



AHQ Association
Hôtellerie du Québec

**PROJET DE TRANSFORMATION
NUMÉRIQUE DES ÉTABLISSEMENTS
HÔTELIERS DU QUÉBEC**

GUIDE DE L'ÉTABLISSEMENT PARTICIPANT



Hôtel NumériQ
Un projet de l'AHQ

www.hotelnumeriq.com

Table des matières

Introduction	3
Objectifs du projet.....	3
Modalités de gestion et de fonctionnement.....	3
Mandat d'administration et de coordination	4
Inscription aux volets	4
Règles d'attribution volet 2 : Accompagnement sur mesure	5
Règles d'attribution volet 3 : Projet collectif - gestion de l'e-réputation	5
Critères d'admissibilité pour les établissements participants	5
Clientèles admissibles.....	5
Dépenses admissibles et non admissibles	6
Volet 2 : Accompagnement individuel	6
Volet 3 : Projet collectif - gestion de l'e-réputation	7
Contribution financière de l'établissement participant.....	7
Volet 2 : Accompagnement sur mesure	8
Volet 3 : Projet collectif - gestion de l'e-réputation	8
Déroulement des volets	8
Caractéristiques du volet 2	8
Caractéristiques du volet 3	11
Modification ou abandon du projet.....	13
Modifications apportées au projet	13
Non-réalisation partielle ou complète des volets	13
Des questions? Contactez-nous.....	14

Introduction

En décembre 2024, l'Association Hôtelière du Québec (AHQ) a reçu un soutien financier du ministère du Tourisme du Québec (MTO) pour le projet Hôtel NumériQ, dédié à la transformation numérique des établissements hôteliers du Québec.

Le projet Hôtel NumériQ se décline en trois volets, conçus pour guider les hôteliers dans leur transformation numérique et optimiser l'expérience client :

- Volet 1 : Sensibilisation numérique
- Volet 2 : Accompagnement sur mesure
- Volet 3 : Projet collectif - gestion de l'e-réputation

Objectifs du projet

Le projet vise à accompagner les hôteliers dans la modernisation de leurs processus, à renforcer leur compétitivité numérique et à les aider à surmonter les défis du marché, dans le but d'améliorer l'expérience client.

Concrètement, les établissements participants auront accès à :

- Des webinaires et du contenu pédagogique sur divers enjeux du numérique;
- Un accompagnement personnalisé avec des experts pour des besoins spécifiques;
- Un soutien ciblé permettant aux établissements sélectionnés d'utiliser une solution de gestion de l'e-réputation et de bénéficier d'un accompagnement stratégique sur son exploitation.

Modalités de gestion et de fonctionnement

Ce guide présente les modalités de participation des trois volets du projet Hôtel NumériQ destiné aux établissements hôteliers du Québec.

Les hôteliers ayant complété leur inscription aux différents volets et ayant été sélectionnés selon les conditions d'admissibilité détaillées dans ce guide pourront bénéficier de cet accompagnement.

L'Association Hôtelière du Québec sera responsable de la sélection des établissements participants retenus et se réserve le droit de modifier, à tout moment et sans préavis, le cadre de référence du projet, y compris les critères d'admissibilité et les conditions.

Le volet 1 – Sensibilisation à la transformation numérique n'est pas détaillé dans ce document, car il repose sur une participation libre aux webinaires organisés par l'AHQ en collaboration avec des experts. Offerts gratuitement à tous, qu'ils soient membres ou non de l'AHQ, ces webinaires s'accompagnent d'autres outils accessibles à l'ensemble du secteur.

Visitez le www.hotelnumeriq.com pour le calendrier des webinaires.

Mandat d'administration et de coordination

L'AHQ, en tant que mandataire du MTO, est responsable de l'administration et de la coordination du projet. Ses tâches incluent la sélection des experts (volet 1), l'appariement des établissements participants avec ces experts (volet 2) et la sélection des établissements bénéficiaires (volet 3). Il est important de noter que l'AHQ n'agit pas en tant que bailleur de fonds.

Inscription aux volets

Les établissements souhaitant participer doivent s'inscrire sur le [site web](#) aux webinaires du **volet 1** selon le calendrier disponible, remplir le formulaire d'intérêt pour le **volet 2**, dédié à l'accompagnement sur mesure, et/ou pour le **volet 3**, axé sur le projet collectif de gestion de la réputation en ligne.

Le formulaire doit être dûment rempli avant les dates limites suivantes :

- Volet 2 – dates limites :
 - Ce volet débutera officiellement le 1er mai 2025
 - Le projet se poursuivra jusqu'en octobre 2026.
- Volet 3 – dates limites :
 - Ce volet débutera officiellement en septembre 2025.
 - Le projet se poursuivra jusqu'en octobre 2026.

Un même établissement hôtelier ne peut soumettre qu'une seule demande pour le volet 2.

Règles d'attribution volet 2 : Accompagnement sur mesure

Seuls les établissements répondant aux critères d'admissibilité et démontrant une capacité de réalisation, tant financière qu'organisationnelle, seront retenus pour évaluation. L'AHQ sélectionnera l'expert qui sera assigné à chaque établissement participant. L'admissibilité ne garantit ni un financement ni une obligation l'AHQ.

Dans le cas où le nombre de projets admissibles excède les fonds disponibles, la priorité sera donnée aux établissements situés hors des régions du Grand Montréal et de Québec.

Règles d'attribution volet 3 : Projet collectif - gestion de l'e-réputation

Seuls les établissements répondant aux critères d'admissibilité et démontrant une capacité de réalisation, tant financière qu'organisationnelle, seront retenus pour évaluation. L'AHQ sélectionnera 15 établissements pour participer au projet collectif portant sur la gestion de la réputation en ligne des établissements hôteliers via la plateforme de gestion de réputation en ligne. L'admissibilité ne garantit ni un financement ni une obligation l'AHQ.

Si le nombre de projets admissibles dépasse les fonds disponibles, la priorité sera accordée aux établissements situés en dehors des régions du Grand Montréal et de Québec.

Un courriel sera envoyé aux établissements sélectionnés pour confirmer leur intérêt et officialiser leur participation au projet.

Critères d'admissibilité pour les établissements participants

Clientèles admissibles

Pour être admissible, l'établissement participant doit remplir les conditions et soumettre le formulaire d'intérêt pour le volet 2 et/ou le volet 3.

Est un établissement hôtelier : un lieu d'hébergement temporaire offrant des services d'accueil aux clients en échange d'un tarif.

- Exemple : établissements d'hébergement au Québec, tels qu'hôtel, gîte, auberge, résidence de tourisme, auberge de jeunesse et établissements d'enseignement.

Ne sont pas considérés comme établissement hôtelier dans le cadre du projet :

- Résidences privées ou logements à long terme;
- Maisons de chambres non professionnelles;
- Refuges ou centres d'hébergement d'urgence;
- Maisons de retraite ou autres établissements de soins;
- Locations illégales (ex. Airbnb) sans services hôteliers associés;
- Campings ou autres formes d'hébergement non permanent;
- Établissements offrant uniquement des services de restauration sans hébergement.

Dépenses admissibles et non admissibles

Dépenses admissibles :

Honoraires professionnels d'experts sélectionnés ou approuvés par l'AHQ dans le cadre de ce projet.

Dépenses non admissibles :

- Refonte ou création de sites Web;
- Infrastructures de réseaux, de serveurs ou de télécommunication;
- Ordinateur de bureau ou portable et ses périphériques usuels;
- Salaires, frais de gestion ou d'administration;
- Téléphones cellulaires;
- Activités promotionnelles;
- Dépassement des coûts prévus au dossier.

Volet 2 : Accompagnement individuel

Ce volet est ouvert à tous les établissements hôteliers du Québec, qu'ils soient membres ou non de l'AHQ.

Critères d'admissibilité :

- **Engagement actif** : L'établissement doit s'engager à participer aux sessions d'accompagnement et à collaborer de manière constructive avec l'expert.
- **Capacité d'implémentation** : L'établissement doit démontrer sa capacité à appliquer les conseils reçus, soit par une volonté organisationnelle, soit en mobilisant une équipe dédiée. La présence d'une ressource interne est fortement recommandée pour assurer le bon déroulement du projet.

- **Identification des besoins** : L'établissement doit préciser les compétences à développer ou les projets nécessitant un accompagnement, en lien avec l'expertise offerte.
- **Factures à jour** : L'établissement ne doit pas avoir de facture impayée auprès de l'AHQ, de l'AHGM ou de l'AHRQ.
- **Contribution financière** : L'établissement doit être en mesure d'assumer 25 % des frais d'accompagnement, payable en un seul versement selon les modalités établies.

Volet 3 : Projet collectif - gestion de l'e-réputation

Ce volet est également ouvert à tous les établissements hôteliers du Québec, qu'ils soient membres ou non de l'AHQ.

Critères d'admissibilité :

- **Engagement actif** : L'établissement doit être prêt à utiliser la plateforme TBD, analyser ses résultats de réputation et collaborer avec l'expert pour élaborer des stratégies adaptées.
- **Capacité d'implémentation** : L'établissement doit démontrer qu'il peut appliquer les recommandations en mobilisant les ressources internes nécessaires.
- **Utilisation d'une plateforme de gestion de la réputation** : L'établissement ne doit jamais avoir utilisé cette plateforme ou une solution similaire, ou ne pas encore disposer d'un outil répondant à ses besoins.
- **Factures à jour** : L'établissement ne doit pas avoir de facture impayée auprès de l'AHQ, de l'AHGM ou de l'AHRQ.
- **Contribution financière** : L'établissement doit assumer 50 % du coût de la licence pour l'accès à la plateforme de réputation en ligne pendant un an, payable en un seul versement ou selon les modalités établies.

Contribution financière de l'établissement participant

Le soutien offert dans le cadre de ce projet ne constitue pas une aide financière directe, mais plutôt un accompagnement sous forme de services spécialisés visant à aider les établissements hôteliers dans leur transformation numérique.

Volet 2 : Accompagnement sur mesure

La contribution financière de l'établissement participant doit représenter au minimum 25 % des coûts totaux du projet.

La contribution financière, incluant celles de ses partenaires, 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 biens et services.

Le soutien peut varier en fonction des ressources financières disponibles dans le cadre du projet ainsi que du nombre de demandes admissibles.

L'aide financière ne peut en aucun cas être majorée pour compenser un dépassement de coûts des projets approuvés.

L'aide non utilisée en tout ou en partie n'est pas transférable et ne peut être reportée à une date ultérieure.

Volet 3 : Projet collectif - gestion de l'e-réputation

La contribution financière de l'établissement participant doit représenter au minimum 50 % des coûts totaux du projet incluant la licence collective de la plateforme de gestion de réputation en ligne ainsi que l'accompagnement.

La contribution financière, incluant celles de ses partenaires, 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 biens et services.

Déroulement des volets

Caractéristiques du volet 2

La présente section du guide concerne le Volet 2, c'est-à-dire, l'accompagnement numérique sur mesure concernant un sujet inclut dans ces choix :

- Outils et systèmes de réservations en ligne
- Outils de gestion de la relation client (CRM)
- Connectivité technologique
- Démystification des programmes d'aide financière pour la transformation numérique
- Mesure du retour sur investissement numérique
- Intelligence artificielle pour automatiser les tâches répétitives et améliorer l'efficacité
- Optimisation du site web de l'hôtel
- Gestion du profil Google entreprise
- Sécurité des données numériques
- Accompagnement à la gestion du changement
- Système de comptabilité et gestion financière en ligne
- Innovations et tendances numériques dans l'hôtellerie
- Gestion des ressources humaines avec la technologie
- Pratiques durables via des solutions numériques
- Numérique et réseaux sociaux

ÉTAPE 1 : INSCRIPTION ET ADMISSIBILITÉ

Les établissements souhaitant participer doivent soumettre leur formulaire d'intérêt via le site web (www.hotelnumeriq.com) après avoir vérifié les critères d'admissibilité.

L'AHQ recevra les formulaires d'intérêt des établissements participants intéressés pour en valider l'admissibilité et procéder à l'attribution d'un expert.

À cette étape toutes les informations requises par l'AHQ et demandées dans le formulaire doivent être fournies par l'établissement.

L'AHQ se réserve le droit de rejeter les candidatures incomplètes, tardives, ou nécessitant des clarifications ne pouvant être fournies dans des délais raisonnables.

ÉTAPE 2 : SÉLECTION DES ÉTABLISSEMENTS PARTICIPANTS

Seuls les établissements répondant aux critères d'admissibilité et démontrant une capacité de réalisation, qu'elle soit financière et organisationnelle, seront retenus pour évaluation. L'AHQ sélectionnera l'expert assigné à chaque établissement participant.

Si le nombre de projets admissibles dépasse les limites de la subvention, la priorité sera accordée aux établissements situés en dehors des régions du Grand Montréal et de Québec.

Un courriel sera envoyé aux établissements sélectionnés pour confirmer leur intérêt et officialiser leur participation au projet.

ÉTAPE 3 : CONTRAT DE PRESTATION DE SERVICES ET SIGNATURE

Une fois la sélection confirmée, l'établissement recevra un contrat de prestation de services à signer électroniquement et à retourner à l'AHQ. Si nécessaire, une rencontre Teams pourra être organisée pour clarifier les modalités et répondre aux questions.

Ce contrat définira les engagements de l'AHQ et de l'établissement participant, ainsi que les modalités de paiement et toute autre information pertinente.

Une rencontre de démarrage sur Teams sera également prévue avec l'AHQ et l'expert en gestion de l'e-réputation afin d'établir le premier contact et de préciser les prochaines étapes.

ÉTAPE 4 : RÉALISATION ET SUIVIS DU PROJET

À mi-parcours, l'établissement devra remplir un sondage envoyé par l'AHQ afin d'évaluer l'avancement du projet et partager ses retours.

L'AHQ demeure disponible en tout temps pour répondre aux questions et offrir un soutien au besoin.

Le projet devra être complété au plus tard le 1^{er} septembre 2026.

ÉTAPE 5 : FIN DE L'ACCOMPAGNEMENT SUR MESURE

L'établissement devra remplir le sondage de fin d'accompagnement afin de mettre en lumière les nouvelles informations apprises dans un délai maximal de 60 jours après la date de fin prévue au contrat de prestation de services, sans excéder la date du 1^{er} septembre 2026.

Au besoin, une dernière rencontre sera organisée par l'AHQ afin de recueillir les impressions et retours d'expérience sur le projet.

DATE DE FIN

Le volet 2 – accompagnement sur mesure doit être finalisé avant le 1^{er} septembre 2026, incluant le nombre d'heures d'accompagnement avec l'expert, comme indiqué dans le dossier du projet.

Caractéristiques du volet 3

La présente section du guide concerne le Volet 3, c'est-à-dire, le projet collectif portant sur la gestion de la réputation en ligne des établissements hôteliers via la plateforme de gestion de réputation en ligne.

ÉTAPE 1 : INSCRIPTION ET ADMISSIBILITÉ

Les établissements souhaitant participer doivent soumettre leur formulaire d'intérêt via le site web (www.hotelnumeriq.com) après avoir vérifié les critères d'admissibilité.

L'AHQ recevra les formulaires d'intérêt des établissements participants intéressés pour en valider l'admissibilité et procéder à l'attribution d'un expert.

À cette étape toutes les informations requises par l'AHQ et demandées dans le formulaire doivent être fournies par l'établissement.

L'AHQ se réserve le droit de rejeter les candidatures incomplètes, tardives, ou nécessitant des clarifications ne pouvant être fournies dans des délais raisonnables.

ÉTAPE 2 : SÉLECTION DES ÉTABLISSEMENTS PARTICIPANTS

Seuls les établissements répondant aux critères d'admissibilité et démontrant une capacité de réalisation, qu'elle soit financière et organisationnelle, seront retenus pour évaluation. L'AHQ sélectionnera l'expert assigné à chaque établissement participant.

Si le nombre de projets admissibles dépasse les limites de la subvention, la priorité sera accordée aux établissements situés en dehors des régions du Grand Montréal et de Québec.

Un courriel sera envoyé aux établissements sélectionnés pour confirmer leur intérêt et officialiser leur participation au projet.

ÉTAPE 3 : CONTRAT DE PRESTATION DE SERVICES ET SIGNATURE

Une fois la sélection confirmée, l'établissement recevra un contrat de prestation de services à signer électroniquement et à retourner à l'AHQ. Si nécessaire, une rencontre Teams pourra être organisée pour clarifier les modalités et répondre aux questions.

Ce contrat définira les engagements de l'AHQ et de l'établissement participant, ainsi que les modalités de paiement et toute autre information pertinente.

Une rencontre de démarrage sur Teams sera également prévue avec l'AHQ et l'expert en gestion de l'e-réputation afin d'établir le premier contact et de préciser les prochaines étapes.

ÉTAPE 4 : RÉALISATION ET SUIVIS DU PROJET

À mi-parcours, l'établissement devra remplir un sondage envoyé par l'AHQ afin d'évaluer l'avancement du projet et partager ses retours.

L'AHQ demeure disponible en tout temps pour répondre aux questions et offrir un soutien au besoin.

Le projet devra être complété au plus tard : 1^{er} octobre 2026.

ÉTAPE 5 : FIN DU PROJET COLLECTIF

L'établissement devra soumettre un bilan des réalisations, selon le gabarit fourni par l'AHQ, dans un délai maximal de 60 jours après la date de fin prévue au contrat de prestation de services, sans excéder la date à confirmer.

Ce bilan devra inclure :

- Un rapport détaillant les étapes complétées et l'implantation effective du projet d'e-réputation.
- Des preuves visuelles ou accessibles du projet, telles que des liens, captures d'écran, vidéos ou tout autre support démontrant les résultats obtenus.

Une dernière rencontre sera organisée par l'AHQ afin de recueillir les impressions et retours d'expérience sur le projet.

DATE DE FIN

Le volet 3 – projet collectif sur la gestion de la réputation en ligne doit également être complété avant le 1er octobre 2026, ce qui comprend l'implantation du système de gestion de réputation sur une période d'un an, ainsi que les heures d'accompagnement avec l'expert, comme décrit dans le dossier du projet.

Modification ou abandon du projet

Modifications apportées au projet

En cas de modifications mineures en cours de projet, l'établissement participant doit en informer l'AHQ dès que possible. Ces modifications ne doivent pas altérer l'objectif principal du projet tel que décrit dans le dossier de demande. L'objectif reste d'améliorer l'expérience client, et toute modification doit permettre de respecter la description initiale du projet et d'atteindre les résultats escomptés.

En cas de modifications majeures ou de retards importants dans la réalisation du projet, l'AHQ doit être informée rapidement des impacts sur l'ensemble du dossier. L'AHQ pourra demander une révision du projet, y compris de sa description, du calendrier et du plan de mise en œuvre. Le projet amendé sera soumis au comité de sélection, qui pourra refuser le projet qui ne respecte plus les objectifs définis ou ne respecte pas la date limite de livraison.

Si les coûts réels dépassent les prévisions, aucune somme supplémentaire ne pourra être attribuée. L'établissement participant devra couvrir la différence. Si ces dépassements compromettent la réalisation du projet ou entraînent des modifications importantes, l'AHQ pourra exiger le remboursement des fonds déjà versés.

Si les coûts réels sont inférieurs aux prévisions, le financement sera ajusté en fonction des coûts réels, et tout excédent devra être remboursé par l'établissement participant.

Non-réalisation partielle ou complète des volets

Si la mise en chantier du projet n'est pas amorcée dans les 90 jours suivants, la signature du contrat de prestations de services, l'établissement participant doit informer l'AHQ des raisons du retard et soumettre un échéancier révisé. L'AHQ se réserve le droit de soumettre d'évaluer le dossier et pourra exiger l'annulation de l'entente et le remboursement des sommes déjà versées.

Si l'établissement participant ne peut respecter ses engagements concernant les volets de l'accompagnement (banque d'heures avec l'expert pour l'accompagnement sur mesure de la transformation numérique, ainsi que l'implantation du système de gestion d'e-réputation sur un an et les heures d'accompagnement pour le volet 3), il doit en informer l'AHQ dans les plus brefs délais en précisant les retards, modifications, pertes, dissolutions de partenariats, ou toute autre situation mettant en péril la livraison du projet ou l'abandon de celui-ci. L'AHQ pourra alors exiger

l'annulation du contrat de prestations de services, et le remboursement des heures non réalisées ou de l'intégralité du soutien financier déjà accordé.

Des questions? Contactez-nous.

Emilie Jodoin

Responsable de projets

ejodoin@hotelleriequebec.com

579-721-6215