temps à des services professionnels. Si l'on exclut ces deux cas particuliers, le temps de présence des restaurateurs permanents affectés à des services professionnels comptabilisables s'élève à 69 %.

Ce résultat permet donc de maintenir le cap sur l'objectif visé de 70 % du temps consacré à la prestation directe de services à la clientèle.

3.3 COÛT DE REVIENT

Aux dépenses (2 199 508,36 \$) pour les services financés, s'ajoutent les avantages sociaux (185 799,03 \$) payés par le Conseil du trésor comme part de l'employeur et ne figurant pas au budget du CCQ.

Par ailleurs, le CCQ a reçu des services de la part de la Direction des communications, des Services juridiques et de la Direction générale de l'administration du MCC, d'une

¹ La productivité des stagiaires, soumis à des cadres pédagogiques divers, n'est pas évaluée.

(Voir le Rapport de mission d'examen, à la page 7)

valeur de 86 875,20 \$. Considérant que le CCQ a fourni des services de gardiennage pour les réserves archéologiques d'une valeur de 28 908,13 \$, un montant de 57 967,06 \$ a donc été ajouté aux dépenses réelles, pour un total de 2 443 274,45 \$ pour les services financés par le MCC.

Le coût de revient horaire pour les services financés par le MCC s'établit à 164,86 \$, l'objectif étant de 152,15 \$.

Pour l'ensemble de la production, y compris les services facturés, la dépense totale a été de 3 010 579,13 \$, incluant les services fournis par le MCC, et le coût des avantages sociaux n'apparaissant pas au budget du CCQ. Le coût de revient horaire global s'établit à 125,12 \$ alors que l'objectif visé était de 112,49 \$.

CALCUL DU COÛT DE REVIENT

SERVICES FINANCÉS PAR LE MCC			
Dépenses 2001-2002			
	\$	Nombre d'heures	Prix de revient
Traitements : permanents	1 023 577,55 \$		
occasionnels	165 129,77 \$		
Fonctionnement :	270 663,60 \$		
Loyer SIQ :	740 137,44 \$		
Services nets fournis par le MCC ¹	57 967,06 \$		
Avantages sociaux (part de l'employeur) ²	185 799,03 \$		
TOTAL :	2 443 274,45 \$	14 820 h 00	164,86 \$
SERVICES FACTURÉS			
Dépenses 2001-2002			
Traitements :	366 779,33 \$		
Fonctionnement :	143 161,07 \$		
Avantages sociaux (part de l'employeur) ²	57 364,28 \$		
TOTAL :	567 304,68 \$	9 241 h 55	61,39 \$
GRAND TOTAL :	3 010 579,13 \$	24 061 h 55	125,12 \$

L'augmentation importante du coût de revient en comparaison de l'objectif et des résultats de l'exercice précédent s'explique par deux facteurs : d'une part, les dépenses de fonctionnement ont été plus importantes que prévues en ce qui concerne les services financés, en raison de crédits supplémentaires accordés au CCQ en cours

¹ Ce montant tient compte des services de gardiennage (28 908,13 \$) fournis par le CCQ pour les réserves archéologiques.

² Ces montants n'apparaissent pas au budget du CCQ. La base de calcul est de 15,64 \$.

(Voir le Rapport de mission d'examen, à la page 7)

d'exercice pour l'achat d'équipements spécialisés, et ce, à partir du budget d'accélération des investissements publics. D'autre part, tant pour les services financés que facturés, le nombre d'heures de production n'a pas atteint les prévisions escomptées, dû à l'absence pour maladie de membres du personnel régulier et du personnel occasionnel dont certains n'ont pu être remplacés, faute de restaurateurs et restauratrices disponibles à l'embauche.

3.4 QUALITÉ DES SERVICES

Pour mesurer la qualité des services offerts, trois indicateurs ont été établis : le taux de satisfaction de la clientèle, l'exactitude des évaluations et la gestion des plaintes.

Satisfaction de la clientèle

Pour la première année, l'évaluation des services portait sur le taux de satisfaction de la clientèle plutôt que sur le taux de réponse, l'objectif était de 80 % et le résultat atteint se chiffre à 93 %.

Les quatre variables de satisfaction considérées dans la fiche sont : la collaboration du personnel du CCQ, le respect de la proposition de traitement, le respect des échéances et l'atteinte des objectifs du client. On constate que seulement un répondant a manifesté de l'insatisfaction, et ce, par rapport à la collaboration démontrée par le personnel du CCQ, au respect des échéances et à l'atteinte des objectifs du client. Cela dit, 82 % des répondants jugent la collaboration excellente et 15 % la considèrent très bonne.

En ce qui a trait à l'élément du respect de la proposition de traitement, les réponses obtenues sont très positives. En effet, la très grande majorité des répondants, soit 83 %, ont coché la mention « excellent », 13 % « très bon » et 4 % « satisfaisant ». Pour le respect des échéances, 87 % des mentions le qualifient d'« excellent », 11 % de « très bon » et 2 % d'« insatisfaisant ».

L'impact le plus fréquent de l'intervention réalisée par le CCQ a été de permettre « de remettre en état une œuvre ou un objet endommagé » (29 répondants sur 55, soit 53 %). De plus, dans 47 % des cas, l'intervention a permis « d'exposer une œuvre, un objet non présentable autrement » (26 répondants sur 55, soit 47 %). Finalement, dans une minorité de cas, l'intervention réalisée par le CCQ s'est concentrée sur la « sauvegarde d'une pièce en péril » (7 répondants sur 55, soit 13 %).

De façon générale, les œuvres confiées au CCQ sont jugées importantes par les clients, récoltant une valeur moyenne de 8,2 sur une échelle variant entre 1 (faible importance) et 10 (valeur exceptionnelle).

(Voir le Rapport de mission d'examen, à la page 7)

Trente-deux répondants sur 55 ont émis un commentaire à la fin de la fiche d'évaluation. Dans la très grande majorité des cas, les commentaires sont très positifs. On loue particulièrement la qualité du travail effectué et le professionnalisme démontré.

Exactitude des évaluations

Dans le Plan d'action 2001-2002, l'objectif fixé pour mesurer l'écart entre les durées prévues de traitement et les durées réelles était de 10 %. Le tableau ci-dessous montre que les résultats obtenus à ce chapitre sont de 9,2 %.

EXACTITUDE DES ÉVALUATIONS 1 ^{er} avril 2001 au 31 mars 2002					
ATELIER	DURÉE PRÉVUE (heures)	DURÉE RÉELLE (heures)	ÉCART		DOSSIERS AYANT UN ÉCART D'ÉVALUATION > 10 % (%)
			HEURES	%	
Arché-ethno	1 218	1 313	(95)	- 7,8	83,3
Meubles	1 198	1 631	(433)	- 36,1	85,7
Métaux	1 567	1 656	(89)	- 5,6	70,6
Œuvres sur papier	509	398	111	21,6	50,0
Peintures	2 545	3 172	(627)	- 24,6	80,0
Sculptures	4 204	3 939	265	6,3	78,6
Textiles	1 536	1 842	(306)	- 19,9	60,0
TOTAL	12 777	13 951	(1 174)	- 9,2	

Les écarts les plus importants émanent de l'atelier des meubles et s'expliquent par le fait que des stagiaires, à qui on a laissé beaucoup de temps pour l'exécution de tests et d'essais de nouveaux traitements, ont été impliqués dans trois projets qui totalisent 172 heures de dépassement. Un autre projet, dont l'écart se chiffre à 86 heures, a présenté plusieurs difficultés techniques qui ne pouvaient être décelées lors des examens préliminaires, puisqu'il s'agissait d'une armoire de construction très atypique. Ces quatre projets représentent 60 % du total des dépassements. À l'atelier des peintures, plusieurs œuvres ont requis un temps de traitement plus long que prévu, mais la cause en était la plupart du temps attribuable à l'intervention sur l'encadrement, dont les responsables n'avaient pas été partie prenante à l'évaluation.

(Voir le Rapport de mission d'examen, à la page 7)

La même explication prévaut pour le dépassement le plus important constaté à l'atelier des textiles. Le projet concerné a mis à contribution pas moins de quatre ateliers, alors que seulement la restauratrice de textiles avait pu examiner l'objet sur place. Un niveau de traitement plus poussé s'est révélé nécessaire pour assurer la pérennité des travaux de restauration. Enfin, l'atelier des œuvres sur papier a réalisé le travail en moins de temps que prévu dans la moitié des œuvres traitées, et ce, en raison d'une surévaluation des heures requises.

Malgré les efforts qui sont consentis pour établir avec justesse l'évaluation du temps de restauration, il s'avère qu'un nombre important de facteurs qui influent sur la durée de celle-ci sont difficilement prévisibles. Il n'en demeure pas moins important de fixer un objectif pour tendre le plus possible vers le respect des évaluations.

Gestion des plaintes

Aucune plainte n'a été formulée.

4 PROJETS SPÉCIFIQUES DE NATURE ADMINISTRATIVE

4.1 CHANGEMENT DE STATUT

Un projet de convention de performance et d'imputabilité (CPI) a été élaboré à l'automne 2001 et a reçu l'aval des autorités du MCC. Afin de faciliter le respect des orientations stratégiques et des indicateurs de performance définis par la CPI, une demande d'assouplissements a été transmise par le CCQ en mars 2002 au Secrétariat du Conseil du trésor, en vue de la signature d'une entente de gestion. Une fois cette entente conclue avec le président du Conseil du trésor, la signature de la CPI par la ministre, la sous-ministre et la directrice du CCQ devrait intervenir au cours de l'été 2002 et confèrera à l'institution le statut d'agence gouvernementale.

4.2 GESTION ET FORMATION DU PERSONNEL

Afin de respecter la Directive sur l'embauche du personnel occasionnel, un appel de candidatures était lancé, en août 2001, pour les trois classes d'emplois correspondant aux postes de restaurateurs, techniciens en restauration et photographes d'œuvres d'art et d'objets patrimoniaux. Parallèlement à cette démarche, la direction du CCQ poursuivait ses efforts en vue d'obtenir du Conseil du trésor l'allègement susceptible de faciliter l'embauche rapide du personnel spécialisé requis pour effectuer des travaux contractuels.

(Voir le Rapport de mission d'examen, à la page 7)

Le CCQ a dû composer cette année avec des absences en maladie de cinq membres réguliers et occasionnels de son personnel, pour un total de 16,75 mois. Deux restauratrices ont pris un congé sans solde pour des périodes respectives de six et deux mois, alors que deux autres se sont absentes, l'une pour un congé de maternité de cinq mois, l'autre pour un congé à traitement différé de sept mois. Aux deux restauratrices qui se prévalent depuis quelques années du programme de temps réduit à 80 %, se sont ajoutés trois nouveaux employés qui ont opté eux aussi pour une réduction de leur semaine de travail, à 32 heures au lieu de 35 heures. Enfin, une sixième employée a choisi de travailler trois jours/semaine.

Au cours de l'exercice, plus de 90,75 jours/personnes ont été consacrés à la formation et au perfectionnement du personnel. Certains ont bénéficié de cours sur l'utilisation des nouvelles technologies (Power Point) en vue d'améliorer la présentation de conférences et d'ateliers. D'autres ont participé à des congrès et à des colloques spécialisés, ou ont suivi des cours qui leur ont permis d'acquérir des connaissances en matière de numérisation des images, ainsi que de conservation et d'entretien des œuvres d'art public. Les membres de l'atelier de peinture ont bénéficié d'un cours donné sur place par M^{me} Claire Bergeaud, professeure à l'Université de Paris I. Cette formation sur le doublage des peintures avec les adhésifs acryliques a été rendue possible grâce à une subvention de l'Association canadienne pour la conservation et la restauration.

Enfin, une restauratrice d'œuvres sur papier a profité d'un stage d'une semaine à la Bibliothèque nationale de France, alors qu'un restaurateur de mobilier a fait partie d'une mission en France de l'American Institute for Conservation intitulée « Furniture in France ».

4.3 TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

L'exercice 2001-2002 a marqué le début de l'utilisation des nouvelles fonctionnalités du système SPECCCQ. L'ensemble des employés du CCQ, tant ceux de l'administration que ceux concernés directement par les opérations de traitement, a été appelé à utiliser l'une ou l'autre des nouvelles unités de traitement. La Direction des technologies de l'information a cependant dû peaufiner le développement et voir à ajuster certains rapports. Le résultat est cependant concluant en matière de suivi de la production et de collecte de l'information de gestion, qui ont grandement facilité l'exercice de vérification interne, à la fin de l'exercice financier.

4.4 IMPLANTATION DE NOUVEAUX SYSTÈMES DE GESTION

Grâce à l'étroite collaboration de l'équipe de la bibliothèque du MCC et de l'embauche d'une occasionnelle en bibliothéconomie, les quelque 2 500 volumes que recèle le Centre de documentation ont été classifiés et catalogués selon le système Library of Congress. Ils sont maintenant accessibles via le Réseau informatisé des bibliothèques

gouvernementales du Québec (RIBG). Le recours à deux étudiantes a permis de procéder, au cours de l'été 2001, à l'implantation du système de gestion des documents en vigueur au MCC, avec l'appui d'une représentante des ANQ. Désormais, l'institution possède un meilleur outil de repérage des documents administratifs et peut voir à l'application de son calendrier de conservation.

5 PROJETS SPÉCIFIQUES DE NATURE SCIENTIFIQUE

5.1 PUBLICATIONS ET ACTIVITÉS DE COMMUNICATION

En matière de projets de communication, l'année a débuté avec le lancement le 11 avril 2001 de la publication *Les biens d'église : conservation et entretien du patrimoine mobilier*, sous la présidence de la ministre d'État à la Culture et aux Communications, M^{me} Diane Lemieux, et dans le cadre du Salon international du livre de Québec. Depuis, cet ouvrage réalisé en collaboration avec la Fondation du patrimoine religieux, a connu un franc succès faisant même l'objet d'un rayonnement international par l'entremise de la Commission pontificale des biens culturels ecclésiastiques qui s'en est procuré plus d'une centaine d'exemplaires en vue de le diffuser comme modèle à l'ensemble des conférences épiscopales de l'Église catholique.

Parmi les outils de promotion dont la réalisation était projetée au cours de l'exercice, la bannière de chantier a été prête à temps pour être utilisée à quelques reprises lors d'interventions in situ de l'été 2001. Par contre, le départ du directeur adjoint en août dernier nous a obligés à différer la concrétisation de deux projets : le dépliant sur les services offerts par l'institution et les panneaux didactiques illustrant les diverses étapes des travaux de restauration accomplis par l'équipe du CCQ dans le cadre de projets d'envergure. La participation aux Journées de la culture et à Archéo! Dimanche s'est cependant maintenue par la tenue de portes ouvertes le 30 septembre 2001.

Le projet de brochure à l'intention des artistes en vue de leur fournir les conseils et les consignes appropriés propres à assurer une meilleure pérennité aux œuvres d'art public n'a pu débiter en raison d'une disponibilité restreinte de la responsable de la rédaction. Par contre, un restaurateur a collaboré à la nouvelle édition, revue et augmentée, d'un ouvrage publié avec des collègues de l'Institut canadien de conservation. Il s'agit de la publication sur les *Supports pour objets de musée : de la conception à la fabrication*.

5.2 ACCUEIL DES VISITEURS

Au cours de l'exercice, le CCQ a accueilli, pour des visites guidées, un total de 225 personnes issues des milieux académiques et institutionnels spécialisés et provenant principalement du Québec mais aussi de l'étranger. De plus, le CCQ a participé à

diverses manifestations culturelles. La journée Portes ouvertes du 30 septembre 2001 a permis d'accueillir 167 citoyens.

5.3 CONSERVATION PRÉVENTIVE

En collaboration avec la Direction de l'architecture, de l'art public et des équipements culturels, une restauratrice du CCQ a élaboré une fiche d'évaluation de l'état des œuvres d'art public. Celle-ci a été utilisée dans l'amorce du projet d'inventaire des quelque 2 500 œuvres créées depuis 1981, 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. La réalisation de cet inventaire a été confiée à la firme ARTEXTE, à la suite d'une entente signée par le MCC. Le CCQ veille pour sa part à l'état de conservation des œuvres recensées et déjà l'examen d'une cinquantaine de celles-ci a été réalisé sur le territoire de la nouvelle Ville de Montréal, à l'hiver 2002. L'opération a été financée conjointement par le MCC, la Ville de Montréal et le CCQ.

À l'automne 2001, le CCQ a amorcé un projet de Base de données interactive sur les matériaux et l'équipement utilisés pour la conservation préventive des biens culturels, et ce, grâce à une aide financière de Patrimoine canadien, en vertu du Programme d'aide aux musées. Le projet consiste à colliger sur support électronique, à partir d'un vocabulaire et d'une fiche normalisés, toute l'information disponible sur les matériaux et les équipements dont les responsables de biens culturels ont besoin pour la mise en réserve, le transport ou l'exposition des œuvres d'art ou des objets patrimoniaux. La base de données sera par la suite diffusée en français et en anglais sur le site Web du CCQ et sa mise à jour sera assurée par un comité d'édition, à la suite de commentaires et d'informations reçus des utilisateurs de divers pays. Le travail effectué au cours des six derniers mois de l'exercice aura permis de dresser près de 200 fiches qui constitueront le volume initial de la base de données.

Au cours de 2001-2002, les restaurateurs et restauratrices ont mené diverses activités de sensibilisation à la conservation préventive. En juin, auprès des congressistes de l'Association des archivistes du Québec, concernant la préservation des documents originaux lors de la numérisation et la conservation des documents numérisés; en septembre, auprès de ceux de la Société des musées québécois, sur les nouvelles approches dans l'application des normes de conservation. Ce dernier atelier a été présenté en collaboration avec l'Institut canadien de conservation. Le CCQ a aussi été sollicité pour présenter trois communications aux participants du Cours des musées militaires canadiens. Enfin, quatre sessions ont été données sur la désinfection des documents dans le cadre du programme de perfectionnement offert à ses membres par l'Association des archivistes du Québec.

5.4 ACCUEIL DE STAGIAIRES

En matière de formation, le CCQ a accueilli douze stagiaires : trois Québécoises, huit Français et une Suisse. Ces stagiaires provenaient des grandes écoles de formation en restauration dont l'Université de Paris I, l'Institut français de restauration des œuvres d'art, l'École supérieure des beaux-arts de Tours, l'École nationale pour conservation et restauration à Berne. Au total, ces personnes ont passé 37 mois au CCQ. Pendant leur séjour, elles ont pu profiter des conseils et de la supervision de l'un ou l'autre des restaurateurs professionnels du Centre.

ANNEXE

SOMMAIRE DES INDICATEURS

A) INDICATEURS DE PERFORMANCE

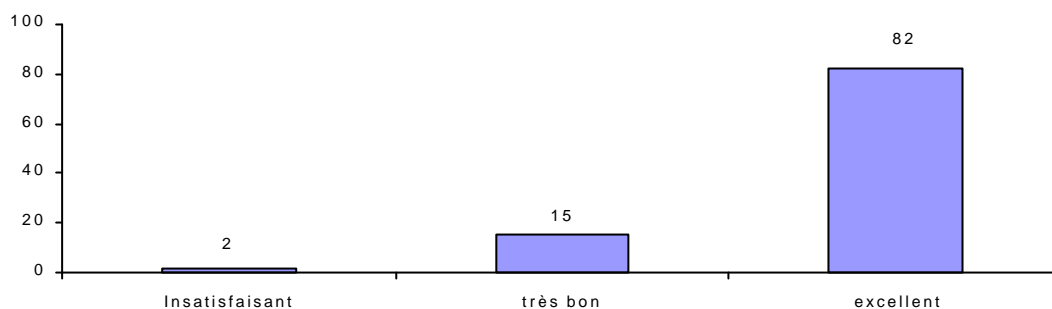
	Objectifs	Résultats	%
1 Respect des quotas			
Musée du Québec	2 400 h	1 940 h 15	80,8
Musée de la civilisation	2 200 h	2 177 h 25	98,9
Musée d'art contemporain de Montréal	1 250 h	1 063 h 55	85,1
Musées privés subventionnés	4 200 h	3 239 h 50	77,1
MCC	2 850 h	3 426 h 15	120,2
ANQ	650 h	478 h 55	73,7
Centres d'archives privées	450 h	403 h 50	89,8
OBNL (services conseils)	1 400 h	2 089 h 35	149,2
TOTAL :	15 400 h	14 820 h 00	96,2
2 Temps comptabilisable consacré à des tâches techniques et scientifiques			
Restaurateurs permanents	70 %	64,3 %	
Restaurateurs occasionnels	85 %	80,2 %	
3 Production globale			
Services financés par le MCC	15 400 h	14 820 h 00	96,2
Services facturés	10 000 h	9 241 h 55	92,4
TOTAL :	25 400 h	24 061 h 55	94,7
4 Coût de revient horaire			
Services financés par le MCC	152,15 \$/h	164,86 \$	92,3
Services facturés	51,42 \$/h	61,39 \$	83,8
Coût de revient global	112,49 \$/h	125,12 \$	89,9

(Voir le Rapport de mission d'examen)

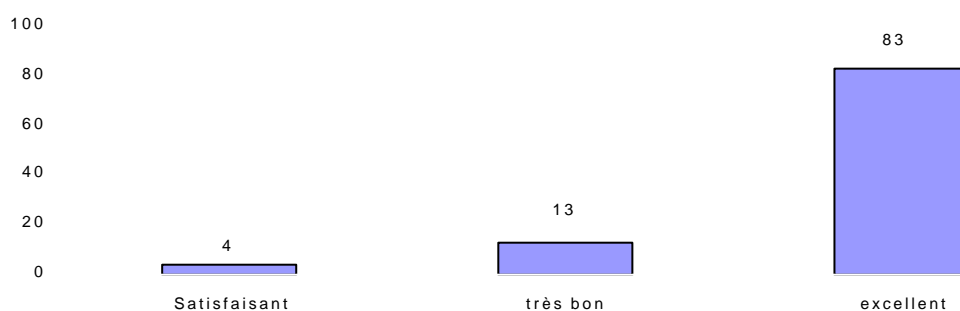
B) INDICATEURS DE QUALITÉ DE SERVICE

1 Taux de satisfaction

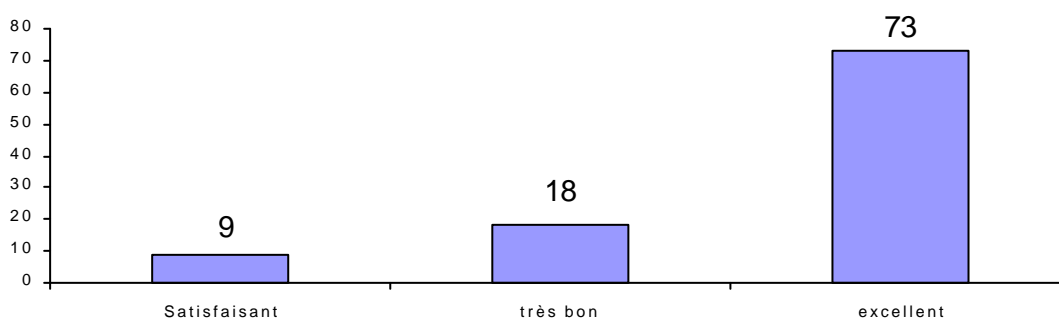
Appréciation de la collaboration du personnel du CCQ (en %)



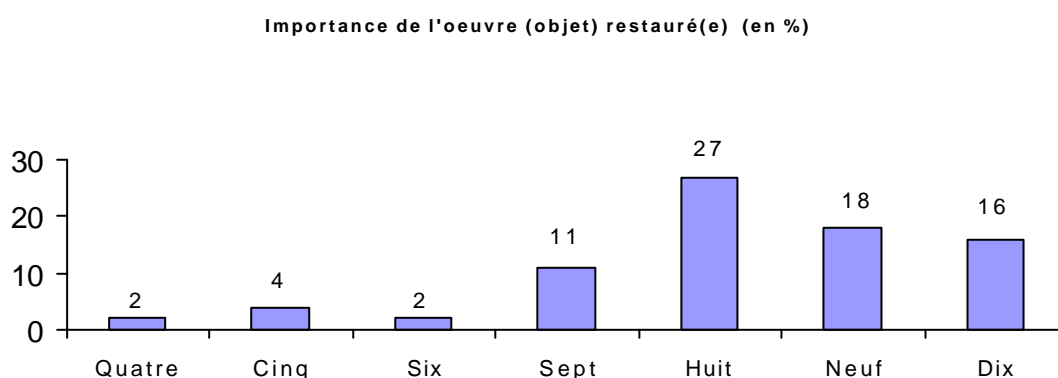
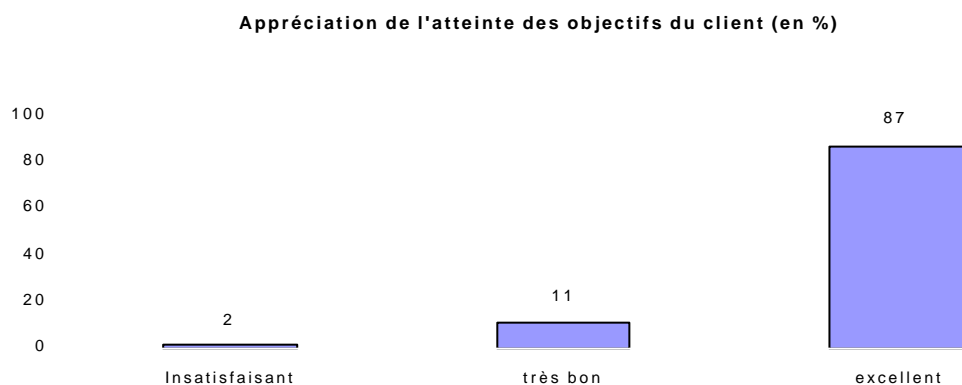
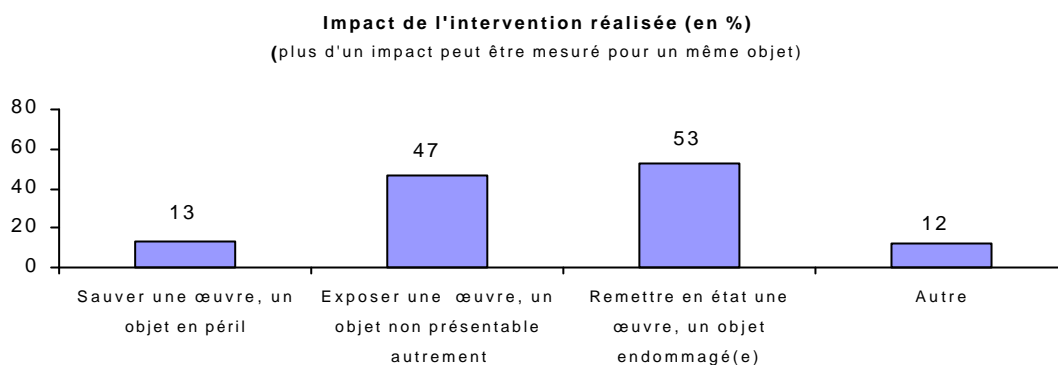
Appréciation du respect de la proposition de traitement (en %)



Appréciation du respect des échéances (en %)



(Voir le Rapport de mission d'examen)



2 Exactitude des évaluations

Marge d'erreur acceptable : 10 %. Résultat obtenu : 9,2 %.

3 Gestion des plaintes

Délai de réponse : 10 jours. Aucune plainte n'a été formulée.

(Voir le Rapport de mission d'examen)