

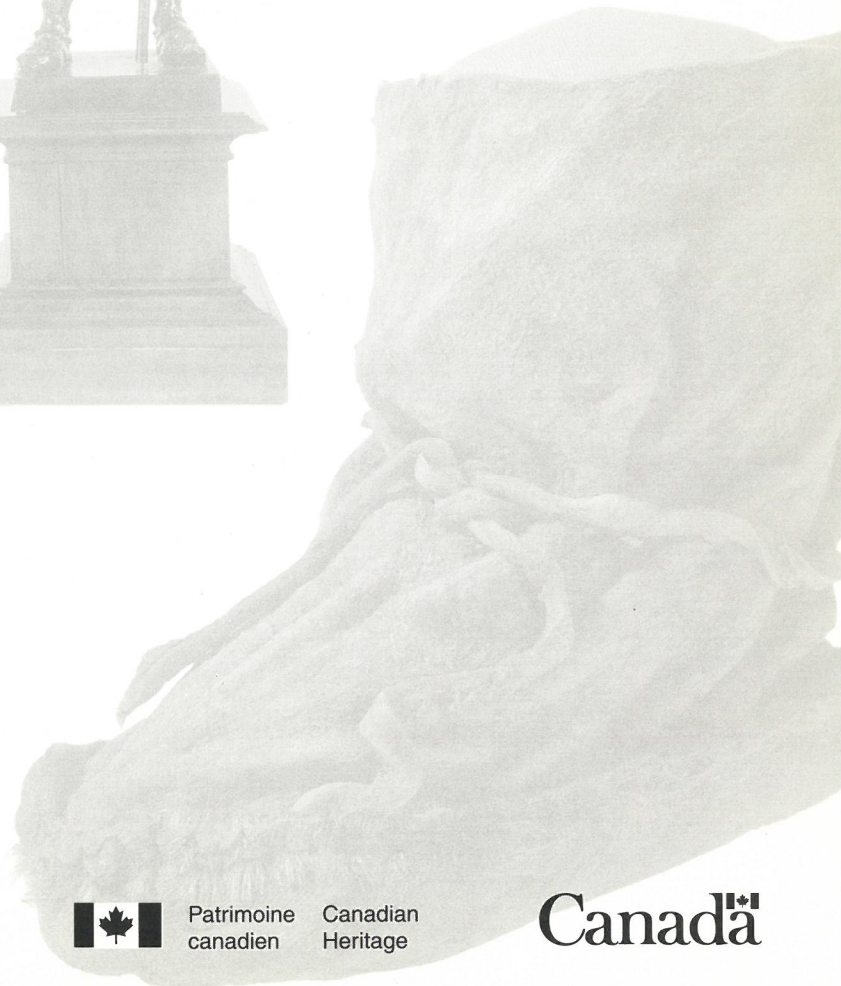
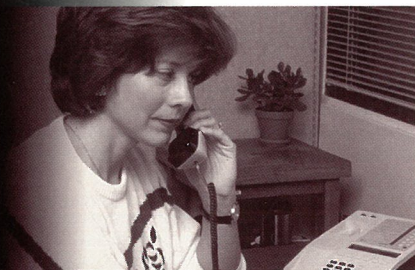
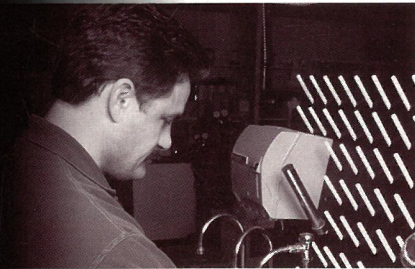
CANADIAN  
CONSERVATION  
INSTITUTE



INSTITUT  
CANADIEN DE  
CONSERVATION

# Rapport annuel

1998-99



Patrimoine  
canadien

Canadian  
Heritage

Canada

## Énoncé de mission de l'ICC

«Nous nous engageons à sauvegarder le patrimoine canadien et à appuyer les établissements canadiens des secteurs de la conservation et du patrimoine en acquérant et en diffusant des connaissances en conservation et en offrant des services spécialisés.»

### Nous veillons à satisfaire nos clients :

- en leur donnant des conseils, de l'aide et des renseignements sûrs et de grande qualité concernant :
  - les nouvelles connaissances et pratiques en conservation;
  - le soin des collections et la conservation préventive;
  - le traitement d'objets et d'œuvres d'art de musées, d'archives et de bibliothèques canadiens;
  - la composition ou l'état d'objets patrimoniaux pour une meilleure connaissance des collections;
  - les installations et la planification des musées;
- en collaborant avec des groupements et des établissements culturels régionaux, provinciaux, territoriaux, nationaux et internationaux, ainsi qu'avec des organismes apparentés, y compris des associations de conservation et le secteur privé du patrimoine.

Pour recevoir d'autres exemplaires ou de plus amples renseignements sur les services ou programmes offerts par l'ICC, écrire ou appeler à :

Service à la clientèle  
Institut canadien de conservation  
1030, chemin Innes  
Ottawa ON K1A 0M5  
Canada  
Téléphone : (613) 998-3721, poste 406  
Télécopieur : (613) 998-4721  
CÉ : cci-icc\_services@pch.gc.ca

La Bibliothèque nationale du Canada a catalogué cette publication de la façon suivante :

Institut canadien de conservation

Rapport annuel 1998-1999

Annuel.

Description d'après 1992/1993.

Texte en anglais et en français disposé tête-bêche.

Titre de la p. de t. addit.: Annual report.

ISSN 1195-8669

ISBN 0-662-64584-7

N° de cat. NM98-61/1999

1. Canada — Antiquités — Collection et conservation.
2. Musées — Méthodes de conservation — Canada.
3. Art — Conservation et restauration — Canada.
- I. Institut canadien de conservation.

AM141 069.53'0971 C94-79005-8F rev.

Imprimé au Canada



Patrimoine  
canadien Canadian  
Heritage

La présente publication est imprimée  
sur du papier recyclé.

# Table des matières

<b>Introduction</b>	1
<b>Au service de la communauté canadienne du patrimoine</b>	2
Programme des activités de diffusion externe	2
Perfectionnement professionnel à la mi-carrière	2
Stages	2
Laboratoire de recherche analytique	3
Recherche sur les méthodes de restauration et les matériaux	3
Services de transport d'expositions	4
Services de conservation préventive	4
Traitement et développement	5
Publications	6
Bibliothèque	7
<b>Amélioration des services et de la satisfaction de la clientèle</b>	7
Accès à l'ICC	7
Planification de la recherche	7
Centre d'échange d'expositions	8
Satisfaction des clients	9
<b>Produire davantage de recettes pour assurer la stabilité et la croissance des services</b>	9
Marketing	9
Partenariats	10
Publications	10
<b>Favoriser un milieu de travail sain et stimulant</b>	11
Engagement envers les employés	11
Santé et sécurité au travail	11
<b>État financier 1998-1999</b>	12

## Introduction

La préservation du patrimoine du Canada demeurant toujours la raison d'être de l'Institut canadien de conservation (ICC), l'exercice 1998-1999 a été marqué par la poursuite de la recherche sur la conservation et des traitements de restauration. Certaines des réussites remarquables relevées à ce chapitre sont décrites dans le présent rapport. Ce ne sont là que quelques exemples du dévouement des employés de l'ICC—et des efforts qu'ils ont déployés— au cours de l'année écoulée, mais aussi depuis les débuts de l'Institut en 1972.



Au cours des dernières années, l'ICC a examiné rigoureusement ses orientations stratégiques. Pendant la dernière année, particulièrement, il s'est employé à faire connaître aux collègues de tout le pays les résultats de l'examen. Afin que les orientations futures restent axées

sur les besoins et les intérêts de la clientèle, l'ICC est déterminé à maintenir et à renforcer les liens établis avec la communauté du patrimoine. Plusieurs mesures concrètes ont d'ailleurs été prises en ce sens.

Pour faciliter la présentation de demandes de renseignements et assurer une réponse rapide à celles-ci, un Service à la clientèle a été mis sur pied, qui se veut une porte d'entrée pour tous les services de l'ICC. Un questionnaire sur la satisfaction de la clientèle, envoyé à tous les clients à la fin de chaque projet, est venu se greffer à cette nouveauté. L'ICC pourra ainsi mesurer le degré de satisfaction par rapport au service reçu et, en dernière analyse, avoir une idée de la façon d'améliorer ses services.

Afin que les projets de recherche futurs reflètent les besoins des clients, l'ICC a mis au point un programme de recherche, et a demandé l'opinion des membres des organismes du patrimoine. La réaction a été favorable, et un grand nombre de suggestions judicieuses pour la modification ou le renforcement du programme de recherche ont été reçues. Les suggestions seront intégrées aux plans de travail de l'ICC à mesure que des projets futurs seront mis sur pied.

Les travaux se sont poursuivis en ce qui concerne l'amélioration du site Web de l'ICC. Le site original, lancé en juillet 1996, était populaire, mais il ne fournissait que des renseignements de base sur l'ICC et ses activités et services. La version nouvelle et améliorée couvrira un éventail beaucoup plus large

d'information et, comme elle sera dotée d'un formulaire de rétroaction automatique et d'une librairie en direct, assurera aux utilisateurs un accès facile à l'ICC. Soyez donc à l'affût du nouveau site ([www.cci-icc.gc.ca](http://www.cci-icc.gc.ca)) qui sera lancé à la fin du printemps de 1999.

Les publications de l'ICC restent le principal moyen d'échanger des connaissances et de l'expertise avec les clients. Outre les *Bulletins*, les *Notes* et les *Bulletins techniques*, deux ouvrages importants ont été publiés cette année sur la fabrication de supports et les instruments de musique anciens. Les clients de l'ICC peuvent trouver de l'information sur les publications et produits spéciaux dans le nouveau catalogue de publications ainsi que sur le site Web.

L'éducation et la formation sont une autre priorité de l'ICC, priorité qui est partagée par de nombreux membres des milieux de la conservation. L'ICC a investi une somme considérable d'énergie dans l'élaboration d'un programme restructuré d'ateliers. Cela a supposé le recrutement d'un moniteur professionnel, qui s'emploie à moderniser les cours offerts et les niveaux de compétence des moniteurs de l'ICC. Les réactions initiales à ces efforts ont été plus qu'encourageantes; ce secteur reste cependant susceptible d'améliorations, et l'ICC sollicite les commentaires constructifs des utilisateurs de ces services.

L'Institut a également uni ses efforts à ceux du Réseau canadien d'information sur le patrimoine et de l'Association des musées canadiens en vue de la mise sur pied du Centre d'échange d'expositions. Le Centre consiste en une base de données sur les expositions itinérantes qui sont en cours et qui sont prévues, qui vise à favoriser et faciliter la conception et la circulation d'expositions itinérantes dans tout le Canada.

Ces activités mettent en relief la volonté de l'ICC de collaborer avec ses nombreux clients et partenaires des milieux du patrimoine, mais nous avons besoin de votre participation. N'hésitez pas à transmettre vos commentaires à l'ICC par écrit, par téléphone et par courriel; vos suggestions et vos conseils contribueront à façonner les futurs programmes. Le dialogue doit se poursuivre si nous voulons que l'Institut continue à répondre à vos besoins.



Bill Peters  
Directeur général et chef des opérations,  
Institut canadien de conservation

### Programme des activités de diffusion externe

La mission de l'ICC consistant à diffuser des connaissances sur la conservation, sept activités à caractère éducatif ont été prévues dans le cadre du Programme de diffusion externe en 1998-1999.

Présentées en collaboration avec des associations provinciales de musées et d'archives de tout le pays, les activités en question ont notamment abordé des sujets

comme le soin des collections industrielles, la planification d'urgence et la prévention des catastrophes pour les établissements culturels, et la gestion de la préservation pour les musées saisonniers. Ainsi, deux des ateliers, soit *Planification des réserves dans les établissements culturels* et *Préservation des disques optiques et des données sur support magnétique*, ont été offerts pour la première fois.

Ces activités sont en voie de révision de manière que les séances distinctes de type traditionnel qu'elles étaient deviennent plutôt un programme de formation divisé en modules. Cette approche offrira en effet un choix plus vaste et une plus grande latitude pour la conception d'ateliers en fonction des besoins des clients. En vertu de la nouvelle formule, les méthodes et les activités d'apprentissage miseront beaucoup sur l'expérience des participants et les problèmes rencontrés par les établissements dans leurs opérations courantes.

Le personnel de l'ICC a également présenté un atelier sur la fabrication de chemises et de boîtes protectrices aux étudiants des programmes de gestion et de conservation des collections et des musées du collège Sir Sandford Fleming, à Peterborough, en Ontario, et des conférences sur les plastiques, les additifs aux vernis et les peintures synthétiques aux étudiants du programme de maîtrise en conservation de l'Université Queen's, à Kingston, en Ontario.

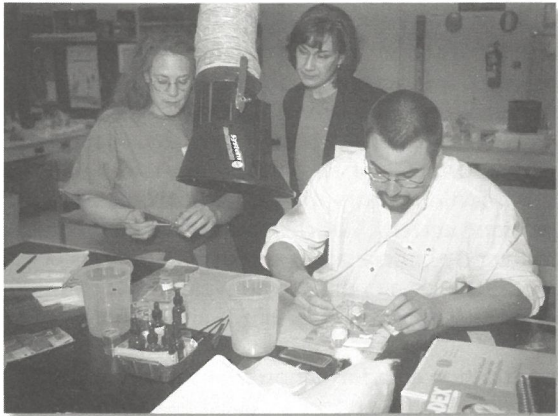
### Perfectionnement professionnel à la mi-carrière

Un nouveau secteur d'activités, qui consiste en des ateliers de niveau avancé destinés aux restaurateurs, aux scientifiques en conservation et aux professionnels d'autres domaines du patrimoine (c.-à-d. les architectes, archivistes, archéologues, artistes et ingénieurs), est également offert. L'ICC a tenu le premier atelier figurant au programme, soit *Conservation archéologique : Techniques spécialisées et recherches relatives aux objets gorgés d'eau*, en novembre 1998. Cette activité intensive, s'étalant sur quatre jours, portait sur la recherche, l'analyse et le traitement de matériaux organiques, d'objets de fer et de matériaux composites en fer et en bois gorgés d'eau. Vingt-deux délégués venant d'aussi loin que Le Caire, Mexico et l'Islande ont assisté à l'atelier. Outre les travaux pratiques et les démonstrations en laboratoire, les participants ont particulièrement apprécié l'occasion qui leur était offerte de visiter les locaux de l'Institut et d'échanger de l'information au cours des périodes de discussion et des allocutions prévues au programme. Comme suite à l'immense succès obtenu par l'atelier, celui-ci sera à nouveau offert en avril et en octobre 1999. Le deuxième atelier figurant au programme, intitulé *Les adhésifs en conservation des textiles et du cuir : Recherche et application*, sera donné pour la première fois en mai 1999.

On a commencé la planification de *Symposium 2000 - La conservation des intérieurs patrimoniaux*. Ce symposium international, qui doit se tenir à Ottawa en mai 2000, mettra l'accent sur la collaboration professionnelle qui est nécessaire en vue de la planification et de l'exécution fructueuses de projets de conservation d'intérieurs patrimoniaux.

### Stages

L'ICC a accueilli trois stagiaires canadiens et sept autres étudiants venant de l'étranger (de l'Espagne, de la France, de l'Autriche, de l'Allemagne et de la Suède). Les stagiaires ont acquis une expérience précieuse en travaillant sous la supervision de restaurateurs et de scientifiques en conservation menant des analyses, des traitements et des projets de recherche. Un stage canadien était financé par le programme Jeunesse Canada au travail, qui vise à faciliter la transition des études au monde du travail.



Les ateliers de niveau avancé de l'ICC incluent des travaux pratiques en laboratoire.

## Laboratoire de recherche analytique

*Le Laboratoire de recherche analytique mène des analyses physiques et chimiques des matériaux et de la structure des objets pour le compte de musées et d'archives du Canada.*

La recherche s'est poursuivie à l'égard du Projet d'étude sur les matériaux utilisés par les artistes canadiens, qui consiste en une étude continue des pigments, des médias et des techniques utilisés par des artistes comme Paul-Émile Borduas, Alfred Pellan,



*Un échantillon de la girouette de la bibliothèque du Parlement, à Ottawa, est prélevé.*

David Milne et Tom Thomson. Cette année, pour coïncider avec une exposition organisée en 1999 par le Musée du Québec, le projet a été élargi de manière à inclure des analyses de peintures de Jean Dallaire. De plus, les matériaux utilisés par Frederick H. Varley ont été analysés pour la Frederick Horsman Varley Art Gallery, à Markham, et l'information recueillie sera incluse dans une exposition qui se tiendra en l'an 2000.

Quatre-vingt-huit projets analytiques ont été menés pendant l'année écoulée, y compris des études des toiles *Laissez venir à moi les petits enfants*, de van Dyck, et *Paysage avec une femme se lavant les pieds*, de Poussin (Musée des beaux-arts du Canada); plusieurs peintures du Frère Luc (divers établissements); *Sans titre N° 39*, de Paul-Émile Borduas pour le Centre de conservation du Québec; quatre panneaux néerlandais anciens pour le Musée des beaux-arts du Canada et le McMaster Museum of Art; ainsi qu'une collection d'estampes architecturales de la Renaissance pour le Centre canadien d'architecture. Des fragments d'une fresque trouvés dans le grand temple de Pétra et à al-Humeima, en Jordanie, ont été analysés, et on a continué la photographie du complexe pictographe du lac Mazinaw dans le parc provincial Bon Echo. Un canoë et un masque de bronze de la côte du Nord-Ouest, deux sacs de peinture des Premières nations, des encres d'un livre de prières micmac, et des matériaux extraits d'un tipi en peau de caribou illustrent la grande diversité des matériaux étudiés.

Le Laboratoire a également participé à une étude de grande envergure sur les matériaux

qui ont été utilisés pour la construction de l'extérieur et de l'intérieur de la Bibliothèque du Parlement, conjointement avec la firme Restorart Inc. et Ressources naturelles Canada (Laboratoire de la technologie des matériaux). Dans le cadre d'un projet conjoint mené avec l'Université McGill (faculté des sciences de la santé au travail) visant l'étude de la répartition et de l'effet des composés arsenicaux sur la qualité de l'air, des spécimens d'ornithologie conservés au musée Redpath ont été analysés au moyen de la spectrométrie des rayons X.

Pendant toute l'année, le personnel du Laboratoire a donné des conférences sur divers sujets, comme les faits nouveaux dans la spectroscopie infrarouge et la recherche sur les pigments naturels et synthétiques d'oxyde de fer. Plusieurs études ont été publiées, dont une menée conjointement avec le Centre de conservation du Québec sur le décor intérieur de la chapelle des Ursulines, à Québec. Une étude conjointe sur la source de fer météorique dans des objets inuit Thulé et Dorset de l'Arctique canadien a été présentée à la Geological Society of America.

## Recherche sur les méthodes de restauration et les matériaux

*La Direction de la recherche sur les méthodes de restauration et les matériaux (RMRM) fait de la recherche pour appuyer les traitements de restauration, la mise au point du matériel de conservation et l'élaboration de normes relatives à ce matériel. Elle s'intéresse tout particulièrement aux traitements de conservation et à l'élaboration de nouvelles méthodes de traitement des objets archéologiques.*

La Direction a mené plus de 60 projets de recherche et développement l'an dernier. En voici quelques exemples.

On a entamé le traitement d'un géophone de la Première Guerre mondiale récemment mis au jour sur la crête Vimy, en France. (Durant cette guerre, les armées creusaient de longs tunnels sous les lignes ennemies qu'ils remplissaient d'explosifs. Lors d'une offensive, elles faisaient sauter les mines pour affaiblir le front ennemi. Les géophones—des dispositifs d'écoute—permettaient de détecter les mouvements de l'ennemi et les activités de minage). Le géophone en question est un objet composite complexe fait de bois, de plusieurs métaux, de peinture et de fils gainés. Traiter un tel objet est une opération ardue, puisque

chaque composante exige un traitement particulier, parfois incompatible avec les autres composantes.

Une nouvelle recherche a été entreprise relativement aux porteurs d'information modernes (CD-ROM, supports magnétiques, etc.). Coparrainée par le Conseil canadien des archives, l'étude portait sur l'évaluation des techniques utilisées pour récupérer ces supports en cas de désastre, par exemple lors d'un incendie ou d'une inondation, alors que les objets sont souvent imbibés d'eau. Des disques compacts non inscriptibles ou pour enregistrement, et des disquettes magnétiques ont été plongés dans de l'eau purifiée, de l'eau du robinet et de l'eau de mer artificielle, puis séchés à l'air,

au four, par lyophilisation ou par lyophilisation sous vide, afin de vérifier leur vulnérabilité à l'immersion. Les supports mis à l'épreuve présentaient des différences importantes, mais tous ont été endommagés par l'eau; la réduction du temps d'immersion et le séchage à l'air permettraient cependant d'atténuer les dommages.

Les adhésifs comptent parmi les principaux outils à la disposition des restaurateurs. Les adhésifs à émulsion poly(acétate de vinyle) (PVAC) possèdent la résistance et les propriétés de manipulation requises pour de nombreux traitements et sont couramment utilisés en conservation. Cependant, ils deviennent acides et cassants avec l'âge. On a donc cherché à formuler un adhésif PVAC amélioré et mieux adapté à la conservation. Des travaux antérieurs ont démontré que les émulsions de copolymère éthylène-acétate de vinyle (EVA) font les meilleures bases et, après cinq années d'études, on a procédé à l'évaluation initiale des effets physiques/chimiques de divers modificateurs communs. Malheureusement, il a été démontré que la plupart des modificateurs réduisent la stabilité de la résine de base. À l'avenir, lorsqu'on comprendra mieux les modificateurs à impact minimal, on pourra faire des recommandations en vue d'une formulation mieux adaptée à la conservation.

Les employés de RMRM ont produit de nombreuses publications techniques au cours de l'année sur des sujets comme le papier, les métaux, les tableaux, les polymères, les textiles et l'archéologie.

Les employés de RMRM ont produit de nombreuses publications techniques au cours de l'année sur des sujets comme le papier, les métaux, les tableaux, les polymères, les textiles et l'archéologie.

*The Corrosion of Excavated Archaeological Iron with Details on Weeping and Akaganéite* de L.S. Selwyn, P.J. Sirois et V. Argyropoulos [sous presse] est un exemple typique; l'ouvrage constitue l'aboutissement de nombreuses années de travail et représente une étape majeure dans la compréhension générale des processus de corrosion du fer archéologique.

## Services de transport d'expositions

*Les Services de transport d'expositions (STE) fonctionnent selon le principe de recouvrement des coûts et offrent un transport et un entreposage de qualité pour les œuvres d'art et les expositions dans tout le Canada, ce qui permet aux musées d'échanger expositions et expériences.*

La demande de services est demeurée élevée au cours du dernier exercice financier, comme le démontre l'augmentation de 14 % de la distance parcourue au Canada. Les camions des STE ont franchi plus de 524 000 km en 1998-1999 et desservi 127 établissements au pays. La chambre forte—dotée d'un système de sécurité et d'un climat régulé—a été utilisée à presque pleine capacité durant l'exercice. Cette chambre forte sert à l'entreposage à court et à long termes des collections muséales.

Les STE ont également continué d'être la première source de financement du Centre d'échange d'expositions (CEE). Étant donné l'importance que le Programme d'aide aux musées accorde aux expositions itinérantes et compte tenu d'initiatives comme le CEE, on s'attend à ce que la demande relative au transport des œuvres d'art au Canada augmente encore l'an prochain.

## Services de conservation préventive

*Les Services de conservation préventive (SCP) font des recherches et offrent des services dans divers domaines comme la lutte intégrée contre les ravageurs, les émissions volatiles nuisibles, l'éclairage dans les musées, l'humidité relative, la température, l'emballage des objets et la planification d'urgence, en plus de jouer un rôle consultatif au chapitre de l'évaluation et de la planification auprès de nombreux musées.*

Les SCP travaillent depuis bien des années à l'élaboration d'un protocole d'examen et d'une base de données qui aideront les utilisateurs à commenter l'état des bâtiments et des collections des musées, à évaluer les risques, puis à produire un rapport. Ces outils ont été mis au point dans le cadre d'un projet (maintenant dans sa troisième année) mené conjointement avec le ministère de la Défense nationale



*Ce géophone de la Première Guerre mondiale est composé de divers matériaux, ce qui rend son traitement particulier.*

et qui comprend l'examen de tous les musées des Forces canadiennes au pays afin d'évaluer l'état général de leurs collections. Au cours de l'année écoulée, un



*Le personnel des SCP offre tous les services nécessaires à la planification et au développement des installations muséales.*

entrepreneur du secteur privé a examiné les lieux, noté ses observations et rédigé quelques rapports finals. Ce spécialiste d'expérience a proposé d'apporter des dizaines de correctifs et d'améliorations à l'outil d'examen et à la méthodologie employée, afin d'obtenir un produit pouvant intéresser le secteur privé. Pour produire un rapport sur un musée, on ne

fait plus appel à un simple traitement de texte; on s'appuie désormais sur une base de données comportant des recommandations triées avec photos couleurs.

Les SCP ont étudié les plans de plusieurs musées en détail au cours de l'année écoulée, et élaboré un plan d'urgence pour le bâtiment de la collection du Musée canadien de la nature. Ils ont également étudié les demandes relatives à deux programmes administrés par d'autres secteurs du ministère du Patrimoine canadien : vingt-cinq pour les Biens culturels mobiles et vingt-cinq pour le Programme d'aide aux musées. Par ailleurs, en collaboration avec un expert-conseil technique du secteur privé, un projet pilote a été lancé afin de voir si les musées peuvent être dotés de dispositifs économiseurs d'énergie permettant des économies suffisantes pour payer les coûts afférents. Le concept n'est pas nouveau, mais les SCP peuvent offrir à leurs clients des conseils essentiels et judicieux en vue d'assurer le bien-être de leurs collections.

Les employés des SCP collaborent souvent à des publications de l'extérieur lorsqu'il apparaît que ces publications serviront de lignes directrices pour les collections canadiennes. Ainsi, au cours de l'année écoulée, ils ont rédigé deux chapitres sur la lutte contre les ravageurs pour *Managing the Modern Herbarium*, commandité par le Musée royal de l'Ontario; un chapitre sur la conservation préventive systématique pour *Modern Art: Who Cares?*, un projet multinational commandité par le Netherlands Institute for Cultural Heritage; et, après trois années de collaboration avec l'American Society of Heating, Refrigerating and Air-Conditioning Engineers (ASHRAE), un nouveau chapitre

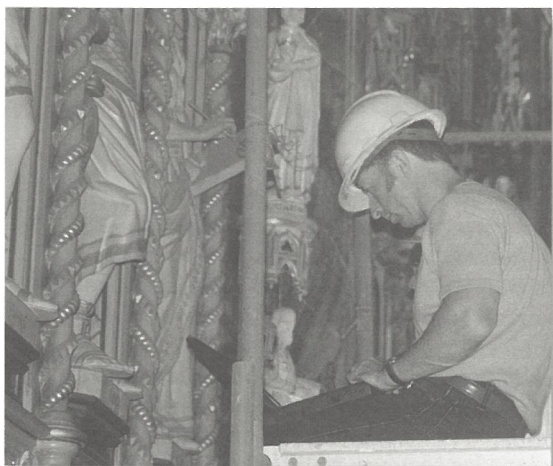
intitulé *Museums, Libraries and Archives* pour le *HVAC Applications (Handbook)* de 1999 (qui devrait devenir « la » référence pour les ingénieurs en mécanique d'Amérique du Nord chargés de concevoir des systèmes pour les musées).

### Traitement et développement

*La Division du traitement et du développement assure le traitement des objets, met au point des méthodes de travail et du matériel nouveaux, fournit des services de consultation et offre une vaste gamme d'ateliers de formation spécialisés.*

L'année 1998-1999 a été marquée par un élargissement des activités et un effort collectif accru, tant à l'interne qu'à l'externe dans les secteurs public et privé. Cet esprit de collaboration s'est manifesté tout particulièrement dans le domaine des services d'architecture. Appuyées par le personnel scientifique et administratif de l'ICC, les équipes de la Division se sont lancées dans de nouveaux grands projets. Utilisant le document *Lignes directrices concernant la restauration de l'intérieur de l'Édifice du centre* produit l'an dernier pour guider les interventions de conservation visant à assurer la préservation et l'amélioration des valeurs et des biens patrimoniaux situés à l'intérieur de l'Édifice du centre de la colline du Parlement, l'équipe de l'ICC s'est jointe au programme pour la conservation du patrimoine de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) afin de préparer des estimations préliminaires de type «D» pour la conservation de l'intérieur de l'édifice. On peut à présent inclure le coût des activités de conservation requises dans la planification des activités de préservation qui seront confiées à un nombre croissant d'entreprises privées travaillant dans le domaine du patrimoine bâti.

L'ICC, Parcs Canada et une entreprise privée ont conclu un partenariat similaire en vue d'un projet pilote; il s'agissait de tenir compte des méthodes de traitement, du coût et de la documentation pour élaborer un processus d'appel d'offres visant la conservation des fenêtres et des grilles en bronze de l'édifice de la Banque de Montréal, situé au coin des rues Wellington et O'Connor, à Ottawa, qui appartient à TPSGC. Le traitement d'une des grilles décoratives a permis de retrouver la polychromie d'origine enfouie sous 50 ans de peinture noire et de corrosion. On peut maintenant admirer l'effet produit et l'imposante documentation réunie a permis de préparer un cahier des charges détaillé.



Examen de l'intérieur  
de la basilique Notre-Dame  
d'Ottawa.

En collaboration avec des restaurateurs du secteur privé et des collègues de l'ICC, les restaurateurs d'œuvres sur papier de la Division ont mené à bien plusieurs projets pour de nouveaux clients.

Mentionnons deux projets pour TPSGC : un examen de collection suivi de l'élaboration de critères et de directives en vue du déménagement de la collection de la

Bibliothèque du Parlement pour la Direction de la cité parlementaire; et la mise au point d'un procédé d'aplanissement en vue de la reproduction de plus de 4000 bleus pour le programme pour la conservation du patrimoine (ce projet a exigé la mise au point d'équipement spécialisé, un concept de traitement innovateur et de longues heures de dur labeur de la part de nos partenaires du secteur privé.)

Les services qu'offre la Division sont très divers et illustrent bien les divers problèmes auxquels la communauté canadienne de la conservation est confrontée. Parmi ces services figurent :

- la supervision et l'orientation au tournage de plusieurs scènes d'une minisérie télévisée qui sera diffusée au canal A&E, « The Fabulous Showman P.T. Barnum: Inventing the American Age », dans la salle d'opéra Haskell, à Stanstead, Québec;
- consultations sur place, rapports écrits et conseils téléphoniques ou par courriel à des municipalités possédant de gros objets (locomotives, aéronefs, canons navals, etc.) installés en plein air;
- réhabilitation, en collaboration avec des partenaires du secteur privé, de l'intérieur en chêne blanc du bureau du Premier ministre au Parlement;
- l'inspection de près de 200 objets d'art dans la basilique Notre-Dame, à Ottawa (y compris l'élaboration de directives d'appel d'offres pour inviter des restaurateurs du secteur privé à soumissionner en vue du traitement de ces œuvres).

La Division a continué de traiter une vaste gamme d'objets pour les musées du pays (p. ex. une poupée «reine Anne», une tunique de militaire, des drapeaux de régiments, un géophone et une pipe des tranchées de la Première Guerre mondiale, des aquarelles, des peintures à l'huile et un icône). L'un des projets les plus prestigieux entrepris par la Division fut le traitement des médailles McCrae. Les médailles avaient été généreusement données à la Maison McCrae qui fait partie des musées de Guelph.

Le traitement d'une sérigraphie sur toile (*Legend of Red Lake*, par Josh Kakegamic, propriété du collège Otanabee, Université Trent) a suscité bien des discussions parmi les scientifiques en conservation et les restaurateurs de peintures, de textiles et d'œuvres sur papier quant au traitement de taches sur les subjectiles de tissu. Ensemble, ces experts ont mis au point une technique faisant appel à une nouvelle méthode de rinçage, à un agent de blanchiment réducteur et à un appareil à succion amélioré pour éliminer les taches et autres altérations. Cette méthode a aussi été utilisée avec succès pour la grande sérigraphie *Océanie, la mer* d'Henri Matisse, qui fait partie des collections du Musée des beaux-arts du Canada. Les connaissances et l'expérience acquises au cours du traitement seront diffusées dans des publications et lors d'ateliers.

C'est en grande partie grâce à ses ateliers et séminaires que la Division contribue à la diffusion de l'information. Outre les cours offerts par le biais du programme de formation de l'ICC, des cours ont été offerts par l'entremise de l'ICCROM (*Deterioration of Museum Collections*, Mombasa, Kenya) et de PREMA (*Mounting and Transportation*, Cape Coast, Ghana).

## Publications

De plus en plus nombreuses chaque année, les publications de l'ICC sont connues et appréciées à travers le monde. Parmi les nouveautés de 1998-1999, mentionnons deux ouvrages importants : *The Care of Historic Musical Instruments*, produit en partenariat par l'ICC, la Museums & Galleries Commission (R.-U.) et le Comité international des musées et collections d'instruments de musique du Conseil international des musées, avec l'aide financière de la John S. Cohen Foundation; et *Supports pour objets de musée : de la*

*conception à la fabrication*, produit en collaboration avec le Centre de conservation du Québec. Ce dernier ouvrage a été particulièrement bien reçu et a été un gros succès de vente pour l'ICC.

Cette année a également été marquée par l'introduction d'un nouveau catalogue des publications. À la fois facile à utiliser et informatif, ce catalogue énumère et décrit plus de 130 publications et produits spéciaux. Pour faciliter les commandes à l'extérieur du Canada, les prix sont donnés en dollars canadiens et américains. Après avoir fait leur choix, les clients peuvent commander par la poste, par téléphone, par télécopieur ou par courrier électronique. Les commandes en ligne seront possibles à la fin du printemps 1999, lorsque le catalogue sera inclus dans le nouveau site Web de l'ICC.

### **Bibliothèque**

La Bibliothèque de l'Institut abrite l'une des plus belles collections d'ouvrages sur la conservation-restauration et la muséologie au monde et elle est bien connue des restaurateurs, des scientifiques en conservation et

des professionnels des musées, au Canada et dans le monde.

Parmi les services qui sont offerts aux clients du pays comme de l'étranger, mentionnons les prêts entre bibliothèques, la livraison de photocopies et la recherche documentaire. Au cours de l'année écoulée, la structure tarifaire applicable aux clients de l'extérieur a été révisée—les frais relatifs aux prêts et aux photocopies ont été réduits de 50 % pour les clients canadiens, et les frais d'expédition et de manutention ont été supprimés pour tous les clients—, et le nombre de prêts a augmenté de 40 %, alors que celui des demandes de recherche documentaire faites par des clients de l'extérieur s'est pour sa part accru de 20 %.

On a fait connaître les services de la Bibliothèque à de nouveaux clients au moyen d'un envoi destiné à plus de 200 établissements offrant de la formation en muséologie ou en restauration, et l'accès à la collection deviendra plus facile sous peu grâce à l'installation du catalogue Sydney sur le nouveau site Web de l'Institut.

## **Amélioration des services et de la satisfaction de la clientèle**

### **Accès à l'ICC**

L'ICC inaugurerait son nouveau Service à la clientèle le 1<sup>er</sup> avril 1998. Cette nouvelle porte d'entrée sur l'ICC donne aux clients accès à tous les services et les programmes de l'ICC et traite les demandes de renseignements.

L'Institut reçoit chaque année de nombreuses demandes de renseignements qui proviennent du grand public, des milieux du patrimoine, d'artistes, de restaurateurs, de fournisseurs et d'organismes gouvernementaux, pour ne nommer que quelques catégories d'utilisateurs. Elles sont transmises par téléphone, par télécopieur, en personne et, de plus en plus, au moyen du site Web de l'Institut. Le Service traite directement les demandes d'ordre général et renvoie au spécialiste compétent celles qui nécessitent les conseils d'un scientifique ou d'un restaurateur. Un système de suivi assure le traitement rapide des demandes de renseignements. Les niveaux de satisfaction des clients sont également surveillés dans le cadre de l'engagement de l'Institut à l'égard de l'excellence dans le service.

### **Planification de la recherche**

La recherche en conservation a toujours été une des principales activités de l'Institut, qui s'est acquis une renommée mondiale d'excellence dans ce domaine. Notre défi consiste à faire en sorte que les résultats des recherches soient utiles et contribuent à la protection et l'appréciation du patrimoine culturel du Canada.

Pour accroître les communications avec les milieux du patrimoine, l'Institut a œuvré en vue de la mise sur pied de deux groupes consultatifs chargés de faire des commentaires sur les projets de recherche en cours et sur ceux qui sont prévus. Pendant plusieurs années, des réunions ont eu lieu avec des membres du Comité de préservation du Conseil canadien des archives, au cours desquelles les participants discutaient de projets relatifs à la préservation des archives. Plus récemment, des mesures ont été prises en vue de la constitution d'un groupe qui serait formé de représentants de l'Association canadienne pour la conservation et la restauration (ACCR) et qui serait chargé de responsabilités de même nature dans un large éventail de projets.

L'Institut travaille également en vue de la promotion sur une plus vaste échelle de ses projets de recherche. Un modèle a été établi, et de l'information est en voie d'être recueillie sur une soixantaine de projets de recherche et de développement qui sont en cours. Quand il sera terminé, le document aidera le lecteur à comprendre la nature d'un projet donné, son état d'avancement tout en fournissant une porte d'entrée sur les activités de recherche de l'Institut et en permettant aux personnes intéressées de prendre contact avec le chercheur pour obtenir de plus amples renseignements, si nécessaire. Un sommaire sera présenté lors de la conférence de l'ACCR, qui se tiendra en mai 1999, afin d'obtenir les commentaires du milieu, et le document final sera publié sur le site Web de l'Institut au cours de la prochaine année.

La constitution des deux comités consultatifs de recherche et l'intensification de la distribution d'information visent deux objectifs : permettre aux milieux du patrimoine de mieux comprendre la nature et l'ampleur de l'action menée par l'Institut dans le domaine; et encourager les restaurateurs et autres professionnels du domaine du patrimoine au Canada à participer aux activités de recherche de l'Institut (que ce soit à titre de membre d'un comité consultatif ou à titre individuel) en nous faisant leurs commentaires sur la recherche en cours ou à venir.

### **Centre d'échange d'expositions**

La mise sur pied du Centre d'échange d'expositions a été proposée au milieu des années 1990 par les Services de transport d'expositions (STE) comme moyen de favoriser une plus grande circulation des expositions et de générer une plus grande demande pour ces services. Un accord relatif à la mise sur pied du Centre a été conclu en 1997, et ce dernier ouvrait ses portes en 1998. Administré par l'Association des musées canadiens, le Centre est un projet mené conjointement par l'Institut, le Réseau canadien d'information sur le patrimoine et l'Association et financé principalement grâce aux recettes des STE.

Le Centre vise à favoriser et à accroître la conception et la circulation d'expositions itinérantes dans tout le Canada. Il comporte deux éléments importants : un service d'information centralisé et un service de coordination centralisé.

Le service d'information consiste en un site Web (<http://www.chin.gc.ca/cee/>), qui vise à centraliser, maintenir et accroître la circulation de l'information sur les expositions itinérantes à l'intention des musées et des établissements apparentés du patrimoine du

Canada. Lancé en novembre 1998, le site contient une base de données sur les expositions; les établissements participants sont encouragés à afficher de l'information sur leurs expositions (en cours ou à venir) et les itinéraires, de manière à permettre à d'autres institutions de voir quelles expositions sont disponibles et à fournir un point de contact pour l'échange d'expositions.

Le service de coordination sera mis sur pied au cours de la prochaine année. Visant essentiellement les établissements de taille moyenne, il fournira une assistance dans l'organisation et la gestion des expositions itinérantes.

L'Institut et le Centre ont tous deux participé à la planification du symposium *Les échanges d'expositions au Canada : Analyser les obstacles et trouver des solutions*. La rencontre, tenue sous les auspices du Groupe d'intérêt spécialisé dans les échanges d'expositions de l'Association des musées canadiens, a eu lieu au Musée national des sciences et de la technologie et à l'Institut, du 21 au 23 novembre 1998. Figuraient au programme des allocutions, certes, mais aussi des groupes de discussion au cours desquels les délégués des quatre coins du pays ont relevé ce qui constitue à leurs yeux des obstacles de taille pour les expositions itinérantes ainsi que des solutions possibles. La recommandation jugée la plus importante a été celle visant l'intensification des communications sur les expositions itinérantes dans le milieu du patrimoine, dont un appui sans réserve au Centre et à ses activités. Un rapport final sur le symposium sera publié au printemps 1999.

En date de mars 1999, 61 expositions ayant été conçues par 18 établissements différents figuraient sur le site Web du Centre. D'ici les prochains mois, tous les partenaires du projet du Centre continueront de favoriser l'utilisation du site; plus le nombre de contributions à la base de données augmentera, plus la base de données sera utile.

### **Satisfaction des clients**

Une plus grande sensibilité aux besoins du client et un engagement envers l'excellence dans le service sont des éléments fondamentaux des objectifs de l'Institut. En vue de mesurer la satisfaction des clients à l'égard de projets ou de services donnés, une nouvelle pratique a été établie, prévoyant l'envoi de questionnaires aux clients. Le premier lot de questionnaires couvrait un éventail de services (analyse, traitement, séminaires et ateliers, consultations sur place et services consultatifs) qui avaient

été fournis à des clients du Canada, des États-Unis et de la Suisse.

Dans les questionnaires, les répondants étaient invités à coter leur niveau de satisfaction à l'égard des éléments discrets suivants : processus de demande, accusé de réception de la demande, explication des droits à acquitter, explication du service qui sera fourni, communications pendant le projet, rapidité du service, utilité du service fourni, rapports avec les employés et évaluation globale.

Quatre-vingt-dix pour cent des clients se sont dits, au sujet du service qu'ils avaient reçu, « satisfaits » ou « très satisfaits ». Certains ont eu la gentillesse d'écrire des lettres de remerciements, mentionnant des employés en particulier. Cette rétroaction donne un sentiment de satisfaction à l'égard du travail accompli. Plusieurs suggestions d'amélioration, et des commentaires sur les éléments laissant à désirer, ont aussi été reçus. Ils viennent nous rappeler qu'un travail plus poussé s'impose (et sera entrepris) dans certains domaines.

## Produire davantage de recettes pour assurer la stabilité et la croissance des services

L'Institut a subi d'importantes compressions budgétaires au cours des cinq dernières années. Pour compenser ces pertes de crédits gouvernementaux, on a dû faire de plus en plus appel à des recettes gagnées pour financer les opérations de base et maintenir la capacité de prestation de services.

L'objectif général relatif aux revenus pour l'exercice 1998-1999 s'établissait à 1 235 000 \$. Il a été atteint, voire dépassé, puisque le total s'élevait à 1 435 190 \$. La figure de la page suivante fait état de la ventilation des revenus par type de service et activité.

Ces recettes ont couvert 72 % des dépenses totales de l'Institut (à l'exclusion des salaires) pour l'année, et l'on s'attend que les recettes gagnées devront financer un pourcentage de plus en plus élevé des opérations et des services de l'ICC à l'avenir. La production de recettes a eu une très grande incidence sur la façon dont l'ICC gère ses ressources afin de répondre aux besoins des établissements du patrimoine au Canada.

### Marketing

Un plan exhaustif de marketing représente un élément clé du succès de toute stratégie de production de recettes, et l'exercice 1998-1999 a marqué la deuxième année d'activités intenses de marketing à l'ICC. À l'aide d'un large éventail d'articles de promotion (articles de papeterie, dépliants, catalogue des publications, trousse d'information, etc.), le plan de marketing pour

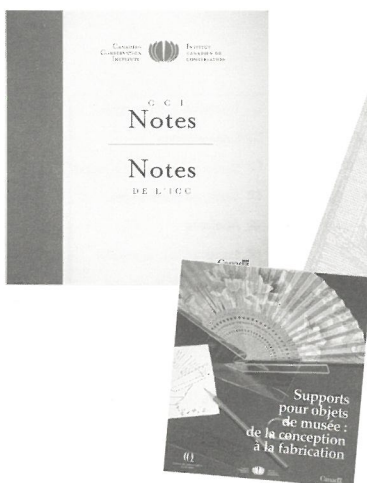
l'exercice portait sur un mélange bien dosé d'initiatives.

Une campagne rentable et exhaustive de publicité faisant appel au réseau de publications qui sont produites par les associations provinciales de musées du Canada a permis de tenir les musées au courant des services et des produits offerts par l'Institut. De plus, les produits et les services spécialisés ont été mis en valeur auprès de certains groupes de clients potentiels au moyen d'une publicité parue dans des publications ciblées et d'initiatives de publicité par correspondance. En complément de ces efforts, l'Institut a été représenté lors d'un bon nombre de réunions et de conférences importantes qui se sont tenues au Canada et aux États-Unis.

Des stratégies de marketing futures seront élaborées et mises au point par la mise en œuvre de systèmes d'évaluation visant à déterminer l'efficacité du plan en vigueur. Le système comprend la collecte de renseignements auprès de plusieurs sources, y compris le Service à la clientèle, le groupe d'analyse de l'environnement et les résultats de sondages visant à déterminer les niveaux de satisfaction des clients et la connaissance générale qu'ont ceux-ci des produits et des services offerts par l'Institut.

### Partenariats

L'adoption d'approches novatrices pour l'exécution des services s'est soldée par un certain nombre de partenariats et d'accords de collaboration fructueux, qui ont profité tant aux établissements du patrimoine qu'à la communauté canadienne de la conservation. En 1998-1999, l'Institut a terminé sa recherche visant à établir les facteurs ayant une incidence sur la permanence du papier et ce, afin d'améliorer l'état des collections futures d'archives et de bibliothèques; cette



recherche, qui fait œuvre de pionnier, a été financée par le biais d'un accord de coopération conclu avec l'American Society for Testing and Materials. Sur la foi des résultats de la recherche, des discussions se poursuivront au cours de la prochaine année sur les normes canadiennes et internationales relatives au papier permanent. L'Institut, en partenariat avec le ministère de la Défense nationale, a également mis au point et mis à l'essai un outil et un protocole d'examen destiné à guider et à aider les intervenants dans l'évaluation de l'état des collections patrimoniales et dans le recensement des priorités en matière de soins à donner aux collections. L'outil a été utilisé l'an dernier pour faire enquête auprès de quinze musées des Forces canadiennes établis au Québec, au Manitoba, en Saskatchewan et en Alberta; d'autres améliorations seront apportées cette année, lorsque davantage de musées du Québec et de la Colombie-Britannique feront l'objet d'examen. Une analyse quant à la faisabilité de la commercialisation du produit sera menée au cours des prochaines années.

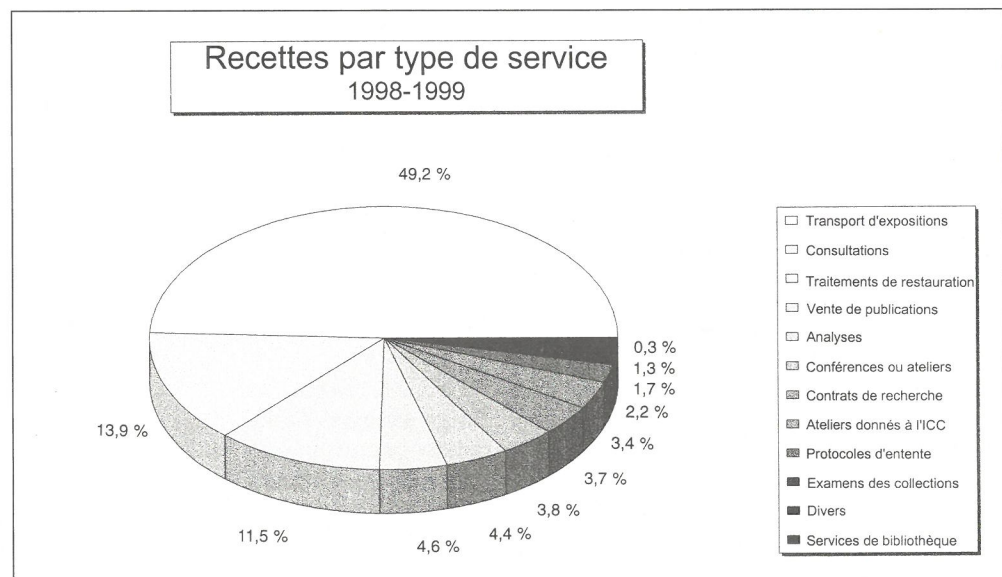
Les projets comme celui-ci, ainsi que d'autres services qui ont été fournis en 1998-1999 en fonction du principe de la production de recettes, ont généré plus de 655 264 \$ en transactions avec le secteur privé. À mesure que la demande en services de l'Institut continue de s'accroître et que l'ampleur des activités de conservation s'élargit dans des domaines comme celui du patrimoine architectural, de nouveaux débouchés pour les professionnels de la conservation du secteur privé s'ouvriront. L'Institut maintient son engagement envers le partage des responsabilités relatives à l'exécution de projets avec un groupe en expansion de chargés de projets et d'entreprises du secteur privé.

## Publications

La diffusion d'information sur la conservation représente un élément clé du mandat de l'ICC. Celui-ci s'acquitte de cette mission par la publication d'articles dans des journaux spécialisés, la présentation des résultats de travaux de recherche lors de conférences et l'affichage de divers renseignements et documents sur son site Web, tout comme par la production de publications et de produits.

La vente et la distribution des publications et des produits de l'Institut ont connu une croissance appréciable en 1998-1999, que l'on peut attribuer à la production de nouveaux documents, à une intensification du marketing et de la promotion et à la diffusion d'un catalogue remanié, plus facile à consulter. Les recettes obtenues par la vente de publications ont atteint 68 567 \$, ce qui représente une augmentation de 55 % par rapport à l'année précédente. Les ventes à des clients canadiens ont compté pour 33 % des recettes, contre 35 % pour les clients américains et 32 % pour le reste du monde (principalement l'Europe), ce qui illustre le rôle et la renommée solides de l'Institut de par le monde.

Les ventes de la publication intitulée *Supports pour objets de musée : de la conception à la fabrication*, qui est parue récemment, ont produit 27 % du total des recettes pour l'année. La série des Notes de l'ICC reste un bon vendeur (représentant 31 % du total des revenus de la vente), et les actes de symposiums ainsi que les produits se rapportant à la conservation préventive et au soin des collections sont toujours aussi populaires.



## Favoriser un milieu de travail sain et stimulant

L'Institut est conscient qu'il existe un lien direct entre des effectifs heureux et la qualité des services que les clients reçoivent. Dans cette optique, on accorde une importance considérable à la création du genre de milieu de travail qui se traduit par un personnel motivé et enthousiaste. Parmi les domaines qui sont ciblés, mentionnons le moral des employés, les valeurs de l'établissement et une grande attention aux questions de santé et de sécurité au travail.

### Engagement envers les employés

Lorsque l'Institut a entrepris un processus de changement stratégique, il y a plusieurs années, les employés et les cadres ont accepté de travailler ensemble à la définition d'orientations, au choix des priorités et à la prise des décisions. En tant que moyen

d'évaluer la satisfaction à l'égard de cette façon de faire, des sondages sur le moral et les valeurs sont menés chaque année auprès des employés.

Ces sondages nous aident à relever les domaines où les choses fonctionnent bien et aussi les problèmes qu'il faut régler. Les résultats contribuent à l'élabora-

tion de plans visant à remédier aux points faibles, puis des sondages subséquents évaluent la mesure dans laquelle les plans établis ont donné des résultats.

Les communications internes représentent l'un des domaines qui sont constamment cités comme nécessitant des améliorations. Comme l'ICC a choisi une approche participative pour la gestion et la prise de décisions, la prestation d'une information pertinente et opportune est la clé quand il s'agit de permettre aux employés et aux cadres de jouer un rôle efficace dans le processus. Bien que nombre de changements aient déjà été apportés dans la façon dont l'information est structurée et transmise, y compris le recours aux nouvelles

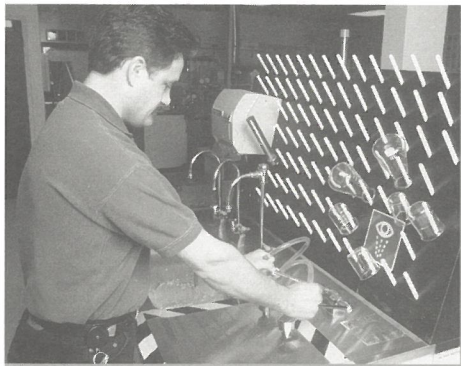
technologies de l'information, comme les babillards électroniques, les employés ont clairement indiqué que des efforts supplémentaires s'imposaient dans le domaine.

Les sondages indiquent que des progrès réels ont été accomplis dans l'amélioration des conditions de travail des employés et dans le rôle que ceux-ci jouent en ce qui concerne la définition des méthodes de travail, mais des réserves persistent quant à l'orientation générale de l'Institut et la façon dont les contributions des employés sont reconnues et soulignées.

Ces questions sont essentielles pour ce qui est de la réussite future de l'Institut, et celui-ci est déterminé à collaborer avec ses employés à la recherche de solutions. L'expression franche et constructive des opinions du personnel représente l'un des points forts de l'Institut et continuera de fournir des orientations dans les prochaines années.

### Santé et sécurité au travail

Le Comité de santé et de sécurité au travail a mission de promouvoir un milieu de travail sûr et de répondre aux questions et aux préoccupations des employés. À cette fin, les laboratoires et les bureaux sont inspectés régulièrement afin de recenser les lacunes en matière de sécurité, et un système de vérification des bassins oculaires et des douches de décontamination a été établi. À la suite d'un examen du système d'inventaire des produits chimiques, un nouveau logiciel, permettant une meilleure utilisation du système, a été acheté. Un plus grand nombre d'employés ont reçu une formation dans le domaine des premiers soins, de la réanimation cardio-respiratoire et du Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail. En outre, le Comité a rédigé des lignes directrices sur l'étiquetage des produits chimiques, la sécurité des visiteurs à l'Institut, la sécurité des employés qui travaillent seuls après les heures normales de bureau et les secteurs de l'immeuble où l'utilisation de matériel de sécurité personnelle est obligatoire.



*Les laboratoires font l'objet d'inspections régulières pour assurer la sécurité du personnel.*

## États financiers 1998–1999

Crédits		4 578 573
Recettes nettes en vertu d'un crédit <sup>1</sup>		1 850 000
Report sur l'exercice 1997–1998		200 000

### Recettes gagnées :

Publications et produits spécialisés	68 567	
Services scientifiques et de conservation	675 583	
Services de bibliothèque	7 108	
Services de transport d'expositions	683 932	1 435 190

**Budget de fonctionnement total** **8 063 763**

### Dépenses :

Salaires		4 210 750
Affranchissement et fret	30 251	
Communications	74 474	
Information et impression	104 609	
Services spéciaux et professionnels <sup>2</sup>	894 737	
Voyages <sup>3</sup>	154 204	
Locations	21 011	
Réparations et entretien	179 296	
Services publics, matériaux et fournitures	316 488	
Acquisition de matériel et d'équipement	139 449	
Remboursement des recettes nettes en vertu d'un crédit	1 850 000	3 764 519
Droit d'adhésion du Canada à l'ICCROM		73 760

**Total des dépenses** **8 049 029**

**Solde** **14 734<sup>4</sup>**

*Remarque : Il ne s'agit pas d'un état financier vérifié.*

- 1 Les recettes nettes en vertu d'un crédit représentent un mécanisme financier qu'utilise le gouvernement fédéral pour permettre les prélèvements sur les recettes gagnées projetées.
- 2 On entend par « Services professionnels et spéciaux » les travaux effectués en vertu de contrats et les services de consultation.
- 3 Les « Voyages » comprennent les visites de musées et de sites, la participation à des conférences, les activités relatives aux associations professionnelles et les déplacements en vue de la formation ou de la prestation de services d'urgence.
- 4 Le report de fonds est régi par les politiques du Conseil du Trésor.