



AHQ Association
Hôtellerie du Québec

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

GUIDE DE L'EXPERT



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
Critères d'admissibilité pour les experts	4
Dépenses admissibles et non admissibles	4
Volet 1 : Sensibilisation au numérique.....	5
Volet 2 : Accompagnement individuel	6
Déroulement des volets.....	8
Caractéristiques du volet 1	8
Caractéristiques du volet 2	9
Modalités générales	11
Taux horaire et nombre d'heures d'accompagnement	11
Modification ou abandon du projet.....	11
Modifications apportées au projet.....	11
Non-réalisation partielle ou complète du volet 2.....	12
Des questions? Contactez-nous.....	12

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 détaille les modalités d'intervention des experts dans les trois volets du projet Hôtel NumériQ, conçu pour soutenir la transformation numérique des établissements hôteliers du Québec.

L'Association Hôtelière du Québec sélectionnera les experts chargés d'accompagner les hôteliers inscrits et retenus selon les conditions d'admissibilité précisées dans ce guide.

Le volet 3 – projet collectif : e-réputation n'est pas détaillé dans ce document, car le fournisseur est sélectionné en amont par l'AHQ. Si un expert est requis pour l'accompagnement, sa sélection sera également assurée par l'AHQ.

Visitez le www.hotelnumeriq.com pour plus d'informations.

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.

Les experts interviennent à différents niveaux selon les trois volets du projet :

- Volet 1 : Participation à des activités de sensibilisation (webinaires, infographies, communications sur les bonnes pratiques et les financements disponibles).
- Volet 2 : Accompagnement personnalisé des établissements hôteliers sélectionnés, incluant des diagnostics, des recommandations stratégiques et un suivi dans la mise en œuvre des solutions.
- Volet 3 : Contribution à un projet collectif visant à optimiser la gestion de l'e-réputation des hôtels participants.

L'AHQ assure l'appariement entre les experts et les établissements afin d'optimiser l'impact des interventions.

Critères d'admissibilité pour les experts

Pour être admissible, l'expert doit remplir les conditions et soumettre le formulaire d'intérêt pour le volet 1 et/ou volet 2.

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 1 : Sensibilisation au numérique

Pour être admissible, l'expert doit remplir les conditions suivantes et soumettre le [formulaire d'intérêt](#) :

Statut légal

- Être une entreprise légalement constituée et en règle avec les autorités fiscales et administratives du Québec.

Expérience

- Justifier d'un minimum de 18 à 24 mois d'expérience dans le domaine du numérique.
- Avoir une expérience démontrée en accompagnement d'établissements de différentes tailles, idéalement dans le secteur hôtelier.

Compétences en sensibilisation au numérique

- Démontrer une expertise en vulgarisation et animation de webinaires interactifs.
- Avoir des compétences en création de supports pédagogiques, incluant infographies, articles et guides pratiques.
- Être en mesure d'adapter les contenus aux réalités du secteur hôtelier.

Admissibilité professionnelle

- Ne pas se limiter à la revente ou à la promotion de solutions existantes.
- Ne pas être impliqué dans la commercialisation de produits ou services numériques.

Obligations financières et administratives

- Être à jour dans ses obligations fiscales et administratives.

Engagements :

- Respecter les délais, collaborer avec l'équipe de projet et remplir la feuille de temps mensuelle pour le suivi des heures, fournie par l'AHQ.

Non-admissibilité

Ne sont pas admissibles :

- Les experts se limitant à la revente de produits tiers ou ayant été sous la Loi sur les arrangements avec les créanciers ou faillite au cours des deux dernières années ne sont pas admissibles.

L'expert s'engage à :

1. Fournir un contenu de qualité et adapté aux besoins de l'organisation;
2. Participer à un ou plusieurs webinaire(s) en tant qu'expert;
3. Mettre à disposition le contenu de la présentation pour les participants;
4. Autoriser la rediffusion du webinaire sur les plateformes de l'organisation;
5. Produire, en complément du webinaire, un autre format de contenu sur le même thème (ex. article, infographie, guide pratique), selon les besoins définis avec l'organisation.

Volet 2 : Accompagnement individuel

Pour être admissible, l'expert doit remplir les conditions suivantes et soumettre le [formulaire d'intérêt](#) :

Statut légal

- Être une entreprise légalement constituée et en règle avec les autorités fiscales et administratives du Québec.

Expérience

- Minimum de 18 à 24 mois d'expérience dans le domaine du numérique.
- Expérience en accompagnement d'établissements de différentes tailles.

Compétences en accompagnement au numérique

- Réaliser des diagnostics pour évaluer la maturité numérique des établissements.
- Analyser les besoins et identifier des opportunités d'amélioration.
- Offrir un accompagnement stratégique pour la mise en place de solutions numériques adaptées.
- Former et sensibiliser aux meilleures pratiques en transformation numérique.
- Évaluer l'efficacité, la pérennité des initiatives numériques et le retour sur investissement.

Expérience en formation et animation

- Expérience dans la formation et la vulgarisation des outils numériques adaptés aux besoins du secteur hôtelier.

Admissibilité professionnelle

- Ne pas se limiter à la revente ou à la promotion de solutions existantes ni être impliqué dans la commercialisation de produits ou services numériques.

Obligations financières et administratives

- Être à jour dans ses obligations fiscales et administratives.

Engagements

- Respecter les délais, collaborer avec l'équipe de projet et remplir la feuille de temps mensuelle pour le suivi des heures, fournie par l'AHQ.

Non-admissibilité

Ne sont pas admissibles :

- Les experts se limitant à la revente de produits tiers ou ayant été sous la Loi sur les arrangements avec les créanciers ou faillite au cours des deux dernières années ne sont pas admissibles.

L'expert s'engage à :

1. Fournir un accompagnement de qualité, personnalisé et adapté aux besoins spécifiques des participants;
2. Dispenser des sessions d'accompagnement individuel, selon le calendrier convenu entre les parties;
3. Remplir une feuille de temps mensuelle en ligne, connectée avec l'AHQ, afin de comptabiliser les heures d'accompagnement;
4. Assurer la confidentialité des informations échangées pendant les sessions.

Déroulement des volets

Les thématiques majeures abordées dans les volets 1 et 2 sont les suivantes :

Outils et système de réservations en ligne	Protection des données et sécurité numérique
Outils de gestion de la relation client (CRM)	Accompagnement à la gestion du changement dans l'hôtellerie
Connectivité entre les technologies	Système de comptabilité et gestion financière en ligne
Démystifier les programmes d'aide financière en numérique	Tendances et innovations dans l'hôtellerie numérique
Mesure du retour sur l'investissement de projets numériques	Gestion des ressources humaines avec la technologie
Intelligence artificielle	Profil Google entreprise
Optimisation du site web de l'hôtel	
Transition vers des pratiques durables avec des solutions numériques	

Caractéristiques du volet 1

Le Volet 1 vise à sensibiliser les hôteliers au numérique à travers divers formats, tels que des webinaires, des infographies, des articles et d'autres outils de communication.

ÉTAPE 1 : INSCRIPTION ET ADMISSIBILITÉ

Les experts souhaitant participer doivent remplir et soumettre leur formulaire d'intérêt via le site web, après avoir pris connaissance des critères d'admissibilité.

L'AHQ examinera les candidatures pour valider leur admissibilité. Tous les renseignements demandés dans le formulaire doivent être fournis pour que la candidature soit prise en compte.

L'AHQ se réserve le droit de refuser toute candidature incomplète, soumise en retard ou nécessitant des clarifications qui ne pourrait être fournie dans un délai raisonnable.

ÉTAPE 2 : SÉLECTION DES EXPERTS

Seuls les experts répondant aux critères d'admissibilité et démontrant une capacité de réalisation seront retenus pour l'évaluation.

Un courriel de confirmation sera envoyé aux experts sélectionnés afin de valider leur intérêt et officialiser leur participation au projet.

Délais de réponse : 72 heures ouvrables.

ÉTAPE 3 : CONTRAT DE PRESTATION DE SERVICES ET SIGNATURE

Une fois la sélection confirmée, l'expert 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'expert, les modalités de paiement et toute autre information pertinente.

ÉTAPE 4 : RÉALISATION

L'expert sera chargé de produire le contenu du webinaire ou tout autre support pédagogique requis.

Une ou plusieurs dates seront fixées pour l'animation des webinaires. Le contenu devra être soumis à l'AHQ au moins une semaine à l'avance pour validation. Une rencontre de préparation sera également organisée pour faciliter la présentation.

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

Caractéristiques du volet 2

Le Volet 2 concerne l'accompagnement sur mesure. L'expert mettra à profit son savoir-faire pour offrir un accompagnement individuel, spécifiquement adapté aux besoins de chaque établissement.

ÉTAPE 1 : INSCRIPTION ET ADMISSIBILITÉ

Les experts souhaitant participer doivent remplir et soumettre leur formulaire d'intérêt via le site web, après avoir pris connaissance des critères d'admissibilité.

L'AHQ examinera les candidatures pour valider leur admissibilité. Tous les renseignements demandés dans le formulaire doivent être fournis pour que la candidature soit prise en compte.

L'AHQ se réserve le droit de refuser toute candidature incomplète, soumise en retard ou nécessitant des clarifications qui ne pourrait être fournie dans un délai raisonnable.

ÉTAPE 2 : SÉLECTION DES EXPERTS

Seuls les experts répondant aux critères d'admissibilité et démontrant une capacité de réalisation seront retenus pour l'évaluation. L'AHQ sélectionnera l'expert assigné à chaque établissement participant.

Un courriel de confirmation sera envoyé aux experts sélectionnés afin de valider leur intérêt et officialiser leur participation au projet.

Délais de réponse : 72 heures ouvrables.

ÉTAPE 3 : CONTRAT DE PRESTATION DE SERVICES ET SIGNATURE

Une fois la sélection confirmée, l'expert 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'expert, les modalités de paiement et toute autre information pertinente.

Une rencontre de démarrage sur Teams sera également prévue avec l'AHQ, l'établissement participant et l'expert afin d'établir le premier contact et de préciser les prochaines étapes.

ÉTAPE 4 : RÉALISATION ET SUIVIS DU PROJET

Une feuille de temps mensuelle en ligne sera mise à la disposition de l'expert pour enregistrer les heures d'accompagnement sur mesure.

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

L'AHQ reste disponible à tout moment pour répondre aux questions et fournir un soutien si nécessaire.

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

ÉTAPE 5 : FIN DE L'ACCOMPAGNEMENT SUR MESURE

Tous les documents administratifs, y compris les feuilles de temps et toute autre documentation pertinente, doivent être soumis à l'AHQ avant la clôture officielle du projet.

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

Modalités générales

Taux horaire et nombre d'heures d'accompagnement

Pour chaque étape, les honoraires professionnels relatifs à la transformation numérique sont admissibles, taxes en sus.

Toutes les factures des fournisseurs de services doivent détailler le nombre d'heures travaillées ainsi que le taux horaire appliqué.

Dans le cadre du Volet 2, les heures d'accompagnement seront réparties en blocs de 5 heures, pour un total variant entre 5 et 25 heures. Toutefois, ce nombre d'heures pourra être ajusté en fonction des besoins spécifiques de l'établissement, et un ajustement pourra être discuté plus en détail si nécessaire.

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 du volet 2

Si le projet n'est pas lancé dans les 90 jours suivants, la signature de la convention de subvention, l'établissement participant ou l'expert doit informer l'AHQ des raisons du retard et soumettre un échéancier révisé. L'AHQ se réserve le droit de soumettre le dossier au comité directeur, qui pourra décider de l'annulation de l'entente et du 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), il doit en informer l'AHQ dans les plus brefs délais. Cette notification doit inclure des informations détaillées sur les retards, modifications, pertes, dissolutions de partenariats ou toute autre situation susceptible de compromettre la livraison du projet ou d'entraîner son abandon. L'AHQ pourra alors exiger l'annulation de la convention de subvention 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