



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 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 requise 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



Les questions qui suivent sont conditionnelles au fait que votre organisation utilise des bénévoles.

### ⊕ Mesures de reconnaissance pour bénévoles

Cochez, parmi les **éléments énumérés**, les mesures que votre organisation a offertes à ses bénévoles durant la dernière année dans le but de reconnaître leur contribution à votre événement :

- Gala ou souper reconnaissance
- Prix reconnaissance
- Envoi de cartes d'anniversaire ou de Noël

### ⊕ Mesures pour assurer la qualité de vie des bénévoles

Cochez parmi les **éléments énumérés** les mesures que votre organisation a offertes à ses bénévoles lors de votre dernier événement dans le but de leur assurer une qualité de vie durant l'événement :

- Repas gratuits
- Salles de repos
- Accès ou tarifs préférentiels pour les activités (p. ex., spectacles)
- Cadeaux (p. ex., cartes cadeaux, articles variés)

### ⊕ Nombre de bénévoles ayant suivi une formation durant l'année

Indiquez le **nombre total** de bénévoles qui ont participé à des séances de formation offertes par votre organisation en lien avec les tâches.

**SONT EXCLUS** : les administrateurs qui auraient suivi des formations relativement à la gouvernance, et à leurs rôles et responsabilités au sein du conseil d'administration.

**NOTE** : Si un même bénévole a participé à plus d'une formation durant l'année, ne le comptez qu'une seule fois.

**Formation** : activité planifiée, soutenue ou réalisée par votre organisation, visant à transmettre aux bénévoles, aux employés ou aux administrateurs les connaissances et les compétences nécessaires à l'exécution de leurs fonctions ou de leur rôle au sein de votre événement.

Elles peuvent être très **diversifiées** : service à la clientèle, sécurité, nouveau logiciel, rôles et responsabilités des administrateurs, etc. Elles peuvent également être **en lien avec votre secteur d'activité**, assurant notamment l'expertise des personnes : gestion d'un événement, programmation, etc.

Elles doivent être **organisées** et **structurées**, c'est-à-dire qu'elles peuvent être suivies dans un cadre scolaire ou non (colloques, ateliers, séminaires, etc.).

Inspiré de Bélanger et coll. (2003). [De la pyramide à l'iceberg - Les réalités de la formation aux adultes en 2002](#). (Consulté le 18 mars 2019).

*Si au moins un bénévole a suivi une formation, vous devez répondre à la question suivante.*

### ⊕ Nombre d'heures de formation dispensées aux bénévoles durant l'année



Indiquez le **nombre total** d'heures de formation offertes à vos bénévoles pour les soutenir dans leurs tâches, et ce, durant l'année.

**SONT EXCLUES** : les heures de formation offertes aux administrateurs de votre conseil d'administration.

**NOTE** : Si une formation est offerte en groupe, multipliez le nombre d'heures de formation par le nombre de bénévoles présents à cette formation.

Les heures se calculent ainsi :

**Total d'heures** = n<sup>bre</sup> d'heures de la formation X n<sup>bre</sup> de bénévoles ayant participé

**Exemple**

Une formation de 6 heures offerte à 15 bénévoles = 90 heures

⊕ **Mécanismes ou moments pour faire part des bonnes idées**

Indiquez, **en sélectionnant un choix**, votre degré d'accord ou de désaccord avec l'idée que les employés ou les bénévoles impliqués dans les opérations au sein de votre organisation disposent de mécanismes ou de moments officiels afin de vous faire part de leurs bonnes idées.

**NOTE** : Les administrateurs bénévoles des OBNL ou des coopératives ne doivent pas être considérés parmi les bénévoles impliqués dans les opérations.

⊕ **Projets ou idées suggérés par les employés ou bénévoles qui se sont concrétisés**

**Sélectionnez le choix** qui correspond au nombre de projets ou d'idées suggérés par les employés ou les bénévoles impliqués dans les opérations qui se sont concrétisés au cours de la période visée.

▼ **Les questions qui suivent sont conditionnelles au fait que votre organisation utilise des employés.**

⊕ **Nombre d'employés permanents**

Indiquez le **nombre total** d'employés permanents, c'est-à-dire de personnes salariées, non contractuelles, ayant été embauchées pour une durée indéterminée. Ces personnes peuvent travailler à temps plein ou à temps partiel.

**NOTE** : La notion de permanence comprend ici les employés saisonniers, dont l'emploi est récurrent, c'est-à-dire les employés travaillant pendant une période de l'année seulement (p. ex., durant la saison estivale) et qui reviennent la saison suivante, et ce, année après année. Attention, ce n'est pas le poste qui est récurrent, mais bien la **présence du même employé qui se répète** année après année.

⊕ **Nombre d'employés ayant suivi une formation**



Indiquez le **nombre total** d'employés, sans égard à leur statut d'emploi et incluant la direction générale, ayant participé à une [formation](#) liée à l'emploi offerte par votre organisation.

**NOTE** : Si un même employé a participé à plus d'une formation durant l'année, ne le comptez qu'une seule fois.

*Si au moins un employé a suivi une formation, vous devez maintenant répondre à la question suivante.*

⊕ **Nombre d'heures de formation dispensées aux employés**

Indiquez le **nombre total** d'heures de formation offertes à vos employés, sans égard à leur statut d'emploi.

La formation offerte à la direction générale, même si elle concerne la gouvernance, doit être incluse dans votre calcul.

**NOTE** : Si une formation est offerte en groupe, multipliez la durée de la formation par le nombre d'employés présents. Voir la [méthode de calcul](#).

⊕ **Nombre d'activités ou de mesures de reconnaissance des employés**

Indiquez, **en sélectionnant un des choix proposés**, le nombre d'activités ou de mesures formelles de reconnaissance des employés que vous avez organisées ou réalisées pendant la période visée.

Exemples d'activités ou de mesures formelles de reconnaissance : remise de prix de reconnaissance, gala ou souper de reconnaissance, nomination de l'employé du mois, journée des employés, stratégie pour célébrer l'anniversaire de chacun, lettre de la direction pour féliciter les bons coups, prime au rendement.

**SONT EXCLUS** : un remerciement ou une tape sur l'épaule, ou toute autre mesure informelle pour féliciter un employé, même si leurs retombées sur sa motivation sont importantes.

⊕ **Salaires horaires supérieurs au salaire minimum du Québec**

Indiquez par **oui** ou par **non** si **TOUS** vos employés permanents sont rémunérés à un taux horaire supérieur au salaire minimum en vigueur au Québec au moment de remplir le MEPS. Au besoin, référez-vous à la définition d'employés permanents présentée [plus haut](#).

[Taux horaire du salaire minimum général en vigueur au Québec](#)

⊕ **Mesures pour assurer la qualité de vie des employés**

Cochez, parmi les **éléments énumérés**, les mesures que votre organisation a offertes à ses employés dans le but d'améliorer leur qualité de vie :

Assurances collectives (médicaments, santé, etc.) : assurance visant à protéger, en vertu d'un même contrat, un certain nombre de personnes appartenant à un groupe déterminé.

Régime de retraite (REER, fonds de pension, etc.) : régime de retraite aidant à maintenir un niveau de vie à la retraite pour les employés en fournissant un revenu de retraite qui s'ajoute à celui versé par les régimes publics. Il peut prendre diverses formes : régime à cotisation déterminée, régime à prestations déterminées ou régime de retraite simplifié. Il peut s'agir d'un régime de retraite auquel



l'employeur cotise, ou d'un régime volontaire d'épargne-retraite offert par l'employeur, qui ne cotise pas, mais prélève les cotisations auprès de ses employés, et géré par un administrateur autorisé.

Journées de maladie payées : jours où le salarié ne travaille pas, principalement pour des raisons de santé, et qui donnent droit à une rémunération.

Activités sociales : activités structurées assumées financièrement par votre organisation afin de favoriser et d'alimenter la vie sociale au bureau (p. ex. : fête de Noël, activités d'Halloween au bureau, repas entre collègues, etc.).

Gestion du temps souple (horaire flexible, horaire comprimé, etc.) : horaire de travail flexible ou horaire libre permettant à un salarié de choisir ses heures d'arrivée et de départ tout en tenant compte d'une période de présence, fixe ou mobile, commune à tous les salariés. Toutefois, une gestion du temps souple peut aussi inclure des semaines de travail comprimées, c'est-à-dire permettre à un employé de faire ses heures de travail hebdomadaires en un nombre réduit de journées.

Conciliation travail-famille ou travail-vie personnelle : excluant les mesures ci-dessus de gestion du temps souple, mesures mises en place pour permettre aux employés un meilleur équilibre entre les exigences de la vie professionnelle et les responsabilités parentales, familiales et personnelles, comme le télétravail, le partage d'emploi, les congés privés, etc. Le télétravail est une activité professionnelle qui s'exerce en dehors des bureaux de l'employeur et pour laquelle on fait appel aux technologies de l'information et de la communication afin de communiquer à distance.

Repas gratuits ou à tarif préférentiel durant l'événement

Gratuité ou tarif préférentiel pour vos activités destiné aux employés : comprend généralement, mais non exclusivement, les tarifs de votre événement, exclusivement pour **l'employé**.

Gratuité ou tarif préférentiel pour vos activités (famille) : comprend généralement, mais non exclusivement, les tarifs de votre événement, pour les **membres de la famille** de l'employé.

Offre d'installations d'appareils de conditionnement physique ou aide pour l'adhésion à un club de conditionnement physique

Offre d'un milieu de travail avec de bonnes conditions ergonomiques : fait référence à la mise en place de conditions pour réduire les risques de troubles musculosquelettiques et d'espaces de travail permettant d'assurer des postures respectant les principes de base en ergonomie. Pour répondre « oui », les aménagements doivent être approuvés par un ergonome – [Apprenez-en davantage](#) sur l'ergonomie ou trouvez des listes d'ergonomes.

Adhésion de votre organisation au Défi Santé au travail : Votre organisation doit être dûment impliquée dans le Défi Santé avec des activités structurées de promotion, de planification, de soutien des employés et de reconnaissance, ainsi qu'en utilisant du matériel offert par [Défi Santé](#).

Admissibilité à des primes salariales : somme d'argent accordée à un employé en compensation de certains inconvénients ou risques liés aux conditions de travail, ou encore à titre de récompense ou d'encouragement. La prime récompense un travail ou les modalités de sa réalisation (p. ex., prime au rendement, prime d'assiduité ou prime de fidélisation), ou les conditions de travail (prime pour travail de soir, de nuit ou le week-end, etc.).



Définitions tirées des sites de l'[Office québécois de la langue française](#) et de [Retraite Québec](#) (pages consultées le 19 mars 2019).

⊕ **Durée moyenne de l'engagement des employés permanents**

Indiquez le **nombre d'années** correspondant à la durée moyenne de l'engagement de vos employés permanents. Au besoin, référez-vous à la définition d'employés permanents présentée [plus haut](#).

**NOTE** : Si la moyenne est de moins d'un an, inscrivez le résultat en nombre décimal en divisant par 12 le nombre moyen de mois d'engagement. Par exemple, si la durée moyenne d'engagement est de 1 mois (1/12), la réponse à inscrire sera 0,08. **Utilisez le point** (« . ») et non la virgule pour séparer la décimale.



**Les questions qui suivent sont réservées à un OBNL ou à une coopérative.**

⊕ **Nombre d'administrateurs ayant suivi une formation**

Indiquez le **nombre total** d'administrateurs qui ont participé à une [formation](#) offerte par votre organisation en lien avec leurs tâches d'administrateurs.

**EST EXCLUE** : la direction générale, laquelle est employée et non administratrice.

**NOTE** : Si un même administrateur a participé à plus d'une formation durant l'année, ne le comptez qu'une seule fois.

**Si au moins un administrateur a suivi une formation, répondez à la question suivante.**

⊕ **Nombre d'heures de formation dispensées aux administrateurs**

Indiquez le **nombre total** d'heures de formation offertes à vos administrateurs, ou parrainées par votre organisation, en lien avec la gouvernance et le rôle d'administrateur de CA.

**SONT EXCLUES** : les heures de formation dispensées à la direction générale, laquelle est employée et non administratrice.

**NOTE** : Si une formation est offerte en groupe, multipliez la durée de la formation par le nombre d'administrateurs présents. Voir la [méthode de calcul](#).



## Lire vos résultats

*L'enjeu de l'épanouissement et de la qualité de vie du personnel bénévole et salarié est fondé sur l'idée que le travail et le bénévolat contribuent à l'épanouissement de la personne dans la mesure où votre organisation met en place certaines conditions favorables.*

Au moyen de cet enjeu, nous tentons de mesurer la présence de ces conditions « favorables » dans votre organisation. Des conditions s'articulant principalement autour de vos pratiques de RH, voire de bonnes pratiques de RH pouvant créer une valeur sociale pour l'une ou l'autre des trois parties prenantes impliquées dans votre organisation, soit les bénévoles, les employés et les administrateurs.

Comme vous avez pu l'observer dans la première partie de ce document, pour calculer le rendement pour cet enjeu, le MEPS tiendra compte des différentes réalités qui existent entre les organisations :

- Si vous êtes une entreprise privée, les indicateurs concernant les administrateurs ne sont pas pris en considération.
- Si votre organisation ne compte aucun bénévole, l'indice de performance est calculé uniquement à partir des indicateurs concernant les employés, et les administrateurs, le cas échéant.
- À l'opposé, si votre organisation ne repose que sur la présence de bénévoles et ne compte aucun employé, l'indice de performance ne se calcule alors qu'à partir des indicateurs concernant les bénévoles et les administrateurs, le cas échéant.

Selon la nature de votre organisation et la version du MEPS que vous utilisez, le nombre d'indicateurs variera, mais ceux-ci s'articuleront autour de quatre grands thèmes :

- La reconnaissance
- Le bien-être et la qualité de vie
- Le développement de connaissances et de compétences
- L'encouragement à la créativité

### La reconnaissance

Les pratiques de reconnaissance touchent notamment l'identité de la personne, les relations interpersonnelles, la motivation, la santé, etc. Des recherches scientifiques ont même démontré que le manque de reconnaissance a des répercussions sur la santé des personnes. Elle est donc un besoin fondamental. La reconnaissance peut prendre différentes formes :

- Reconnaissance de l'effort ou de la participation : remercier l'employé ou le bénévole pour les efforts fournis ou pour son investissement personnel.
- Reconnaissance des résultats : récompenser l'employé ou le bénévole lors de la réalisation d'objectifs observables, mesurables et contrôlables.
- Reconnaissance de pratiques de travail : reconnaître la qualité du travail bien fait.



- Reconnaissance de la personne : reconnaître la personne, et non pas l'employé ou le bénévole, en lui envoyant une carte d'anniversaire, en la saluant le matin ou en la tenant au courant de décisions.

Puisqu'il y a différentes formes de reconnaissance, les pratiques pouvant être mises en place dans votre organisation sont nombreuses et variées. Le MEPS en évalue certaines, et votre organisation peut en ajouter. Notez que la reconnaissance individuelle a plus d'effet sur les personnes que la reconnaissance collective.

### **Le bien-être et la qualité de vie**

Le concept de bien-être et de qualité de vie des bénévoles, des employés ou des administrateurs réfère autant à un environnement de « travail » favorable, qu'à l'incidence de certaines de vos décisions sur le quotidien de ces personnes.

Selon l'Organisation mondiale de la santé<sup>1</sup>, le bien-être et la qualité de vie concernent aussi bien la santé physique, l'état psychologique, les relations sociales que les croyances personnelles. Les actions pouvant contribuer à l'amélioration de ce bien-être et de cette qualité de vie sont donc nombreuses, mais peuvent se résumer, entre autres, à :

- Une ambiance favorable
- Des conditions de travail satisfaisantes
- Un environnement de travail physique sécuritaire et agréable
- Un équilibre entre la vie professionnelle et la vie personnelle

### **Le développement de connaissances et de compétences**

Dans le cadre du MEPS, c'est principalement au moyen d'une offre de formation que votre organisation contribuera au développement des connaissances et des compétences.

Former les ressources humaines vise évidemment à ce que celles-ci soient plus efficaces dans leurs tâches. Cependant, du point de vue de la personne, assister à des formations ou y participer permet d'acquérir de nouvelles connaissances et habiletés, ce qui favorise l'enrichissement personnel. Plus qualifiée, cette personne se sentira valorisée. Sa confiance en elle-même s'en trouvera améliorée.

### **L'encouragement à la créativité**

La créativité ne renvoie pas à l'art ou à l'obligation de posséder des talents artistiques ni ne sous-entend l'obligation de créer de nouvelles « choses ». Dans le cadre du MEPS, la créativité est plutôt liée à la capacité ou à la possibilité des bénévoles, des employés ou des administrateurs de trouver des solutions à des problèmes. On parle ici d'une manière de penser créative ou de la possibilité de trouver des idées utiles ou originales pour améliorer les façons de faire, les processus, le produit ou les services.

<sup>1</sup> <https://www.who.int/fr/about/governance/constitution>



Événements  
Attractions  
Québec

## ENJEU 3 ÉPANOUISSEMENT ET QUALITÉ DE VIE DU PERSONNEL BÉNÉVOLE ET SALARIÉ

Encourager la créativité, c'est fournir un espace pour qu'elle se réalise, encourager les personnes à penser par elles-mêmes, plutôt que de simplement exécuter ce qu'on leur demande.



## Indicateurs et pondération

Enjeu de l'épanouissement et de la qualité de vie du personnel bénévole et salarié

- Compte pour **9 % du rendement global**.
- Est évalué à partir de **neuf indicateurs**.

Indicateurs		Pondération
1	Activités de reconnaissance et de qualité de vie des bénévoles	20 %
2	Développement des bénévoles	12 %
3	Encouragement à la créativité du personnel	18 %
4	Taux d'employés permanents	5 %
5	Développement de l'employabilité	12 %
6	Activités de reconnaissance des salariés	8 %
7	Contribution au bien-être des salariés	20 %
8	Engagement des employés	5 %
9	Développement des compétences des administrateurs	12 %
<i>La pondération peut varier de 50 à 112 %, mais il faut toujours la ramener à 100 %.</i>		<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.

Les indicateurs 1 et 2 ne sont considérés que pour les organisations qui comptent des bénévoles. Les indicateurs 4 à 8, ne concernent que les organisations avec des employés. Finalement les indicateurs 8 et 9 (en rouge) ne sont considérés que pour le calcul du rendement des OBNL et des coopératives. Comme l'indice de performance doit toujours donner un résultat sur 100, une règle de trois est utilisée pour ramener le résultat à 100 % pour chacune des trois options.

Six indicateurs sont composés de plus d'une variable :

1. Activités de reconnaissance et qualité de vie des bénévoles
2. Développement des bénévoles
3. Encouragement à la créativité
4. Développement de l'employabilité
5. Contribution au bien-être des employés
6. Développement des compétences des administrateurs



L'indicateur sur les « activités de reconnaissance et de qualité de vie des bénévoles » vaut pour 20 % du rendement relatif à cet enjeu. Celui-ci repose sur le nombre de conditions mises en place dans votre organisation pour favoriser la [reconnaissance](#) et la [qualité de vie](#) de ces ressources.

Dans le même ordre d'idées, l'indicateur sur la « contribution au bien-être des salariés » vaut également pour 20 % du rendement. Celui-ci repose sur la [rémunération](#) des employés et le nombre de [conditions mises en place](#) pour assurer leur bien-être et leur qualité de vie.



## 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.*