

ENTENTE DE DÉVELOPPEMENT NUMÉRIQUE DES ENTREPRISES TOURISTIQUES (EDNET)

2019-2020

Guide d'information du promoteur

Office du tourisme de Québec
Septembre 2020



TABLE DES MATIÈRES

1. INTRODUCTION	3
2. CADRE D'APPLICATION	3
3. OBJECTIFS.....	3
3.1. Résultats et bénéfices attendus par l'aide accordée.....	4
4. SECTEURS TOURISTIQUES PRIORISÉS.....	5
5. RÈGLES D'ATTRIBUTION FINANCIÈRE DU PROGRAMME EDNET.....	5
5.1. Les clientèles admissibles.....	5
5.2. Les clientèles non admissibles	6
6. DEUX CATÉGORIES DE PROJETS ADMISSIBLES.....	7
6.1. Accompagnement préalable.....	7
6.2. Mise en œuvre	8
6.3. Projets et coûts non admissibles pour tous les types de demandes	9
7. CARACTÉRISTIQUES DE L'ATTRIBUTION DE L'AIDE FINANCIÈRE	10
7.1. Conditions minimales de recevabilité de la demande.....	10
7.2. Mise de fonds minimale	10
7.3. Cumul d'aides gouvernementales	10
8. PROTOCOLE D'ENTENTE ET ENGAGEMENT.....	11
9. CRITÈRES D'ANALYSE DE LA DEMANDE	12
9.1. Les projets admissibles devront être en concordance avec les priorités et les objectifs de ce programme.....	12
9.2. Lorsqu'un projet est admissible, il sera évalué selon les critères suivants, en tout ou en partie.....	12
10. DÉPÔT DE LA DEMANDE	13
10.1. Liste des documents complémentaires à remettre avec le formulaire complété*	14
10.2. Dans le cas spécifique d'un projet de « Mise en œuvre », liste des documents supplémentaires.....	14
11. CHEMINEMENT DE LA DEMANDE JUSQU'À LA CONCLUSION DE L'ENTENTE	14
11.1. Diffusion des documents	15
12. SOUTIEN À LA PRÉPARATION DES DEMANDES	15
13. DOCUMENTS COMPLÉMENTAIRES DISPONIBLES SUR LES BONNES PRATIQUES D'UN PASSAGE NUMÉRIQUE	15
ANNEXE 1	16

1. INTRODUCTION

Le ministère du Tourisme (MTO) a annoncé, au printemps 2018, un soutien financier pour deux ans (2018-2019) de 10 millions de dollars à partager entre les associations touristiques régionales, dont l'Office du tourisme de Québec (OTQ), pour un programme de subventions dédié au développement numérique des entreprises touristiques de la province.

Appelée EDNET, l'Entente de développement numérique des entreprises touristiques reflète une volonté commune du MTO et de l'OTQ de supporter la réalisation de projets qui permettront aux entreprises touristiques de demeurer concurrentielles en s'adaptant aux exigences de l'inévitable univers numérique.

Ce programme s'arrime, d'une part, avec les priorités identifiées à la Stratégie numérique du Québec et le Plan du MTO de développement de l'industrie touristique (PDIT) 2012-2020 - *Un itinéraire vers la croissance* ainsi qu'à son Plan d'action 2016-2020 - *Appuyer les entreprises, enrichir les régions*, et d'autre part, au Plan stratégique de destination 2017-2021 pour la région de Québec de l'OTQ.

L'OTQ a reçu le mandat d'administrer pour son territoire une enveloppe de 900 000 \$ afin de supporter des projets qui respecteront les critères et les objectifs de l'EDNET.

Ce guide expose toute l'**information utile de ce programme pour la région de Québec**.

Afin de connaître rapidement ce qui n'est **pas admissible**, prendre connaissance des points suivants :

5.2 Les clientèles non admissibles

6.3 Les projets non admissibles

2. CADRE D'APPLICATION

L'EDNET a pour but de contribuer au rehaussement de la performance numérique des entreprises touristiques (voir définition en Annexe 1).

3. OBJECTIFS

En vue de rehausser la performance numérique des entreprises touristiques de la région, l'EDNET supportera les projets qui leur permettront :

- D'accélérer leur développement de compétences;
- D'accélérer leur transformation numérique;
- De créer des contenus innovants pour :
 - Enrichir l'expérience client;

- Inspirer et engager le voyageur à chaque étape de son parcours (inspiration, planification, etc.).

3.1. Résultats et bénéfices attendus par l'aide accordée

Le programme EDNET vise l'atteinte de résultats et de bénéfices clairs. En conséquence, le projet déposé doit en viser minimalement deux parmi ceux-ci :

A. Optimisation de la gestion des opérations de son organisation :

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

B. Amélioration de l'expérience client 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;
- Améliorer la satisfaction des clients à la suite de leur expérience;
- Augmenter les heures d'accès au site;
- Améliorer le service à la clientèle, soit l'exactitude, la fiabilité et/ou la présentation de l'information;
- etc.

C. Autres exemples de bénéfices transversaux :

- Développer les compétences numériques des employés;
- Introduire de nouveaux usages collaboratifs;
- Créer un avantage concurrentiel;
- Augmenter l'attrait d'une région;

- Maintenir ou créer de nouveaux emplois;
- etc.

4. SECTEURS TOURISTIQUES PRIORISÉS

Seront favorisés les projets qui rejoignent les priorités du MTO concordant 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](#) ainsi qu'au [Plan stratégique de destination de la région de Québec 2017-2021](#) réalisé par l'OTQ.

5. RÈGLES D'ATTRIBUTION FINANCIÈRE DU PROGRAMME EDNET

5.1. Les clientèles admissibles

Les clientèles admissibles sont :

- Les organismes de services touristiques (entreprises de transport, agences de voyages, etc.).
- Les entités municipales, incluant les municipalités régionales de comté (MRC).
- Les communautés et les nations autochtones reconnues par l'Assemblée nationale.
- Les entreprises touristiques : aux fins de l'appui au développement numérique, ces dernières sont définies comme étant :
 - Les attraits touristiques;
 - Les événements;
 - Les établissements d'hébergement touristique.
- Une entreprise dont la clientèle est un regroupement d'entreprises ou d'organismes, pour un maximum de 2 projets provenant de ce type de clientèle par entente.
- Le projet d'un promoteur ayant des opérations dans plusieurs régions touristiques est admissible :
 - Un seul et unique dossier doit être déposé à l'ATR qui pilotera la démarche collective auprès des autres ATR;
 - L'analyse est faite par l'ATR qui pilote la démarche et est partagée aux ATR participantes à la démarche collective;
 - Chacune des ATR doit se prononcer quant à sa participation financière au projet.

- Dans l'éventualité où plusieurs ATR participent au montage financier, une seule et unique convention sera rédigée, le suivi du projet et la reddition de compte seront assurés par l'ATR qui pilote la démarche collective.

Ces dernières 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*.

Elles doivent également :

- Être en affaires depuis un minimum d'une année complète;
- Déposer un projet d'au minimum 2 500 \$.

Notes :

-
1. L'admissibilité à l'EDNET n'accorde aucune garantie de financement ni obligation.
 2. Les entreprises ne peuvent présenter qu'une seule demande d'aide financière par appel à projets, incluant leur participation à un regroupement d'entreprises.
 3. 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 localisées sur différentes régions.
 4. Les organismes admissibles devront avoir respecté, le cas échéant, leurs engagements envers l'ATR lors de l'attribution d'une précédente subvention.
-

5.2. Les clientèles non admissibles

Les clientèles non admissibles sont* :

- Les associations touristiques régionales et sectorielles;
- Les sociétés d'État;
- Les ministères et organismes des gouvernements du Québec et du Canada;
- 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 ADMISSIBLES

L'aide financière de l'EDNET est une subvention non remboursable accessible pour des projets qui serviront à améliorer la performance numérique de l'entreprise.

Deux catégories de projets :

- *Accompagnement préalable (stratégie numérique)* : ces projets visent à analyser les forces, les faiblesses ainsi que les enjeux et défis auxquels l'entreprise est confrontée en vue d'obtenir une planification qui mènera à une éventuelle mise en œuvre.
- *Mise en œuvre* : ces projets visent à réaliser des actions permettant à l'entreprise d'améliorer sa performance numérique.

6.1. Accompagnement préalable

Cette catégorie fait référence à la réalisation d'études qui nécessite une expertise spécifique en vue d'accroître la performance numérique de l'entreprise. Le mandat doit se faire par un professionnel, un expert-conseil ou une organisation reconnue dans le domaine numérique.

L'aide financière pourrait atteindre un maximum de 50 % des coûts admissibles pour un maximum de 10 000 \$ par entreprise.

A. Projets admissibles dans la catégorie *Accompagnement préalable* :

- Réalisation d'une étude sur le positionnement (situation numérique) de l'entreprise;
- Réalisation d'un diagnostic de la capacité numérique de l'entreprise (audit);
- Analyse des besoins numériques de l'entreprise;
- Réalisation d'un plan stratégique en technologie numérique arrimé à la stratégie d'affaires de l'entreprise;
- Préparation d'un plan d'affaires en technologie numérique.

B. Coûts admissibles dans la catégorie *Accompagnement préalable* :

- Honoraires professionnels de firmes ou de consultants spécialisés pour la réalisation de projets admissibles dans cette catégorie;
- Frais de déplacement de la firme ou du consultant liés à la réalisation du projet;
- Partie non remboursable des taxes afférentes aux coûts admissibles.
 - Voir le point 6.3 pour les projets et dépenses non admissibles.

6.2. Mise en œuvre

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

L'aide financière pourrait atteindre 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/ou possédant un potentiel d'impact exceptionnel.

C. Projets admissibles dans la catégorie *Mise en œuvre* :

- Réalisation de cahiers de charges pour organiser les travaux de réalisation et d'implantation d'outils;
- 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;
- Acquisition de logiciels et technologies nécessaires pour l'adoption de meilleures pratiques numériques et en technologies de l'information (TI);
- Création de contenus enrichis ou innovants pour bonifier l'expérience et l'engagement des touristes à chaque étape de leur parcours (vidéos immersifs, réalité augmentée, assistant vocal, outils de partage de données et 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'applications mobiles et de réalité augmentée, incluant ceux qui ne sont pas en lien avec un projet existant;
- Deux projets maximums par ATR, dont la clientèle est un regroupement d'entreprises ou d'organismes.

D. Coûts admissibles dans la catégorie *Mise en œuvre* :

- Honoraires professionnels pour l'accompagnement à l'implantation des solutions proposées;
- Achats d'équipements technologiques permettant l'usage de la solution;
- Abonnement à des services « infonuagiques » si la solution est offerte dans cette technologie;

- Achat de matériel, de logiciels ou d'applications permettant d'accroître le degré d'interaction avec le client;
- Achat de progiciel de gestion intégrée;
- Achat de logiciel de commerce électronique;
- 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;
- Coût de formation ou de perfectionnement des ressources humaines responsables ou liées à la mise en œuvre du projet de développement numérique;
- Partie non remboursable des taxes afférentes aux coûts admissibles.

6.3. Projets et coûts non admissibles pour tous les types de demandes

A. Projets non admissibles :

- Projets provenant des secteurs de la restauration, du commerce de détail, de l'accueil (lieux d'information touristique), des jeux de hasard ou liés à la vente et la consommation d'alcool;
- Acquisition de bases de données;
- Projets liés au financement d'une dette, au remboursement d'emprunts ou au financement d'un projet déjà réalisé;
- Dépenses effectuées par le promoteur et les projets déjà entrepris avant le dépôt de la demande à l'ATR.

B. Coûts non admissibles :

- Coûts reliés au fonds de roulement, au service de la dette, aux pertes d'opération, aux pertes en capital et au rachat de capital;
- Coûts reliés à la mise aux normes, au maintien d'actifs et à la conformité des règlements;
- Salaires, les frais d'exploitation et les frais de gestion réguliers du promoteur;
- Coûts d'achat ou de location de terrains, d'immeubles ou d'installations;
- Dépenses d'immobilisations liées à l'acquisition d'équipements;
- Coûts d'achat de la bande passante;
- Coûts liés à une commission de vente sur les plateformes de vente ou de réservation en ligne;
- Développement de jeux vidéo et d'infrastructures technologiques;
- Mise en place de salle de serveurs;
- Dons et les contributions en services ou l'équivalent;

- Transferts d'actifs;
- Dépassements de coûts;
- Frais juridiques.

7. CARACTÉRISTIQUES DE L'ATTRIBUTION DE L'AIDE FINANCIÈRE

7.1. Conditions minimales de recevabilité de la demande

- L'entreprise doit être touristique (voir définition à l'Annexe 1);
- Le projet doit se réaliser sur le territoire de la région touristique de Québec, à l'exception des projets collectifs portés par un regroupement d'entreprises*;
- 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 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), 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 :

- De 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 des gouvernements provincial et fédéral, y compris les aides financières remboursables considérées à 50 % de leur valeur accordée 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.

Clientèle admissible	Mise de fonds minimale	Cumul des aides gouvernementales
OBL	10 %	90 %
OBNL	10 %	90 %
Coopérative	10 %	90 %
Municipalités, incluant les municipalités régionales de comté (MRC)	10 %	90 %
Communauté, organisme ou nation autochtone	5 %	90 %
Regroupement de clientèles	10 %	Selon le type d'entreprise, le moins élevé s'applique

L'aide de l'EDNET est calculée sur les coûts admissibles présentés au point 6 de ce document. Le demandeur ne peut déposer plus d'une demande d'aide financière par appel de projets.

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. Il 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, suivant la signature de la lettre de confirmation d'appui financier par l'EDNET.
- D'autres engagements, adaptés au projet, pourraient être ajoutés.

Reddition :

- La reddition comprendra différentes obligations adaptées au projet en plus de certaines autres touchant la visibilité à accorder au MTO et à l'OTQ. Elles feront partie intégrante de l'entente à convenir entre le bénéficiaire et l'OTQ.

Information complémentaire :

Les données récoltées à la fin des projets seront utilisées notamment pour évaluer la performance du programme EDNET.

9. CRITÈRES D'ANALYSE DE LA DEMANDE

9.1. Les projets admissibles devront être en concordance avec les priorités et les objectifs de ce programme

Soit :

- a) Accélérer la transformation (performance) numérique;
- b) Accélérer le développement des compétences;
- c) Créer des contenus innovants pour :
 - Enrichir l'expérience client;
 - Inspirer et engager le touriste à chacune des étapes de son parcours (ex. : inspiration, planification, etc.).

9.2. Lorsqu'un projet est admissible, il sera évalué selon les critères suivants, en tout ou en partie

A. Objectifs, bénéfices, clientèles et marchés :

- Lien avec les objectifs de l'EDNET;
- Lien avec les bénéfices attendus par l'EDNET (guide information p. 3-4);
- Pertinence des clientèles touristiques visées et rejointes;
- Pertinence des marchés visés par l'entreprise.

B. Impacts potentiels du projet numérique sur :

- Les pratiques de gestion;
- L'amélioration des processus numériques;
- L'amélioration des contenus (nouveau des dimensions apportées);
- Les services et l'expérience proposés aux clients;
- L'usage de technologies numériques innovantes ou dites « de rupture »;
- L'augmentation de la présence en ligne de l'entreprise;
- L'achalandage;
- Les priorités régionales.

C. La structure et le montage financiers du projet :

- La santé financière de l'entreprise ou du promoteur;
- Les partenaires financiers associés et types de contribution;
- La pertinence de l'aide demandée à l'EDNET;
- Le réalisme du budget.

D. Le réalisme du projet :

- La capacité de l'organisme à mener à bien le projet;
- L'expérience et les compétences de l'équipe de réalisation;
- L'expertise des ressources externes (fournisseur, etc.);
- L'échéancier et le calendrier de réalisation;
- La viabilité du projet.

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

- Le développement des compétences numériques par les ressources internes.

F. Critères complémentaires :

- Liens avec une ou plusieurs des orientations stratégiques identifiées au [Plan stratégique de destination de la région de Québec 2017-2021](#) et du [Plan de développement de l'industrie touristique \(PDIT\) 2012 2020](#).
- Lorsque pertinent, la valorisation de partenariat avec d'autres entreprises touristiques par la mise en œuvre d'un projet collectif.

10. DÉPÔT DE LA DEMANDE

Pour soumettre une demande d'aide financière dans le cadre de ce programme, il est nécessaire de suivre les étapes suivantes :

- a) Remplir d'abord le [formulaire électronique de validation](#) d'éligibilité de votre projet;
- b) Attendre une confirmation de recevabilité de l'OTQ;
- c) **Si la réponse s'avère positive**, continuer la démarche de demande qui comprendra le dépôt du [formulaire complété](#) et des autres pièces requises (voir le détail au point 10.1) selon le calendrier suivant :

12 septembre 2020	20 novembre 2020
29 janvier 2021	19 mars 2021
11 juin 2021	17 septembre 2021
19 novembre 2021	28 janvier 2022

10.1. Liste des documents complémentaires à remettre avec le formulaire complété*

- Copie de la charte d'incorporation ou certificat d'immatriculation;
- Confirmations des engagements financiers, telles que les preuves de l'adhésion de partenaires au projet (lettres d'appui, ententes de partenariat, courriel de confirmation, etc.);
- 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 des états financiers des deux derniers exercices terminés et approuvés par le conseil d'administration s'il y a lieu;
- 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 :
 - Copies d'offres de services professionnels reçus**;
 - Toute autre documentation pouvant expliquer la problématique à résoudre, la méthodologie suggérée, les livrables attendus.

10.2. Dans le cas spécifique d'un projet de « Mise en œuvre », liste des documents supplémentaires

- Le [questionnaire sur la capacité numérique de votre entreprise](#) et le [Gabarit de la planification numérique tous deux](#) complétés (utiliser les outils et les gabarits proposés);
- Copie de cahier de charges transmis à un fournisseur de technologies en vue de recevoir une estimation;
- Copie d'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 au besoin.

**Une seule offre de service (ou estimé) peut être acceptée toutefois, nous encourageons les promoteurs à en faire faire deux leur permettant ainsi d'effectuer une comparaison au niveau des offres et des prix proposés.

11. CHEMINEMENT DE LA DEMANDE JUSQU'À LA CONCLUSION DE L'ENTENTE

- a) Dépôt des projets selon le calendrier prévu au point 10;
- b) Vérification de l'admissibilité de l'entreprise et du projet;

- c) Demande possible de précision auprès du demandeur;
- d) Analyse des projets par le comité de gestion;
- e) Recommandation du comité de gestion;
- f) Décision et transmission d'une lettre d'annonce au promoteur (montant octroyé ou refus).

Signature d'une convention d'aide financière, qui inclura les conditions à respecter entre le promoteur et l'ATR.

11.1. Diffusion des documents

Le formulaire de dépôt de projet sera remis à chaque membre du comité de gestion et servira de base principale à l'analyse de la demande. Nous vous invitons à y porter une attention particulière. Les autres documents serviront également à l'analyse des projets soumis. Le promoteur peut compter sur une diffusion restreinte des données et des documents complémentaires exigés avec la demande.

12. SOUTIEN À LA PRÉPARATION DES DEMANDES

Pour information sur l'EDNET, veuillez communiquer avec :

M^{me} Marike Robitaille : marike.robitaille@quebecregion.com

13. DOCUMENTS COMPLÉMENTAIRES DISPONIBLES SUR LES BONNES PRATIQUES D'UN PASSAGE NUMÉRIQUE

- [6 Clés du passage au numérique](#)
- [EDNET – Diagnostic léger \(20 questions\) de la capacité numérique de votre entreprise.](#)
- [Guide d'utilisation : Plan numérique de votre entreprise](#)

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.

Entreprise touristique* : une entreprise est considérée touristique lorsqu'elle :

- propose une prestation ou un service touristique au Québec;
- offre une structure d'accueil à l'intention des visiteurs (personnel sur place ou panneaux informatifs, etc.);
- se conforme à toutes législations et réglementations gouvernementales et municipales qui la régissent;
- est inscrite au Registraire des entreprises du Québec lorsqu'assujettie.

Touriste : le touriste est une personne qui fait un séjour d'une nuitée et plus à l'extérieur de sa région.

Infonuagique : modèle d'accès sur demande et en temps réel, par Internet, à des infrastructures (ex. : des réseaux, des serveurs) et à des services (ex. : 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.

*Document de références du MTO : [critères d'admissibilité](#)