RÉGION TOURISTIQUE DE L'OUTAOUAIS

ENTENTE DE DÉVELOPPEMENT NUMÉRIQUE DES ENTREPRISES TOURISTIQUES (EDNET)

– OUTAOUAIS –

2018-2020

GUIDE DU PROMOTEUR

Table des matières

1. INTRODUCTION 3
2. CADRE D'APPLICATION 3
3. OBJECTIFS VISÉS 3
4. SECTEURS TOURISTIQUES PRIORITAIRES 4
5. CLIENTÈLES ADMISSIBLES 5
6. UN PROGRAMME A DEUX VOLETS 6
6.1 VOLET 1 : ACCOMPAGNEMENT PRÉALABLE 6
6.2 VOLET 2 : MISE EN ŒUVRE 6
6.3 PROJETS ET COÛTS NON ADMISSIBLES 7
7. CONDITIONS MINIMALES DE RECEVABILITÉ : 8
7.1 MISE DE FOND MINIMALE 8
7.2 CUMUL D'AIDES GOUVERNEMENTALES 9
8. PROTOCOLE D'ENTENTE ET ENGAGEMENT 9
9. CRITÈRES DE SÉLECTION 9
10. COMMENT FAIRE UNE DEMANDE 11
11. DOCUMENTS COMPLÉMENTAIRES REQUIS 11
12. CHEMINEMENT DE LA SÉLECTION DES PROJETS 12
13. SOUTIEN À LA PRÉPARATION DES DEMANDES 12
14. INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES SUR LES BONNES PRATIQUES DU PASSAGE AU NUMÉRIQUE 13

LE PROGRAMME EDNET

1. INTRODUCTION

L'Entente de développement numérique des entreprises touristiques (EDNET) reflète la volonté commune du ministère du Tourisme (MTO) et de Tourisme Outaouais, de s'associer à la réalisation de projets numériques par les entreprises touristiques du Québec. Cet appel de projets s'arrime, d'une part, avec les priorités identifiées à la Stratégie numérique du Québec et contribue à la réalisation du Plan de développement de l'industrie touristique (PDIT) 2012-2020 *Un itinéraire vers la croissance* et à son plan d'action 2016-2020 *Appuyer les entreprises, enrichir les régions* et, d'autre part, avec les priorités de développement identifiées au Plan de développement de l'industrie touristique 2012-2020.

2. CADRE D'APPLICATION

Le processus d'appel et d'analyse de projets sera encadré par les règles identifiées dans le présent document. Les promoteurs de projets sont invités à le lire attentivement.

3. OBJECTIFS VISÉS

L'EDNET a pour but de contribuer au rehaussement de l'intensité numérique des entreprises touristiques de la région. Globalement, les projets doivent avoir pour objectifs:

- Accélérer le développement des compétences;
- Accélérer leur transformation numérique;
- Accroître la vitalité de l'offre touristique en créant des contenus innovants pour :
    - enrichir l'expérience;
    - inspirer et engager le voyageur à chaque étape de son parcours (inspiration, planification, etc.).

3.1 RÉSULTATS ET BÉNÉFICES ATTENDUS

Pour les projets de mise en œuvre (volet 2), veuillez indiquer au moins 3 résultats attendus et la façon dont vous compter mesurer l'atteinte de ces résultats (indicateurs).

Voici quelques exemples de bénéfices selon le type de projet numérique envisagé :

Optimisation de la gestion des opérations de mon entreprise

- Améliorer la productivité des employés ou l'efficacité de l'organisation;
- Diminuer les frais d'opération;
- Améliorer la prise de décision d'affaires;
- Respecter telle Loi ou Règlements;
- Réduire les erreurs de ressaisies de données;
- Créer de nouvelles occasions d'affaires;
- Identifier un nouveau modèle d'affaires.

Amélioration de la relation avec la clientèle et du marketing numérique

- Hausser le volume de ventes;
- Améliorer l'image de l'entreprise;
- Augmenter la présence en ligne;
- Augmenter le nombre de transactions en ligne;
- Réduire le délai de réponse aux demandes de renseignements des clients;
- Améliorer la concentration (focus) sur les exigences des clients;
- Améliorer la fidélisation de la clientèle.

Bonification de la prestation de service et de l'expérience client

- Améliorer la satisfaction des clients à la suite de l'expérience client;
- Augmenter les heures d'accès au site;
- Améliorer l'exactitude, la fiabilité et/ou la présentation de l'information sur les lieux.

Autres exemples de bénéfices transversaux

- Développement des compétences numériques des employés;
- Introduction de nouveaux usages collaboratifs;
- Créer un avantage concurrentiel;
- Augmentation de l'attrait d'une région;
- Améliorer le service à la clientèle;
- Maintenir ou créer de nouveaux emplois.

❖ Les données récoltées à la fin des projets seront utilisées pour évaluer le programme EDNET.

4. SECTEURS TOURISTIQUES PRIORITAIRES

Seront favorisés, les projets permettant le renforcement des secteurs touristiques prioritaires identifiés au plan de développement de l'industrie touristique du Québec (PDIT) 2012-2020 et au plan stratégique de marketing et de développement touristique de l'Outaouais 2014-2020 :

- **Secteurs prioritaires :**
  - Intensifier l'offre des pôles touristiques de Montebello, parc de la Gatineau – Chelsea - La Pêche (village touristique Wakefield) et Gatineau (secteur Vieux-Hull);
  - Élever Gatineau à titre de porte d'entrée du Québec;
  - Développer les conditions favorables au tourisme d'affaires (corporatif), de festivals et d'événements (sportifs et culturels);
  - Structurer l'offre d'activités culturelle et de plein air.

→ **Tous les secteurs d'activités sont admissibles hormis les secteurs de la restauration et du commerce de détails.**

RÈGLES D'ATTRIBUTION DU PROGRAMME

5. CLIENTÈLES ADMISSIBLES

La clientèle admissible comprend les communautés et les nations autochtones reconnues par l'Assemblée nationale ainsi que les PME touristiques. Aux fins de l'appui au développement numérique, ces dernières sont définies comme étant des attraits touristiques ou des établissements d'hébergement touristique.

Elles doivent être légalement constituées au Québec sous l'une des formes suivantes :

- Organisme à but lucratif (OBL);
- Organisme à but non lucratif (OBNL);
- Coopérative;
- Tout regroupement de ces clientèles[1].

→ **L'admissibilité d'un projet n'accorde aucune garantie de financement ni obligation dans le cadre de l'EDNET.**

Les entreprises ne peuvent présenter qu'une seule demande d'aide financière par volet, incluant leur participation à un regroupement d'entreprises.

Les organismes admissibles devront avoir respecté, le cas échéant, leurs engagements envers l'ATR lors de l'attribution d'une précédente subvention.

Clientèles non admissibles :

Ne sont pas admissibles les associations touristiques régionales et sectorielles[2], les entités municipales[3], les sociétés d'État ainsi que les ministères et organismes des gouvernements du Québec et du Canada.

N'est pas admissible à l'EDNET tout requérant inscrit au Registre des entreprises non admissibles aux contrats publics.

[1] Les entreprises peuvent, si elles le souhaitent, se regrouper afin de proposer un projet collectif qui devrait répondre en tous points aux règles d'attribution et de recevabilité de l'EDNET. Un regroupement d'entreprises peut être composé à l'intérieur d'une même région, ou être composé d'entreprises d'un même secteur et localisées dans différentes régions.

[2] Un regroupement d'entreprises ne peut mandater une des clientèles non admissibles pour développer, diriger ou mettre en œuvre le projet collectif proposé.

[3] Le terme « entités municipales » comprend les organismes municipaux au sens de l'article 5 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, chapitre. A-2.1). La désignation d' « entité municipale » comprend les municipalités, les cités, les villes, les villages, les paroisses, les cantons, les cantons unis, les villages nordiques, les territoires non organisés, les municipalités régionales de comté (MRC), les communautés métropolitaines, les régies intermunicipales et les corporations. Elle comprend également **les organismes dont une corporation municipale nomme la majorité des membres ou contribue à plus de la moitié du financement, les regroupements de tels municipalités, corporations ou organismes.**

6. UN PROGRAMME A DEUX VOLETS

Les projets visés contribuent à analyser les forces, les faiblesses ainsi que les enjeux et les défis auxquels l'entreprise est confrontée. Ils doivent servir à déterminer des pistes de solutions permettant l'adaptation au numérique, à développer une stratégie numérique ou à mettre en place des projets numériques adaptés à sa situation. Une aide financière, sous forme d'une contribution non remboursable, sera disponible pour des projets dans les catégories suivantes :

- Volet 1 : Accompagnement préalable
- Volet 2 : Mise en œuvre

→ **Coût minimal du projet : 5 000 $.**

6.1 VOLET 1 : ACCOMPAGNEMENT PRÉALABLE

Cette catégorie fait référence à la réalisation d'études qui nécessitent une expertise spécifique en vue d'accroître la capacité et le rayonnement numérique de l'entreprise. Le mandat doit être réalisé par un expert-conseil ou par une organisation reconnue dans le domaine numérique.

→ **Montant maximal par projet : 50 % des coûts admissibles jusqu'à concurrence de 10 000 $.**

Projets admissibles :

- La réalisation d'une étude sur le positionnement numérique de l'entreprise;
- La réalisation d'un diagnostic de la capacité numérique;
- L'analyse des besoins;
- La réalisation d'un plan stratégique en technologie numérique arrimé sur la stratégie d'affaires de l'entreprise;
- La préparation d'un plan d'affaires en technologie numérique.

Coûts admissibles :

- Les honoraires professionnels de firmes ou de consultants spécialisés pour la réalisation d'études spécifiques concernant le développement numérique pour une entreprise;
- Les frais de déplacement de la firme ou du consultant liés à la réalisation du projet;
- La partie non remboursable des taxes afférentes aux coûts admissibles.

6.2 VOLET 2 : MISE EN ŒUVRE

Cette catégorie fait référence à la réalisation de projets numériques ou à l'implantation d'un plan stratégique numérique. Le mandat doit être réalisé par un expert-conseil ou par une organisation reconnue dans le domaine numérique (prestataire de services, fournisseur de solutions technologiques, etc.).

→ **Montant maximal par projet : 50 % des coûts admissibles jusqu'à concurrence de 30 000 $.**

❖ L'ATR se réserve le droit d'augmenter ce maximum pour un projet particulièrement structurant et dénotant un rayonnement régional exceptionnel.

Projets admissibles :

- La réalisation de cahiers de charges pour organiser les travaux de réalisation et d'implantation d'outils;
- L'intégration de solutions de commerce électronique qui génèrent une meilleure visibilité en plus de nombreux avantages sur le plan de l'optimisation de la gestion de données, du marketing et de la relation avec les clients;
- L'acquisition de logiciels et de technologies nécessaires au passage à l'industrie 4.0 et à l'adoption des meilleures pratiques en technologies de l'information (TI);
- La création de contenus enrichis ou innovants pour bonifier l'expérience et l'engagement des touristes à chaque étape de leurs parcours (vidéos immersifs, réalité augmentée, assistant vocal, outils de partage de données, outils de partage de contenus utilisateurs, etc.);
- Formation des employés en lien avec les activités de mise en œuvre.

Coûts admissibles :

- Les honoraires professionnels pour l'accompagnement à l'implantation des solutions proposées;
- Les achats d'équipements technologiques permettant de mettre la solution en place;
- L'abonnement à des services « infonuagiques » si la solution est offerte dans cette technologie;
- L'achat de matériel, de logiciel ou d'application mobile permettant d'accroître le degré d'interaction avec le client;
- L'achat de progiciel de gestion intégré;
- L'achat de logiciel de commerce électronique;
- Les frais de déplacement (comparables à ceux de l'ATR), les frais généraux, les salaires et les avantages sociaux des ressources humaines du promoteur dédiées spécifiquement à la réalisation du projet;
- Les coûts de formation ou de perfectionnement des ressources humaines responsables ou liés à la mise en œuvre du projet de développement numérique;
- La partie non remboursable des taxes afférentes aux coûts admissibles.

6.3 PROJETS ET COÛTS NON ADMISSIBLES

Projets non admissibles :

- Les projets visant la simple refonte d'un site Web;
- L'acquisition de bases de données;
- Les projets provenant des secteurs de la restauration, du commerce de détail, de l'accueil, des jeux de hasard ou liés à la vente et à la consommation d'alcool;
- Les projets liés au financement d'une dette, au remboursement d'emprunt ou au financement d'un projet déjà réalisé;
- Les projets déjà entrepris avant le dépôt de la demande à l'ATR.

Coûts non admissibles :

- Les coûts reliés au fonds de roulement, au service de la dette, aux pertes d'opération, aux pertes en capital et au rachat de capital;
- Les coûts reliés à la mise aux normes, au maintien d'actifs et à la conformité des règlements;
- Les salaires, les frais d'exploitation et les frais de gestion réguliers du promoteur;
- Les coûts d'achat ou de location de terrains, d'immeubles ou d'installations;
- Les dépenses d'immobilisations liées à l'acquisition d'équipements;
- Les coûts d'achat de la bande passante;

- Les coûts liés à une commission de vente sur les plateformes de vente ou de réservation en ligne;
- Le développement de jeux vidéo et d'infrastructures technologiques;
- La mise en place de salle de serveurs;
- Les dons et les contributions en nature ou en services;
- Les transferts d'actifs;
- Les dépassements de coûts;
- Les frais juridiques;
- Les dépenses effectuées par le promoteur avant le dépôt de la demande à l'ATR.

CARACTÉRISTIQUES DE L'AIDE FINANCIÈRE

7. CONDITIONS MINIMALES DE RECEVABILITÉ

- Le projet doit se réaliser sur le territoire de la région touristique de l'Outaouais, à l'exception des projets collectifs portés par un regroupement d'entreprises*;
- La clientèle cible de l'entreprise doit être significativement touristique;
- Le projet doit être conforme aux Lois et règlements en vigueur au Québec;
- Le projet doit être conforme à l'ensemble des modalités décrites dans le présent Guide.

* Tout regroupement d'entreprises doit respecter les critères et les règles d'attribution du programme. Dans l'éventualité d'un projet de regroupement interrégional d'entreprises, les ATR participantes conviendront de la procédure et des règles spécifiques afférentes à l'entente à intervenir.

7.1 MISE DE FONDS MINIMALE

Le financement de chaque projet doit comporter une mise de fonds de sources non gouvernementales (un apport de sources privées) du bénéficiaire d'au moins 20 % du coût total des dépenses admissibles du projet.

Dans le cas de projets d'une communauté et d'une nation autochtone (incluant les OBL et les OBNL, la mise de fonds minimum requise est de 10 %.

La mise de fonds du promoteur, incluant celles de ses partenaires (milieu, commandites privées), le cas échéant, ne peut provenir :

- De source considérée au cumul des aides gouvernementales, détaillée ci-après;
- D'un transfert d'actifs;
- D'une contribution en biens et services.

7.2 CUMUL D'AIDES GOUVERNEMENTALES

Le cumul d'aide financière se compose des contributions des entités municipales, de l'ensemble des ministères et organismes du gouvernement du Québec et du gouvernement fédéral, y compris les aides financières remboursables considérées à 50 % de leur valeur accordée spécifiquement pour le projet. À cet égard, la contribution financière de l'EDNET est une subvention et doit être intégrée dans le calcul du cumul des aides gouvernementales.

Le tableau suivant résume les pourcentages applicables à la mise de fonds et aux règles de cumul selon les clientèles admissibles.

Clientèles admissibles	Mise de fonds minimale	Cumul maximal des aides gouvernementales
OBL	20 %	50 %
OBNL	20 %	80 %
Coopératives	20 %	80 %
Communauté, organisme ou nation autochtone	10 %	90 %
Regroupement de clientèles	20 %	Selon le type des organismes le % le moins élevé s'applique.

8. PROTOCOLE D'ENTENTE ET ENGAGEMENT

Les projets retenus feront l'objet d'un protocole d'entente entre le bailleur de fonds et le promoteur. Ce protocole définira les conditions de versement de l'aide financière et les obligations des parties. Un exemple du protocole est disponible sur demande.

Parmi les engagements des parties :

- Le projet ne peut être réalisé avant que l'entente de financement n'ait été ratifiée. Les dépenses sont admissibles à partir de la date de dépôt de la demande.
- Le projet financé doit se réaliser dans les 24 mois à partir de la signature de la lettre d'annonce.
- Un bilan faisant état des résultats de la démarche devra être fourni à la fin du projet.

9. CRITÈRES DE SÉLECTION

Les projets admissibles seront en adéquation avec les objectifs et les priorités visés par ce programme, soit : le développement des compétences, la transformation numérique et les contenus innovants.

Chacun des projets admissibles soumis sera évalué selon des critères pondérés de pertinence et de faisabilité tels que :

- Clientèles et marchés
    - Pertinence des clientèles touristiques visées et rejointes
    - Taille du marché à rejoindre

- Impacts potentiels bénéfiques du projet numérique sur :
    - Les pratiques de gestion
    - La relation client et l'achalandage
    - Les services et l'expérience client
    - Les retombées pour son secteur et sa région

- Caractère novateur du projet numérique pour l'entreprise
    - Nouvelles dimensions des contenus
    - L'amélioration des processus numériques
    - L'usage de technologies numériques innovantes ou dites « de rupture »

- Structure et montage financiers du projet
    - Contribution du promoteur
    - Partenaires financiers associés s'il y a lieu et type de contribution financière engagée (les contributions en service ne sont pas admissibles)
    - Pertinence de l'aide EDNET demandée
    - Budget viable et complet considérant toutes les dimensions impliquées (technologie, gestion du projet, appropriation, etc.)
    - Santé financière de l'entreprise ou du promoteur

- Réalisme du projet
    - Viabilité du projet déposé
    - Échéancier et calendrier de réalisation
    - Capacité de l'organisme à mener à bien le projet
    - Expérience et compétence de l'équipe de gestion
    - Expertise des ressources externes (fournisseur, etc.)

- Valeur des apprentissages pour l'entrepreneur et ses employés
    - Le développement des compétences numériques

- Lien avec une ou plusieurs des orientations stratégiques identifiées au point **4 SECTEURS TOURISTIQUES PRIORITAIRES** du Guide du promoteur.

- Intensité de l'usage numérique
    - Caractère innovant
    - Complexité du projet

- Valorisation de partenariat avec d'autres entreprises touristiques par la mise en œuvre d'un projet collectif.

PROCESSUS DE DÉPÔT D'UNE DEMANDE

10. COMMENT FAIRE UNE DEMANDE

Pour soumettre une demande d'aide financière dans le cadre de ce programme, vous devez :

1. Remplir le formulaire électronique de candidature de l'entreprise

2. Attendre l'appel de confirmation de votre ATR (10 jours ouvrables) pour valider l'admissibilité de votre entreprise et de votre projet numérique.

3. Remplir et signer le formulaire de dépôt de projet qui vous sera acheminé par votre ATR afin de confirmer l'admissibilité de votre projet.

4. Transmettre une version électronique du formulaire de dépôt[4] de projet et des autres documents exigés (voir l'article 11) à l'adresse courriel suivante : gcyr@tourisme-outaouais.ca

11. DOCUMENTS COMPLÉMENTAIRES REQUIS

11.1 POUR TOUS LES PROJETS

- Copie de la charte d'incorporation ou certificat d'immatriculation;
- Confirmations des engagements financiers, tels que les preuves de l'adhésion de partenaires au projet (lettres d'appui, ententes de partenariat, courriel de confirmation, etc.);
- Résolution de l'organisme ou de l'entreprise mandatant le signataire de la demande d'aide financière à ce programme et tout document pertinent à la demande;
- La liste des membres du conseil d'administration (s'il y a lieu);
- Une copie des états financiers des deux derniers exercices terminés, approuvés par le conseil d'administration (s'il y a lieu);
- Une copie des états financiers intérimaires les plus récents;
- Copie de tout appel d'offres transmis à des experts-conseils, firmes et autres fournisseurs de services, par exemple pour un accompagnement stratégique, une étude, un cahier de charges, etc., qui comprend les éléments suivants :
  - Une description de la problématique;
  - La nature et les objectifs visés;
  - La méthodologie suggérée;
  - L'échéancier des travaux et le budget;
  - Les livrables.

[4] Pour les entreprises qui souhaitent former un regroupement pour déposer un projet collectif, une seule entreprise du regroupement complète la demande en précisant les autres parties prenantes du regroupement et en joignant les lettres d'engagement de chaque membre du regroupement. Chacune des entreprises doit répondre aux critères d'admissibilité de l'EDNET.

- Copies d'au moins deux offres de services professionnels reçus.

11.2 SPÉCIFIQUEMENT POUR UN PROJET DE MISE EN ŒUVRE (VOLET 2)

- Le questionnaire sur la capacité numérique de l'entreprise et le Gabarit de la planification numérique complétés (utiliser les outils et les gabarits proposés).
- Copie du cahier de charges transmis à un fournisseur de technologies en vue de recevoir une estimation pour l'acquisition ou l'implantation d'une solution numérique.
- Copie d'au moins deux estimés professionnels reçus de fournisseurs de technologies ou deux estimations des coûts liés à l'achat d'équipements et de logiciels.

→ **Il est possible que des documents supplémentaires soient demandés s'il y a lieu.**

❖ Dans un cas exceptionnel, une seule offre de services pourrait être acceptée. Dans un tel cas, l'entreprise doit démontrer les raisons qui justifient cette décision.

12. CHEMINEMENT DE LA SÉLECTION DES PROJETS

1. Dépôt des projets en continu;
2. Vérification de l'admissibilité de l'entreprise et du projet ;
3. Si requis, demande de précision auprès du promoteur par l'ATR ;
4. Analyse des projets par le comité de sélection ;
5. Recommandations du comité de sélection ;
6. Décision et transmission d'une lettre d'annonce au promoteur (montant octroyé ou refus) ;
7. Signature d'une convention d'aide financière pour les projets retenus.

DIFFUSION DES DOCUMENTS

Le formulaire de dépôt de projet sera remis à chaque membre du comité de sélection et servira de base principale à l'évaluation. Nous vous invitons à y porter une attention particulière.

Les autres documents serviront à l'analyste responsable de l'évaluation des projets soumis, le promoteur peut compter sur une diffusion restreinte des données et des documents complémentaires exigés avec la demande.

13. SOUTIEN À LA PRÉPARATION DES DEMANDES

Pour toute information concernant l'EDNET, veuillez communiquer avec :

Gilliane Cyr
Conseillère, service aux entreprises touristiques
Tourisme Outaouais
819 778-2530 poste 206
gcyr@tourisme-outaouais.ca

14. INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES SUR LES BONNES PRATIQUES DU PASSAGE AU NUMÉRIQUE

Référence au document complémentaire au Guide du promoteur sur les bonnes pratiques de gestion d'un projet numérique :
6 Clés du passage au numérique.

ANNEXE 1

DÉFINITION DES TERMES

- COMMERCE ÉLECTRONIQUE : Ensemble des activités commerciales effectuées par l'entremise de réseaux informatiques, en particulier Internet, dont la promotion et la vente en ligne de produits et services, incluant le paiement par transfert de fonds et carte bancaire.

- COMPÉTENCES NUMÉRIQUES : Les compétences numériques correspondent à la capacité de repérer, d'évaluer, de créer et de diffusé de l'information par l'intermédiaire de la technologie numérique. Elles comprennent donc plusieurs dimensions, soit les compétences en TIC, les compétences sociales et collaboratives ainsi que les compétences cognitives.

- EXCURSIONNISTE : L'excursionniste est une personne qui a fait un voyage aller-retour dans la même journée à l'extérieur de sa ville, dont la distance aller est d'au moins 40 km.

- INFONUAGIQUE : Modèle d'accès sur demande et en temps réel, par Internet, à des infrastructures (exemple : des réseaux, des serveurs) et à des services (exemple : le courriel, les progiciels de gestion, le stockage de données).

- PRODUIT D'APPEL : Un produit d'appel est le principal déclencheur d'une expérience touristique, détient une forte notoriété et constitue la première motivation de déplacement chez le visiteur.

- PRODUIT TOURISTIQUE : Le produit touristique est un ensemble de services tangibles (hébergement, restauration[5], activités, etc.) ou intangibles (ambiance, accueil, animation, etc.) qui offre une multitude de possibilités de séjour aux touristes.

- TECHNOLOGIES NUMÉRIQUES : Technologies de l'information et des communications qui sont intégrées et utilisées dans l'ensemble des fonctions et des services d'une entreprise ou d'une organisation pour recueillir, stocker, analyser, partager et communiquer des informations sous une forme numérique avec ses employés, ses clients et ses fournisseurs.

[5] Les projets issus du secteur de la restauration ne sont pas admissibles à l'EDNET.