



Abitibi
OUEST

**Fonds Qualité
Tourisme**

DESCRIPTION GÉNÉRALE

Dans un marché où la concurrence est de plus en plus vive, la qualité de l'accueil et de la prestation des services touristiques constitue l'un des premiers éléments qui conditionnent le choix des visiteurs. Le Fonds Qualité Tourisme (FQT) vise à soutenir financièrement les entreprises et organisations touristiques de la MRC d'Abitibi-Ouest qui souhaitent, tout en privilégiant l'expérience client, améliorer la qualité de leur accueil, de leur prestation de service ou de leurs infrastructures.

Le Fonds Qualité Tourisme est non-récurrent et offert exclusivement par la MRC d'Abitibi-Ouest aux promoteurs de son territoire.

Objectifs principaux

- Promouvoir le développement d'une culture de la qualité privilégiant l'expérience client auprès de l'ensemble des parties prenantes;
- Favoriser la mise en œuvre des meilleures pratiques de gestion de la qualité auprès de l'ensemble des parties prenantes;
- Optimiser les investissements en promotion des entreprises et organisations touristiques;
- Renforcer la viabilité économique des produits, entreprises et organisations touristiques.

CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ

Entreprises et organismes admissibles

- Les entreprises touristiques :
 - Entreprises à but lucratif;
 - Organismes à but non lucratif (OBNL);
 - Coopératives non financières;
- Les municipalités et organismes municipaux;
- Les communautés et les nations autochtones reconnues par l'Assemblée nationale ainsi que les organismes et entreprises touristiques autochtones;
- Tout regroupement de ces clientèles.

Afin d'être admissible, l'entreprise ou l'organisme doit être légalement constitué en vertu des lois du gouvernement du Québec ou du Canada, avoir son siège social au Québec et faire affaire sur le territoire de la MRC d'Abitibi-Ouest.

Une entreprise, dont le siège social se situe dans la MRC et dont les principales activités économiques se déroulent à l'extérieur de la MRC, pourrait ne pas être admissible. En contrepartie, une entreprise dont la maison mère se situe à l'extérieur la MRC d'Abitibi-Ouest peut être admissible au FQT si les retombées économiques et les emplois sont générés directement dans la MRC.

Entreprises ou organismes non admissibles

Entreprises ou organismes œuvrant dans le domaine de la restauration, sauf pour offrir un service de proximité dans les communautés mal desservies par des services devant être utilisés quotidiennement par une part importante de la population environnante.

Sont exclus les demandeurs qui se trouvent dans l'une ou plusieurs des situations suivantes :

- Sont inscrits au Registre des entreprises non admissibles aux contrats publics (RENA), incluant leurs sous-traitants, inscrits au RENA, prévus pour la réalisation de travaux dans le cadre du projet;
- Ont manqué, au cours des deux années précédant la demande d'aide financière, à leurs obligations après avoir été dûment mis en demeure par le Ministère ou la municipalité régionale de comté en lien avec l'octroi d'une aide financière antérieure;
- Sont des sociétés d'État ou des sociétés contrôlées directement ou indirectement par un gouvernement (municipal, provincial ou fédéral) ou entreprises détenues majoritairement par une société d'État;
- Sont sous la protection de la Loi sur les arrangements avec les créanciers des compagnies (LRC, 1985, chapitre C-36) ou de la Loi sur la faillite et l'insolvabilité (LRC, 1985, chapitre B-3);
- Ont un comportement d'ordre éthique susceptible de ternir, même par association, l'image d'intégrité et de probité du gouvernement ou la municipalité régionale de comté;
- Ont un comportement non responsable au point de vue de l'environnement selon la législation applicable;
- Ont un historique de non-respect des normes de travail ou de la législation des droits de la personne.

L'aide financière ne peut servir à effectuer un paiement au bénéfice de toute entité se trouvant dans l'une ou l'autre des situations des paragraphes précédents.

La MRC se réserve le droit de refuser d'accorder une aide financière ou de cesser de lui verser cette aide financière si le demandeur ou le bénéficiaire ne satisfait pas aux exigences élevées d'intégrité auxquelles le public est en droit de s'attendre d'un bénéficiaire d'une aide financière versée à même des fonds publics.

Les entreprises dont le propriétaire ou l'actionnaire majoritaire¹ ne respecte pas l'une des conditions suivantes :

- Être âgé de 18 ans et plus;
- Être citoyen canadien ou immigrant reçu et résider en permanence au Québec;
- Être libéré de tout jugement de faillite;

¹ Actionnaire ou groupe d'actionnaires agissant de concert, qui possède plus de 50 % des actions avec droit de vote de la société

- Ne pas être impliqué dans un litige ou toute autre procédure judiciaire susceptible de compromettre la viabilité du projet.

Projets admissibles

- Les projets se déroulant sur le territoire de la MRC d'Abitibi-Ouest;
- Les projets dont la clientèle cible est significativement touristique;
- Les projets répondant à au moins un des objectifs du présent Fonds.

Projets admissibles au Volet 1 – Diagnostic

Une aide financière peut être accordée pour réaliser un diagnostic ou un accompagnement individuel en entreprise visant:

- La mise en place d'outils permettant de connaître les attentes de la clientèle²;
- L'amélioration de ses pratiques de gestion de la qualité;
- L'amélioration du service à la clientèle;
- L'amélioration de l'expérience client;
- La réalisation d'une étude de provenance et d'achalandage;
- L'obtention d'une certification proposée par une association sectorielle ou Tourisme Québec.

Projets admissibles au Volet 2 – Amélioration de la qualité et de l'expérience client

Une aide financière peut être accordée pour des projets s'inscrivant dans une démarche structurée amorcée à la suite d'un diagnostic de l'entreprise³, et avoir comme principal objectif l'amélioration de la qualité de l'accueil, de la prestation de service ou de l'expérience client. Sont admissibles les projets visant:

- L'acquisition, la mise à niveau, l'entretien ou le remplacement des infrastructures ou équipements existants;
- Le développement ou la bonification de l'usage de la mise en récit des histoires, contes et légendes (storytelling) dans l'expérience des visiteurs;
- Le développement ou la bonification d'expériences de tourisme actif, c'est-à-dire des activités touristiques qui impliquent un effort physique ou une interaction active avec l'environnement telles que la randonnée pédestre, le vélo, le canot, le kayak, le ski de fond, etc.;

² Il existe différents outils de connaissance de la clientèle : • *Fiche commentaire* • *Sondage annuel sur les attentes de la clientèle* • *Analyse des commentaires et des plaintes de la clientèle* • *Client mystère* • *Lecture systématique des commentaires de la clientèle sur les médias sociaux*

³ Un diagnostic d'entreprise est un rapport d'analyse stratégique réalisé dans le but d'identifier les forces et faiblesses d'une organisation ainsi que les opportunités et les menaces sur le marché externe. Il permet aux dirigeants de statuer sur l'état de la gestion globale de leurs organisations pour mener à bien la conduite du changement. Dans une perspective d'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prestation des services touristiques, une telle démarche ne peut s'effectuer sans connaître les attentes de la clientèle en matière de service.

- Le développement ou la bonification d'expériences de tourisme participatif, c'est-à-dire des activités touristiques qui font, soit participer la population d'accueil aux activités touristiques, soit participer les visiteurs à la vie locale du territoire visité.

Projets admissibles au Volet 3 - Marketing COOP

Une aide financière peut être accordée pour les frais de la première année d'adhésion à Tourisme Abitibi-Témiscamingue et/ou les frais de la première utilisation d'une opportunité de placements publicitaires proposée par Tourisme Abitibi-Témiscamingue, excluant les publicités coopératives dont une partie des frais est assumée par la MRC d'Abitibi-Ouest.

DÉPENSES ADMISSIBLES

- Les honoraires professionnels, les frais d'expertise et autres frais afférents strictement et directement liés à la concrétisation du projet de l'entreprise (Volet 1 et 2);
- Les dépenses en capital telles que mobilier, équipement et/ou inventaire (Volet 2);
- Les dépenses liées à l'acquisition de technologies, de logiciels ou progiciels et toutes autres dépenses de même nature (Volet 2);
- Les autres dépenses inhérentes à l'élaboration et à la réalisation des projets, à l'exception des dépenses non admissibles (Volet 2);
- Les frais de la première année d'adhésion à Tourisme Abitibi-Témiscamingue et/ou les frais de la première utilisation d'une opportunité de placements publicitaires proposée par Tourisme Abitibi-Témiscamingue, excluant les publicités coopératives dont une partie des frais est assumée par la MRC d'Abitibi-Ouest. (Volet 3).

DÉPENSES NON ADMISSIBLES

- Les traitements et les salaires des employés, des stagiaires et autres employés assimilés, incluant les charges sociales de l'employeur et les avantages sociaux;
- Les dépenses liées à l'acquisition de véhicules motorisés;
- Les dépenses affectées à la réalisation du projet, mais effectuées avant la date de la réception officielle de la demande d'aide;
- Les dépenses relatives au financement du service de la dette;
- La partie remboursable des taxes afférentes aux coûts admissibles.

RESTRICTIONS PARTICULIÈRES

- Un échéancier de réalisation du projet doit être déposé avec la demande d'aide financière;
- Le demandeur bénéficiera d'un délai de 12 mois pour réaliser son projet;
- Les projets visant l'implantation de services publics (ex. : éducation, formation de main-d'œuvre, santé, infrastructures municipales et autres) ne sont pas admissibles.

MODALITÉS DE L'AIDE FINANCIÈRE

La nature de l'aide financière

L'aide financière prend la forme d'une contribution non remboursable. L'aide financière ne pourra pas se substituer à des programmes gouvernementaux existants, mais plutôt agir en complémentarité de ceux-ci afin d'assurer une allocation optimale des ressources disponibles.

Le montant de l'aide financière au Volet 1 et 2

Le montant de l'aide financière peut atteindre 80 % des dépenses admissibles, jusqu'à un maximum de 10 000 \$ par projet. Afin de pouvoir bénéficier de l'aide financière, les projets devront comporter des dépenses admissibles d'au moins 2 500\$.

L'aide octroyée à une entreprise privée, ou à tout organisme à but non lucratif dont au moins la moitié des membres relèvent directement ou indirectement d'une entreprise privée, ne peut dépasser 50 % des dépenses admissibles. L'aide octroyée aux autres bénéficiaires admissibles ne peut dépasser 80 % du total des dépenses admissibles.

Le montant de l'aide financière au Volet 3

Le montant de l'aide financière peut atteindre 50 % des dépenses admissibles, jusqu'à un maximum de 2 500 \$ par projet.

La mise de fonds

Une mise de fonds d'un minimum de 500 \$, et représentant minimalement 20 % du coût total du projet, est nécessaire. Celle-ci pourra être constituée, en tout ou en partie, par du bénévolat et/ou des commandites de dépenses admissibles.

Le cumul d'aides financières

Le cumul des aides financières directes ou indirectes reçues des ministères, organismes⁴ et sociétés d'État des gouvernements du Québec et du Canada, incluant les crédits d'impôt ainsi que des entités municipales qui ne sont pas directement bénéficiaires du programme, incluant l'aide consentie à une entreprise privée, ou à tout organisme à but non lucratif dont au moins la moitié des membres relèvent directement ou indirectement d'une entreprise privée, ne pourra excéder 50 % des dépenses admissibles. L'aide octroyée aux autres bénéficiaires admissibles ne peut dépasser 80 % du total des dépenses admissibles.

⁴ Pour l'aide financière en provenance du Québec, le terme « organismes » désigne les organismes publics au sens de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. Pour l'aide financière en provenance du Canada, le terme « organismes » désigne les organismes publics fédéraux au sens de la Loi sur le ministère du Conseil exécutif (RLRQ, chapitre M-30).

Aux fins des règles de calcul du taux de cumul des aides financières publiques, le terme « entités municipales » réfère aux organismes municipaux compris à l'article 5 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, c. A-2.1).

Dans le calcul du cumul des aides gouvernementales, outre la contribution de la MRC qui doit être considérée à 100 % de sa valeur, une aide non remboursable (ex. : une subvention) provenant des gouvernements du Québec et du Canada ou d'autres organismes, dont le financement provient des gouvernements, est considérée à 100 % de sa valeur, alors qu'une aide remboursable (ex. : un prêt ou un autre type d'investissement remboursable) est considérée à 30 %.

Par ailleurs, les aides financières provenant de la Banque de développement du Canada (BDC), de Financement agricole Canada (FAC) et de la Financière agricole du Québec (FAQ) sont à considérer comme des contributions privées si elles n'offrent aucun avantage conféré, soit qu'elles sont convenues aux conditions du marché.

Modalité de versement

Les montants accordés sont conditionnels à la réalisation du projet et sont versés sur réception des preuves justificatives selon les modalités déterminées à l'acceptation.

TRAITEMENT DE LA DEMANDE D'AIDE FINANCIÈRE

En plus du formulaire officiel de demande dûment complété et signé, le promoteur devra fournir les informations et la documentation suivantes :

- Ventilation des coûts et du financement du projet, incluant le détail des autres sources de financement et la participation financière du promoteur;
- Démonstration que l'aide financière est complémentaire aux autres sources de financement existantes et nécessaire pour assurer la faisabilité du projet;
- Autres demandes effectuées pour soutenir le projet;
- Le cas échéant, une résolution du conseil d'administration autorisant le dépôt du projet et désignant la personne signataire des documents relatifs à la demande;
- Le cas échéant, les offres de service ou soumissions déposées par les fournisseurs.

Critères de sélection des projets

L'évaluation des projets repose sur une pondération basée sur les critères ci-après énoncés :

- Adéquation avec les objectifs du Fonds;
- Impacts et retombées sur le développement de l'offre touristique;

- Impacts et retombées sur la viabilité économique du produit touristique, de l'entreprise ou de l'organisation;
- Qualité, caractère novateur et pertinence.

La répartition des aides financières se fait selon le montant disponible par ordre de priorité des projets, selon la pondération obtenue sur la grille d'évaluation, jusqu'à épuisement des sommes disponibles.

Une somme correspondant à 20 % du montant disponible sera réservée aux projets du Volet 3. Le cas échéant, les sommes non utilisées pourront être transférée au Volet 1 et 2.

ENGAGEMENT DU PROMOTEUR

En contrepartie de l'aide financière consentie, le promoteur s'engage à :

- Remettre à la MRC un rapport présentant les pièces justificatives des dépenses du projet. Le rapport devra être remis au plus tard trois mois après la fin du projet;
- Informer la MRC de toute intention de changement modifiant les activités afin d'obtenir l'aval de la MRC avant de se concrétiser. La MRC évaluera alors la pertinence de maintenir ou non l'aide financière accordée au promoteur;
- Mentionner la contribution de la MRC dans toute annonce de financement du projet;
- Autoriser la MRC à annoncer publiquement qu'une aide financière lui a été accordée, la nature du projet, le montant de l'aide financière, ainsi que le nom du bénéficiaire;
- Adopter le Code d'éthique de Tourisme Abitibi-Témiscamingue OU des entreprises et organismes touristiques de la MRC d'Abitibi-Ouest;
- Collecter et partager des données sur l'expérience client à l'aide des outils de mesure fournis par la MRC.

Faute de respecter ces engagements ou en cas de fraude, la MRC se réserve le privilège de retirer en tout ou en partie, les aides consenties au promoteur.

APPEL DE PROJET

La MRC procède à un appel de projets avec comme date de dépôt le 17 janvier 2025. Si des sommes sont résiduelles, la MRC pourra procéder à un second appel de projet.

La demande doit être adressée par courriel à mrcao@mrcao.qc.ca.

ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique d'investissement, entrée en vigueur à compter du 19 septembre 2024, constitue le texte intégral de la politique d'investissement du Fonds Qualité Tourisme adoptée par le conseil de la MRC d'Abitibi-Ouest.