



ENTENTE DE DÉVELOPPEMENT NUMÉRIQUE DES ENTREPRISES TOURISTIQUES (EDNET) 2018-2020 GUIDE DU PROMOTEUR RÉGION TOURISTIQUE DES ÎLES DE LA MADELEINE

TABLES DES MATIÈRES

1. INTRODUCTION
2. CADRE D'APPLICATION
3. DES OBJECTIFS VISÉS, RÉSULTATS ET BÉNÉFICES ATTENDUS
4. SECTEURS TOURISTIQUES PRIORITAIRES
5. CLIENTÈLES ADMISSIBLES
6. DEUX CATÉGORIES DE PROJETS VISÉS
7. CARACTÉRISTIQUES DE L'AIDE FINANCIÈRE
8. PROTOCOLE D'ENTENTE ET ENGAGEMENT
9. CRITÈRES DE SÉLECTION
10. COMMENT FAIRE UNE DEMANDE
11. DATE LIMITE DE DÉPÔT
12. DOCUMENTS COMPLÉMENTAIRES REQUIS
13. CHEMINEMENT DE LA SÉLECTION DES PROJETS
14. SOUTIEN À LA PRÉPARATION DES DEMANDES
15. INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES SUR LES BONNES PRATIQUES DU PASSAGE AU NUMÉRIQUE

LE PROGRAMME EDNET

1. INTRODUCTION

L'Entente de développement numérique des entreprises touristiques (EDNET) reflète la volonté commune du ministère du Tourisme (MTO) et de l'ATR des Îles-de-la-Madeleine de s'associer à la réalisation de projets numériques par les entreprises touristiques du Québec.

Cet appel à projets s'arrime, d'une part, avec les priorités identifiées à la Stratégie numérique du Québec et contribue à la réalisation du Plan de développement de l'industrie touristique (PDIT) 2012-2020 *Un itinéraire vers la croissance* et 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

L'EDNET a pour but de contribuer au rehaussement de l'intensité numérique des entreprises touristiques de la région.

Globalement, les projets doivent avoir pour objectifs de :

- Accélérer le développement des compétences;
- Accélérer leur transformation numérique;
- Accroître la vitalité de l'offre touristique en créant des contenus innovants pour :
 - enrichir l'expérience;
 - inspirer, engager le voyageur à chaque étape de son parcours (inspiration, planification, etc.).

3.1. RÉSULTATS ET BÉNÉFICES ATTENDUS

Au terme de l'EDNET, l'évaluation de l'atteinte des objectifs poursuivis pourrait porter sur l'effet de levier de la contribution financière :

- l'augmentation de la présence en ligne des entreprises;
- l'augmentation du nombre de pages vues;
- l'augmentation du nombre de transactions en ligne;
- le nombre de projets soutenus;
- les investissements totaux.

Veillez préciser les résultats et les bénéfices attendus au terme de votre projet de développement numérique.

Pour les projets de mise en œuvre, veuillez indiquer au moins trois résultats attendus et la façon dont vous comptez mesurer l'atteinte de ces résultats (indicateurs).

Voici quelques exemples de bénéfices que l'entreprise pourrait rechercher selon le type de projet numérique envisagé :

Optimisation de la gestion des opérations de mon entreprise

- Améliorer la productivité des employés ou l'efficacité de l'organisation;
- Diminuer les frais d'opération;
- Améliorer la prise de décision d'affaires;
- Respecter les lois et règlements en vigueur;
- Réduire les erreurs de ressaisies de données;
- Créer de nouvelles occasions d'affaires;
- Identifier un nouveau modèle d'affaires;
- etc.

Amélioration de la relation avec la clientèle et du marketing numérique

- Hausser le volume de ventes;
- Améliorer l'image de l'entreprise;
- Augmenter la présence en ligne;
- Augmenter le nombre de transactions en ligne;
- Réduire le délai de réponse aux demandes de renseignements des clients;
- Améliorer la concentration (focus) sur les exigences des clients;
- Améliorer la fidélisation de la clientèle;
- etc.

Bonification de la prestation de service et l'expérience client

- Améliorer la satisfaction des clients à la suite de l'expérience client;
- Augmenter les heures d'accès au site;
- Améliorer l'exactitude, la fiabilité et/ou la présentation de l'information sur les lieux;
- etc.

Autres exemples de bénéfices transversaux

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

Les données récoltées à la fin des projets seront utilisées pour évaluer le programme EDNET.

4. SECTEURS TOURISTIQUES PRIORITAIRES

Seront favorisés:

- Les projets qui engagent les touristes avant, pendant et après le séjour.
- Les projets qui favorisent une expérience client innovante.

RÈGLES D'ATTRIBUTION DU PROGRAMME

5. CLIENTÈLES ADMISSIBLES

La clientèle admissible comprend les communautés et les nations autochtones reconnues par l'Assemblée nationale ainsi que les PME touristiques. Aux fins de l'appui au développement numérique, ces dernières sont définies comme étant les attraits touristiques ou des établissements d'hébergement touristique. Les organismes de services touristiques (entreprises de transport, agences de voyages) et les entités municipales, incluant les municipalités régionales de comté (MRC) sont également admissibles.

Elles doivent être légalement constituées au Québec sous l'une des formes suivantes :

- Organisme à but lucratif (OBL);
- Organisme à but non lucratif (OBNL);
- Coopérative;
- Tout regroupement de ces clientèles*.

* Les entreprises peuvent si elles le souhaitent se regrouper afin de proposer un projet collectif qui devrait répondre en tous points aux règles d'attribution et de recevabilité de l'EDNET. Un regroupement d'entreprises peut être composé à l'intérieur d'une même région ou des entreprises d'un même secteur.

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

Les entreprises ne peuvent présenter qu'une seule demande d'aide financière par appel à projets, incluant leur participation à un regroupement d'entreprises.

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

Clientèles non admissibles :

Ne sont pas admissibles les associations touristiques régionales et sectorielles*, 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.

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

6. DEUX CATÉGORIES DE PROJETS VISÉS

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

- Accompagnement préalable
- Mise en œuvre

6.1. PROJETS D'ACCOMPAGNEMENT PRÉALABLE

Cette catégorie fait référence à la réalisation d'études qui nécessitent une expertise spécifique en vue d'accroître la capacité et le rayonnement numérique de l'entreprise. Le mandat doit être réalisé par un expert-conseil ou une organisation reconnue dans le domaine numérique.

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

Projets admissibles :

- La réalisation d'une étude sur le positionnement de l'entreprise;
- La réalisation d'un diagnostic de la capacité numérique;
- L'analyse des besoins;
- La réalisation d'un plan stratégique en technologie numérique arrimé sur la stratégie d'affaires de l'entreprise;
- La préparation d'un plan d'affaires en technologie numérique.

Coûts admissibles (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.

6.2 PROJETS DE MISE EN ŒUVRE

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

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

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

Projets admissibles :

- La réalisation de cahiers de charges pour organiser les travaux de réalisation et d'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 augmentée, assistant vocal, outils de partage de données, de partage de contenus utilisateurs, etc.);
- Formation des employés en lien avec les activités de mise en œuvre;
- Les projets visant la refonte d'un site Internet;
- Les projets d'application mobiles et de réalité augmentée.

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 responsable ou lié à la mise en œuvre du projet de développement numérique;
- La partie non remboursable des taxes afférentes aux coûts admissibles.

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

Projets non admissibles :

- 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.

Coûts non admissibles :

- Les coûts reliés au fonds de roulement, au service de la dette, aux pertes d'opération, aux pertes en capital et au rachat de capital;
- Les coûts reliés à la mise aux normes, au maintien d'actifs et à la conformité des règlements;
- Les salaires, les frais d'exploitation et les frais de gestion réguliers du promoteur;
- Les coûts d'achat ou de location de terrains, d'immeubles ou d'installations;
- Les dépenses d'immobilisations liées à l'acquisition d'équipements;
- Les coûts d'achat de la bande passante;
- Les coûts liés à une commission de vente sur les plateformes de vente ou de réservation en ligne sont exclus;
- Le développement de jeux vidéo et d'infrastructures technologiques;
- La mise en place de salle de serveurs;
- Les dons et les contributions en nature ou en services;
- Les transferts d'actifs;
- Les dépassements de coûts;
- Les frais juridiques.

7. CARACTÉRISTIQUES DE L'AIDE FINANCIÈRE

7.1 CONDITIONS MINIMALES DE RECEVABILITÉ :

- Le projet doit se réaliser sur le territoire de la région touristique des Îles de la Madeleine
- La clientèle cible de l'entreprise doit être significativement touristique ;
- Les documents exigés doivent démontrer la faisabilité du projet.
- Le projet doit être conforme aux Lois et règlements en vigueur au Québec.
- Le projet doit être conforme à l'ensemble des modalités décrites dans le présent Guide.

* Tout regroupement d'entreprises doit respecter les critères et les règles d'attribution du programme.

7.2 MISE DE FONDS MINIMALE

Le financement de chaque projet doit comporter une mise de fonds de sources non gouvernementales (un apport de sources privées) du bénéficiaire d'au moins 10 % 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 aux îles de la Madeleine, la mise de fonds minimum requise est de 5 %.

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	10 %	90 %
OBNL	10 %	90 %
Coopérative	10 %	90 %
Communauté, organisme, nation autochtone	5 %	95 %
Îles-de-la-Madeleine	5 %	95 %
Regroupement de clientèle	10 %	Selon le type des organismes, le % le moins élevé s'applique

8. PROTOCOLE D'ENTENTE ET ENGAGEMENT

Les projets retenus feront l'objet d'un protocole d'entente entre le bailleur de fonds et le promoteur. Ce protocole définira les conditions de versement de l'aide financière et les obligations des parties. Un exemple du protocole est disponible sur demande.

Parmi les engagements des parties :

- Le projet ne peut être réalisé avant que l'entente de financement n'ait été ratifiée. Les dépenses sont admissibles à partir de la date de dépôt de la demande.
- Le projet financé doit se réaliser dans les 24 mois à partir de la signature de la lettre d'annonce.
- Le promoteur devra transmettre annuellement à l'ATR, dès l'année suivant la fin des travaux, la fiche dûment remplie des retombées touristiques, laquelle sera expédiée annuellement, sur une période de 2 ans, au promoteur par l'ATR.
- Le bénéficiaire doit s'assurer de collecter l'information pertinente pour remplir ladite fiche

9. CRITÈRES DE SÉLECTION

Les projets admissibles seront en adéquation avec les objectifs et priorités visés par ce programme soit : le développement des compétences, la transformation numérique et les contenus innovants.

Chacun des projets admissibles soumis sera évalué selon des critères pondérés de pertinence et de faisabilité tels que :

1. Clientèles et marchés

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

2. Impacts potentiels bénéfiques du projet numérique sur :

- Les pratiques de gestion
- La relation client et l'achalandage
- Les services et l'expérience client
- Les retombées pour son secteur et sa région

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

- Nouvelles dimensions des contenus
- L'amélioration des processus numériques
- L'usage de technologies numériques innovantes ou dites « de rupture »

4. La structure et le montage financiers du projet

- Contribution du promoteur
- Partenaires financiers associés s'il y a lieu et type de contribution financière engagée (les contributions en service sont non admissibles)
- Pertinence de l'aide EDNET demandée
- Budget viable et complet considérant toutes les dimensions impliquées (technologie, gestion du projet, appropriation, etc.)
- Santé financière de l'entreprise ou du promoteur

5. Le réalisme du projet

- Viabilité du projet déposé
- Échéancier et calendrier de réalisation
- Capacité de l'organisme à mener à bien le projet
- Expérience et compétence de l'équipe de réalisation
- Expertise des ressources externes (fournisseur, etc.)

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

- Le développement des compétences numériques

Aux critères de sélection ci-dessous s'ajoutent des éléments d'arbitrage et dont le comité de sélection pourra tenir compte :

- Liens avec la [Stratégie de marketing et de développement 2015 -2020](#) de la région touristique des îles de la Madeleine.
- Représentativité et diversité des entreprises : types, taille des entreprises, secteurs d'activité, etc.
- Intensité de l'usage numérique, caractère innovant et complexité du projet
- Valorisation de partenariat avec d'autres entreprises touristiques par la mise en œuvre d'un projet collectif.

10. COMMENT FAIRE UNE DEMANDE

Pour soumettre une demande d'aide financière dans le cadre de ce programme, vous devez :

1. Remplir et signer le formulaire de dépôt de projet (disponible à télécharger sur le site web de Tourisme Îles de la Madeleine - [Section EDNET](#))
2. Transmettre une version électronique du formulaire de dépôt de projet et des autres documents exigés (voir en 12) à l'adresse courriel developpement@tourismeilesdelamadeleine.com
3. Acheminer la version papier du formulaire de dépôt de projet et des autres documents exigés (voir en 12) à l'adresse postale suivante :

Tourisme Îles de la Madeleine
EDNET 2018-2021
128, chemin Principal
Cap-aux-Meules, G4T 1C5 Qc, Canada

11. DATE LIMITE DE DÉPÔT

Les demandes doivent être transmises à l'ATR au plus tard avant les dates suivantes :

- 11 septembre 2020
- 20 novembre 2020
- Février 2021 (date à confirmer)

12. DOCUMENTS COMPLÉMENTAIRES REQUIS*

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

1. Copie de la charte d'incorporation ou certificat d'immatriculation ;
2. Confirmations des engagements financiers, tels que les preuves de l'adhésion de partenaires au projet (lettres d'appui, ententes de partenariat, courriel de confirmation, etc.) ;
3. Résolution de l'organisme ou de l'entreprise mandatant le signataire de la demande d'aide financière à ce programme et tout document pertinent à la demande ;
4. La liste des membres du conseil d'administration (s'il y a lieu);
5. Une copie des états financiers du dernier exercice terminé, approuvés par le conseil d'administration (s'il y a lieu);
6. Copie de tout appel d'offres transmis à des experts-conseils, firmes et autres fournisseurs de services, par exemple pour un accompagnement stratégique, une étude, un cahier de charges, etc., qui comprend les éléments suivants :
 - a. Une description de la problématique ;
 - b. La nature et les objectifs visés ;
 - c. La méthodologie suggérée ;
 - d. L'échéancier des travaux et le budget ;
 - e. Les livrables.
7. Copies d'au moins deux offres de services professionnels reçus**

Spécifiquement pour un projet de « Mise en œuvre »

8. Le questionnaire sur le « [Diagnostic de la capacité numérique de l'entreprise](#) » et
9. Le « [Gabarit de planification numérique de l'entreprise](#) » complété.
Utiliser les outils et les gabarits proposés.
10. La copie du cahier de charges transmis à un fournisseur de technologies en vue de recevoir une estimation pour l'acquisition et/ou l'implantation d'une solution numérique.
11. La copie d'au moins deux estimés professionnels reçus de fournisseurs de technologies ou deux estimations des coûts liés à l'achat d'équipements et de logiciels.

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

** Dans un cas exceptionnel, une seule offre de services pourrait être acceptée. Dans un tel cas, l'entreprise doit démontrer les raisons qui justifient cette décision.

13. CHEMINEMENT DE LA SÉLECTION DES PROJETS

1. Dépôt des projets aux dates fixées ;
2. Vérification de l'admissibilité de l'entreprise et du projet ;
3. Si requis, demande de précision auprès du promoteur par l'ATR ;
4. Analyse de pertinence et analyse financière du projet;
5. Analyse des projets par le comité de sélection ;
6. Recommandations du comité de sélection ;
7. Décision et transmission d'une lettre d'annonce au promoteur (montant octroyé ou refus) ;
8. Signature d'une convention d'aide financière pour les projets retenus.

Diffusion des documents

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

Les autres documents serviront à l'analyste responsable de l'évaluation des projets soumis, le promoteur peut compter sur une diffusion restreinte des données et des documents complémentaires exigés avec la demande.

14. SOUTIEN À LA PRÉPARATION DES DEMANDES

Pour information sur l'EDNET, veuillez communiquer avec :

Jason Bent

128, chemin Principal

Cap-aux-Meules Qc G4T1C5

Tél.: 418-986-2245, poste 228

developpement@tourismeilesdelamadeleine.com



Pour des conseils et un soutien en développement numérique (accompagnement préalable), vous pouvez contacter :

Technocentre des TIC

Carol Cotton, directeur général

Tél. : 418 689-4804, poste 3-1

carol.cotton@technocentre-tic.com

Pour un accompagnement à la transformation numérique (mise en œuvre), vous pouvez contacter :

Julien Dallaire Poirier

conseiller en transformation numérique

Tél. : 418 689-4804, poste 3-2

julien.dpoirier@technocentre-tic.com

Les promoteurs peuvent également contacter les firmes, les entreprises ou les consultants de leur choix pour de l'aide, de l'accompagnement ou pour la mise en œuvre des projets déposés dans le cadre de l'EDNET.

15. INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES SUR LES BONNES PRATIQUES DU PASSAGE AU NUMÉRIQUE

Référence au document complémentaire au Guide du promoteur sur les bonnes pratiques de gestion d'un projet numérique : [**6 Clés du passage au numérique.**](#)