

RÉGION TOURISTIQUE DE CHARLEVOIX

ENTENTE DE DÉVELOPPEMENT
NUMÉRIQUE DES ENTREPRISES
TOURISTIQUES

2018-2020

GUIDE DU PROMOTEUR

TOURISME
CHARLEVOIX

Tourisme
Québec 

TABLES DES MATIÈRES

1. INTRODUCTION	3
2. CADRE D'APPLICATION	3
3. OBJECTIFS VISES.....	3
4. PRIORITÉS RÉGIONALES	5
5. REGLES D'ATTRIBUTION DU PROGRAMME	6
6. CATÉGORIES DE PROJETS VISÉS.....	7
7. CARACTÉRISTIQUES DE L'AIDE FINANCIÈRE.....	10
8. PROTOCOLE D'ENTENTE ET ENGAGEMENT	11
9. CRITÈRES DE SELECTION	12
10. COMMENT FAIRE UNE DEMANDE.....	13
11. DOCUMENTS COMPLEMENTAIRES EXIGES AVEC LA DEMANDE.....	14
12. CHEMINEMENT DE LA SÉLECTION DES PROJETS.....	15
13. SOUTIEN A LA PREPARATION DES DEMANDES	15
ANNEXE I	16

Mise à jour : 5 décembre 2018

1. INTRODUCTION

L'Entente de développement numérique des entreprises touristiques (EDNET) reflète la volonté du **ministère du Tourisme (MTO)** d'associer **Tourisme Charlevoix** à la réalisation de projets numériques par les entreprises touristiques du Québec.

Cet appel à 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, 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.

Plus précisément, les projets doivent avoir pour objectifs de:

- 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 :

Au terme de son projet de développement numérique, l'entreprise devrait pouvoir constater un ou plusieurs de ces résultats :

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;
- Réduire les erreurs de ressaisies de données;
- Créer de nouvelles occasions d'affaires;
- Identifier un nouveau modèle d'affaires;
- Etc.

Amélioration de la relation avec la clientèle et 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;
- Etc.

Bonification de la prestation de services 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;
- Etc.

Autres exemples de bénéfices transversaux :

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

4. PRIORITÉS RÉGIONALES

Considérer les secteurs touristiques prioritaires identifiés par le MTO et Tourisme Charlevoix, qui sont :

- Nature et plein air;
- Art, culture, festivals et évènements;
- Agrotourisme, tourisme gourmand et bien-être;
- Tourisme hivernal;
- Hébergement.

5. RÈGLES D'ATTRIBUTION DU PROGRAMME

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 les 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*.

** 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 des entreprises d'un même secteur localisées sur différentes régions.*

L'admissibilité en soi 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 appel à projets, 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 :

- Les associations touristiques régionales et sectorielles*;
- Les entités municipales**;
- Sociétés d'État;
- Ministères et organismes du gouvernement du Québec ou du Canada.

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

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

*** 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 territoires non organisés, les municipalités régionales de comté (MRC), les communautés métropolitaines et les corporations ou organismes dont une corporation municipale nomme la majorité des membres ou contribue à plus de la moitié du financement.*

6. CATÉGORIES DE PROJETS VISÉS

Les projets visés contribuent à analyser les forces, les faiblesses ainsi que les enjeux et défis auxquels l'entreprise est confrontée. Ils doivent servir à déterminer et à solutionner des pistes d'adaptation au numérique ou de transformations possibles en vue de développer une stratégie ou des projets adaptés à sa situation. De l'aide financière, une subvention non remboursable, sera disponible pour des projets dans les catégories suivantes :

- Accompagnement préalable
- Mise en œuvre

6.1 PROJETS D'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 une organisation reconnue dans le domaine numérique.

- **L'aide financière correspondra à un maximum de 50% des coûts admissibles pour un maximum de 10 000 \$ par entreprise.**

Projets admissibles :

- La réalisation d'une étude sur le positionnement 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 PROJETS DE MISE EN ŒUVRE

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

- **L'aide financière correspondra à un maximum de 50 % des coûts admissibles pour un maximum de 30 000 \$ par entreprise*.**

Coût minimal du projet : 5 000 \$

** Tourisme Charlevoix 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'implantations 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 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, 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 l'usage de la solution;
- L'abonnement à des services « infonuagique » si la solution est offerte dans cette technologie;
- L'achat de matériel ou logiciel ou 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;
- Le coût de formation ou de perfectionnement des ressources humaines responsable ou lié à la mise en œuvre du projet de développement numérique;
- La partie non remboursable des taxes afférentes aux coûts admissibles.

*** Tourisme Charlevoix analysera uniquement les projets générateurs d'activités touristiques sur le territoire de la région de Charlevoix.*

6.3 PROJETS ET COÛTS NON ADMISSIBLES DANS LE PROGRAMME EDNET POUR TOUS TYPES DE PROJET

Projets non admissibles :

- Les projets visant la simple refonte d'un site Web actuel (ex : refonte du visuel/design du site Web, mises à jour partielles du site Web actuel ou encore tout autre élément qui n'augmente pas l'interaction avec le visiteur);
- L'acquisition de bases de données;
- Les projets provenant des secteurs de la restauration, du commerce de détail, de l'accueil, des jeux du hasard ou liés à la vente et 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 réalisés ou en cours de réalisation au moment de la date du dépôt de la demande.

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 sont exclus;
- 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 dépassements de coûts;
- Les frais juridiques.

7. CARACTÉRISTIQUES DE L'AIDE FINANCIÈRE

7.1 CONDITIONS MINIMALES DE RECEVABILITÉ

- Le projet doit se réaliser sur le territoire de la région touristique de Charlevoix, 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.*

7.2 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) ainsi que ceux réalisés, 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 :

- Des sources considérées au cumul des aides gouvernementales, détaillées ci-après;
- D'un transfert d'actifs;
- D'une contribution en bien et services.

7.3 CUMUL D'AIDES GOUVERNEMENTALES

Sont considérées dans le cumul d'aides gouvernementales :

- les entités figurant aux annexes des états financiers consolidés du gouvernement du Québec (comptes publics). Il s'agit notamment des ministères et organismes du gouvernement dont les opérations financières ont été effectuées à même le Fonds consolidé du revenu, des organismes et fonds spéciaux du gouvernement qui ont leur propre entité comptable et des entreprises du gouvernement du Québec;
- sont aussi prises en compte et incluses, les aides financières provenant des ministères et organismes du gouvernement du Canada;
- sont aussi prises en compte la contribution de l'ATR ainsi que la contribution d'un partenaire de l'EPRT et provenant des sources citées précédemment.

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 %
Coopérative	20 %	80 %
Communauté, organisme ou nation autochtone	10 %	90 %
Regroupement de clientèle	20 %	Selon le type des organismes, le % le moins élevé s'applique

Les aides gouvernementales remboursables sont calculées au cumul des aides gouvernementales à 50 % de leur valeur.

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 financé doit se réaliser dans les 12 prochains mois suivants la signature du protocole d'entente;
- Transmettre annuellement à Tourisme Charlevoix, dès l'année suivant la fin des travaux, la fiche dûment remplie des retombées touristiques. Le promoteur doit s'assurer de collecter l'information pertinente pour remplir ladite fiche.

9. CRITÈRES DE SÉLECTION

Les projets admissibles seront en adéquation avec les objectifs et 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 :

1. Clientèles et marchés
 - Pertinence des clientèles touristiques visées et rejointes
 - Taille du marché à rejoindre
2. Impacts potentiels bénéfiques du projet numérique
 - Les pratiques de gestion
 - La relation client et l'achalandage
 - Les services et l'expérience client
 - Les retombées pour son secteur et sa région
3. Le 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»
4. La structure et le montage financier du projet
 - Contribution du promoteur
 - Partenaires financiers associés s'il y a lieu et le type de contribution engagée (financières ou service)
 - 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
5. Le 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 réalisation
 - Expertise des ressources externes (fournisseurs, etc.)
6. Valeur des apprentissages pour l'entrepreneur et/ou ses employés
 - Le développement des compétences numériques

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 d'inscription de l'entreprise au programme EDNET](#) afin de valider l'admissibilité de l'entreprise (disponible [ici](#))
2. Remplir et signer le formulaire de dépôt de projet fourni par l'ATR
3. Transmettre une version électronique du formulaire de dépôt de projet et des autres documents exigés (voir point 11) à l'adresse courriel suivante : justine.simard@tourisme-charlevoix.com

Tourisme Charlevoix reçoit les demandes d'aide financière en continu.

11. DOCUMENTS COMPLÉMENTAIRES EXIGÉS AVEC LA DEMANDE

Pour tous les projets (accompagnement préalable et mise en œuvre) :

1. Copie de la charte d'incorporation ou certificat d'immatriculation;
2. Confirmations des engagements financiers, tels que les preuves de l'adhésion de partenaires au projet (lettre d'appui, ententes de partenariat, courriel de confirmation, etc.);
3. 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;
4. Une copie des états financiers du dernier exercice terminé, approuvés par le conseil d'administration (s'il y a lieu);
5. 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;
6. Copies d'au moins deux offres de services professionnels reçus.

Spécifiquement pour un projet de « mise en œuvre » :

7. Le questionnaire sur la capacité numérique de l'entreprise (facultatif) et le Gabarit de la planification numérique complétés (utiliser les outils et les gabarits proposés);
8. Copie du cahier de charges transmis à un fournisseur de technologie en vue de recevoir une estimation pour l'acquisition et/ou l'implantation d'une solution numérique;
9. 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.

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. Transmission de l'avis de conformité au promoteur par l'ATR l'autorisant à débiter son projet;
5. Analyse des projets par le comité de sélection;
6. Recommandation du comité de sélection;
7. Décision et transmission d'une lettre d'annonce au promoteur (montant octroyé ou refus);
8. Signature d'une convention d'aide financière pour les projets retenus.

Diffusion des documents

Le formulaire de dépôt sera remis à chaque membre du comité de sélection et servira de base à l'évaluation. Nous vous invitons à y apporter 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 plus d'informations, veuillez contacter la coordonnatrice du développement de l'offre touristique régionale à Tourisme Charlevoix :

Justine Simard

Coordonnatrice du développement de l'offre touristique régionale

495, Boulevard de Comporté

La Malbaie (Québec), Canada, G5A 3G3

☎ : (418) 665-4454, poste : 229

📠 : (418) 665-3811

Courriel : justine.simard@tourisme-charlevoix.com

ANNEXE I

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 diffuser de l'information par l'intermédiaire des technologies numériques. 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 TOURISTIQUE** : Le produit touristique est un ensemble de services tangibles (hébergement, restauration, activités, etc.) ou intangibles (ambiance, accueil, animation, etc.) qui offre une multitude de possibilités de séjour aux touristes.
- **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.
- **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.