



Événements
Attractions
Québec

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

Réalisation et implantation de projets numériques

GUIDE DU DEMANDEUR

www.numerique.eaq.quebec



TABLE DES MATIÈRES

Table des matières	2
Introduction.....	3
Objectifs du programme.....	3
Les modalités de gestion et de fonctionnement	3
Mandat d'administration et de coordination.....	3
Appel à projets.....	3
Règles d'attribution du programme	4
Caractéristiques de l'aide financière	4
Critères d'admissibilité pour les demandeurs	4
Clientèles admissibles	4
Activités admissibles.....	5
Dépenses admissibles et non admissibles.....	6
Démarche d'obtention d'aide financière pour la réalisation d'un projet.....	7
Mise de fonds	7
Cumul d'aides gouvernementales.....	8
Taux d'aide et aide maximale	8
Date de fin de projet	8
Étape 1 : Soumission du dossier de Dépôt de projet.....	8
Étape 2 : Évaluation et sélection des projets retenus.....	8
Étape 3 : Signature d'un protocole d'entente	9
Étape 4 : Réalisation, suivis et reddition de compte.....	9
Étape 5 : Bilan des réalisations.....	9
Versement de la subvention.....	9
Modifications apportées au projet	10
Non-réalisation du projet partielle ou complète	10
Développement durable.....	10

Mise à jour : 14 juin 2022

INTRODUCTION

En janvier 2022, Événements Attractions Québec (ÉAQ) a obtenu le soutien financier du ministère de l'Économie et de l'Innovation du Québec (MEI) et du ministère du Tourisme du Québec (MTO) pour la mise en place d'un projet de soutien au virage numérique des activités, attractions et événements touristiques québécois. Le MTO et le MEI ont confié la gestion et l'administration de ce programme à ÉAQ.

Dans le cadre de ce programme, un montant maximal de 1,18M\$ en versements aux entreprises admissibles à titre de soutien financier non remboursable est prévue.

OBJECTIFS DU PROGRAMME

Le programme vise à offrir un soutien financier à la réalisation de projets numériques qui permettront d'optimiser la gestion des opérations de l'organisation, d'améliorer l'expérience-client et d'optimiser la conversion par l'usage efficace du marketing numérique.

LES MODALITÉS DE GESTION ET DE FONCTIONNEMENT

Le soutien financier est rendu disponible aux organisations qui présenteront un projet numérique en accord avec les conditions d'admissibilité, comme décrits au présent guide.

Un **comité directeur** composé des représentants du MTO, du MEI, d'ÉAQ ainsi que de ressources qu'ils voudront s'adjoindre procédera à la sélection des projets qui seront retenus.

Le comité directeur se réserve le droit de réviser le cadre de référence du programme, incluant les critères d'admissibilité et les conditions sans préavis. En cas de litige, le comité directeur révisera le dossier concerné et rendra sa décision, celle-ci étant finale et sans appel.

MANDAT D'ADMINISTRATION ET DE COORDINATION

ÉAQ, à titre de mandataire du MEI et du MTO, assure toutes les tâches liées à l'administration et à la coordination de ce programme, incluant la mise sur pied d'un comité de gestion des appels à projets (ou **comité de gestion**).

Ce comité est composé de personnes possédant une expérience et des connaissances générales suffisantes pour évaluer l'admissibilité et la faisabilité des projets soumis. De plus, le comité pourrait faire appel à des experts avisés pour aider à la compréhension de dossiers complexes et valider les orientations.

Le comité de gestion a pour rôle d'évaluer les projets soumis en s'assurant de l'admissibilité et de la viabilité des projets, d'en faire l'analyse et les recommandations au comité directeur.

APPEL À PROJETS

La période d'appel à projets est du **12 avril au 24 mai 2022**.

Les demandeurs doivent déposer leur dossier de demande de soutien financier au comité de gestion par l'entremise du formulaire fourni par ÉAQ et en y incluant les informations demandées, **au plus tard le 24 mai 2022, 17 h**. Un même demandeur ne peut déposer qu'une seule demande par période d'appel de projets.

Advenant que le montant maximal de soutien financier ne soit pas complètement versé lors de cet appel à projets, ÉAQ pourra procéder à un deuxième appel à projets.

RÈGLES D'ATTRIBUTION DU PROGRAMME

L'analyse des demandes d'aide financière commence par la vérification de **conformité des critères d'admissibilité de l'organisation et du projet** par le comité de gestion.

Ensuite, le comité de gestion doit vérifier la **viabilité du projet**, notamment s'il :

- S'inscrit dans les orientations stratégiques du demandeur;
- Présente un montage financier complet et réaliste;
- Définit toutes les étapes du plan de mise en œuvre en respectant les échéanciers du programme;
- Présente une évaluation réaliste des coûts et des revenus d'opération à la suite de sa réalisation.

Puis, le comité de gestion procédera à l'**analyse du dossier** en remplissant une grille d'évaluation pondérée et en notant ses observations de nature qualitative, et préparera ses recommandations qu'il transférera au comité directeur.

Le comité directeur évaluera les demandes en fonction des recommandations du comité de gestion et de la note obtenue par le demandeur. L'évaluation vise à valider que les projets recommandés puissent atteindre les objectifs du programme tout en tenant compte de la capacité des organisations à y répondre.

Le comité directeur identifiera les projets retenus qui seront présentés au ministère du Tourisme. L'admissibilité en soi n'accorde aucune garantie de financement ni d'obligation pour le ministère.

CARACTÉRISTIQUES DE L'AIDE FINANCIÈRE

L'aide accordée dans le cadre de ce programme est une contribution financière non remboursable (subvention).

CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ POUR LES DEMANDEURS

CLIENTÈLES ADMISSIBLES

Demandeurs admissibles, les :

- Organismes à but lucratif (OBL) légalement constitués au Québec;
- Organismes à but non lucratif (OBNL) légalement constitués au Québec;
- Coopératives légalement constituées au Québec;
- Communautés, organismes et nations 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, (ci-après, le demandeur).

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 demandeurs peuvent se regrouper afin de proposer un projet collectif en désignant une organisation responsable agissant à titre de promoteur mandataire du projet. Peut être promoteur d'un collectif : entité municipale, régionale ou sectorielle, ou entreprise touristique.

Ne sont pas admissibles, les :

- 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;
- Entités municipales¹, régionales ou sectorielles sauf lorsqu'agissant à titre de promoteur de projets collectifs au bénéfice direct d'entreprises admissibles;
- 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);
- Entreprises de services telles que les agences de voyages, agrégateurs, revendeurs, promoteurs, etc.;
- Compagnies de transport nolisé ou régulier qui ne présentent pas une activité à caractère touristique telle qu'une excursion, observation, etc.

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'acquisition et l'implantation de solutions numériques liées à la transaction, à la réservation, à l'expérience-client ou à la diffusion virtuelle, ainsi que la gestion et l'optimisation des données clients et des revenus de vente, soit par l'adaptation, l'optimisation ou la diversification de solutions numériques actuelles, soit par l'amélioration de la connexion de diverses solutions numériques entre elles.

Les projets doivent répondre minimalement à l'un des objectifs suivants pour être considérés comme étant admissibles :

- Stimuler les revenus de vente aux consommateurs
 - Ex. : billetterie ou système de réservation en ligne et leur intégration sur un site Web, forfaitisation dynamique, etc.
- Améliorer la relation client, la personnalisation des offres touristiques et le taux de conversion
 - Ex. : technologies de la gestion de la relation client (CRM), stratégie de collecte, de gestion ou d'utilisation des données-clients
- Développer de nouvelles clientèles
 - Ex. : plateforme de diffusion en ligne, connexion aux agrégateurs, développement d'API (Application Programming Interface)
- Répondre aux besoins de clients en nouveaux produits ou services
 - Ex. : bornes interactives, réalité mixte
- Optimiser la productivité des organisations et de leurs employés
 - Ex. : connectivité des solutions numériques, API, automatisation par l'intelligence artificielle, accompagnement à l'implantation et à l'utilisation ou développement des compétences

Le demandeur peut identifier jusqu'à trois objectifs spécifiques parmi ceux-ci :

- Améliorer la productivité des employés ou l'efficacité de l'organisation;
- Développer les compétences des employés;
- Améliorer le contrôle des frais d'exploitation;
- Améliorer l'image de l'entreprise;
- Améliorer la prise de décision stratégique;
- Créer de nouvelles occasions d'affaires;
- Générer et optimiser les données numériques sur les clients;
- Hausser le volume de ventes;
- Augmenter le nombre de transactions;
- Hausser le montant par transaction;
- Améliorer le service à la clientèle;
- Améliorer la satisfaction des clients à la suite de leur expérience;
- Améliorer la fidélisation de la clientèle;
- Autre : _____ (précisez).

DÉPENSES ADMISSIBLES ET NON ADMISSIBLES

Dépenses admissibles :

- Acquisition de solutions numériques;
- Acquisition de matériel informatique essentiel au déploiement de la solution numérique;
- Achat de licence ou abonnement d'une durée maximale de 12 mois selon le contrat du fournisseur, facturé et payé avant le 30 mai 2023. Dans le cas d'un projet collectif, seules les organisations identifiées au projet original seront soutenues;
- Adaptation d'un site Web ou d'une application, essentielle au déploiement de la solution numérique;
- Les dépenses inhérentes à la mise en place de la solution numérique globale telles que l'acquisition d'équipements ou d'infrastructures essentielles au déploiement de la solution numérique (ex. panneaux de signalisation précisant l'usage de la solution) et la création de contenu pour alimenter une solution numérique. (Addendum 11 mai 2022)
- Honoraires professionnels pour la réalisation et l'implantation;
- Honoraires professionnels d'accompagnement, de diagnostic ou audit (opérations, RH, technologie jusqu'à un maximum de 10 % du soutien financier);
- Formation* en lien avec les solutions numériques du projet, jusqu'à un maximum de 10 % du soutien financier.

*Les activités de formation pourraient être éligibles aux programmes suivants :

- La **mesure MFOR-E** du ministère de l'Emploi, du Travail et de la Solidarité sociale (MTESS), disponible pour une approche de formation individuelle pour les entreprises : [Détails ici](#).
- Le **programme Ambition-Compétences**, programme de formation et de développement des compétences pour les PME avec la Commission des partenaires du marché du travail (CPMT) pour une approche de formation collective : [Détails ici](#).

Les dépenses admissibles ne peuvent être engagées avant que le demandeur ne soit formellement informé de

l'acceptation de son projet.

Dépenses non admissibles :

- Infrastructures de réseaux, de serveurs ou de télécommunication;
- Ordinateur de bureau ou portable et ses périphériques usuels;
- Refonte ou création de site Web;
- Salaires, frais de gestion ou d'administration;
- Téléphones cellulaires;
- Toutes solutions liées à l'hébergement;
- Commandite en biens et services (sauf sur recommandation d'un audit);
- Dépassement des coûts prévus au dossier.

DÉMARCHE D'OBTENTION D'AIDE FINANCIÈRE POUR LA RÉALISATION D'UN PROJET

L'octroi d'une aide financière fait l'objet d'une démarche qui s'échelonne en 5 étapes :

1. Soumission du dossier de dépôt de projet
2. Évaluation et sélection des projets retenus
3. Signature d'un protocole d'entente
4. Réalisation, incluant des suivis périodiques et la reddition de compte
5. Bilan des réalisations

Les projets seront soumis au comité de gestion à partir du moment que le dossier de dépôt du projet dûment complété par voie de formulaire en ligne est reçu par ÉAQ.

Une fois que tous les projets déposés pour un même appel à projets auront été analysés par le comité de gestion et approuvés par le comité directeur, ils seront annoncés par la ministre du Tourisme, à la fin de l'étape 2. La date des annonces n'est pas connue.

APPEL D'OFFRES

Le demandeur doit procéder à un appel d'offres sur invitation pour **toute acquisition ou tout service dont la valeur excède 25 000 \$.**

Dans ce cas, le demandeur doit obtenir deux soumissions et les fournir lors du dépôt du projet ou du rapport d'étape.

MISE DE FONDS

La mise de fonds du demandeur (et de ses partenaires) doit représenter au minimum 25 % des coûts totaux du projet.

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

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

CUMUL D'AIDES GOUVERNEMENTALES

Le cumul de l'aide financière de l'ensemble des ministères et des organismes du gouvernement du Québec, du gouvernement fédéral et des entités municipales envers le demandeur ne peut excéder 75 % 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 projet est de 75 % des coûts admissibles.

- Les coûts admissibles doivent être au minimum 10 000 \$ par projet.
- L'aide maximale octroyée pour un projet individuel est de 60 000 \$.
- L'aide maximale octroyée pour un projet collectif est de 150 000 \$, jusqu'à 30 000 \$ par entreprise participante au projet collectif.
- Le soutien peut varier en fonction des ressources financières disponibles dans le cadre du programme ainsi que du nombre de demandes admissibles.
- L'aide financière ne peut en aucun cas être majorée pour compenser un dépassement de coûts des projets approuvés.

DATE DE FIN DE PROJET

Le projet doit être complété avant le 31 mai 2023, c'est-à-dire par la livraison de l'implantation fonctionnelle telle que décrite au dossier du projet. Le dernier versement sera versé au demandeur à la suite de la vérification du bilan de réalisation par ÉAQ.

ÉTAPE 1 : SOUMISSION DU DOSSIER DE DÉPÔT DE PROJET

Les dépôts de projets doivent être acheminés à ÉAQ par le biais du [formulaire de demande](#). Toute question ou demande de suivi doivent être acheminées à numerique@eaq.quebec. **Il est conseillé de consulter l'équipe de soutien numérique d'ÉAQ avant de faire le dépôt d'une demande.**

ÉAQ recevra les dossiers de dépôt de projet des demandeurs pour en valider l'admissibilité et procéder à l'évaluation pondérée.

À cette étape toutes les informations requises par ÉAQ et demandées dans le formulaire doivent être fournies par le demandeur. Selon la nature du projet, d'autres renseignements pourraient être exigés.

ÉAQ se réserve le droit de rejeter les candidatures incomplètes ou tardives, ou de reporter à un appel à projets ultérieur (s'il y a lieu) les projets nécessitant des clarifications.

ÉTAPE 2 : ÉVALUATION ET SÉLECTION DES PROJETS RETENUS

Seuls les projets répondants aux critères d'admissibilité et démontrant la capacité de réalisation des demandeurs, qu'elle soit financière, organisationnelle ou autre, seront retenus pour évaluation.

Les membres du comité de gestion utiliseront une grille d'évaluation pondérée et feront une évaluation qualitative des projets. Une fois que tous les projets proposés à l'intérieur d'un même appel d'offres auront été évalués, le

comité soumettra la liste des projets jugés admissibles au comité directeur pour sélection. Une note globale minimale de 50 % est requise sans quoi le projet sera rejeté automatiquement.

Advenant que le nombre de projets admissibles et/ou leurs coûts collectifs dépassent les paramètres de la subvention, la priorité sera accordée aux projets ayant obtenu la plus haute note, en ordre de date de réception du dossier complet de dépôt de projets.

ÉTAPE 3 : SIGNATURE D'UN PROTOCOLE D'ENTENTE

Une fois le projet annoncé, le demandeur recevra le protocole d'entente qu'il devra retourner à ÉAQ dûment signé.

Le protocole d'entente est unique à chaque organisation et établira les paramètres incluant la fréquence des suivis d'étape, les termes de versements de la subvention et les mesures de reddition de compte.

ÉTAPE 4 : RÉALISATION, SUIVIS ET REDDITION DE COMPTE

En cours de réalisation du projet, le demandeur devra fournir un ou des rapports de suivi, incluant une grille des activités et dépenses réalisées.

La fréquence des suivis sera établie en fonction de l'ampleur et la durée du projet et sera communiquée dans le protocole d'entente.

ÉTAPE 5 : BILAN DES RÉALISATIONS

Un bilan des réalisations est requis au plus tard 60 jours après la date de fin prévue au protocole, **sans excéder le 30 juin 2023.**

Documents à joindre pour clore le dossier :

- Un rapport des activités de réalisation confirmant les étapes complétées et l'implantation fonctionnelle du projet tel que décrit au dossier et les indicateurs de rendement et objectifs identifiés par le demandeur à atteindre une fois le projet réalisé.
- Selon la nature du projet, inclure des liens ou permettre un accès vers les fonctionnalités, des captures d'écran, des vidéos ou autres moyens illustrant la réalisation du projet.
- Un cahier média et/ou un rapport de visibilité numérique, lorsque pertinent, selon la nature du projet.
- Un tableau des dépenses réalisées vs estimées, incluant les copies de factures des dépenses admissibles.
- Les états financiers sont exigés selon le montant de l'aide accordée :
 - Moins de 25 000 \$: États des résultats signés par deux administrateurs
 - Entre 25 000 \$ et 75 000 \$: Mission d'examen
 - Plus de 75 000 \$: Audit
- Selon la nature du projet, d'autres pièces justificatives pourraient être exigées et seront mentionnées au protocole d'entente.

VERSEMENT DE LA SUBVENTION

Un premier versement équivalent à 25 % du soutien financier approuvé sera versé à la signature de la convention du protocole d'entente.

Un deuxième versement équivalent à 50 % du soutien financier sera versé à la suite de la vérification du rapport de suivi de mi-étape incluant un tableau des dépenses réalisées vs celles à venir.

Dans le cas de projets requérant un appel d'offres, le deuxième versement sera versé une fois qu'au moins deux soumissions auront été transmises, si celles-ci n'avaient pas été fournies lors du dépôt du projet.

Le dernier versement de 25 % sera versé au terme du projet, après révision par ÉAQ du bilan des réalisations. L'aide pourrait ne pas être versée advenant que le projet final ne respecte pas les objectifs et les critères du programme.

MODIFICATIONS APPORTÉES AU PROJET

En cas de modifications mineures apportées en cours de projet, elles devront être communiquées à ÉAQ aussitôt que possible et ne devront pas dénaturer l'essence même du projet tel que présenté lors du dépôt de celui-ci. Au final, les modifications apportées devront permettre de répondre à la description originale du projet stipulée à votre dossier et atteindre les objectifs visés.

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, et soumettra au comité directeur le projet amendé. Celui-ci pourrait refuser le financement de tout projet amendé ou retardé qui ne permettrait plus 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. Un amendement au protocole d'entente sera produit par ÉAQ sur acceptation des modifications par le comité directeur.

En cas de dépassement des coûts estimés, aucune somme additionnelle ne pourra être accordée. L'organisation sera responsable de la différence des coûts. Si les dépassements de coût mettent en péril la réalisation du projet ou provoquent 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 le demandeur.

NON-RÉALISATION DU PROJET PARTIELLE OU COMPLÈTE

Advenant que la mise en chantier du projet ne soit pas amorcée dans les 90 jours suivant la signature du protocole par le demandeur, celui-ci doit informer ÉAQ des raisons du retard et fournir un échéancier révisé. ÉAQ se réserve le droit de demander une révision du dossier au comité directeur, qui pourra exiger que l'entente soit abrogée et que le soutien financier déjà versé soit remboursé.

Advenant que le demandeur ne puisse respecter son engagement de livraison d'une implantation fonctionnelle au 31 mai 2023, il est dans l'obligation d'informer ÉAQ des retards, modifications, pertes, dissolution de partenariat ou autres raisons mettant en péril la livraison du projet ou sa décision d'abandonner le projet avant le 30 avril 2023. ÉAQ informera le comité directeur. Celui-ci pourra exiger l'abrogation de l'entente et le remboursement complet du soutien financier versé.

Le défaut d'aviser ÉAQ de l'incapacité de livrer le projet pour lequel le demandeur a reçu un soutien financier avant le 30 avril 2023 provoque l'abrogation automatique de l'entente de financement et tout soutien financier déjà versé doit être remboursé au plus tard le 1^{er} mai 2023.

DÉVELOPPEMENT DURABLE

Les demandeurs doivent démontrer qu'ils intègrent des principes de développement durable dans leurs activités en répondant à des questions touchant aux grands thèmes du développement durable sur le plan économique, social et environnemental.

Plus précisément, le demandeur sera appelé à démontrer:

- Que le projet propose une solution technologique locale (québécoise) lorsque possible;
- Que la solution indique avoir une politique de développement durable;
- Que l'organisation adhère à des principes de développement durable;

- Que la solution présente des conditions optimales en termes de sécurité pour assurer la résilience des solutions proposées;
- Que la solution puisse permettre d'optimiser certaines opérations par de l'automatisation de processus permettant ainsi d'améliorer le bien-être des employés ou utilisateurs.
- Pour les événements et festivals : Est-ce que l'organisation adhère aux principes d'écoresponsabilité comme soulignés dans le guide d'organisation d'événements écoresponsables publié par le ministère du Tourisme?

À des fins d'information et de référence, le demandeur peut consulter le Plan d'action pour un tourisme responsable et durable 2020-2025 du ministère du Tourisme.