



**Événements
Attractions
Québec**

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

Parcours d'accompagnement des agences réceptives et forfaitistes

Soutien à l'accompagnement en services-conseils et en
implantation de solutions numériques

GUIDE DE MISE EN OEUVRE

www.numerique.eaq.quebec



TABLE DES MATIERES

Table des matières	2
Contexte	4
Mandat d'administration et de coordination	4
Soutien à l'accompagnement en services-conseils et en implantation de solutions numériques	4
Objectifs principaux	4
Parcours d'accompagnement des agences de voyages	5
Critères d'admissibilité	5
Agences de voyages admissibles	5
Activités admissibles	6
Activités non admissibles	6
Dépenses admissibles	6
Dépenses non admissibles	7
Participation financière de l'agence de voyages	7
Cumul d'aides gouvernementales	7
Taux d'aide et aide maximale	7
Modifications apportées au projet	7
Non-réalisations du projet (partielle ou complète) – Étape 3	8
Modalités générales	8
Période de demande d'accompagnement et de soutien financier	8
Caractéristique de l'aide financière	8
Obtention d'une place dans le Parcours d'accompagnement	8
Attribution des places	8
Agences de voyages déjà en processus d'accompagnement	9
Modalités spécifiques par étape de Parcours	10
Taux horaire et nombre d'heures d'accompagnement	10
Étape 1 : Démarrage et identification des besoins	10
Étape 2 : Diagnostic et stratégie	11
Étape 3 : Mise en oeuvre	11
Échéancier de réalisation	12
Fin du Parcours d'accompagnement	12
Bilan des réalisations	12
Exigences envers les fournisseurs	13
Critères d'admissibilité des fournisseurs de services-conseils numérique... ..	13

Code de conduite des fournisseurs en implantation numérique	13
Développement durable.....	13
Achat local.....	13
Accessibilité du Web.....	14
Consentement sur l'échange de renseignements entre le ministère de l'Économie, de l'Innovation et de l'Énergie et Revenu Québec.....	14
Autres programmes offerts par le Virage Numérique, propulsé par ÉAQ	14
Activité de sensibilisation au Virage Numérique.....	14
Appel de projets 2023.....	14

Mise à jour : 1 février 2024

Ce programme est rendu possible grâce au soutien financier de



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**.

À la suite du succès du programme en 2022-2023, les ministères ont bonifié le soutien financier et ont prolongé l'entente jusqu'au 31 décembre 2024. De plus, les ministères ont ajouté les **agences de voyages réceptives et forfaitistes qui incluent des activités touristiques québécoises** (ci-après, les **agences de voyages**) à la liste des entreprises admissibles pour qu'elles amorcent ou accélèrent leur transformation numérique.

Cette prolongation d'entente permet de poursuivre les activités du projet; celui-ci étant décliné en trois 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 au moyen d'un processus d'appel de projets.

Le présent guide de mise en œuvre fournit un cadre pour le volet 2 du projet. Il s'adresse aux gestionnaires d'agence de voyages québécoises admissibles.

MANDAT D'ADMINISTRATION ET DE COORDINATION

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

Afin de remplir son rôle, ÉAQ a produit, en plus d'en faire la diffusion, les contenus et documents suivants :

- Guide de mise en œuvre des Parcours d'accompagnement 2023-2024;
- Formulaire de demande : **Parcours d'accompagnement**;
- Site Web www.numerique.eaq.quebec.

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 numerique@eaq.quebec.

SOUTIEN À L'ACCOMPAGNEMENT EN SERVICES-CONSEILS ET EN IMPLANTATION DE SOLUTIONS NUMÉRIQUES

Le volet 2 du programme **Virage Numérique, propulsé par ÉAQ** permet aux agences de voyages réceptives et forfaitistes admissibles (ci-après nommées **agences de voyages**) d'obtenir un financement pour couvrir les honoraires professionnels d'un fournisseur d'expertise en transformation numérique approuvé, spécialisé en accompagnement ou en implantation (ci-après nommé **fournisseur**) dans le cadre de leur transformation numérique.

OBJECTIFS PRINCIPAUX

Le volet 2 du programme comporte trois objectifs principaux :

- Fournir aux agences de voyages les ressources nécessaires pour entreprendre ou poursuivre leur réflexion sur leur transformation numérique et identifier leurs principaux besoins.
- Permettre aux agences de voyages de réaliser un diagnostic numérique, de prioriser leurs besoins, de développer une stratégie et de concevoir un plan d'action.
- Soutenir les agences de voyages dans le processus de mise en œuvre des solutions numériques issues de ce cheminement.

Ce programme est rendu possible grâce au soutien financier de

PARCOURS D'ACCOMPAGNEMENT DES AGENCES DE VOYAGES

Afin d'atteindre les objectifs principaux du projet, ÉAQ a mis en place un programme appelé **Parcours d'accompagnement des agences de voyages** (ci-après nommé **Parcours d'accompagnement**) qui comporte trois étapes :

- Étape 1 : Démarrage
- Étape 2 : Stratégie et planification
- Étape 3 : Mise en œuvre

À chaque étape, le Parcours d'accompagnement offre un soutien financier aux agences de voyages pour des dépenses liées à des honoraires de services-conseils spécialisés auquel s'ajoute, à l'étape 3, un soutien financier pour les honoraires liés à l'implantation de solutions numériques.

CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ

AGENCES DE VOYAGES ADMISSIBLES

Pour démontrer son admissibilité, l'agence de voyages (ci-après, le demandeur) doit répondre à **toutes** les conditions suivantes et remplir le **formulaire Portrait de l'agence de voyages** :

- Elle est légalement constituée au Québec à titre d'organisme à but lucratif (OBL) ou non lucratif (OBNL);
- Elle possède un permis d'agence de voyages général en règle émis par l'Office de la Protection du consommateur;
- Elle remplit le rôle d'un voyageur, c'est-à-dire :
 - Elle crée et opère des produits (forfaits, voyages de groupes ou FIT) générant de l'achalandage au Québec;
 - Elle commercialise une offre de produits divers d'activités touristiques au Québec, publiée et active avant le 1^{er} avril 2023;
 - Elle offre les produits à la vente directement aux consommateurs ou à des clients tours opérateurs ou agences de voyages;
 - Elle est active sur le marché du tourisme d'agrément, incluant le tourisme scolaire/éducatif.

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.

Ne sont pas considérés comme activités touristiques dans le cadre du programme : l'hébergement, la restauration, le transport nolisé ou régulier, le commerce de détail, les casinos, les salles de diffusion de spectacles ou de cinéma, les services d'accueil et d'accompagnement de groupes ou d'individus et les services de représentation à destination.

Ne sont pas admissibles, les :

- Agences de voyages et tours opérateurs qui ne font que la revente de forfaits développés et opérés par d'autres entreprises;
- Agences de voyages qui ne font que la forfaitisation, dynamique ou non, des services aériens, d'hébergement, de restauration et/ou de transferts;
- Agences dont les services visent exclusivement le tourisme d'affaires et le MICE (réunions, conférences, expositions...);
- Entités municipales¹, régionales ou sectorielles;

Ce programme est rendu possible grâce au soutien financier de



Événements
Attractions
Québec

Guide de mise en œuvre – Parcours d'accompagnement
www.numerique.eaq.quebec

Québec

- 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;
- 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).

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).

ACTIVITÉS ADMISSIBLES

Les projets ciblés sont ceux visant l'implantation de technologies et de solutions numériques structurantes liées :

- Aux processus d'affaires et de gestion;
- Au développement et à la productivité des employés(-es) et bénévoles;
- Au développement des affaires;
- À la production et aux opérations;
- Au marketing transactionnel et à 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'automation.

ACTIVITÉS NON ADMISSIBLES

Ce programme ne s'applique pas :

- À la création ou la refonte d'un site Web;
- Aux activités de promotion numérique, par exemple :
 - Création, mise à jour et traduction de contenu;
 - Planification, conception et achat de campagnes publicitaires, campagnes d'influence ou autres formes de visibilité numérique;
 - Gestion, optimisation, audit, *benchmark*, ou autres activités relatives aux réseaux sociaux;
 - Activités de marketing numérique, de marketing relationnel, de campagnes d'infolettres;
 - Stratégies d'acquisition de visibilité ou de trafic (organique ou payant);
 - Référencement de sites Web (SEO, etc.).

DÉPENSES ADMISSIBLES

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

- Honoraires professionnels pour l'accompagnement, le diagnostic ou l'audit;
- Honoraires professionnels pour l'implantation de la ou des solutions technologiques identifiées lors du Parcours d'accompagnement;
- Honoraires professionnels pour la configuration et l'implantation de logiciels ou progiciels;
- Honoraires professionnels pour l'intégration de solutions numériques dans un site Web;
- Honoraires professionnels pour la production, la rédaction, la révision et la traduction de contenu numérique essentiels à l'implantation;
- Honoraires professionnels pour la mise en place d'outils de veille, de tableaux de bord et de profils d'entreprise;
- Formation en lien avec les solutions numériques implantées, jusqu'à concurrence de 10 %, si celle-ci n'est pas couverte par un autre programme d'aide aux entreprises.

Ce programme est rendu possible grâce au soutien financier de

DÉPENSES NON ADMISSIBLES

- Honoraires pour la mise en place et l'optimisation de campagnes publicitaires;
- Honoraires pour le travail de référencement de sites Web (SEO, etc.), d'applications ou de réseaux sociaux;
- Honoraires d'agence et coûts d'achat média pour des campagnes publicitaires, du marketing numérique, du marketing relationnel, des campagnes d'infolettres ou l'acquisition de visibilité organique ou payante;
- Honoraires pour la création, la révision, la traduction de contenus numériques promotionnels;
- Coûts associés à la création ou la refonte d'un site Web;
- Acquisition de logiciels, de progiciels et de solutions numériques;
- Coûts associés aux licences, à un abonnement ou à des droits d'utilisation;
- Achat ou location de matériel informatique, audio, télévisuel ou d'éclairage, d'une console, etc.;
- Achat ou location d'un ordinateur de bureau ou d'un portable et de ses périphériques usuels;
- Infrastructures de réseaux, de serveurs ou de télécommunication;
- Infrastructures matérielles, affichage, panneaux, etc.;
- Salaires, frais de gestion ou d'administration;
- Téléphones cellulaires;
- Solutions liées à l'hébergement ou à la restauration;
- Excédent au taux horaire maximal prévu;
- Toute dépense relative au fonctionnement;
- 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.

PARTICIPATION FINANCIÈRE DE L'AGENCE DE VOYAGES

La mise de fonds de l'agence de voyages (et de ses partenaires) doit représenter au minimum 20 % des coûts totaux du Parcours d'accompagnement.

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

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

CUMUL D'AIDES GOUVERNEMENTALES

Le cumul de l'aide financière provenant de l'ensemble des ministères et des organismes du gouvernement du Québec, du gouvernement fédéral et des entités municipales et offertes à l'agence de voyages ne peut excéder 80 % des coûts admissibles du projet. Aux fins du calcul du cumul des aides gouvernementales, les aides remboursables, y compris une participation sous forme de capital-actions, sont comptabilisées à 50 % de leur valeur.

TAUX D'AIDE ET AIDE MAXIMALE

Le taux maximal d'aide financière accordée à un Parcours d'accompagnement est de 80 % des coûts admissibles :

- L'aide maximale cumulée octroyée à une agence de voyages ayant complété les trois étapes d'un Parcours d'accompagnement est de 28 000 \$.
- L'aide financière ne peut en aucun cas être majorée pour compenser un dépassement des coûts approuvés.

MODIFICATIONS APPORTÉES AU PROJET

L'aide pourrait ne pas être versée advenant que le projet final ne respecte pas les objectifs et les critères du programme.

Si des modifications mineures sont apportées en cours de projet, celles-ci devront être communiquées à ÉAQ aussitôt que possible et ne devront pas dénaturer l'essence même du projet telle que présentée au devis. Les

Ce programme est rendu possible grâce au soutien financier de

modifications apportées devront permettre de répondre à la description originale du projet stipulée au dossier et d'atteindre les objectifs établis.

En cas de modifications majeures ou de délais importants dans la livraison du projet, ÉAQ devra être informé des impacts sur l'ensemble du dossier aussitôt que possible. ÉAQ demandera de revoir la description détaillée du projet amendé, le calendrier de réalisation, le plan de mise en œuvre et le plan de financement. ÉAQ pourrait refuser le financement de tout projet amendé ou retardé qui entraverait l'atteinte des objectifs exprimés au dossier ou qui ne répondrait plus aux objectifs du programme de financement, incluant la date limite de fin de projet.

En cas de dépassement des coûts estimés, aucune somme additionnelle ne pourra être accordée. L'agence de voyages sera responsable de la différence des coûts. Si les dépassements de coût mettent en péril la réalisation du projet ou entraînent des modifications majeures au point de dénaturer le projet, ÉAQ exigera le remboursement du soutien financier déjà versé. Si les coûts réels sont inférieurs aux coûts estimés, le montant du financement sera revu au prorata des coûts réels. Tout versement excédentaire devra être remboursé par l'agence de voyages soutenue.

NON-RÉALISATIONS DU PROJET (PARTIELLE OU COMPLÈTE) – ÉTAPE 3

Advenant que l'agence de voyages ne puisse respecter son engagement de livraison d'une implantation fonctionnelle à la date prévue, elle sera dans l'obligation d'informer ÉAQ des retards, modifications, pertes, dissolutions de partenariat ou autres raisons mettant en péril la livraison du projet ou justifiant sa décision d'abandonner le projet. ÉAQ pourra exiger l'abrogation de l'entente. Le défaut d'aviser ÉAQ de l'incapacité de livrer le projet pour lequel l'agence de voyages a reçu une approbation provoque l'abrogation automatique de l'entente.

MODALITÉS GÉNÉRALES

PÉRIODE DE DEMANDE D'ACCOMPAGNEMENT ET DE SOUTIEN FINANCIER

La période de demande de soutien pour ce programme débute le **1 août 2023** et se termine une fois que l'enveloppe sera attribuée, ou au plus tard le 31 mars 2024.

Advenant que le volume de demandes surpasse la capacité de l'enveloppe, ÉAQ fera paraître un avis à cet effet sur le site Web www.numerique.eaq.quebec et fermera l'accès au formulaire de demande.

CARACTÉRISTIQUE DE L'AIDE FINANCIÈRE

La contribution financière accordée dans le cadre de ce programme est non remboursable (subvention).

OBTENTION D'UNE PLACE DANS LE PARCOURS D'ACCOMPAGNEMENT

Pour accéder à une place dans le Parcours d'accompagnement, une agence de voyages doit faire sa demande en ligne, par l'entremise du formulaire et :

- Répondre à tous les critères d'admissibilité par le biais d'un formulaire : **Portrait de l'agence de voyages**;
- Établir sa maturité numérique par le biais d'un questionnaire : **Parcours d'accompagnement**;
- Engager les coûts qui lui reviennent.

Les agences de voyages sont invitées à répondre à la demande formulée par le MEIE afin d'autoriser le partage d'information par ÉAQ (le NEQ et le nom de l'entreprise, le nombre d'heures d'accompagnement et la date) à des fins de statistiques et de suivi de l'évolution du programme.

ATTRIBUTION DES PLACES

Les demandes soumises en bonne et due forme sont sujettes à approbation par ÉAQ et seront traitées selon le principe du premier arrivé, premier servi, dans les trois (3) jours ouvrables suivant la demande.

Ce programme est rendu possible grâce au soutien financier de

ÉAQ procédera à la vérification de l'admissibilité de l'agence de voyages et du fournisseur d'expertise (le cas échéant), avant d'accorder une place.

Selon la maturité numérique de l'agence de voyages et le résultat au questionnaire appuyant sa demande, l'agence de voyages sera assignée par ÉAQ pour joindre le Parcours d'accompagnement numérique soit à l'étape 1, 2 ou 3.

Il est important de noter que :

- Seules les demandes qui, lors de leur dépôt, remplissent toutes les conditions d'admissibilité et qui contiennent tous les renseignements requis seront examinées pour l'obtention d'une place.
- Les demandes seront traitées dans l'ordre de réception, la date du courriel de confirmation de la transmission du formulaire électronique dûment rempli en faisant foi.
- Un courriel confirmant la transmission du formulaire est envoyé systématiquement lors de la soumission de celui-ci. Ce courriel ne constitue pas une confirmation de place et n'engage en rien ÉAQ, qui devra procéder à l'examen de la demande avant approbation.
- La demande doit obligatoirement être faite par l'agence de voyages. Le (la) seul(e) interlocuteur(-trice) autorisé(e) par ÉAQ est la personne responsable clairement identifiée au formulaire, à l'emploi de l'agence de voyages.
- Toute demande soumise par une autre personne ou entreprise au nom de l'agence de voyages, comme une firme d'expertise, un(e) conseiller(-ère) externe, un fournisseur technologique ou autre sera rejetée.

Une agence de voyages ne peut déposer qu'une seule demande pour une place dans le Parcours d'accompagnement pour la période du 1^{er} août 2023 au 31 mars 2024.

AGENCES DE VOYAGES DÉJÀ EN PROCESSUS D'ACCOMPAGNEMENT

Les agences de voyages qui ont déjà entrepris un processus d'accompagnement avec un fournisseur d'expertise-conseil en transformation numérique (de façon indépendante ou avec l'aide d'une autre source de financement) pourront l'indiquer au formulaire de demande et faire valoir cet accompagnement afin de passer directement à l'étape 2 ou 3. Le fournisseur doit répondre aux critères d'admissibilité du programme, décrits ci-après.

L'accompagnement doit :

- Avoir eu lieu récemment (moins de 18 mois);
- Être relié au projet d'implantation visé;
- Compter au moins huit (8) heures de services-conseils, incluant un rapport écrit présenté à l'agence de voyages;
- Ne pas avoir été soutenu par une autre initiative découlant du programme Offensive de transformation numérique (OTN)* ou par une initiative qui ne respecterait pas les règles de cumul d'aides gouvernementales.

Sont exigés pour faire la demande :

- Le rapport d'expertise complété par le fournisseur (un diagnostic, un plan, des constats ou un rapport formulant des recommandations) et une pièce justificative confirmant le nombre d'heures d'accompagnement réalisées;
- Le devis du fournisseur d'expertise numérique pour lequel la demande de poursuite d'accompagnement est faite;
- Le budget du projet, incluant les sources de financement;
- Le frais d'analyse de 150 \$, si la demande vise à rejoindre le Parcours à l'étape 3 pour l'implantation d'une solution numérique.

La demande sera examinée par ÉAQ pour approbation, dans l'ordre de réception, comme toute autre demande d'accompagnement.

MODALITÉS SPÉCIFIQUES PAR ÉTAPE DE PARCOURS

Le **maximum cumulatif** de soutien financier par agences de voyages pour un Parcours d'accompagnement complété est établi à 28 000 \$.

Le soutien financier maximum ainsi que la participation financière minimum de l'agence de voyages par étape du Parcours sont déterminés comme suit :

Étapes du Parcours	Participation de l'agence de voyages	Subvention maximale	Total des dépenses admissibles
1. Démarrage (min 8 h)	300 \$	Jusqu'à 1 200 \$	1 500 \$
2. Stratégie et planification	Jusqu'à 1 700 \$ (20 % des dépenses admissibles)	Jusqu'à 6 800 \$ (80 % des dépenses admissibles)	8 500 \$
3. Mise en œuvre	Jusqu'à 5 000 \$ (20 % des dépenses admissibles) 150 \$: frais d'analyse (si requis)	Jusqu'à 20 000 \$ (80 % des dépenses admissibles) (en plus du solde de subvention restant à l'étape 2, le cas échéant)	25 000 \$

TAUX HORAIRE ET NOMBRE D'HEURES D'ACCOMPAGNEMENT

Pour chaque étape, les honoraires professionnels ou liés à l'implantation numérique sont admissibles, taxes en sus. En fonction des besoins de l'agence de voyages, plusieurs fournisseurs peuvent être impliqués à chaque étape. L'excédent en dépenses admissibles ainsi que les dépenses non admissibles sont à la charge de l'agence de voyages.

Pour compléter l'étape de démarrage, l'agence de voyages doit avoir reçu au moins huit heures d'accompagnement.

Il n'y a pas de nombre d'heures minimum ou maximum pour les étapes 2 et 3. Toutefois, les factures des fournisseurs de services doivent détailler le nombre d'heures de même que le taux horaire.

ÉTAPE 1 : DÉMARRAGE ET IDENTIFICATION DES BESOINS

Cette étape vise à amorcer ou à accélérer le virage numérique de l'agence de voyages. Il s'agit d'identifier les principaux besoins et d'en arriver à la formulation d'une recommandation ou d'un avis d'expert(e) dans le but de prendre des décisions éclairées sur les orientations à prioriser en matière de transformation numérique. Un minimum de huit (8) heures d'accompagnement est nécessaire pour compléter cette étape.

- Coût de démarrage pour l'agence de voyages : 300 \$*
- Subvention maximale : 1 200 \$
- **Enveloppe totale : 1 500 \$ (non transférable)**

* Tout dépassement de coûts sera à la charge de l'agence de voyages.

À la suite de l'approbation de son inscription par ÉAQ, l'agence de voyages est mise en contact avec le fournisseur choisi parmi ceux retenus par ÉAQ et qui apparaissent sur le site Web du Virage Numérique, selon la thématique sélectionnée.

L'agence de voyages peut aussi opter pour un fournisseur d'expertise en transformation numérique de son choix, à condition que celui-ci respecte les critères d'admissibilité du programme et ait été approuvé par ÉAQ avant le début de son mandat.

Ce programme est rendu possible grâce au soutien financier de

Modalités de versement de la subvention à l'étape 1 :

- ÉAQ facturera un montant de 300 \$ à l'agence de voyages au moment de l'approbation de son inscription. Ce montant sera payable à la réception.
- Le fournisseur facturera à ÉAQ les honoraires correspondants aux heures d'accompagnement réalisées.

La subvention maximale attribuable à l'**étape 1** du Parcours d'accompagnement est de **1 200 \$, pour un total des coûts admissibles en honoraires de 1 500 \$**. Tout dépassement de coûts sera à la charge de l'agence de voyages.

ÉTAPE 2 : DIAGNOSTIC ET STRATÉGIE

À cette étape, l'agence de voyages poursuit la démarche afin de prioriser ses besoins, de réaliser un diagnostic numérique, de développer une stratégie, de faire un choix de technologie et/ou d'optimiser des processus existants. L'objectif est de concevoir un plan d'action visant l'implantation d'une solution numérique ou l'élaboration d'un projet numérique structurant.

- Coût pour l'agence de voyages : 20 % des honoraires, jusqu'à **1 700 \$***
- Subvention maximale : 80 % des honoraires, jusqu'à **6 800 \$**
- **Enveloppe totale : 8 500 \$**

* Tout dépassement de coûts sera à la charge de l'agence de voyages.

En fonction de ses besoins, l'agence de voyages peut choisir de poursuivre son Parcours avec le même fournisseur ou d'opter pour un fournisseur d'expertise en transformation numérique de son choix. Celui-ci doit respecter les critères d'admissibilité du programme et être approuvé par ÉAQ avant le début de son mandat, à moins de faire partie des fournisseurs déjà validés par ÉAQ et apparaissant au panier d'expertise sur le site Web du Virage Numérique.

Modalités de versement de la subvention à l'étape 2 (important) :

- L'agence de voyages accompagnée conclut une entente directe avec le fournisseur. Les modalités du mandat d'accompagnement sont définies entre ces deux parties et sont soumises à une entente commerciale. L'accompagnement est payable par l'agence de voyages.
- Au terme du mandat, l'agence de voyages effectuera une demande de remboursement des honoraires d'accompagnement en présentant à ÉAQ ses factures accompagnées des preuves de paiement, au plus tard 60 jours après la fin des travaux.
- La subvention maximale attribuable à l'**étape 2** du Parcours d'accompagnement est de **6 800 \$, pour un total de coûts admissibles en honoraires de 8 500 \$**.

Le solde de subvention non utilisé à l'étape 2 peut être transféré à l'étape 3.

ÉTAPE 3 : MISE EN OEUVRE

À cette étape, l'agence de voyages entreprend la mise en œuvre du projet numérique issu des deux premières étapes du Parcours d'accompagnement. Pour accéder à la subvention, l'agence de voyages doit présenter un devis, le budget du projet — incluant les sources de financement — et un plan de mise en œuvre conforme aux exigences du programme. Le devis doit avoir été préparé par un ou des fournisseurs numériques québécois dont les compétences sont reconnues et qui adhèrent au code de conduite stipulé par ÉAQ.

- Coût pour l'agence de voyages : 20 % des honoraires, jusqu'à **5 000 \$***
- Subvention maximale : 80 % des honoraires, jusqu'à **20 000 \$**
- **Enveloppe totale : 25 000 \$**

* Tout dépassement de coûts sera à la charge de l'agence de voyages.

En fonction de ses besoins, l'agence de voyages peut choisir de poursuivre son Parcours avec le même fournisseur ou d'opter pour un fournisseur en transformation numérique de son choix.

Ce programme est rendu possible grâce au soutien financier de

Modalités de versement de la subvention à l'étape 3 (important) :

- Tout comme à l'étape 2, l'agence de voyages accompagnée conclut une entente directe avec le ou les fournisseurs d'accompagnement ou d'implantation numérique. Les modalités du mandat sont définies entre ces parties, et sont soumises à une entente commerciale. Les honoraires sont payables par l'agence de voyages.
- Au mi-mandat, l'agence de voyages qui le souhaite peut faire une demande de remboursement des honoraires réalisés par le fournisseur en présentant à ÉAQ la ou les factures du fournisseur, accompagnées des preuves de paiement.
- Au terme du mandat, ou au plus tard 60 jours après la fin des travaux, l'agence de voyages doit faire une demande de remboursement finale des honoraires professionnels réalisés par le fournisseur en présentant à ÉAQ la ou les factures, accompagnées des preuves de paiement ainsi qu'une validation de la réalisation fonctionnelle du projet.
- Les factures doivent correspondre au devis présenté lors de la demande d'accompagnement.
- Le montant maximum de subvention attribuable à l'**étape 3** du Parcours d'accompagnement est de **20 000 \$**, **pour un total des coûts admissibles en honoraires de 25 000 \$*** auquel s'ajoute le solde de subvention non utilisé lors de l'étape 2.

* Tout dépassement de coûts sera à la charge de l'agence de voyages.

ÉCHÉANCIER DE RÉALISATION

Le Parcours d'accompagnement doit être terminé au plus tard :

- Étape 1 : au plus tard trois (3) mois après l'approbation de cette étape, incluant la réception par l'agence de voyages de l'avis ou des recommandations d'expert(e).
- Étape 2 : au plus tard trois (3) mois après l'approbation de cette étape, incluant le livrable déterminé au devis soumis, le rapport d'expertise et/ou le plan d'action.
- Étape 3 : au plus tard six (6) mois après l'approbation de cette étape, mais avant le 31 août 2024. La réalisation de cette étape se définit par la mise en œuvre d'une transformation numérique fonctionnelle.

L'agence de voyages s'engage à disposer des ressources nécessaires, à fournir les informations utiles à son accompagnement, et à se rendre disponible dans les délais indiqués.

Advenant la non-disponibilité de l'expert(e) choisi(e) après confirmation, ÉAQ permettra à l'agence de voyages de chercher un autre fournisseur et révisera les délais au besoin, dans les limites de la période de validité du programme.

L'agence de voyages n'est pas tenue d'entreprendre les étapes suivantes de son Parcours, si les conditions nécessaires à leur réalisation ne sont pas optimales ou si les constats mènent à une autre démarche.

L'agence de voyages est tenue d'informer ÉAQ par écrit, au moyen du formulaire mis à sa disposition, de son intention de continuer le Parcours dans les 60 jours suivant la conclusion de l'étape 1 ou de l'étape 2. Advenant que l'agence de voyages omette d'informer ÉAQ de son intention dans le délai imparti, ÉAQ présumera que l'agence de voyages ne poursuivra pas son parcours.

FIN DU PARCOURS D'ACCOMPAGNEMENT

Le Parcours d'accompagnement doit être terminé **au plus tard six (6) mois après l'approbation** de l'étape 3, mais avant le 31 août 2024.

La fin du Parcours est déterminée par la livraison de l'implantation fonctionnelle telle que décrite dans le ou les devis présentés lors de la demande.

BILAN DES RÉALISATIONS

Au terme de l'**étape 3**, l'agence de voyages devra soumettre à ÉAQ un bilan des réalisations, et ce, au plus tard 60 jours après la date de fin prévue du Parcours d'accompagnement, **mais avant le 31 octobre 2024.**

Ce programme est rendu possible grâce au soutien financier de



Événements
Attractions
Québec

Guide de mise en œuvre – Parcours d'accompagnement
www.numerique.eaq.quebec

Québec

Celui-ci devra comprendre :

- Un sommaire des activités d'implantation réalisées en lien avec la solution numérique présentée au devis;
- Un tableau des dépenses, incluant une copie des factures des dépenses admissibles et leurs preuves de paiement;
- Selon la nature du projet, des liens ou un accès vers les fonctionnalités, des captures d'écran, un vidéo ou tout autre moyen permettant de confirmer l'implantation fonctionnelle de la solution numérique.

EXIGENCES ENVERS LES FOURNISSEURS

CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ DES FOURNISSEURS DE SERVICES-CONSEILS NUMÉRIQUE

Les fournisseurs de services-conseils en transformation numérique doivent, entre autres :

- Accepter les termes du protocole d'entente à signer avec ÉAQ avant le début du mandat;
- Agir dans l'intérêt supérieur de l'agence de voyages soutenue en adoptant une position neutre et ouverte;
- Offrir une tarification équitable et compétitive;
- Faire preuve de transparence et de bienveillance dans la formulation des diagnostics et des recommandations;
- Ne pas représenter ou vendre des solutions numériques spécifiques qui se retrouveraient dans les recommandations faites aux agences de voyages;
- Respecter les critères et conditions du programme;
- Avoir son lieu d'affaires au Québec;
- Ne pas confier les mandats à des stagiaires, rémunéré(e)s ou non, ou en sous-traitance.

CODE DE CONDUITE DES FOURNISSEURS EN IMPLANTATION NUMÉRIQUE

Les agences de voyages doivent faire preuve de discernement lors du choix de leurs fournisseurs de services pour l'implantation de leurs solutions numériques en considérant, entre autres, que le fournisseur choisi pour exécuter les travaux doit :

- Agir dans l'intérêt supérieur de l'agence de voyages soutenue en adoptant une position neutre et ouverte;
- Offrir une tarification équitable et compétitive;
- Être en règle avec tout organisme régissant ses champs de compétence (ex. : ordre professionnel);
- Reconnaître que les dépassements de coûts sont à la charge de l'agence de voyages et tributaires de sa capacité à payer, ceux-ci n'étant pas admissibles à la subvention offerte;
- Faire preuve de transparence et de bienveillance dans la formulation des devis et des échéanciers;
- Respecter les critères et conditions du programme, et assigner les ressources requises pour y répondre;
- Avoir son lieu d'affaires au Québec;
- Éviter de confier des mandats en sous-traitance.

DÉVELOPPEMENT DURABLE

Les agences de voyages soutenues doivent démontrer qu'elles intègrent des principes de développement durable dans leurs activités relativement aux grands thèmes du développement durable sur le plan économique, social et environnemental.

À des fins d'information et de référence, l'agence de voyages peut consulter le [Plan d'action pour un tourisme responsable et durable 2020-2025](#) du ministère du Tourisme.

ACHAT LOCAL

L'agence de voyages sera appelée à démontrer que les fournisseurs d'accompagnement et les solutions numériques sont locaux (québécois) lorsque possible.

Ce programme est rendu possible grâce au soutien financier de

ACCESSIBILITÉ DU WEB

Les agences de voyages sont encouragées à adopter des mesures favorisant l'accessibilité du Web. Pour obtenir des conseils, veuillez contacter le Regroupement des aveugles et amblyopes du Québec (RAAQ) ou consulter ce [document](#) pratique.

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.

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 convention de subvention. 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 d'aide aux agences de voyages](#) qui désirent entreprendre ou accélérer leur transformation numérique, notamment :

ACTIVITÉ 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.

APPEL DE PROJETS 2023

Un soutien financier sous forme de subvention non remboursable, pouvant aller jusqu'à 75 % des dépenses admissibles, mais sans excéder 60 000 \$, est en cours. La période d'appel à projets est du 15 août au 2 octobre 2023. Pour tous les détails, consultez le [Guide du demandeur](#) propre au secteur des agences de voyages.

Ce programme est rendu possible grâce au soutien financier de



Guide de mise en œuvre – Parcours d'accompagnement
www.numerique.eaq.quebec

