

Ce document a été conçu afin de vous aider à bien remplir le questionnaire ainsi qu'à faire une lecture appropriée de votre rendement relativement à l'enjeu de l'**épanouissement et de la qualité de vie du personnel bénévole et salarié**.

Dans la première partie, vous trouverez les définitions nécessaires pour bien comprendre les questions et vous assurer de l'exactitude de vos réponses. Dans la seconde partie, vous trouverez l'information nécessaire pour mieux comprendre l'enjeu.

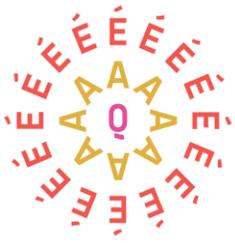


Nous vous invitons également à visionner la [capsule vidéo](#) présentant cet enjeu, ainsi que celle qui explique [comment lire vos résultats](#).

Remplissez les questionnaires pour l'ensemble des 12 enjeux sociaux et obtenez :



- Votre indice de performance globale
- L'analyse du rayonnement de vos pratiques sociales selon les différentes parties prenantes
- L'analyse de vos résultats selon les principes de développement durable
- Un indice de la diversité et de l'inclusion sociale au sein de votre organisation
- Un indice de votre performance socioéconomique
- La possibilité d'obtenir un rapport d'appréciation des résultats du MEPS (\$)



Consignes

- Répondez à **toutes** les questions de l'onglet « PRÉSENTATION », car le calcul des indices de performance dépend de ces réponses.

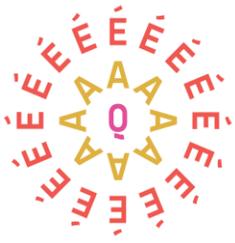


Vous constaterez que les indices de performance se calculent automatiquement et sont disponibles dès que vous remplissez votre questionnaire lié à l'enjeu.

- Pour vous faciliter la tâche, plusieurs questions proposent un choix de réponses.
- Si vous omettez une question, un **résultat de zéro** est automatiquement attribué à l'indicateur qui lui est associé. Il est donc important de répondre à toutes les questions. Si un indicateur découle des réponses à plus d'une question, seule la question où la réponse est manquante obtient un résultat de zéro, et non l'ensemble de l'indicateur.
- Rappelez-vous que la qualité de vos résultats dépend de l'exactitude de vos réponses. N'hésitez pas à consulter vos collègues ou administrateurs, le cas échéant, pour remplir le questionnaire.

Sauvegarde de vos réponses

- Sauvegardez votre MEPS pour y avoir accès de nouveau. Un courriel vous sera envoyé avec l'hyperlien menant vers votre document. Il est **IMPORTANT** de conserver cet hyperlien.
- N'hésitez pas à transmettre cet hyperlien à vos collègues, car le MEPS est un tableau de bord pour l'ensemble de votre organisation. (Un seul MEPS est accepté par organisation.)
- N'oubliez pas de sauvegarder votre MEPS lorsque vous voulez quitter l'outil et que vous avez apporté au moins un changement, sinon ce changement s'effacera.
- Si vous perdez votre hyperlien, communiquez avec le Service de recherche d'Événements Attractions Québec à meps@eaq.quebec.
- N'appuyez sur le bouton « SOUMETTRE » que lorsque vous avez **achevé** l'ensemble des enjeux que vous souhaitiez évaluer.



Définitions

- ✦ **Nombre de membres présents à la dernière assemblée générale annuelle, excluant les administrateurs** (question réservée aux OBNL ou aux coopératives)

Indiquez le **nombre total** de membres disposant d'un droit de vote, excluant les administrateurs, présents, physiquement ou virtuellement, **lors de votre plus récente assemblée générale annuelle**. Si aucun membre, selon la définition ci-dessous, n'était présent, ou si vous n'avez pas tenu d'assemblée générale annuelle, inscrivez 0. Pour indiquer un nombre supérieur à 0, il faut préalablement avoir indiqué le nombre total de membres à l'enjeu n° 2 sur la gouvernance participative.

Seuls les membres en règle de votre organisation (selon ce qui est prévu dans vos règlements généraux) **disposant d'un droit de vote** doivent être comptés.

Ainsi, les membres donateurs, les membres honoraires, les observateurs, les invités et toute autre personne ne disposant pas d'un droit de vote ne doivent **PAS** être comptabilisés.

Dans le même ordre d'idées, comme la loi stipule qu'un membre ne peut pas se faire représenter ou voter par procuration, une personne qui remplace un membre ne doit donc pas être comptabilisée.

- ✦ **Part relative de l'achalandage local**

Indiquez **en pourcentage** la proportion de visiteurs locaux sur l'ensemble de l'achalandage.

- ✦ **Durée moyenne de l'engagement des bénévoles** (question conditionnelle au fait que votre organisation utilise des bénévoles)

Indiquez le **nombre d'années** correspondant à la durée moyenne de l'engagement de vos bénévoles, à l'exception de vos administrateurs.

- ✦ **Soutien financier sous forme de dons provenant de personnes ou d'entreprises**

Indiquez, en sélectionnant « **oui** » ou « **non** », si des personnes ou des entreprises provenant du milieu local ou régional, ou de la communauté, ont appuyé financièrement, autrement que par l'achat de billets ou de produits et de services offerts, votre organisation, de façon volontaire et généreuse, en effectuant un don, c'est-à-dire sans contrepartie directe ou sans en retirer un bénéfice

Achalandage

Aussi appelé fréquentation, il correspond au nombre total d'entrées ou de clients de tout âge qui visitent votre attraction.

Le nombre doit comprendre également la fréquentation extra-muros, c'est-à-dire le nombre d'entrées aux activités présentées par votre attraction, mais dans un lieu qui n'est pas votre propriété (p. ex. : un parc municipal, une école, les rues d'un quartier), mais exclut la fréquentation d'expositions ou d'activités virtuelles.

Part relative de l'achalandage local

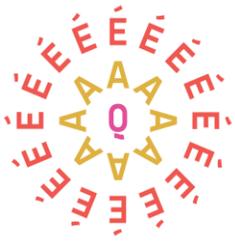
Proportion de l'achalandage total constitué de visiteurs résidant à l'intérieur d'un rayon de 40 km de l'endroit où est située votre attraction (excluant l'achalandage touristique ou les excursionnistes).

Définitions inspirées de l'Observatoire de la culture et des communications et de Tourisme Québec.

Bénévole

Personne physique qui accomplit un travail ou qui rend un service, régulièrement ou occasionnellement, sans obligation et sans rémunération au sein des opérations de votre attraction. Notez que les administrateurs bénévoles siégeant à votre CA ne doivent pas être considérés, ni les bénévoles des sociétés amies ou des fondations reliées à votre organisation. Toutefois, un stagiaire non rémunéré est considéré comme bénévole et doit être comptabilisé.

Définition inspirée de celle du Grand dictionnaire terminologique de l'Office québécois de la langue française.



commercial, comme pourrait l'être, par exemple, une relation avec un commanditaire.

✦ **Soutien financier provenant de commanditaires**

Indiquez, en sélectionnant « oui » ou « non », si votre organisation a bénéficié de commandites en argent provenant d'organisations ou d'entreprises du **milieu local ou régional, ou de la communauté**.

SONT EXCLUS : les subventions et le budget de fonctionnement provenant des divers paliers gouvernementaux (fédéral, provincial, paramunicipal ou municipal), ainsi que les commandites de sociétés d'État.

Un **commanditaire** est une organisation ou une entreprise qui, en échange d'un montant d'argent, bénéficie d'une prestation de services de votre organisation, comme une visibilité dans vos outils de communication ou sur votre site Web. Cela implique qu'une relation d'affaires entre votre organisation et le commanditaire existe.

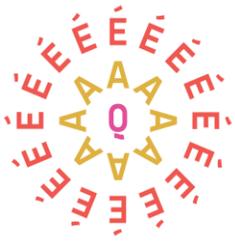
Rappelons ce que nous entendons par milieu local, régional et communauté dans le MEPS :

Définitions importantes

Milieu local : signifie la municipalité et la municipalité régionale de comté (MRC). Dans l'optique où votre attraction est située à la frontière d'une MRC, tout ce qui est situé à l'intérieur d'un rayon de 40 km est aussi considéré comme « local ». Ce choix de distance est inspiré du Programme d'aide financière aux festivals et événements touristiques du ministère du Tourisme du Québec.

Milieu régional : signifie la région administrative. Dans l'optique où votre attraction est située à la frontière d'une région administrative, tout ce qui est situé à l'intérieur d'une distance de 100 km est aussi considéré comme « régional ». Ce choix de distance est inspiré de la Norme de gestion responsable des événements (BNQ 9700-253).

Communauté (ou communauté d'appartenance) : fait référence, dans le MEPS, aux communautés autochtones et sous-entend une connivence ou un lien ethnoculturel entre les membres. Au Québec, le terme « autochtone » désigne les membres inscrits – avec statut – de la Nation inuite et des Premières Nations. Il y a 11 nations autochtones distinctes au Québec, réparties dans 55 communautés. Les Autochtones peuvent vivre à l'intérieur ou à l'extérieur de leur communauté d'appartenance. (Source : Tourisme Autochtone Québec)



Lire vos résultats

L'enjeu de la participation sociale et de la reconnaissance du milieu est un signe d'ancrage territorial et d'appartenance de la collectivité par rapport à votre organisation. Cela peut contribuer au succès de vos activités et en assurer la pérennité. Cet enjeu mesure l'implication du milieu et de ses gens dans votre organisation. Il concerne les membres, les citoyens, les bénévoles et la communauté locale en général.

La participation sociale

La participation sociale est le fait de prendre part à votre gestion, à vos opérations et à vos activités, donc d'entretenir des relations significatives et affectives avec votre attraction en tant que membre, bénévole ou visiteur. La nature de ces relations diffère selon la partie prenante, mais confirme qu'elles échappent à la logique marchande. Nous parlons plutôt de collaboration et d'implication dans un contexte de proximité, de confiance, de partage et de respect.

Cette participation a évidemment des effets bénéfiques pour ces personnes, car elles demeurent socialement actives, mais aussi des bénéfices non négligeables pour votre organisation, et ce, à court, à moyen et à long terme. En effet, elle assure une relève au sein de votre gestion démocratique, une acceptabilité sociale de vos activités, une fierté, une promotion de vos activités par vos concitoyens (notion de citoyens ambassadeurs), etc.

Cependant, il ne faut pas tenir pour acquis l'appui de votre milieu et de ses citoyens à votre organisation. Il est important de mettre en place certaines pratiques qui stimuleront la participation sociale. Il s'agit donc de mettre en place des leviers qui cultiveront les liens affectifs, comme la fierté et le sentiment d'appartenance.

Notez que dans le cadre du présent enjeu, ce ne sont pas ces leviers à la participation sociale qui sont mesurés, mais plutôt leurs résultats, grâce à des indicateurs de participation, comme le nombre de bénévoles impliqués dans vos opérations et la durée de leur engagement, l'achalandage local, etc. Une participation sous-entend un « **don de temps** » de la part de ces personnes. En effet, plusieurs de ces leviers sont déjà mesurés dans d'autres enjeux comme :

- La *gouvernance participative*, avec des indicateurs touchant l'échange d'information, la mobilisation autour de projets et la participation dans les décisions
- L'*épanouissement et la qualité de vie du personnel*, avec les mesures de reconnaissance mises en place
- La *qualité de vie de la population et du milieu*, avec l'indicateur de privilèges accordés aux citoyens

Reconnaissance du milieu

Le dictionnaire Larousse définit la reconnaissance comme l'action de reconnaître comme sien, comme vrai, réel ou légitime, mais aussi comme un sentiment incitant à se considérer comme redevable ou à manifester de la gratitude. Dans le monde des affaires, la reconnaissance est la plupart du temps associée à la reconnaissance des employés et à son importance pour leur santé.



C'est en s'inspirant de ces concepts que le MEPS évalue la reconnaissance de votre milieu envers votre organisation, laquelle peut être un enjeu pour votre santé financière, votre développement, et même pour la survie de vos activités. On peut reconnaître, entre autres, l'importance de vos activités pour le milieu, la qualité de votre engagement envers celui-ci, votre contribution à l'identité ainsi qu'à la qualité de vie des citoyens et au développement de la communauté.

Contrairement au « don de temps » que la participation sociale suppose, la reconnaissance du milieu, dans le cadre du MEPS, s'évalue par la « **contribution financière** » en provenance de la communauté, qu'elle soit sous forme de dons, ou de commandites de personnes ou d'entreprises du milieu. Notez que ces deux types de contributions s'inscrivent aussi dans la création, l'entretien et la consolidation d'un lien social avec votre organisation, un lien qui repose aussi sur la proximité, la confiance et le respect. Ce lien n'est pas acquis et il faut l'entretenir au-delà du simple « paiement ».

Comme pour la participation sociale, le MEPS évalue les résultats de la reconnaissance et non les leviers.

Indicateurs et pondération

Enjeu de la Participation sociale et de la reconnaissance du milieu

- Compte pour **12 % du rendement global**.
- Est évalué à partir de **cinq indicateurs**.

Indicateurs		Pondération
1	Participation des membres disposant d'un droit de vote à l'AGA, excluant les administrateurs	10 %
2	Participation locale à l'événement	43 %
3	Implication des bénévoles dans les opérations (exclut le CA)	16 %
4	Soutien sous forme de dons de personnes ou d'entreprises du milieu	24 %
5	Soutien de commanditaires du milieu	17 %
<i>Toujours ramené à 100 %</i>		100 % / 110 %

Notez que chacun des indicateurs a été choisi sur la base de conclusions d'études démontrant un effet positif de la pratique sociale sur la personne ou la collectivité.

Le premier indicateur (en rouge) n'est considéré que pour le calcul du rendement des organismes à but non lucratif (OBNL) et des coopératives. Leur rendement est calculé sur 110 %. Dans ces circonstances, au moyen d'une règle de trois, l'indice de performance est alors ramené sur 100 %.



L'indicateur sur la « participation locale » à l'événement se distingue des autres indicateurs du modèle, car le résultat dépend de la région touristique plutôt que du budget de fonctionnement. En effet, la participation locale ne peut être la même pour un événement situé à Montréal que pour un autre situé, par exemple, sur la Côte-Nord. À des fins logistiques, six grands groupes de régions ont été créés :

1. Montréal
2. Québec
3. Régions périphériques : Chaudière-Appalaches, Lanaudière, Laurentides, Laval et Montérégie
4. Régions intermédiaires : Mauricie, Cantons-de-l'Est, Outaouais, Centre-du-Québec et Charlevoix
5. Régions éloignées : Abitibi-Témiscamingue, Bas-Saint-Laurent, Côte-Nord (Duplessis et Manicouagan), Eeyou Istchee/Baie-James/Nunavik, Gaspésie, Îles de la Madeleine et Saguenay-Lac-Saint-Jean
6. Autres : pour toutes les organisations situées à l'extérieur de la province de Québec

Cet indicateur fait référence au [taux d'achalandage local](#). Grâce à un échantillon de 75 attractions membres d'Événements Attractions Québec ayant fourni leurs données de provenance en 2016, nous avons établi des intervalles de classe pour chacun des groupes de régions.

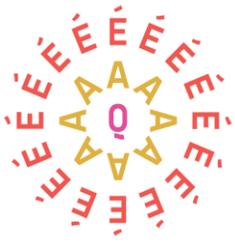
L'indicateur sur « l'implication des bénévoles dans les opérations » dépend d'abord de la présence ou non de bénévoles travaillant au sein de vos opérations.

- Présence de bénévoles = oui ou non

La réponse provient de la page « présentation » où vous avez mentionné le nombre de bénévoles ayant travaillé au sein des opérations lors de la dernière année. Si vous avez indiqué 0 bénévole, vous obtenez donc 0 pour cet indicateur. Si vous avez inscrit au moins un bénévole, l'indicateur repose sur trois variables et le résultat représente la moyenne de leur résultat respectif.

- Présence de bénévoles = oui
- Taux de bénévoles sur l'ensemble du personnel (salarié et bénévole)

Durée moyenne de l'engagement des bénévoles en nombre d'années



Remerciements

Le Modèle d'évaluation des pratiques sociales pour les festivals et les événements a été produit par le Service de recherche et d'intelligence d'affaires d'Événements Attractions Québec.

Sa réalisation a été rendue possible grâce à l'appui de Loto-Québec et du ministère du Tourisme.



La mise en ligne de l'outil a été réalisée par



© Événements Attractions Québec, édition révisée 2022

Avertissement

Ce document est une propriété d'Événements Attractions Québec. Toute reproduction, en totalité ou en partie, est interdite sans l'autorisation écrite d'Événements Attractions Québec.

Dans le présent document, l'emploi du genre masculin appliqué aux personnes a pour seul but d'alléger le texte et il désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Merci aux organisations qui ont utilisé le MEPS depuis ses débuts. L'intérêt que vous lui manifestez confirme la nécessité de mises à jour continues.