
ENTENTE DE DÉVELOPPEMENT NUMÉRIQUE DES ENTREPRISES TOURISTIQUES (EDNET)

2018-2020

GUIDE DU PROMOTEUR
RÉGION TOURISTIQUE DE LANAUDIÈRE

TABLES DES MATIÈRES

1. INTRODUCTION	1
2. CADRE D'APPLICATION.....	1
3. OBJECTIFS VISÉS.....	1
4. LES SECTEURS TOURISTIQUES PRIORITAIRES.....	2
5. PROJETS VISÉS.....	3
6. RÈGLES D'ATTRIBUTION DU PROGRAMME.....	7
7. CARACTÉRISTIQUES DE L'AIDE FINANCIÈRE	8
8. PROTOCOLE D'ENTENTE	8
9. CRITÈRES DE SÉLECTION.....	9
10. COMMENT FAIRE UNE DEMANDE.....	10
11. CHEMINEMENT DE L'ÉTUDE DES PROJETS.....	11
12. SOUTIEN À LA PRÉPARATION DES DEMANDES.....	11
ANNEXE 1-DÉFINITION DES TERMES.....	12

GUIDE DU PROMOTEUR

1. INTRODUCTION

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

2. CADRE D'APPLICATION

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

3. OBJECTIFS VISÉS

But : 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 :

- D'accélérer le développement des compétences;
- D'accélérer leur transformation numérique;
- De créer des contenus innovants pour :
 - enrichir l'expérience;
 - inspirer et engager le voyageur à chaque étape de son parcours (inspiration, planification, etc.).

Exemples de résultats attendus :

- L'augmentation de la présence en ligne des entreprises;
- L'augmentation du nombre de pages vues;
- L'augmentation du nombre de transactions en ligne.

4. LES SECTEURS TOURISTIQUES PRIORITAIRES

→ Seront favorisés les projets permettant le renforcement :

4.1. DES SECTEURS TOURISTIQUES PRIORITAIRES IDENTIFIÉS AU PLAN DE DÉVELOPPEMENT DE L'INDUSTRIE TOURISTIQUE DU QUÉBEC (PDIT) ET AU PLAN DE DÉVELOPPEMENT TOURISTIQUE DE LANAUDIÈRE 2013-2020 :

- **Le tourisme hivernal** notamment lié aux produits suivants :

- Sports de glisse (ski alpin, glissade, etc.);
- Motoneige;
- Expérience hivernale en forêt (ski de fond, raquette, traîneau à chiens, etc.).

- **Le tourisme gourmand**

- **L'expérience autochtone**

- **Le tourisme de nature et aventure**, notamment les produits suivants :

- L'offre d'activité liée à des sites de villégiature 4 saisons en milieu naturel;
- L'offre multiactivité à l'intérieur ou à proximité des parcs régionaux et national;
- La pêche en pourvoirie;
- L'offre d'activité d'adrénaline.

- **Le tourisme maritime** :

- Les excursions et croisières nautiques sur lacs et sur le fleuve;
- L'offre d'activités en rive permettant d'enrichir l'expérience du visiteur.

- **Le tourisme à caractère culturel** :

- Festivals et événements;
- Musées, lieux historiques et attraits patrimoniaux.

4.2. D'UNE OU PLUSIEURS DES ORIENTATIONS STRATÉGIQUES IDENTIFIÉES AU PLAN DE DÉVELOPPEMENT TOURISTIQUE DE LANAUDIÈRE 2013-2020 :

- **Activités** :

- Le renforcement des produits d'appel;
- La création d'icônes et de produits distinctifs;
- Le renouvellement progressif de produits traditionnels (pourvoiries, motoneige).

- **Services** :

- L'amélioration de la qualité de l'offre d'hébergement (incluant les infrastructures de tourisme d'affaires);
- Le développement d'hébergement alternatif distinctif;
- L'association plus étroite entre l'offre d'hébergement et l'offre d'activités attractives.

- **Territoire** :

- Le renforcement de pôles attractifs d'activités et de services, en lien avec les produits d'appel au sein des zones d'expérience;
- La préservation, la consolidation et la pérennité des sentiers;
- L'accessibilité aux îles et leur aménagement touristique.

5. 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 transformation possibles en vue de développer une stratégie ou des projets adaptés à sa situation. De l'aide financière sera disponible pour des projets dans les catégories suivantes :

- **Accompagnement préalable**
- **Mise en œuvre**

5.1. 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.

- ▶ Laide 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.
- **Projets non admissibles :**
 - ▶ Les projets visant la simple refonte d'un site Web;
 - ▶ L'acquisition de bases de données;
 - ▶ Les projets provenant des secteurs de la restauration, du commerce de détail, de l'accueil, des jeux de hasard ou liés à la vente et 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 dépenses effectuées par le promoteur et les projets déjà entrepris avant le dépôt de la demande à l'ATR.

Subvention maximum par projet : 10 000 \$

→ **Coûts admissibles (Accompagnement préalable) :**

- ▶ 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.



Coûts non admissibles (Accompagnement préalable):

- 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 transferts d'actifs;
- Les dépassements de coûts;
- Les frais juridiques.

5.2. PROJETS DE MISE EN ŒUVRE

Cette catégorie fait référence à la réalisation de projets de mise en œuvre ou d'implantation d'un plan stratégique numérique. 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 30 000 \$ par entreprise¹.

→ **Projets admissibles :**

- ▶ La réalisation de cahiers de charges pour organiser les travaux de réalisation et d'implantation d'outils;
- ▶ L'intégration de solutions de commerce électronique qui génèrent une meilleure visibilité en plus de nombreux avantages sur le plan de l'optimisation de la gestion de données, du marketing et de la relation avec les clients;
- ▶ L'acquisition de logiciels et 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 virtuelle, 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.

→ **Projets non admissibles :**

- ▶ Les projets visant la simple refonte d'un site Web;
- ▶ L'acquisition de bases de données;
- ▶ Les projets provenant des secteurs de la restauration, du commerce de détail, de l'accueil, des jeux de hasard ou liés à la vente et 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 dépenses effectuées par le promoteur et les projets déjà entrepris avant le dépôt de la demande à l'ATR.

Subvention maximum par projet : 30 000 \$

→ **Coûts admissibles (Mise en œuvre) :**

- ▶ 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 « infonuagiques » 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, les salaires et les avantages sociaux des ressources humaines du promoteur dédiées spécifiquement à la réalisation du projet;
- ▶ Le coût de formation ou de perfectionnement des ressources humaines responsables ou lié à la mise en œuvre du projet de développement numérique;
- ▶ La partie non remboursable des taxes afférentes aux coûts admissibles.

¹ L'ATR se réserve le droit d'augmenter ce maximum pour un projet particulièrement structurant et dénotant un rayonnement régional exceptionnel.



Coûts non admissibles (Mise en œuvre) :

- 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 transferts d'actifs;
- Les dépassements de coûts;
- Les frais juridiques.

6. 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 attractions 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.

L'admissibilité en soi n'accorde aucune garantie de financement ni obligation dans le cadre de l'EDNET.

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

→ Clientèles non admissibles :

Ne sont pas admissibles les associations touristiques régionales et sectorielles, les entités municipales², les sociétés d'État ainsi que les ministères et organismes des gouvernements du Québec et du Canada.

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

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 Lanaudière;
- La clientèle cible de l'entreprise doit être significativement touristique;
- Le projet doit être conforme aux Lois et règlements en vigueur au Québec.

7.2. MISE DE FOND 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

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

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

Clientèles admissibles	Mise de fonds minimale	Cumul maximal des aides gouvernementales
OBL	20 %	50 %
OBNL	20 %	80 %
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

8. PROTOCOLE D'ENTENTE

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.

² 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).

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 d'entre eux sera évalué selon les critères de sélection suivants et ses liens avec une ou plusieurs des orientations stratégiques identifiées au Plan de développement touristique de Lanaudière 2013-2020 (<https://lanaudiere.ca/fr/zone-membres/ednet/>) et du Plan de développement de l'industrie touristique (PDIT) 2012-2020 (<http://www.tourisme.gouv.qc.ca/publications/publication/plan-developpement-industrie-touristique-2012-2020-itineraire-vers-croissance-245.html?categorie=93>).

1. Clientèles et marchés

- Pertinence des clientèles touristiques visées et rejoindes
- Taille du marché à rejoindre

2. Impacts potentiels du projet numérique sur :

- Les services de l'entreprise
- L'amélioration des processus numériques
- L'augmentation de l'achalandage
- La qualité de l'expérience client

3. Le caractère novateur du projet numérique pour l'entreprise

- Nouvelles dimensions des contenus
- Enrichissement de l'expérience client

4. La structure et le montage financiers du projet

- Contribution du promoteur
- Pertinence de l'aide demandée
- Santé financière de l'entreprise ou du promoteur

5. Le réalisme du projet

- Échéancier et budget viables
- Viabilité du projet déposé
- Pertinence de la ressource dédiée au projet

6. Valeur des apprentissages pour l'entrepreneur et/ou ses employés

10. COMMENT FAIRE UNE DEMANDE

Pour soumettre une demande d'aide financière dans le cadre de ce programme, vous devez remplir et retourner le formulaire « Demande d'aide financière EDNET » en format Word à l'adresse courriel suivante : info@lanaudiere.ca.

De plus, la version papier du formulaire de demande d'aide financière dûment signée ainsi que les documents complémentaires doivent être acheminés à l'adresse suivante :

Tourisme Lanaudière
EDNET
A/S Monsieur Denis Brochu, directeur général
3568, rue Church
Rawdon (Québec) J0K 1S0

L'ATR reçoit les demandes d'aide financière en continu.

→ **Les documents suivants sont exigés avec la demande³ :**

	Accompagnement préalable	Mise en œuvre
- Formulaire de dépôt de projet rempli et signé;	•	•
- Copie de la charte d'incorporation ou certificat d'immatriculation;	•	•
- Confirmations des engagements financiers;	•	•
- 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;	•	•
- Copie de l'appel d'offres qui comprend les éléments suivants : ➤ Une description de la problématique; ➤ La nature et les objectifs visés; ➤ L'échéancier des travaux; ➤ Les biens livrables.	•	•
- Copie des estimés professionnels des coûts liés à l'achat d'équipements ou de logiciels;		•
- Copies d'au moins trois offres de services professionnels. ⁴	•	•

³ Il est possible que des documents supplémentaires soient demandés s'il y a lieu.

⁴ Dans certains cas exceptionnels, par exemple le besoin d'un service très spécialisé ne pouvant être rendu que par un seul fournisseur, le Bénéficiaire pourrait être autorisé à ne pas déposer des offres de services émanant de trois (3) fournisseurs. Cependant, il devra en expliquer, par écrit et de façon détaillée, les raisons et faire la démonstration qu'il a obtenu le juste prix pour les tâches demandées. Le comité de sélection composé d'experts décidera alors si une dérogation à cette obligation peut-être recommandée.

11. CHEMINEMENT DE L'ÉTUDE DES PROJETS

- Dépôt des projets en continu;
- Vérification de l'admissibilité du projet et demande de précisions auprès du promoteur par Tourisme Lanaudière;
- Analyse des projets par le comité de sélection;
- Recommandation du comité de sélection;
- Décision et transmission d'une lettre d'annonce au promoteur (montant octroyé ou refus);
- Signature d'une convention d'aide financière pour les projets retenus.

→ Diffusion des documents

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

12. SOUTIEN À LA PRÉPARATION DES DEMANDES

Pour information sur l'EDNET, veuillez communiquer avec :

Bernard Duhamel,
Conseiller en développement à Tourisme Lanaudière
514 217-4515
duhamel@lanaudiere.ca

ANNEXE 1

DÉFINITION DES TERMES

- **COMMERCE ÉLECTRONIQUE** : Ensemble des activités commerciales effectuées par l'entremise de réseaux informatiques, en particulier Internet, dont la promotion et la vente en ligne de produits et services, incluant le paiement par transfert de fonds et carte bancaire.
- **COMPÉTENCES NUMÉRIQUES** : Les compétences numériques correspondent à la capacité de repérer, d'évaluer, de créer et de diffuser de l'information par l'intermédiaire de la technologie numérique. Elles comprennent donc plusieurs dimensions, soit les compétences en TIC, les compétences sociales et collaboratives ainsi que les compétences cognitives.
- **EXCURSIONNISTE** : L'excursionniste est une personne qui a fait un voyage aller-retour dans la même journée à l'extérieur de sa ville, dont la distance aller est d'au moins 40 km.
- **INFONUAGIQUE** : Modèle d'accès sur demande et en temps réel, par Internet, à des infrastructure (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.