



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](mailto:meps@eaq.quebec).
- N'appuyez sur le bouton « SOUMETTRE » **que lorsque vous avez achevé l'ensemble des enjeux que vous souhaitiez évaluer.**



## Définitions

### ✦ **Niveau d'accessibilité pour les personnes aux capacités physiques limitées**

**Sélectionnez**, parmi les **choix proposés**, celui qui correspond à la **cote d'accessibilité** pour les personnes ayant une **déficiência motrice** que l'organisme **Kéroul** a émise pour votre attraction touristique.

Si votre organisation ne possède pas la certification de Kéroul, choisissez l'option « Mon attraction n'est pas certifiée par Kéroul ».

### ✦ **Accessibilité pour les personnes présentant une déficiência auditive ou visuelle, ou aux prises avec des difficultés de lecture ou d'écriture**

Indiquez, en **cochant la ou les cases appropriées**, si votre organisation avait en place, au cours de la dernière année, des **mesures pour faciliter la participation** des personnes présentant **certain types de déficiences**.

Personnes ayant une déficiência auditive : Pour sélectionner cette option, vous devez offrir **au moins un des services suivants**, selon votre type d'établissement :

#### **Musée ou salle d'exposition**

- Guide Visio sur tablette électronique avec explications en LSQ ou en ASL
- Visite guidée en LSQ ou en ASL sur demande ou sur réservation
- Présentation visuelle sur écrans, avec sous-titrage ou médaillons en LSQ ou en ASL, de tous les messages vocaux transmis
- Système d'incendie clignotant
- Système de sonnette clignotante

#### **Salle de spectacle ou lieu de diffusion**

- Système d'aide à l'audition (bande FM ou infrarouge, bande magnétique, boucle d'induction)
- Service d'interprètes sur demande ou sur réservation, avec place réservée à proximité de la scène offrant une bonne qualité sonore et visuelle
- Présentation visuelle sur écrans avec sous-titrage ou médaillons en LSQ ou en ASL, de tous les messages vocaux transmis
- Système d'incendie clignotant
- Système de sonnette clignotante

#### **Autres types d'attractions**

- L'un des critères énoncés précédemment

Personnes ayant une déficiência visuelle : Pour sélectionner cette option, vous devez offrir **au moins un des services suivants** :

- Exploration tactile



- Service d'audiodescription
- Visite guidée adaptée à ces personnes
- Documents en braille ou en gros caractères
- Panneaux d'ascenseur en braille ou en relief
- Commandes d'ascenseur verbales
- Éclairage direct
- Panneaux descriptifs en braille ou en caractères de 20 mm (72 pts)

Personnes ayant des troubles de lecture et d'écriture associés à l'analphabétisme : Pour que vous puissiez sélectionner cette option, votre documentation et la signalisation dans votre attraction doivent être disponibles dans un format auditif ou visuel (p. ex. : prêt d'un audioguide, utilisation de pictogrammes) permettant à ces personnes de vivre votre expérience touristique de façon autonome.

#### ✦ **Tarifification**

**Sélectionnez**, parmi les énoncés proposés, celui qui correspond le mieux à **votre pratique tarifaire** en ce qui concerne l'accès au site et aux activités de votre attraction (une seule réponse possible).

- L'admission au(x) site(s) et les activités supplémentaires sont entièrement gratuites.
- L'admission au(x) site(s) est gratuite et **moins de 50 %** des activités supplémentaires sont payantes.
- L'admission au(x) site(s) est gratuite et **plus de 50 %** des activités supplémentaires sont payantes.
- L'admission au(x) site(s) est payante et elle inclut l'ensemble des activités supplémentaires.
- L'admission au(x) site(s) ainsi que des activités supplémentaires sont payantes.

Dans le cadre du MEPS, les **activités supplémentaires** sont des activités offrant un complément à l'expérience récréative et touristique de votre attraction. Ainsi, les casse-croûte, boutiques et autres kiosques de vente ne sont pas considérés comme des activités expérientielles.

#### ✦ **Tarifs préférentiels ou gratuits pour des clientèles particulières**

Si vous avez indiqué que votre attraction n'est pas entièrement gratuite, **cochez**, parmi les **groupes de personnes énumérés**, ceux à qui vous offrez des **tarifs préférentiels ou des gratuits** :

- Les enfants de 5 ans et moins
- Les enfants de 6 à 12 ans
- Les adolescents
- Les étudiants
- Les aînés
- Les familles
- Les groupes
- Gratuité à l'accompagnateur d'une personne à mobilité réduite



**NOTE** : Les groupes d'âge en vigueur dans votre attraction peuvent varier selon votre stratégie tarifaire. Retenez que « enfants de 5 ans et moins » réfère aux enfants du niveau préscolaire et « enfants de 6 à 12 ans », aux enfants du primaire et du début du secondaire.

Dans notre secteur, c'est-à-dire pour les organisations de loisir, culturelles et touristiques, il existe une [Carte Accompagnement Loisir](#) (CAL). Lorsque votre organisation affiche qu'elle accepte la CAL, elle lance le message qu'elle assure la gratuité de l'accompagnateur d'une personne handicapée. Notez que c'est à la personne handicapée de disposer de cette carte, mais que c'est à votre organisation d'indiquer sur des affiches qu'elle la reconnaît.

#### ⊕ **Activités ou programmes adaptés à divers groupes sociaux**

**Cochez**, parmi les **groupes sociaux énumérés**, ceux pour lesquels votre programmation a été adaptée afin d'offrir des activités qui leur sont exclusivement consacrées.

Activités consacrées à la famille : Ces activités visent à jumeler les parents avec les enfants. La notion de parent ou de famille peut être élargie en y intégrant les oncles, les tantes, les grands-parents, etc.

Activités consacrées aux aînés : Dans le contexte du MEPS, nous entendons par « aînés », les personnes âgées de 65 ans et plus.

Activités consacrées aux groupes scolaires : Il s'agit d'un groupe d'élèves du primaire (incluant la maternelle et la prématernelle) et du secondaire, avec leurs enseignants ou accompagnateurs. Les groupes d'étudiants des niveaux collégial et universitaire ne sont pas considérés comme des visiteurs scolaires.

Activités consacrées aux groupes de personnes à capacité (physique ou intellectuelle) restreinte : Cela comprend toute personne ayant une déficience entraînant une incapacité significative et qui est sujette à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes. L'incapacité peut être motrice, intellectuelle, de la parole ou du langage, visuelle, auditive ou associée à d'autres sens. Elle peut être reliée à des fonctions organiques, ou encore, liée à un trouble du spectre de l'autisme ou à un trouble grave de santé mentale. Notons que cette définition permet l'inclusion des personnes ayant des incapacités significatives épisodiques ou cycliques.

Définition de [l'Office des personnes handicapées du Québec](#).

Activités consacrées aux groupes marginalisés ou vulnérables : Dans le contexte du MEPS, il s'agit notamment de personnes qui subissent une certaine marginalisation ou un écart relativement à la norme ou au mode de vie dominant de la société. Pensons notamment aux personnes pauvres, aux personnes itinérantes, aux réfugiés. Sont exclus de cette catégorie les groupes qui trouvent leur place dans les autres catégories (famille, aînés, personnes à capacité restreinte et groupes linguistiques).

Activités consacrées à des groupes culturels ou linguistiques (autres que le français et l'anglais) : Sont inclus les groupes de personnes qui partagent les mêmes croyances, normes comportementales, valeurs, langue, manières de penser et de percevoir le monde, mais dont l'origine est autre que canadienne ou québécoise. Des activités consacrées spécifiquement à un groupe de personnes autochtones pourraient aussi être considérées.



Définition de **groupe culturel** inspirée de celle du [glossaire](#) de la Fondation canadienne des relations raciales.

**NOTE** : Si votre offre est uniquement sur demande et que, pendant la période visée, vous n'avez pas réalisé de telles activités pour un groupe, inscrivez 0.

✦ **Environnement linguistique : documents d'information et signalisation**

Indiquez, en **cochant la ou les cases appropriées**, si, au cours de la dernière année, l'information concernant votre attraction et la signalisation se trouvant sur les lieux de vos activités étaient disponibles :

- En français et en anglais
- Dans une troisième langue, autre que le français et l'anglais

✦ **Ouverture à un plus grand marché**

Indiquez, **parmi les éléments énumérés**, ceux utilisés au cours de votre dernière année afin d'atteindre de nouveaux marchés géographiques.

Des activités hors des murs ou hors site réparties dans un ou plusieurs autres lieux physiques : activités se déroulant à l'extérieur du site principal de l'attraction.  
Exemples : exposition éphémère ou mobile, *pop-up*.

Des expositions ou activités virtuelles : Il est sous-entendu qu'une exposition ou activité virtuelle est disponible sur Internet. Ne pas confondre avec un site Web qui proposerait des images de votre attraction et de ses activités. L'objectif est d'offrir un contenu enrichi et de qualité permettant une nouvelle forme d'exploration de votre contenu culturel ou touristique.

De la diffusion en continu et en direct sur le Web (live streaming) : fonction qui permet de diffuser du contenu vidéo ou audio offrant une lecture immédiate en temps réel sur le Web, par exemple, un spectacle.

Une visite virtuelle du site physique de votre attraction touristique : activité menée sur le Web qui permet de simuler la visite de votre site, souvent à 360 degrés, de façon dynamique, c'est-à-dire avec une image du site évoluant en interaction avec la demande du « visiteur ».



## Lire vos résultats

L'absence de discrimination ou le respect des droits de la personne sont des aspects importants d'une entreprise socialement responsable et durable. L'enjeu de l'accessibilité vise à évaluer les mesures que votre organisation met en place pour éviter toute discrimination envers les personnes selon leur capacité physique, économique, sociale et culturelle. Il s'inscrit donc dans un souci d'équité, de solidarité entre les différents groupes de la population, et d'égalité des chances d'accéder et de participer à des activités touristiques, culturelles, de loisir et de divertissement. Il ne concerne qu'une seule partie prenante, les clientèles. On peut les appeler visiteurs, participants, clients, consommateurs. Par contre, dans le cadre de cet enjeu, il est important de préciser que nous parlons des clientèles de tous âges et de toutes conditions.

En guise de rappel, le droit au loisir pour tous est inscrit dans différents textes de loi dont :

- La *Déclaration universelle des droits de l'homme* (art. 24) : « Toute personne a droit au repos et aux loisirs, et notamment à une limitation raisonnable de la durée du travail et à des congés payés périodiques. »<sup>1</sup>
- La *Loi canadienne sur les droits de la personne* (art. 2) : « Tous ont droit, dans la mesure compatible avec leurs devoirs et obligations au sein de la société, à l'égalité des chances d'épanouissement. »<sup>2</sup>

Le *Code mondial d'éthique du tourisme* reconnaît également l'importance des activités touristiques pour tous. (art. 2.2) : « Les activités touristiques doivent respecter l'égalité des hommes et des femmes; elles doivent tendre à promouvoir les droits de l'homme et, spécialement, les droits particuliers des groupes les plus vulnérables, notamment les enfants, les personnes âgées ou handicapées, les minorités ethniques et les peuples autochtones. »<sup>3</sup>

Même la Politique de l'activité physique, du sport et du loisir du Québec fait de l'accessibilité un enjeu important, dont l'une des orientations est de favoriser la participation des personnes, des groupes ou des communautés qui ont des besoins particuliers. « Pour bien servir cette orientation [...], la Politique tient compte des réalités des :

- Personnes aînées
- Personnes handicapées
- Personnes issues de l'immigration et des communautés culturelles
- Personnes en situation de pauvreté
- Autochtones
- Communautés des milieux ruraux et des territoires isolés. »<sup>4</sup>

<sup>1</sup> Nations Unies, [Déclaration universelle des droits de l'homme](#), article 24.

<sup>2</sup> Gouvernement du Canada, [Loi canadienne sur les droits de la personne](#), article 2.

<sup>3</sup> Organisation mondiale du tourisme, [Code mondial d'éthique du tourisme](#), article 2.2.

<sup>4</sup> Gouvernement du Québec, [Politique de l'activité physique, du sport et du loisir Au Québec, on bouge!](#) (2017).



En tant qu'organisation citoyenne, il importe donc d'agir contre la discrimination et de favoriser l'inclusion sociale.

Le MEPS tente donc d'évaluer les pratiques de votre organisation sur quatre types d'accessibilité : physique, économique, socioculturelle et géographique. Chacun des indicateurs a été choisi sur la base de conclusions d'études démontrant un effet positif de la pratique sociale sur la personne.

### **Accessibilité physique**

L'accessibilité physique concerne principalement les personnes à mobilité physique réduite ou présentant des déficiences auditives ou visuelles. Il s'agit de prévoir des aménagements qui faciliteront l'accès et la participation aux activités. Ces aménagements peuvent aussi très bien servir aux femmes enceintes ou avec poussette, ainsi qu'aux personnes âgées. En effet, avec le vieillissement viennent certaines limitations physiques. Il est démontré que le fait de maintenir les personnes âgées actives contribue à augmenter leur espérance de vie.

### **Accessibilité économique**

L'accessibilité doit inclure les populations aux revenus modestes, dont les jeunes, les étudiants, les personnes retraitées et les familles monoparentales. En effet, une situation économique précaire a des répercussions sur les choix des personnes en matière d'activités touristiques, culturelles et de loisirs. Ces groupes sont souvent exclus, involontairement, de ces activités en raison d'une accessibilité limitée.

### **Accessibilité socioculturelle**

Le Québec compte des personnes provenant de différents environnements sociaux et culturels, comme les membres des minorités culturelles, les autochtones ou les nouveaux arrivants, dont les croyances, les valeurs, l'environnement social et l'éducation peuvent avoir une influence sur leurs choix en matière de loisir. Il peut être intéressant de considérer leurs besoins dans vos programmations et dans vos activités, au même titre qu'il peut être important de considérer les besoins des différents segments de la population, comme les jeunes, les familles ou les aînés, afin de favoriser, pour le plus grand nombre, l'accès à vos activités.

### **Accessibilité géographique et temporelle**

L'accessibilité géographique réfère principalement à l'accès à vos activités pour les différentes populations réparties sur l'ensemble du territoire du Québec. Il peut s'agir d'offrir des activités dans une localité voisine ou dans une autre région. Le virtuel offre des opportunités pour atteindre un public plus large. En offrant des activités virtuelles, vous vous ouvrez à un territoire global. Ces activités excluent toutefois toute campagne de marketing ou de promotion de votre événement. Elles doivent être inscrites dans votre programmation.





## Les indicateurs et la pondération

Enjeu de l'Accessibilité

- Compte pour **8 % du rendement global**.
- Est évalué à partir de neuf indicateurs regroupés autour de **quatre grandes familles** de l'accessibilité.

	Indicateurs	Pondération
1	Accessibilité physique	29 %
2	Accessibilité économique	20 %
3	Accessibilité socioculturelle	36 %
4	Accessibilité géographique et temporelle	15 %
		<b>100 %</b>

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.

1 – L'**accessibilité physique** tient compte de trois indicateurs qui visent à évaluer les mesures mises en place pour faciliter la participation des personnes à mobilité réduite, ou de celles présentant une déficience auditive ou visuelle.

Les deux premiers indicateurs concernent les personnes à mobilité réduite. Le premier porte sur l'existence ou non d'une **tarification préférentielle pour l'accompagnateur** d'une personne à mobilité réduite. Le pointage associé sera de 1 ou de 0, selon que votre organisation offre ou non un tel accès gratuit. Notez que si votre attraction est gratuite, cet indicateur, qui compte pour 7 % du total, ne sera pas considéré, mais vous ne serez pas pénalisé puisque le résultat global sera calculé sur 93 %. Le second indicateur repose sur la **cote d'accessibilité** pour les personnes ayant une déficience motrice émise par **Kéroul**. Le pointage associé à cet indicateur variera selon la cote.

Dans le cas du troisième indicateur, le pointage correspond à la moyenne de deux variables, à savoir si votre attraction a mis en place des **mesures** pour les personnes avec une **déficience auditive** et s'il en va de même pour les personnes avec une **déficience visuelle**.

2 – La deuxième famille d'indicateurs est essentiellement liée à votre politique de tarification, c'est-à-dire à l'**accessibilité économique**.

Elle est, dans un premier temps, influencée par une variable « **gratuité** » de l'attraction. Une attraction entièrement gratuite obtiendrait l'entièreté du point pour cette variable, alors qu'un événement



totallement payant aurait un résultat de 0. Le score associé à la gratuité varie donc entre 0 et 1, selon le pourcentage d'éléments payants (accès au site et activités).

La seconde variable qui exerce une influence sur l'accessibilité économique est l'offre de **tarifs préférentiels**. Dans le cas d'une attraction payante ou avec activités payantes, il est possible d'obtenir des points sur le plan de l'accessibilité économique si celle-ci consent des rabais à certains groupes de personnes. Plus il y a de groupes qui bénéficient de tarifs préférentiels, plus les points s'additionnent. Les groupes visés sont les suivants :

- Les enfants de moins de 5 ans
- Les enfants de 6 à 12 ans
- Les adolescents
- Les étudiants
- Les personnes âgées
- Les familles
- Certains groupes

3 – L'**accessibilité socioculturelle** repose sur deux grands indicateurs, soit l'offre d'**activités proposées à divers groupes sociaux** et l'**accessibilité linguistique** des lieux de l'attraction.

L'offre d'activités proposées à divers groupes sociaux est mesurée selon le nombre de **groupes visés par vos activités**. Les groupes sociaux considérés sont : les familles, les aînés, les groupes scolaires, les groupes de personnes à capacité (physique ou intellectuelle) restreinte, les groupes marginalisés ou vulnérables et les groupes culturels ou linguistiques autres que ceux issus des deux langues officielles. Plus il y a de groupes sociaux touchés par vos activités, meilleur sera votre pointage.

L'indicateur sur l'accessibilité linguistique repose sur deux variables, soit l'**information et la signalisation** offertes en **français et en anglais**, et les mêmes services offerts dans une **troisième langue**. Le pointage correspond à la moyenne des résultats obtenus pour ces deux variables.

4 – L'**accessibilité géographique et temporelle** dépend des variables permettant d'évaluer les efforts engagés pour atteindre des marchés géographiques élargis, et de la durée des activités ou des saisons d'opération.

Pour évaluer les efforts fournis pour atteindre d'autres marchés géographiques, les quatre variables suivantes sont considérées :

- L'offre d'**activités hors des murs ou hors site** réparties dans différents lieux physiques
- Des expositions ou activités **virtuelles**
- La **diffusion** en continu et en direct sur le **Web**
- Une **visite virtuelle** de votre **attraction touristique**

Le pointage est fonction de la présence ou non de ces quatre types d'activités. En sélectionnant les quatre, vous obtenez le total des points, soit 1. Sinon, le pointage varie selon le nombre d'options offertes.



De son côté, l'indicateur temporel repose sur la moyenne des résultats pour chacune des quatre saisons, à savoir si vous êtes ouvert toute la saison, ou en partie ouvert ou fermé durant la saison. Ces informations sont demandées au début du processus, au moment où vous remplissez l'onglet « Présentation ».

L'indicateur d'accessibilité géographique et temporelle est évalué selon une moyenne pondérée des deux sous-indicateurs, où celui des marchés géographiques est deux fois plus important que celui de la durée des activités selon les saisons d'opération.



## 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.***