



Événements
Attractions
Québec

PROGRAMME DE SOUTIEN FINANCIER AU VIRAGE NUMÉRIQUE DES ACTIVITÉS, ATTRACTIONS ET ÉVÉNEMENTS TOURISTIQUES QUÉBÉCOIS

Les Fins Stratèges

Soutien à l'accompagnement en services-conseils au
marketing numérique

GUIDE DE MISE EN OEUVRE

www.numerique.eaq.quebec



TABLE DES MATIERES

Table des matières	2
Contexte	3
Mandat d'administration et de coordination.....	3
Les fins stratégiques : soutien à l'accompagnement en services-conseils au marketing numérique	3
Objectif	3
Paramètres	3
Pour accéder au programme	4
Période de demande et échéancier de réalisation	4
Critères d'admissibilité	4
Clientèles admissibles	4
Clientèles non admissibles	4
Honoraires admissibles	5
Honoraires et autres dépenses non admissibles.....	5
Critères d'admissibilité des fournisseurs de services-conseils en marketing numérique	6
Consentement sur l'échange de renseignements entre le ministère de l'Économie, de l'Innovation et de l'Énergie et Revenu Québec.....	6
Autres programmes offerts par le Virage Numérique, propulsé par ÉAQ	7
Activités de sensibilisation au Virage Numérique.....	7
Parcours d'accompagnement – Programme complet	7
Appel de projets 2023.....	7

Mise à jour : 30 octobre 2024

Ce programme est rendu possible grâce au soutien financier de



Événements
Attractions
Québec

Guide de mise en œuvre – Les Fins Stratégiques
www.numerique.eaq.quebec

Québec 

CONTEXTE

En janvier 2022, **Événements Attractions Québec** (ÉAQ) a obtenu le soutien financier du ministère de l'Économie, de l'Innovation et de l'Énergie du Québec (MEIE) et du ministère du Tourisme du Québec (MTO), (les ministères), pour la mise en place du **programme de soutien au virage numérique des activités, attractions et événements touristiques québécois**, communément appelé **Virage Numérique, propulsé par ÉAQ**.

Suite au succès du projet en 2022-2023, les ministères ont bonifié le soutien financier et ont prolongé l'entente jusqu'au 31 mars 2026.

Cette prolongation d'entente permet de poursuivre les activités du projet; celui-ci étant décliné en 3 volets :

- Volet 1 : Sensibilisation des entreprises aux enjeux du numérique.
- Volet 2 : Soutien à l'accompagnement en services-conseils et en implantation de solutions numériques.
- Volet 3 : Soutien à la réalisation de projets numériques via un processus d'appel à projets.

Le Volet 2 du projet **Virage Numérique, propulsé par ÉAQ** permet aux entreprises et organisations touristiques éligibles (ci-après nommés **organisations**) d'obtenir le financement d'honoraires professionnels d'un fournisseur d'expertise en transformation numérique approuvée (ci-après nommé **fournisseur**).

Le présent guide de mise en œuvre s'adresse aux gestionnaires et aux responsables du marketing et des communications d'organisations touristiques québécoises éligibles qui recherchent un accompagnement professionnel en marketing numérique, dans le cadre du Volet 2.

MANDAT D'ADMINISTRATION ET DE COORDINATION

ÉAQ, à titre de mandataire du MEIE et du MTO, assure toutes les tâches liées à l'administration et à la coordination de ce programme. ÉAQ n'est pas un bailleur de fonds.

Pour contacter l'équipe **Virage Numérique, propulsé par ÉAQ** ou pour obtenir de plus amples informations sur ce programme ou sur tout autre service offert par le **programme de soutien au virage numérique des activités, attractions et événements touristiques québécois**, veuillez envoyer un courriel à l'adresse suivante : numerique@eaq.quebec.

LES FINS STRATÈGES : SOUTIEN À L'ACCOMPAGNEMENT EN SERVICES-CONSEILS AU MARKETING NUMÉRIQUE

OBJECTIF

Le programme **Les Fins Stratèges** vise à aider les gestionnaires et responsables du marketing numérique à bien comprendre et à mieux exploiter tout le potentiel de leur écosystème numérique.

Pour y arriver, l'organisation peut faire une demande de soutien pour obtenir 40 heures d'accompagnement et 4 800 \$ de subvention, applicables sur les honoraires professionnels de firmes spécialisées en marketing numérique validées par ÉAQ.

PARAMÈTRES

- Nombre d'heures d'accompagnement : 40
- Part à déboursier par l'entreprise : 1 200 \$
- Subvention non remboursable : 4 800 \$
- Valeur totale de l'accompagnement : 6 000 \$

Un protocole d'entente doit être conclu entre le fournisseur de services et ÉAQ avant le début du mandat. Les dépenses admissibles ne peuvent être engagées avant l'approbation par ÉAQ du mandat l'accompagnement professionnel présenté au devis du fournisseur. Les taxes sont en sus.

Ce programme est rendu possible grâce au soutien financier de

POUR ACCÉDER AU PROGRAMME

Seule l'organisation qui requiert les services d'accompagnement peut en faire la demande. Toute demande faite au nom d'une organisation par un fournisseur de service ou autre sera automatiquement rejetée.

Pour ce faire, il faut :

- Remplir le formulaire en ligne de demande d'accompagnement numérique : [Fins Stratèges](#).
- Obtenir la validation de l'admissibilité de l'organisation par ÉAQ.
- Fournir à ÉAQ un devis préparé par la firme choisie qui détaille les livrables, le nombre d'heures et les échéanciers.
- Obtenir la validation du devis, et de la firme le cas échéant, par ÉAQ.
- Une fois le tout validé, ÉAQ émettra un contrat et facturera l'organisation pour sa part en guise de confirmation.

Les demandes sont traitées sur la base de premier arrivé, premier servi, jusqu'à l'épuisement de l'enveloppe dédiée à ce programme. Lorsque celle-ci sera épuisée, ÉAQ l'indiquera sur le site Web.

Le paiement de la part de l'entreprise de 1 200 \$ doit être défrayé avant le début des travaux. Ceux-ci doivent être terminés dans les 90 jours suivant l'approbation par ÉAQ.

PÉRIODE DE DEMANDE ET ÉCHÉANCIER DE RÉALISATION

La période de demande de soutien pour ce programme débute le 1er juin 2023 et se termine au plus tard le **30 juin 2025**, sous réserves de la disponibilité des fonds.

Le projet Les Fins Stratèges doit être complété au plus tard le **31 octobre 2025**.

CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ

CLIENTÈLES ADMISSIBLES

- Organisme à but lucratif (OBL) légalement constitué au Québec;
- Organisme à but non lucratif (OBNL*) légalement constitué au Québec;
- Coopérative* légalement constituée au Québec;
- Communauté, organisme et nation autochtones reconnus par l'Assemblée nationale;

Ayant des activités commerciales qui sont du domaine **des activités, des attractions, des festivals et des événements à caractère touristique** de toutes les régions du Québec.

Est une activité touristique : un lieu ou un produit, aménagé, construit ou créé, ou une programmation d'activités festives, sportives ou culturelles, qui possèdent la **capacité de divertir et d'attirer des excursionnistes et touristes** effectuant du **tourisme d'agrément**.

- Ex. : attractions touristiques, musées, manifestations sportives, stations de ski, agrotourisme, tourisme d'aventure, tourisme autochtone, sites patrimoniaux, historiques ou religieux, spas, pourvoiries, centres d'interprétation, etc.

Les entreprises qui offrent des activités de nature ou d'aventure doivent se conformer aux normes du [programme Qualité-Sécurité d'Aventure Écotourisme Québec](#) ou avoir entrepris la démarche pour s'y conformer.

* L'entreprise coopérative ou l'organisme OBNL admissible doit offrir des activités similaires à celles d'une entreprise privée à but lucratif. En ce sens, elle doit avoir des revenus autonomes, générés principalement par ses activités marchandes auprès de consommateurs(-trices) et démontrer une viabilité financière.

CLIENTÈLES NON ADMISSIBLES

- Agences réceptives et forfaitistes;
- Entreprises dont l'unique secteur d'activité est l'hébergement, la restauration ou le commerce de détail, ou une combinaison de l'une ou l'autre de ces activités;

Ce programme est rendu possible grâce au soutien financier de



Événements
Attractions
Québec

Guide de mise en œuvre – Les Fins Stratèges
www.numerique.eaq.quebec

Québec

- Compagnies de transport nolisé ou régulier qui ne présentent pas une activité à caractère touristique telle qu'une excursion, observation, etc.;
- Entreprises de services telles que les agrégateurs, revendeurs, promoteurs, diffuseurs, etc.;
- Entités municipales¹, régionales ou sectorielles;
- Associations et regroupements;
- Les clubs, services de loisirs, agences de voyages, écoles spécialisées;
- Sociétés d'État ou entreprises détenues majoritairement par une société d'État;
- Entreprises sous la protection de la Loi sur les arrangements avec les créanciers des compagnies ou de la Loi sur la faillite et l'insolvabilité;
- Œuvres de bienfaisance;
- Les demandeurs qui, au cours des deux années précédant la demande d'aide financière, ont omis de respecter leurs obligations après avoir été dûment mis en demeure de le faire lors de l'attribution d'une aide financière antérieure;
- Entreprises en défaut de permis d'opération;
- Entreprises inscrites au Registre des entreprises non admissibles aux contrats publics (RENA);
- Les organisations qui ont obtenu du soutien financier dans le cadre de l'une des autres initiatives de l'Offensive de transformation numérique (OTN) 2022-2024 pour leur projet numérique.

¹ 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).

HONORAIRES ADMISSIBLES

Les dépenses admissibles ne peuvent être réalisées avant la date du dépôt de demande d'une place dans le programme Fins Stratèges auprès d'ÉAQ, le courriel automatique de confirmation de la transmission réussie en faisant foi.

Les honoraires professionnels qui touchent les activités suivantes sont admissibles :

- L'optimisation et l'analyse de plateformes et d'outils numériques :
 - Médias sociaux;
 - Moteurs de recherche (SEO);
 - Tableaux de bord et outils d'analyse et de formation (GA4, etc.);
 - Gestionnaires publicitaires et de formation.
- Les analyses marketing dans le contexte numérique :
 - Marchés et cibles, persona, FFOM, etc.;
 - ROI d'actions numériques;
 - Concurrence directe et indirecte;
 - Présence numérique de l'organisation (Google Mon Entreprise, OTA, sites partenaires, portails spécialisés, etc.).
- L'audit et le diagnostic des solutions numériques et des systèmes existants :
 - Système de réservation ou de ventes en ligne pour les activités touristiques;
 - Site internet ou application;
 - Canaux de distribution;
 - Outil d'envoi d'infolettres ou de marketing relationnel;
 - CRM et CMS.
- Les services-conseils en marketing numérique :
 - Aide à la décision;
 - Formation pour gestionnaire;
 - Planification de stratégie numérique;
 - Élaboration et mise en place de mesures de performance.

HONORAIRES ET AUTRES DÉPENSES NON ADMISSIBLES

- Création, refonte ou optimisation d'un site Web ou d'une application;
- Campagnes promotionnelles;

Ce programme est rendu possible grâce au soutien financier de

- Création et diffusion de contenus;
- Achat de médias numériques ou traditionnels (publicités, mots-clés, bannières, tactiques de ciblage, SEM, affichage, etc.);
- Frais d'utilisation de solutions numériques et de contenus (licence, accès en ligne, compte, abonnement, droits, etc.);
- Accessibilité au Web (internet, réseau, bande passante, etc.);
- Tout type d'acquisition (achat ou location de matériel informatique, cellulaires, logiciels, matériel promotionnel ou autre);
- Infrastructures de réseaux, de serveurs ou de télécommunication;
- Salaires, frais de gestion ou d'administration;
- Toutes solutions liées à l'hébergement et à la restauration;
- Dépassement des coûts prévus au dossier;
- La TPS et TVQ remboursables, c'est-à-dire donnant droit à un remboursement ou à un crédit de taxes sur les intrants.

CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ DES FOURNISSEURS DE SERVICES-CONSEILS EN MARKETING NUMÉRIQUE

Le fournisseur de services-conseils en marketing numérique doit, entre autres :

- Démontrer qu'il possède les compétences du champ d'expertise en marketing numérique;
- Accepter les termes du protocole d'entente à signer avec ÉAQ avant le début du mandat, incluant les clauses limitatives de taux horaire et du nombre d'heures par mandat;
- Pour chaque organisation à accompagner, présenter un devis conforme aux activités admissibles, indiquant le nom de l'organisation, le nombre d'heures, les livrables et un échéancier, sans frais;
- Agir dans le meilleur intérêt de l'organisation soutenue en adoptant une position neutre et ouverte;
- Faire preuve de transparence et de bienveillance dans la formulation des diagnostics et des recommandations;
- Ne représenter ou vendre des solutions numériques spécifiques qui se retrouveraient dans les recommandations faites aux organisations;
- Respecter les critères et conditions du programme;
- Avoir son lieu d'affaires au Québec et fournir son NEQ;
- Ne pas confier les mandats à des stagiaires, rémunérés ou non, ou en sous-traitance.

La facturation des honoraires professionnels admissibles par les firmes d'expertises sélectionnées doit se faire au nom d'Événements Attractions Québec. Les firmes qui sont sélectionnées pour ce programme obtiendront tous les détails lors de leur approbation.

CONSENTEMENT SUR L'ÉCHANGE DE RENSEIGNEMENTS ENTRE LE MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DE L'INNOVATION ET DE L'ÉNERGIE ET REVENU QUÉBEC

Ce programme d'accompagnement est financé par l'entremise de l'Offensive de transformation numérique (OTN). Dans le cadre du suivi de la performance et de l'évaluation de cette initiative, le Ministère souhaite que Revenu Québec puisse utiliser certains renseignements disponibles dans votre dossier d'entreprise afin de produire des statistiques consolidées et agrégées par projet. Aucune donnée fiscale (par exemple le revenu brut, les déductions ou les crédits) ne sera transmise au Ministère.

Plus précisément :

- Les renseignements que le Ministère communiquera à Revenu Québec serviront uniquement aux fins d'identification et d'appariement au dossier correspondant.
- Le Ministère utilisera les statistiques produites par Revenu Québec aux fins d'évaluation et de suivi de la performance de l'OTN.
- L'échange de renseignements se fera de façon confidentielle par les deux organismes.

Renseignements communiqués à Revenu Québec par le Ministère : Nom de l'entreprise, numéro d'entreprise du Québec, titre du projet de l'OTN, année de début de l'accompagnement.

Ce programme est rendu possible grâce au soutien financier de



Événements
Attractions
Québec

Guide de mise en œuvre – Les Fins Stratèges
www.numerique.eaq.quebec

Québec 

Renseignements communiqués au ministère par Revenu Québec (statistiques consolidées par projet pour l'ensemble des entreprises accompagnées) : Chiffre d'affaires, bénéfice avant intérêts, impôts et amortissement (BAIIA), masse salariale, nombre d'employés (estimation - relevé 1), nombre d'heures travaillées (estimation – annexe CO-771).

Consentement : Le formulaire de consentement sur l'échange de renseignements entre le MEIE et Revenu Québec vous sera fourni en annexe de votre contrat. Il n'y a aucune obligation de consentir à l'échange de renseignements entre Revenu Québec et le Ministère, et qu'il n'y a aucune conséquence à refuser de le faire. De plus votre consentement demeure valable jusqu'à sa révocation.

AUTRES PROGRAMMES OFFERTS PAR LE VIRAGE NUMÉRIQUE, PROPULSÉ PAR ÉAQ

Le Virage Numérique offre d'autres programmes pour aider les organisations touristiques à entreprendre ou accélérer leur transformation numérique, notamment :

ACTIVITÉS DE SENSIBILISATION AU VIRAGE NUMÉRIQUE

Le programme **Virage Numérique** offre un calendrier de webinaires et des contenus portant sur diverses thématiques, destinés à démystifier plusieurs sujets importants, passant du marketing numérique, à la cybersécurité, et de la Loi 25 aux métavers. Pour en savoir plus, voyez la [programmation](#) des activités et consultez la [bibliothèque de contenu](#). Ces activités sont communes au programme Virage Numérique des activités touristiques.

PARCOURS D'ACCOMPAGNEMENT – PROGRAMME COMPLET

Le programme [Parcours d'accompagnement](#) permet d'obtenir un soutien financier pouvant aller jusqu'à 80 % des honoraires professionnels de services-conseils et d'implantation de solutions numériques, sans excéder un cumul de 28 000 \$ en remboursement de dépenses admissibles. Le programme en trois étapes vise l'identification des besoins, le développement de projets et la mise en œuvre de technologies et solutions numériques structurantes liées :

- Aux processus d'affaires et de gestion;
- Au développement et à la productivité des employés et bénévoles;
- Au développement des affaires;
- À la production et aux opérations;
- Au transactionnel et la réservation en ligne;
- À l'expérience client;
- À la cybersécurité et à la sécurité des données;
- À l'intelligence d'affaires et à l'optimisation des données clients;
- À l'automatisation.

APPEL DE PROJETS 2023

PÉRIODE D'APPEL TERMINÉE. Un soutien financier sous forme de subvention non remboursable, pouvant aller jusqu'à 75 % des dépenses admissibles, mais sans excéder 60 000 \$. La période d'appel à projets était du 21 août au 10 octobre 2023. Pour tous les détails, consultez le [Guide du demandeur](#).

Ce programme est rendu possible grâce au soutien financier de