

CATÉGORIE : DÉVELOPPEMENT NUMÉRIQUE D'UNE ENTREPRISE

Le programme de développement touristique de l'Outaouais 2025-2027 (PDTO 25-27) reflète la volonté commune du ministère du Tourisme (MTO) et de Tourisme Outaouais (TO) de s'associer afin de soutenir financièrement et d'accompagner les entreprises touristiques situées sur leur territoire dans leur développement et leur croissance, et ce, dans une approche responsable et durable.

OBJECTIFS GÉNÉRAUX

Les projets doivent favoriser l'atteinte des objectifs suivants :

- stimuler l'économie des régions par :
 - le développement d'une offre touristique responsable et durable,
 - la mise en valeur d'une offre touristique innovante,
 - le développement de nouveaux créneaux pour les entreprises touristiques ayant des retombées positives pour la région et sa collectivité;
- accroître la force d'intervention des entreprises touristiques par :
 - la mise en place d'actions ou l'adoption de meilleures pratiques notamment en matière de responsabilités sociales et environnementales des entreprises touristiques,
 - l'intégration de solutions innovantes, dont les technologies numériques.

OBJECTIFS RÉGIONAUX

Les projets doivent favoriser l'atteinte des objectifs régionaux suivants :

- la diversification de l'offre culturelle et patrimoniale;
- la mise en place d'expériences gourmandes innovantes qui vont contribuer au développement d'une identité culinaire;
- la structuration de l'offre vélo contribuant à la reconnaissance de l'Outaouais comme une destination de choix pour sa pratique;
- le déploiement d'expériences de tourisme de nature (écotourisme);
- la bonification de l'offre d'hébergements expérientiels dans les zones moins bien desservies;
- l'aménagement d'infrastructures attractives et d'équipements de pointes pour le tourisme d'affaires;
- la croissance d'une offre hivernale résiliente aux changements climatiques
- le soutien aux projets visant l'accessibilité universelle et la mobilité durable afin de favoriser les flux touristiques sur l'ensemble du territoire.

CLIENTÈLES ADMISSIBLES

Les types de clientèles admissibles sont les suivants :

- les entreprises touristiques :
 - les organismes à but lucratif (OBL),
 - les organismes à but non lucratif (OBNL),
 - les coopératives;
- les entités municipales¹;
- les communautés et les nations autochtones reconnues par l'Assemblée nationale ainsi que les organismes et entreprises touristiques autochtones;
- tout regroupement de ces clientèles.

L'entreprise doit être légalement constituée en vertu des lois du gouvernement du Québec ou du gouvernement du Canada et doit faire des affaires au Québec.

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

Les entreprises et les organismes qui exploitent un établissement d'hébergement touristique doivent respecter les lois et les règlements en vigueur concernant ce type d'établissement et détenir un numéro d'enregistrement.

Les entreprises de tourisme de nature et d'aventure doivent démontrer, lorsque requis, qu'elles respectent les normes du [programme d'accréditation Qualité-Sécurité](#) d'Aventure Écotourisme Québec, ou qu'elles ont entrepris une démarche pour se conformer aux normes de ce programme, ou qu'elles s'engagent à entreprendre une telle démarche.

CLIENTÈLES NON ADMISSIBLES

- Les sociétés d'État et les ministères et organismes des gouvernements du Québec et du Canada;
- Tout requérant inscrit au Registre des entreprises non admissibles aux contrats publics;
- [Les entreprises non conformes](#) au processus de francisation de l'Office québécois de la langue française.

PROJETS ADMISSIBLES

Une aide financière peut être accordée pour le développement numérique d'une entreprise en vue de soutenir :

- l'augmentation des interactions virtuelles ou numériques avec ses clients tout en ayant à cœur leur expérience;
- la transition numérique d'une entreprise touristique afin que cette dernière soit davantage efficace et performante d'un point de vue organisationnel.

Sont visés les projets visant l'acquisition et l'implantation de solutions numériques liées à la transaction, à l'expérience client

¹ La désignation d'*entités municipales* comprend les municipalités, les cités, les villes, les villages, les paroisses, les cantons, les cantons unis, les villages nordiques, les territoires non organisés, les municipalités régionales de comté (MRC), les communautés métropolitaines, les régies intermunicipales et les corporations ou les organismes dont une corporation

municipale nomme la majorité des membres ou contribue à plus de la moitié du financement, ainsi que les regroupements de tels municipalités, corporations ou organismes.

ainsi qu'à la gestion et à 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.

Cette catégorie vise l'implantation de solutions d'affaires dans une organisation. Pour un projet d'attrait numérique, se référer à la catégorie « Attraits, activités et équipements ». Pour un projet d'analyse de besoins, se référer à la catégorie « Études et services-conseils ».

PROJETS NON ADMISSIBLES

Sont non admissibles, les projets suivants :

- de gîtes touristiques;
- de copropriétés hôtelières (condotels);
- de pistes cyclables;
- de sentiers de motoneige;
- des secteurs de la restauration et du commerce de détail;
- de développement de contenu de formation;
- du secteur des jeux de hasard;
- de lieux dédiés à la vente et à la consommation d'alcool;
- présentant une majorité de coûts liés à la mise à niveau, à l'entretien ou au remplacement des infrastructures ou équipements existants;
- déjà réalisés ou en cours de réalisation au moment de la date du dépôt de la demande;
- de moins de quatre résidences de tourisme ou des organisations louant moins de quatre résidences de tourisme sur un même site;
- d'acquisition d'entreprise;
- bénéficiant d'une aide financière non remboursable provenant du Programme d'aide à la relance de l'industrie touristique (PARIT) ou de tout autre programme mis en place par le MTO ou ses partenaires, si applicable.

Nonobstant ce qui précède, une intervention financière peut prendre en compte, dans le cadre d'un projet d'agrotourisme ou de tourisme gourmand, les travaux reliés aux installations et aux équipements requis pour la vente des produits découlant de ces types de projets, ces composantes étant essentielles à l'expérience touristique offerte aux visiteurs dans ce domaine.

De même, les éléments afférents à la restauration peuvent être pris en compte lorsqu'ils s'inscrivent dans un projet global d'amélioration ou de développement de l'expérience touristique.

CRITÈRES DE SÉLECTION DES PROJETS

- L'adéquation avec les objectifs du PDTO 25 - 27;
- Le caractère structurant (pouvoir d'attraction, portée du projet, retombées, concertation avec d'autres partenaires, création d'emplois, étalement de la saison, etc.);
- Le caractère novateur;
- La qualité en matière de concept, de produits et de services;
- La structure et le montage financiers;
- La confirmation de la mise de fonds par une source externe reconnue;
- La pertinence (clientèle significativement touristique et sa diversification, marché, concurrence, qualité de l'offre, stratégie de marketing, maillage, etc.);
- La faisabilité (échéancier, stratégie de marketing, qualité du plan d'affaires ou du devis d'études, expertise du promoteur);
- La prise en compte des principes de développement durable;
- L'engagement dans une démarche concrète d'adaptation aux changements climatiques (incluant l'adoption d'une politique interne et d'un plan d'action avec des objectifs d'atténuation et des indicateurs de rendement).

CARACTÉRISTIQUES DU FINANCEMENT

- L'intervention financière offerte est une contribution financière non remboursable.
- Le projet doit présenter des coûts admissibles d'au moins 5 000 \$.
- Le montant maximal de l'intervention financière est de 30 000 \$.

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 du promoteur (% des coûts totaux du projet)	Cumul maximal des aides gouvernementales (% des coûts admissibles du projet)
OBL	50 %	50 %
OBNL, coopérative, entité municipale	20 %	80 %
Communauté, organisme ou nation autochtone	10 %	90 %
Regroupement de clientèles	20 %	Selon les types d'organismes, le % le moins élevé s'applique

La mise de fonds du promoteur, y compris celles de ses partenaires (appui du milieu, commandites privées), le cas échéant, ne peut provenir :

- de sources considérées au cumul des aides gouvernementales;
- d'un transfert d'actifs;
- d'une contribution en biens et services.

Le cumul des aides financières gouvernementales se compose des contributions des entités municipales et de l'ensemble des ministères et organismes du gouvernement du Québec et du gouvernement fédéral.

Dans le cas où une entité municipale est le promoteur du projet, la mise de fonds de celle-ci ne compte pas dans le cumul des aides gouvernementales.

COÛTS ADMISSIBLES

- Les honoraires professionnels pour l'accompagnement et l'implantation des solutions proposées;
- Les achats d'équipements technologiques ou autres permettant l'usage de la solution;
- Un premier abonnement (maximum de 24 mois) à des services infonuagiques si la solution est offerte dans cette technologie;
- L'achat de matériel, de logiciel ou d'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 ne dépassant pas les barèmes en vigueur dans la fonction publique, les frais généraux, les salaires et les avantages sociaux des ressources humaines, s'ils sont rattachés spécifiquement à la réalisation du projet du promoteur;
- Les honoraires professionnels liés à la formation ou au perfectionnement des ressources humaines responsables de la mise en œuvre du projet de développement numérique;
- Les taxes nettes (excluant la partie remboursée) afférentes aux coûts admissibles.

COÛTS NON ADMISSIBLES

- Les salaires, les frais d'exploitation et les frais de gestion courants 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;
- Les frais d'exploitation récurrents de la solution d'affaires;
- Le développement de jeux vidéo et d'infrastructures technologiques;
- La mise en place d'une salle de serveurs;
- Les coûts reliés au fonds de roulement, au service de la dette, aux pertes d'opérations, 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;
- La partie de la taxe de vente du Québec et la partie de la taxe sur les produits et les services ainsi que les autres coûts pour lesquels l'entreprise (ou une tierce partie) a droit à un remboursement;
- Les transferts d'actif,
- Les dons et les contributions en nature ou en services;
- Les frais de fonctionnement, d'exploitation ou d'administration directs ou indirects;
- Les frais usuels d'entretien et ceux liés à l'exploitation;
- Les frais de financement;
- La rémunération versée à un lobbyiste;
- Les coûts pour lesquels l'entreprise a pris des engagements contractuels avant le dépôt de la demande d'aide financière (à l'exception des honoraires relatifs à l'élaboration du projet);
- Les frais de promotion, de publicité et de marketing;
- Les dépassements de coûts;
- Les frais juridiques.

RÈGLES PARTICULIÈRES

PROGRAMME D'ACCÈS À L'ÉGALITÉ

- L'aide financière de 100 000 \$ ou plus octroyée à un OBL comptant plus de 100 employés doit comporter l'obligation pour l'organisme de s'engager à implanter un programme d'accès à l'égalité conforme à la *Charte des droits et libertés de la personne*.

ATTESTATION OU CERTIFICAT CONFORME DE L'OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE (OQLF)

- Une organisation qui exerce des activités au Québec et qui, durant une période de 6 mois, emploie 25 personnes ou plus est assujettie au chapitre V du titre II de la Charte de la langue française (La francisation des entreprises) et doit, pour se voir octroyer une subvention, annexer à sa demande de subvention le document exigé faisant foi du respect de cette exigence.
- Pour en savoir plus sur cette obligation, consulter le document d'information utilisé par les organismes de l'Administration : [Conformité des entreprises au processus de francisation : vérification avant l'attribution d'un contrat ou d'une subvention](#).

DÉVELOPPEMENT DURABLE

- Puisque l'un des objectifs de l'EPRTNT 25-27 est de favoriser le développement d'une offre touristique responsable et durable, l'appréciation des projets tiendra compte de l'approche globale proposée en matière de développement durable.

DOCUMENTS REQUIS

- Formulaire rempli et signé TRANSMIS EN FORMAT EXCEL;
- Plan d'affaires complet du projet;
- Plan marketing détaillé identifiant les marchés visés et incluant la planification des actions, l'allocation des budgets, la répartition des tâches, un calendrier de mise en œuvre, et des indicateurs clés pour le suivi et l'évaluation des résultats;
- Politique interne en développement durable et d'achats

- responsables (ou contrat signé avec une firme externe pour le soutien à l'élaboration de la politique);
- Plan d'action en développement durable et en adaptation aux changements climatiques incluant des objectifs d'atténuation et des indicateurs de rendement (ou contrat signé avec une firme externe pour le soutien à l'élaboration du plan d'action);
- Confirmation de la mise de fonds (attestation d'un comptable ou d'une institution financière);
- États financiers comptables des deux dernières années complètes et les intérimaires (états des résultats et bilans) à jour les plus récents de l'organisme (non requis pour les entreprises en démarrage, les entités municipales et les communautés autochtones);
- États financiers prévisionnels (états des résultats et bilans) sur trois ans de l'organisme à la suite de la réalisation du projet (non requis pour les entités municipales et les communautés autochtones);
- Pour les entités municipales et les communautés autochtones, un document présentant les revenus et les dépenses du projet et une résolution dans laquelle elles s'engagent à assumer les coûts d'exploitation pendant cinq ans;
- Résolution du conseil d'administration (ou l'équivalent) mandatant le signataire de la demande d'aide financière à ce programme et de tout document pertinent à la demande;
- Pour les organisations qui exercent des activités au Québec et qui, durant une période de 6 mois, emploient 25 personnes ou plus, une pièce d'attestation ou de certification délivrée par l'OQLF faisant foi du respect de l'exigence de conformité;
- Confirmation des partenaires financiers, si disponible;
- Pour les entreprises de tourisme de nature et d'aventure, un document prouvant qu'elles respectent les normes du [programme Qualité-Sécurité d'Aventure](#) Écotourisme Québec, ou qu'elles ont amorcé une démarche pour se conformer aux normes de ce programme, ou qu'elles s'engagent à entreprendre une telle démarche;
- Si applicable, un certificat ou une certification autochtone permettant de reconnaître le statut autochtone de l'OBL, de l'OBNL ou de la coopérative (cela permet de déterminer le taux d'aide).

COMMENT FAIRE UNE DEMANDE

Remplir le formulaire *PDTO 25-27_Numérique* et le retourner, accompagné des documents exigés, à : programmes@tourisme-outaouais.ca

Pour obtenir des informations, communiquer avec Jeremy Howard au 819 576-3164 ou à l'adresse courriel suivante : jhoward@tourisme-outaouais.ca.

DÉFINITIONS ET RESSOURCES

Un développement durable est « un développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs »

Dans cette optique, le projet doit présenter des mesures considérables en matière de développement responsable et durable qui permettent de limiter les impacts négatifs du projet sur l'environnement et de s'adapter aux changements climatiques. Voici certains exemples de sphères d'actions sur lesquelles les projets pourront s'appuyer :

La préservation de l'environnement et ressources naturelles : Bonne gestion des matières résiduelles, compensation carbone, mesure d'économie d'eau et énergie, mesure de mobilité durable, choix d'emplacement à faible impact environnemental et restauration de l'espace à la suite de l'évènement.

Favoriser l'inclusion et la cohésion sociale : Collaboration avec les organismes sociaux et culturels, accessibilité universelle des infrastructures et des services, création d'emplois pour les groupes sous-représentés, formation ou sensibilisation du public sur les enjeux environnementaux et sociaux, mesures de concertation citoyenne et d'acceptabilité sociale.

Assurer la viabilité économique locale : Démontrer l'organisation d'une retombée économique locale dans l'approvisionnement, la contractualisation tout en intégrant des pratiques d'économie circulaire. Développement de partenariats avec d'autres entreprises touristiques du territoire pour optimiser et structurer l'offre dans une optique de tourisme lent.

Certifications : Avoir obtenu, ou être en processus d'obtenir, des certifications spécifiques au domaine d'activités ou à la tenue d'événements écoresponsables.

Le promoteur devra déposer des indicateurs de performance mesurables et appréciables inspirés des objectifs de développement durable de l'ONU, et qui permettront de tendre vers l'atteinte de l'objectif de réduction des GES du gouvernement provincial. En ce sens, et dans le but de répondre aux futures exigences gouvernementales, il serait pertinent d'entamer une réflexion quant à l'empreinte carbone et environnementale que génère l'entreprise ou l'activité.