



## PLAN DE RELANCE : SECTEUR DU TOURISME À BRUXELLES

### APPEL A PROJETS POUR L'INVESTISSEMENT DANS LES SOLUTIONS DIGITALES

#### 1. Contexte

Les secteurs de l'HoReCa, du tourisme, de l'événementiel et de la culture sont ceux qui ont été le plus durement touchés par la crise économique actuelle.

Même si l'arrivée des vaccins au début de l'année 2021 permet d'envisager des perspectives de reprise des activités culturelles et touristiques, l'impact économique de la crise sanitaire liée à la Covid-19 continue de frapper très durement tous les acteurs de ces secteurs.

Des aides financières générales ont été déployées depuis l'année passée et continueront à être proposées aux entreprises de la Région de Bruxelles-Capitale, avec une attention particulière portée aux secteurs de l'HoReCa, du tourisme, de l'événementiel et de la culture, particulièrement touchés par cette crise.

Si des mesures générales de soutien existent déjà, visit.brussels souhaite également instaurer des mesures plus ciblées permettant des investissements long terme encourageant les priorités (inclusion, durabilité, digitalisation, créativité culturelle...) de la Région de Bruxelles-Capitale.

Cet appel à projets vise à soutenir des investissements dans des solutions digitales avec caractère pérenne qui améliorent l'expérience du visiteur.

#### 2. Objectifs de l'appel à projets

La crise sans précédent que nous vivons a accéléré drastiquement des changements majeurs dans les comportements et attentes des visiteurs et consommateurs, notamment en terme de digitalisation. Il est impératif pour la reprise à long terme du tourisme et de la culture à Bruxelles que les différents acteurs du secteur puissent répondre à ces nouvelles attentes. Cet appel à projets vise à soutenir ces acteurs dans leurs investissements dans des solutions digitales pérennes qui visent à améliorer l'expérience du visiteur et répondent à ces nouvelles attentes.

visit.brussels souhaite soutenir les secteurs du tourisme et de la culture dans cette 'transformation du tourisme' par le biais d'un appel à projets visant à stimuler la digitalisation du secteur du tourisme et de la culture.

Cet appel à projets, prévu dans le cadre du plan de relance de visit.brussels, a un triple objectif :

1. Inciter et augmenter la digitalisation de l'offre culturelle et touristique en Région de Bruxelles-Capitale ;
2. Soutenir financièrement les opérateurs s'inscrivant dans cette démarche ;
3. Améliorer l'expérience des visiteurs et répondre à l'évolution de leurs attentes

### 3. Qui peut soumettre un projet ?

L'appel à projets s'adresse tant au secteur public que privé :

- Les hébergements touristiques
- Le secteur ReCa
- Le secteur culturel
- Les musées et attractions touristiques
- Les venues
- Les organisateurs d'évènements
- Les organismes de visites guidées
- Les agences réceptives/incoming/DMC
- Les PCO

Les projets doivent être réalisés en Région de Bruxelles-Capitale ou bénéficier aux secteurs culturel et/ou touristique et/ou MICE en Région de Bruxelles-Capitale.

Les dépenses éligibles faites pour les projets décrits au point 5, qui ont déjà été financées par la Région ou tout autre fonds/subside ou qui ont été apportées comme pièce justificative pour l'obtention d'un subside, ne peuvent pas bénéficier du soutien financier dans le cadre de cet appel à projets (interdiction du double subventionnement).

L'appel à projets est éligible à toute forme juridique possédant un numéro d'entreprise au moment de l'introduction de son dossier de candidature.

Les entités ne peuvent introduire qu'un seul dossier au présent appel à projets (ce dossier pouvant contenir deux projets. Voir *infra*). Si deux ou plusieurs dossiers sont introduits par la même entité, ils se verraient tous automatiquement refusés.

### 4. Budget

visit.brussels dispose d'un budget total de EUR 500.000 pour le présent appel à projet. Pour l'analyse des projets, visit.brussels fait appel à un panel d'experts. Les projets rentrés seront analysés à leur recevabilité et leur régularité et évalués dans l'ordre où ils ont été reçus. Une fois le budget épuisé, l'appel à projets sera clôturé, même avant la date du 24/09/2021.

Le demandeur pourra présenter maximum deux projets (voir *infra*) dont le soutien est plafonné par

dossier entre minimum 5.000 et maximum 20.000 EUR. Le dossier comportera un budget détaillé établi en euros sur la base de l'annexe 2. La nature et le type de chaque dépense y seront explicitement mentionnés.

## 5. Types de projets pouvant répondre à l'appel

Sont éligibles au financement les projets s'inscrivant dans les thématiques ci-dessous:

- Des investissements dans des technologies numériques durables avec caractère pérenne qui enrichissent l'expérience des visiteurs comme par exemple:
  - o Gamification (city game, interactive museum game, treasure hunt..)
  - o Expériences immersives (réalité virtuelle, réalité augmentée..)
  - o Intelligence artificielle (chatbots on website..)
  - o Application mobile (géolocalisation)
  - o Solutions hybrides pour événements (réunion en ligne)
  - o ...

Pour être éligibles, les projets doivent satisfaire à 5 conditions :

- i. Le projet doit avoir débuté au plus tôt le 1 janvier 2021 et au plus tard le 30 novembre 2021.
- ii. Être réalisé en Région de Bruxelles-Capitale ou bénéficier directement aux secteurs culturel et/ou touristique et/ou MICE en Région de Bruxelles-Capitale ;
- iii. Apporter une solution digitale avec caractère pérenne qui réponde aux attentes des clients ;
- iv. Être introduit dans les délais et dans les formes requises (formulaire, annexes, etc.) ;
- v. La demande de subvention ne peut pas dépasser un montant maximum de 20.000 EUR.

## 6. Procédure de sélection

Les projets répondant aux critères d'éligibilité seront évalués et validés par un panel d'experts. Le panel d'experts est composé :

- De deux représentant(e)s de visit.brussels
- D'un(e) Représentant(e) de hub.brussels
- D'un(e) Représentant(e) de Smart City (cirb.brussels)

La sélection se fait selon les étapes suivantes :

- Analyse des projets au niveau de leur recevabilité :

Pour être recevable, une proposition de projet doit répondre à l'ensemble des conditions suivantes :

- a. Conditions reprises au point 3 *supra* ;
- b. Le projet débute entre le 1 janvier 2021 et le 30 novembre 2021 ;
- c. visit.brussels est en possession du dossier complet de candidature au plus tard le 24/09/2021;
- d. Le dossier complet de candidature comporte les documents suivants :
  1. Formulaire de demande en ligne dûment complété de manière précise et exacte, par les personnes habilitées à engager l'entité qui dépose le projet. Important : Dans le cas d'une délégation de signature, il est indispensable de joindre l'extrait du statut ou le mandat ad hoc qui habilite cette délégation de signature ;
  2. Le budget prévisionnel détaillé du projet au format Excel (template fourni) ;
  3. La déclaration sur l'honneur de bonne utilisation du subside.

4. Une copie des devis relatifs aux dépenses à couvrir ;
  5. Une attestation bancaire qui date de minimum 3 mois avec cachet et signature de la banque prouvant que le numéro de compte appartient bien au bénéficiaire (c'est-à-dire à l'entité qui dépose le projet.
- e. Le dossier peut être introduit en néerlandais ou en français.

Les projets qui ne répondent pas aux conditions de recevabilité n'entrent pas en ligne de compte pour recevoir un subsidie. Ils sont alors irrecevables et ne seront pas évalués quant au reste du contenu.

Toutefois, dans le cas d'informations manquantes, visit.brussels se réserve le droit de demander les informations nécessaires aux organisations. Sans réponses de celles-ci dans les délais communiqués, les projets incomplets seront déclarés irrecevables.

- Analyse du contenu du dossier par rapport aux critères de sélection.

Les dossiers admis comme recevables seront alors étudiés selon les critères spécifiques de sélection (voir point 7 *infra*) par un panel d'experts déterminé par visit.brussels.

## 7. Critères de sélection

Le panel d'experts examinera les dossiers sur base des critères suivants :

Critères	Éléments d'évaluation
Concordance entre le projet et les objectifs prioritaires de cet appel à projet	Investissements dans des technologies digitales durables permettant d'enrichir l'expérience des visiteurs et de répondre à leurs nouvelles attentes.
Originalité du projet	L'aspect nouveauté et innovation sera particulièrement apprécié
Client centricity	Un projet visant à améliorer l'expérience des visiteurs
Rayonnement de Bruxelles	Représenter un atout certain pour accroître l'attractivité de la RBC ; Mise en avant de Bruxelles au niveau local, national et/ou international
Être pérenne	Développé pour pouvoir être pérennisé à long terme/pas uniquement pendant la crise Covid-19
Faisabilité du projet	Être réalisable techniquement et financièrement

Les porteurs de projet sont invités à répondre aux critères ci-dessus; à charge des projets de justifier leur logique par rapport aux attentes. S'agissant d'un concours, la sélection se fera par un panel d'experts, à l'issue d'un vote à la majorité, sur la base des projets qui répondent le mieux aux critères et ce, jusqu'à épuisement du budget disponible.

L'absence d'une réponse suffisante pour chacun des critères pourra être considérée comme élément de disqualification du projet

Les décisions dûment motivées relatives à la sélection des projets sont sans appel. Chaque candidat est informé par écrit du résultat de la sélection.

## 8. Dépenses éligibles

Pour pouvoir être considérées comme des dépenses éligibles du Projet, les dépenses doivent répondre aux critères généraux suivants :

- Les dépenses doivent avoir un lien incontestable avec les objectifs fixés dans le présent appel à projet et doivent contribuer directement à sa mise en œuvre ;
  - Les travaux, services et/ou produits pour lesquels l'exécutant du projet remet un justificatif doivent être clairement reliés à une tâche/partie du projet. Lorsque le lien entre le projet et les biens/services/travaux achetés n'est pas clair sur la facture, l'exécutant du projet établit une note d'accompagnement exposant ce lien.
- Elles doivent être nécessaires à la réalisation du Projet faisant l'objet du présent appel à projets ;
- Elles doivent être raisonnables et justifiées et respecter les principes de bonne gestion financière, notamment en termes d'économie et de rapport coût/efficacité ;
- Les dépenses ont été réalisées pendant la période fixée dans le présent appel à projets, à savoir entre le 01/01/2021 et le 30/11/2021 ;
- Elles doivent porter sur des dépenses relatives à une mise en place du projet comprise entre le 01/01/2021 et le 30/11/2021.
- Elles doivent être effectivement supportées par le Bénéficiaire, être enregistrées dans sa comptabilité conformément aux principes comptables qui lui sont applicables et avoir fait l'objet des déclarations prescrites par les lois fiscales et sociales applicables ;
- Elles doivent être identifiables et contrôlables.
- Les dépenses et les paiements font l'objet de pièces justificatives qui répondent aux conditions de forme demandées.

La législation relative aux marchés publics doit être respectée par les entités qui y sont soumises (*cf.* onglet «Marchés publics» dans le document «Budget prévisionnel»).

Les procédures de comptabilité et de contrôle interne du Bénéficiaire doivent permettre un rapprochement direct entre les coûts et recettes déclarées au titre de l'action et les états comptables et les pièces justificatives correspondants.

Sont éligibles les seules dépenses suivantes, pour autant qu'elles répondent aux critères définis ci-dessus :

- Achat/location de biens et services auprès de tiers et de sous-traitants nécessaires à la réalisation des activités du projet
- Les frais d'investissements (ex. les frais de licences et/ou d'abonnement de logiciels jusqu'au 31/12/2021)
- Les frais de personnel : seuls les frais de personnels facturés, donc générant une facture (consultant, interim, ...) peuvent être acceptés. En aucun cas un salaire d'employé, donc lié à une fiche de paie, ne peut être pris en compte.

Sont non-éligibles notamment les dépenses suivantes : baux à loyers, frais administratifs, frais de déplacement.

## 9. Paiement du subside

Après avoir procédé à la sélection du/des projet(s), [visit.brussels](http://visit.brussels) assurera le traitement administratif et le suivi des dossiers sélectionnés.

Une convention de subvention sera signée avec chacune des entités dont le dossier aura été sélectionné.

Le paiement du montant du subside octroyé s'effectuera en 2 tranches : 80% à la signature de la convention de subvention et 20% après réception de la déclaration de créance signée. Cette déclaration est rédigée suite à l'analyse du dossier de justification (voir point 12).

Le dossier complet de justification doit être introduit au plus tard le 30 novembre 2021.

Seules les dépenses qui répondent aux objectifs de l'appel à projet et aux exigences reprises au point 8 visés ci-avant seront admises.

Les dépenses prises en compte dans le cadre de la subvention allouée sont des dépenses hors TVA. La TVA ne peut être considérée comme éligible que si elle est effectivement supportée par le Bénéficiaire.

Suivant l'importance des dépenses acceptées, le bénéficiaire a droit au montant suivant :

- Les dépenses acceptées sont égales ou supérieures au montant approuvé du financement, le bénéficiaire reçoit l'entièreté du montant approuvé.
- Les dépenses acceptées sont inférieures au montant approuvé : le montant liquidé sera réduit au montant des dépenses acceptées.

## 10. Calendrier

Le présent fond est ouvert du mercredi 30 juin 2021 au lundi 24 septembre inclus.

Le dossier complet de justification doit être introduit au plus tard le 30 novembre 2021.

## 11. Transmission du dossier

Les porteurs de projet sont invités à remplir le formulaire de candidature *ad hoc* online et à fournir les pièces et informations demandés.

Le dossier complet de candidature et les annexes (formulaire de demande en ligne, budget prévisionnel, déclaration sur l'honneur, copie des devis relatifs aux dépenses à couvrir, attestation bancaire) doivent être signés par une personne légalement autorisée à engager l'entité et envoyés au plus tard le 24 septembre 2021 à 23h59.

Les dossiers incomplets, non signés et sans les annexes nécessaires ne pourront pas être pris en considération.

Toutefois, dans le cas d'informations manquantes, [visit.brussels](http://visit.brussels) se réserve le droit de demander les

informations nécessaires aux organisations. Sans réponses de celles-ci dans les délais communiqués, les projets incomplets seront déclarés irrecevables.

## 12. Evaluation des objectifs et pièces justificatives

Afin de pouvoir évaluer la réalisation des objectifs du projet, l'octroi du solde du budget est conditionné à un dossier de justification final où des indicateurs seront renseignés afin d'évaluer l'adéquation entre la demande de subside et la réalisation du projet pour lequel il a été alloué. Le porteur de projet renseignera dans le formulaire de demande les indicateurs qu'il propose de mesurer en lien avec les objectifs du projet.

Le solde ne pourra être versé qu'à l'issue de la période de subvention et après réception du dossier de justification complet qui comprend les documents suivants :

1. La convention contresignée
2. La déclaration de créance contresignée
3. Un état financier final des dépenses éligibles réellement encourues (Template : Récapitulatif des frais éligibles)
4. Les justificatifs des dépenses éligibles réellement encourues : une copie des factures
5. Un rapport d'activités compacte (maximum 3 pages): but du projet, comment s'inscrit le projet dans l'objectif du présent appel à projet et le rayonnement de Bruxelles, comment cela améliorera l'expérience client

Les pièces justificatives (factures, honoraires, ...) seront accompagnées des preuves de leur paiement (extraits de compte bancaire accompagnés d'un listing si nécessaire ou d'une attestation du réviseur d'entreprise certifiant le paiement de l'ensemble des factures afférentes à la subvention).

Le montant total des pièces justificatives présentées doit correspondre le plus exactement possible au montant maximum de la subvention accordée. Elles ne peuvent être utilisées dans le cadre de la justification d'autres subventions. En cas de défaut de remise de pièces justificatives, les avances déjà perçues devront être remboursées.

## 13. Communication

La mention du soutien de la Région de Bruxelles-Capitale et de [visit.brussels](http://visit.brussels) ainsi que leurs logos figureront dans toutes les communications et sur toutes les productions liées au Projet ainsi que sur le site web du Bénéficiaire.

Cette mention se fera sous la forme suivante :

- figuration du logo de [visit.brussels](http://visit.brussels) et de la Région de Bruxelles-Capitale à titre de sponsor de premier rang sur toute la communication et sur leur site ; Le logo de [visit.brussels](http://visit.brussels) se trouve [ici](#) et le logo de la Région de Bruxelles-Capitale se trouve [ici](#).
- mention de la phrase « *avec le soutien de la Région de Bruxelles-Capitale et de [visit.brussels](http://visit.brussels)* » dans toute communication.

## Confidentialité

Le contenu des projets reçus, analysés, rejetés ou acceptés seront traités en toute confidentialité et ne pourront en aucun cas faire l'objet d'une divulgation d'information qui pourrait nuire à l'initiative entrepreneuriale du porteur de projet. Les informations reçues ne pourront servir qu'à l'analyse du projet.

Un résumé sur les projets retenus sera toutefois communiqué à l'issue de l'appel à projets.

## 14. Contacts

Pour plus d'informations vous pouvez contacter [digitaltransformation@visit.brussels](mailto:digitaltransformation@visit.brussels)

## 13. Protection des données

Les données personnelles collectées se font dans le cadre d'appels à projet présents et futurs et ne sont conservées que le temps nécessaire à cette activité, elles ne sont partagées à aucun tiers sans le consentement préalable de la personne concernée ou en vertu d'une obligation légale.

Vous pouvez à tout moment vous opposer au traitement de vos données personnelles en prenant contact avec [dpo@visit.brussels](mailto:dpo@visit.brussels).

Vous trouverez tous les détails des traitements relatifs aux données à caractère personnel dans notre charte vie privée : <https://visit.brussels/fr/article/vie-privee>.

Un résumé sur les projets retenus sera toutefois communiqué à l'issue de l'appel à projets.

## 14. Liste des annexes

Annexe 1 Formulaire de candidature

Annexe 2 Budget prévisionnel

Annexe 3 Déclaration sur l'honneur