



Lignes directrices et FAQ relatives au programme des équipes de soutien personnalisé 2022-24

Qu'est-ce qu'une équipe de soutien personnalisé?

Dans le cadre du programme de subventions de Digital Main Street financé par la province de l'Ontario et FedDev Ontario en partenariat avec la Toronto Association of BIAs (TABIA) et administré par l'Ontario BIA Association (OBIAA), les équipes de soutien personnalisé (ESP) sont une ressource gratuite de spécialistes en technologies numériques situées partout en Ontario pour livrer de l'aide personnalisée à des **petites entreprises brique et mortier** afin qu'elles puissent adopter de nouveaux outils et maximiser le rendement de leur investissement.

Ces équipes de spécialistes rencontreront gratuitement les petites entreprises pour les aider à remplir une évaluation en ligne et leur présenteront les modules de formation électroniques qui leur permettront de parfaire leurs connaissances et leurs compétences. Elles peuvent aussi contribuer à l'élaboration du Plan d'optimisation en matière numérique (PON) et les aider à demander la subvention unique de 2 500 \$ pour sa mise en œuvre. L'aide personnalisée de ces équipes comprend **aussi** le soutien pour la création d'un site Web de base, de profils dans Google Mon Entreprise, de photos 360°, de comptoirs de service numériques avec composante de commerce électronique (renseignements de base sur le programme **ShopHERE**), d'une présence améliorée dans les médias sociaux et plus encore. Il est à noter toutefois que, lorsque des restrictions relatives à la pandémie de la COVID-19 sont en place, les membres des ESP fourniront de l'aide personnalisée au moyen d'appels téléphoniques et de vidéoconférences ZOOM.

Quels sont les objectifs des équipes de soutien personnalisé?

Pour mettre sur pied une équipe de soutien personnalisé, il faut du temps et de l'argent. Les gouvernements fédéral et provincial ont fourni des fonds pour aider à couvrir les frais relatifs à la création, formation et mise en œuvre de ces équipes. Le programme des équipes de soutien personnalisé vise à :

- **fournir de l'aide financière** aux demandeurs – les ZAC, municipalités, chambres de commerce et centres d'encadrement des petites entreprises – pour qu'ils puissent mettre sur pied des ESP dans leur ville.
- encourager les ZAC, municipalités, chambres de commerce et centres d'encadrement des petites entreprises à **s'associer** pour mettre sur pied une ESP dans leur ville ou région.
- une fois qu'elles seront mises sur pied, ces ESP fourniront de l'aide personnalisée au moyen de **ressources, de formations et de soutiens** à des petites entreprises **brique et mortier** pour l'adoption de technologies numériques.



Qui est admissible?

Les demandeurs qui satisfont aux critères d'admissibilité suivants peuvent demander la subvention pour la mise sur pied d'une ESP :

- les ZAC locales situées en Ontario;
- les municipalités, chambres de commerce et centres d'encadrement des petites entreprises situés en Ontario;
- les demandeurs situés dans une région où un des organismes suivants peut demander la subvention dans le cadre d'une association collaborative : une ZAC, une municipalité, une chambre de commerce et/ou un centre d'encadrement des petites entreprises.

Critères d'admissibilité additionnels :

- Les organismes doivent avoir l'infrastructure pour administrer le projet et réaliser ses objectifs.
- Les organismes doivent soumettre des rapports d'étape mensuels et un rapport final qui inclut tous les coûts.
- Les organismes doivent soumettre un sommaire de tous les coûts, moins les remises ou rabais relatifs à la TVH.
- Autant que possible, tous les membres du DSS et les administrateurs du DSS doivent participer aux appels "Mastermind" bimensuels.
- Autant que possible, tous les membres du DSS et les administrateurs du DSS doivent participer à des appels réguliers au sujet des progrès – dates et fréquence à déterminer.
- Les organismes doivent remplir tous les rapports requis et entrer les données nécessaires dans HubSpot avant les dates limites précisées.
- Les organismes doivent obtenir par écrit le soutien de toutes les régions partenaires servies.
- Nous encourageons fortement les demandeurs à embaucher de récents diplômés et des jeunes comme membres de l'équipe de soutien.

Remarque – les demandes seront évaluées en fonction des critères suivants :

- La solidité de la mise en œuvre.
- L'infrastructure administrative et la gestion permanente des équipes.
- Les contrôles financiers en place pour administrer la subvention.
- Le rendement relatif à des projets antérieurs.

Tous les demandeurs doivent remplir le modèle de formulaire de demande de subvention qui fournit les renseignements suivants :

- La région desservie.
- Le nombre d'entreprises admissibles qui seront servies.
- Le nombre de personnes qui seront potentiellement embauchées (temps plein et temps partiel).
- Le calendrier du projet.
- Une ventilation complète du budget.



Les organismes ayant déjà reçu la subvention pour la mise sur pied d'ESP peuvent-ils présenter une demande dans le cadre de ce nouveau cycle de financement?

Les organismes ayant déjà reçu une subvention pour la mise sur pied d'ESP **peuvent** demander une nouvelle subvention s'ils satisfont aux critères suivants :

- Le premier projet de mise sur pied d'une équipe de soutien personnalisé est terminé, ce qui comprend (sans s'y limiter) l'entrée complète et à jour des données dans HubSpot pour toutes les activités auprès des entreprises et la remise du rapport final de l'ESP à l'OBIAA.
- DE PLUS, les organismes ayant déjà reçu une subvention pour la mise sur pied d'une ESP doivent inclure ce qui suit avec leur demande :
 - le nombre d'entreprises servies grâce à la **subvention antérieure** et le nombre de **nouvelles** entreprises qui seront vraisemblablement servies grâce au nouveau projet.
 - une explication de la nécessité d'acheter de nouveaux appareils si les appareils requis ont été achetés dans le cadre de la subvention antérieure.

Quels montants sont offerts en vertu de la subvention?

- La somme accordée à chaque demandeur est calculée en fonction du nombre de petites entreprises brique et mortier admissibles.
- La subvention minimum est de 5 000 \$ et la subvention maximale est de 200 000 \$ (sur la base d'un projet de 12 mois).
- Les subventions maximums sont calculées comme suit (selon le nombre de petites entreprises brique et mortier dans la région desservie que peut raisonnablement servir l'ESP dans chaque période de 12 mois) :

○ Moins de 100 entreprises	maximum de 35 000 \$
○ 100 – 200 entreprises	maximum de 75 000 \$
○ 201 – 300 entreprises	maximum de 100 000 \$
○ 301 – 400 entreprises	maximum de 125 000 \$
○ 401 – 500 entreprises	maximum de 150 000 \$
○ 501 – 600 entreprises	maximum de 200 000 \$
○ Plus de 600 entreprises	À déterminer
- Les demandeurs peuvent présenter une demande pour un maximum de deux (2) périodes de 12 mois. Pour chaque période de 12 mois, le demandeur doit :
 - Inclure le nombre total d'entreprises admissibles (portée potentielle) à desservir
 - Fournir une ventilation détaillée des coûts du projet à engager
- Nous ferons preuve de souplesse pour les régions particulières qui ne sont pas bien représentées par les critères.
- REMARQUE : Les fonds seront versés en plusieurs versements tout au long de la période du projet. Une fois la demande de subvention approuvée, le premier versement sera versé à 75 % du montant de la subvention pour la première période du projet. Afin de s'assurer qu'aucun fonds de subvention excédentaire ne demeure avant la date de fin de l'accord de subvention, les versements de subvention subséquents seront émis à intervalles de six (6) mois et seulement après qu'un rapport d'étape budgétaire cumulatif a été soumis à l'OBIAA pour examen/approbation.



Quelles dépenses sont admissibles dans le cadre de la subvention?

Les coûts admissibles qui peuvent être compensés en vertu de la subvention sont les coûts relatifs à l'embauche de personnel, à l'achat d'appareils et d'équipement, à la production de matériel de marketing et aux déplacements.

Plus particulièrement, les coûts admissibles incluent ce qui suit et excluent les rabais ou remises de TVH applicables

- L'équipement et les appareils jusqu'à un maximum de 1 200 \$ (par membre de l'équipe) :
 - **Chromebook** ou l'équivalent
 - Ensemble pour appareil photo de 360 degrés
 - **Appareil photo de 360 degrés Ricoh Theta S** ou l'équivalent
 - **Chargeur portable Anker** ou l'équivalent
 - **Trépied** ou l'équivalent
 - **Un point d'accès mobile ou l'équivalent jusqu'à un maximum de 200 \$ (les frais de service mensuel ne sont pas inclus et ne sont pas admissibles)**
- Marketing (médias faisant la promotion du service à l'échelle locale, y compris, sans s'y limiter : cartes postales/circulaires, publicité imprimée/radio, médias sociaux, publipostage, etc.). Le coût total du marketing peut atteindre dix (10) pour cent de votre budget de subvention ou un maximum de 10000 \$, selon le montant le moins élevé. Tous les documents de marketing et le matériel promotionnel doivent être préapprouvés par l'OBIAA et le DMS.
- Les frais relatifs aux déplacements selon le taux provincial des allocations pour frais automobiles (ces frais sont seulement admissibles dans les régions particulières et pour les demandeurs qui couvrent plusieurs villes)
- Les frais relatifs aux téléphones cellulaires des membres de l'équipe (maximum de 50 \$ par mois)
- Les frais relatifs à Zoom ou à des plateformes équivalentes
- Le salaire des membres de l'équipe et les honoraires de contrat

Quelles dépenses ne sont pas admissibles?

Les dépenses non admissibles sont celles qui sont considérées comme étant non nécessaires ou excessives, dont les suivantes (sans s'y limiter) :

- Les appareils et l'équipement non nécessaires ou excessifs
- Les coûts administratifs
- Le remboursement d'autres prêts ou d'anciennes dettes, l'achat de logiciels ou la réparation d'appareils existants
- Le salaire du personnel déjà en place – c'est-à-dire payer les membres actuels à temps plein de votre personnel pour remplir le rôle d'un membre de l'équipe de soutien personnalisé
- L'achat d'un terrain, d'un immeuble ou d'un véhicule
- L'achat de biens incorporels, comme la survaleur, qu'il s'agisse d'un achat capitalisé ou imputé à l'exercice
- L'amortissement
- L'intérêt sur le capital investi, les titres ou les obligations
- Les escomptes d'émission d'obligations



- Les hypothèques, les prêts et les loyers
- Le refinancement d'une dette existante
- Les pertes subies sur des placements, les pertes sur créance ou toute autre dette
- Les amendes et les pénalités
- Les coûts relatifs à des litiges
- Les frais relatifs aux administrateurs, y compris les paiements versés aux membres ou administrateurs du conseil d'administration
- Les coûts de substitution de fonds
- Les coûts relatifs à l'hospitalité et au divertissement
- Les redevances de franchisage ou les coûts relatifs aux licences de franchisés
- Les frais de lobbyistes
- Les nouvelles dépenses d'immobilisation
- Les coûts pour assister à des webinaires offerts par de tierces parties
- Les coûts de production de vidéos
- Les frais relatifs au site Web ou à la place de marché de la ZAC – aucune EXCEPTION
- Coûts de l'événement ou de la séance d'information, y compris les frais de location de salle et de traiteur, à moins que l'événement ait été préapprouvé par l'OBIAA

En cas de doute, l'admissibilité devrait être confirmée par l'OBIAA. Les coûts jugés inadmissibles ne seront pas couverts par la subvention et doivent être payés par le bénéficiaire de la subvention.

Date limite pour présenter une demande

Les demandes de subvention pour la mise sur pied d'une ESP seront acceptées du 1er avril 2022 et 30 septembre 2023 ou jusqu'à l'épuisement des fonds. Les demandes doivent être reçues au plus tard le 30 Septembre 2023 à 23h 59, temps de l'Est.

Comment présenter une demande

Le processus est le suivant pour les organismes qui souhaitent présenter une demande :

1. Rendez-vous sur digitalmainstreet.ca/ontario-grants-fr/ et créez un profil (les organismes ayant déjà reçu une subvention peuvent communiquer avec dms@obiaa.com pour obtenir un formulaire de demande).
2. Remplissez un formulaire de demande et incluez :
 - a. la structure organisationnelle de votre organisme et le nom et les coordonnées de la personne responsable de l'administration des fonds.
 - b. Incluez les renseignements sur les partenariats formés pour l'exécution de la subvention (le cas échéant) et des copies de toutes ententes de partenariats ou protocoles d'entente applicables.
 - c. Décrivez la région géographique, y compris le nombre de ZAC (le cas échéant).
 - d. Indiquez le nombre d'entreprises admissibles qui seront servies.
3. Incluez un plan d'action qui comprend le calendrier suivant :
 - a. l'exécution du projet dans la région désignée.
 - b. l'embauche et la formation des membres de l'équipe de soutien personnalisé.



- c. l'organisation d'une activité de promotion et/ou de séances d'information sur le lancement de l'équipe, le cas échéant.
- d. la diffusion d'un communiqué, le cas échéant.
- e. l'achat d'équipement, le cas échéant.
4. Les partenariats collégiaux et universitaires (le cas échéant) pour aider avec l'embauche d'étudiants.
5. Un budget détaillé sur la façon dont les fonds seront utilisés.

Combien de temps faudra-t-il pour examiner et approuver la demande de subvention?

Une fois la demande soumise, l'OBIAA l'examinera pour veiller à ce que toutes les exigences soient satisfaites. Un coordonnateur ou une coordonnatrice des subventions assurera un suivi auprès du demandeur s'il y a des questions. Le processus d'examen prendra environ cinq (5) jours ouvrables (selon le volume des demandes).

Une fois l'examen terminé, l'OBIAA :

- communiquera avec le demandeur par courriel pour l'informer que sa demande a été approuvée.
- examinera les conditions de la subvention avec le demandeur, y compris les exigences relatives à la divulgation de renseignements aux parties intéressées.
- remettra une entente au demandeur qui doit être signée dans les cinq (5) jours ouvrables.
- **Remarque** : Le travail peut commencer et des frais peuvent être engagés qu'une fois que l'entente signée sur la subvention pour la mise sur pied d'ESP vous est retournée.

Quand allons-nous recevoir les fonds relatifs à la subvention?

Une fois que l'OBIAA aura reçu l'entente signée, elle communiquera avec le demandeur pour confirmer la méthode de paiement : virement électronique ou chèque. Veuillez accorder une (1) semaine pour l'émission du paiement.

De quelles autres responsabilités devons-nous être conscients dans le cadre de l'entente relative à la subvention?

Toutes les exigences seront décrites dans l'entente, mais les demandeurs approuvés doivent porter une attention particulière aux exigences suivantes en matière d'établissement de rapports :

- Les membres des ESP **doivent utiliser le logiciel GRC HubSpot pour enregistrer les données sur toutes les entreprises** avec lesquelles ils ont communiqué et qu'ils ont servies durant la période du projet.
- Les membres des ESP **doivent consigner toutes les entreprises qui ont refusé leurs services.**
- Autant que possible, **tous les membres du DSS et les administrateurs du DSS doivent participer aux appels "Mastermind" bimensuels.**
- Autant que possible, tous les membres du DSS et les administrateurs du DSS **doivent participer à des appels réguliers au sujet des progrès** – dates et fréquence à déterminer



- Les membres des ESP doivent **identifier l'OBIAA dans tous les messages dans les médias sociaux.**
- Les administrateurs des ESP doivent soumettre régulièrement des rapports sur les ESP avant 17 h le 5e jour du mois suivant. Les rapports doivent inclure (sans s'y limiter) les renseignements suivants qui peuvent être obtenus des entrées de données dans HubSpot :
 - Nombre d'entreprises visitées/desservies en personne et virtuellement
 - Nombre d'entreprises contactées par courriel ou par publipostage aux fins de communication
 - Nombre d'entreprises desservies, mais non enregistrées dans HubSpot, c.-à-d. que l'entreprise ne s'est pas/n'a pas enregistré dans HubSpot
 - le nombre d'entreprise qui ont refusé le service.
- Les administrateurs des ESP doivent remplir le modèle de rapport final sur les ESP qui énumère les coûts encourus et couverts par la subvention, **le faire signer par leur agent financier ou trésorier** et soumis dans les dix (10) jours ouvrables suivant la date de fin de la convention de subvention du DSS, mais au plus tard le 31 mars 2024. Des copies des reçus originaux ne sont pas requises, mais doivent être conservées pendant sept (7) ans et présentées sur demande si les parties intéressées décident de mener une vérification.
- Les remises et rabais de TVH doivent être soustraits des coûts.
- Un relevé récapitulatif du total de tous les reçus (moins la TVH) doit être dressé.
- Tout déficit budgétaire supérieur à 10 % de la contribution initiale est payable et doit être retourné à l'OBIAA au moment du rapprochement final du budget, soit par chèque ou par TEF.

Existe-t-il une description de poste pour les membres des équipes de soutien personnalisé?

Oui. L'OBIAA peut fournir une description de poste générique pour les membres de l'ESP que chaque ZAC, municipalité ou chambre de commerce peut adapter selon les responsabilités qu'elle souhaite attribuer aux membres de l'équipe et aux attentes globales par rapport au rôle. Vous pouvez télécharger la description de poste à partir de la Trousse de campagne dans le site Web de l'OBIAA. Si les recommandations sanitaires le permettent, les membres de l'équipe iront porte à porte se présenter aux entreprises locales pour mieux les servir. La description de poste indique la possibilité de travailler à distance durant la pandémie de la COVID-19.

Existe-t-il des lignes directrices pour l'embauche des membres de l'ESP et est-ce que de la formation sera offerte?

Oui. Une fois que vous serez prêts à embaucher les membres de l'équipe ou pour nous assurer que vous êtes sur la bonne voie, l'OBIAA vous présentera virtuellement l'équipe de formation des ESP. Elle vous guidera tout au long du processus d'embauche et de titularisation des membres de l'équipe.

Une fois qu'ils seront embauchés, les membres de l'ESP doivent obligatoirement suivre une formation. Il s'agit d'une formation d'une demi-journée EN DIRECT offerte par l'entremise d'un



webinaire qui a lieu tous les mardis de 11 h à 14 h. Idéalement, les membres s'inscriront à une session deux (2) semaines à l'avance. La formation de lancement des ESP n'est pas une formation sur les connaissances spécialisées. Il s'agit plutôt d'une revue des pratiques exemplaires et des procédures. Elle offre un aperçu complet du comportement attendu des membres des équipes de soutien personnalisé, de la trousse d'outils pour les ESP, des pratiques exemplaires du programme Digital Main Street (y compris les mesures de sécurité relatives à la COVID-19 et autres) et des exigences quotidiennes par rapport aux données à entrer dans HubSpot, ainsi qu'une courte séance d'information sur le programme ShopHere pour les membres puissent cerner les entreprises qui pourraient avoir besoin d'aide à établir un commerce électronique. De nombreuses équipes seront mises sur pied partout en Ontario. Nous devons nous assurer que toutes les équipes travaillent de façon uniforme (tout en permettant aux équipes de s'adapter aux exigences locales).

Remarque : Tous les administrateurs des équipes de soutien personnalisé doivent suivre la formation avec les membres de l'équipe et être à l'aise à utiliser HubSpot pour obtenir les renseignements nécessaires à l'établissement des rapports. Les membres et les administrateurs actuels ou de retour au DSS ont la possibilité de planifier une courte séance de formation d'appoint ou de reprendre la formation de lancement complète.

Offrez-vous du matériel de marketing pour faire la promotion de l'équipe de soutien personnalisé?

Oui. Afin d'aider les membres de l'ESP à mieux servir les entreprises locales et à promouvoir la Subvention pour l'optimisation en matière de numérique, l'OBIAA a créé un ensemble d'outils et de documents de marketing, soit la Trousse de campagne. Certains des documents sont conçus comme modèle que vous pouvez adapter selon vos besoins locaux et y ajouter vos coordonnées. Vous trouverez la Trousse de campagne à l'adresse suivante :

<https://obiaa.com/projects/bienvenue-a-digital-main-street-3/trousse-de-campagne/> (bientôt disponible)

De plus, nous avons créé une vidéo sur la façon de présenter une demande (bientôt disponible). Vous pouvez afficher le lien dans votre site Web. C'est un outil utile pour les membres de l'ESP, conçu pour aider les entreprises qui demandent la Subvention pour l'optimisation en matière de numérique à chaque étape du processus.

Les subventions pour la mise sur pied d'une ESP peuvent-elles être utilisées pour créer un marché en ligne?

Non. Les membres de l'ESP peuvent aider les entreprises à avoir une meilleure présence dans les sites de marché, mais ils ne peuvent pas bâtir un tel site.

Pouvons-nous réembaucher les membres de l'ESP que nous avons utilisés la dernière fois?

Oui, pourvu qu'ils ne soient pas des membres de votre personnel existant. Les membres des ESP doivent être de NOUVELLES RECRUES. La seule exception est lorsque vous augmentez les heures d'un membre de votre personnel à temps partiel en lui donnant des responsabilités



relatives aux ESP pour qu'il devienne un employé à temps plein. Ces salaires doivent être consignés séparément. S'il est impossible d'embaucher des étudiants universitaires ou collégiaux ou de récents diplômés comme membres de l'ESP, il est permis d'embaucher une tierce entreprise technologique (**REMARQUE** : certaines restrictions s'appliquent), mais tous les membres des ESP doivent participer à la formation obligatoire.

Y a-t-il une façon facile pour une entreprise de déterminer le programme pour lequel elle devrait présenter une demande (subventions Digital Main Street ou ShopHERE)? Ou peut-on demander les deux?

- *Subventions pour l'optimisation en matière de numérique*
 - Un programme qui fournit du financement aux entreprises qui veulent entreprendre le virage numérique.
 - Ces subventions s'adressent aux entreprises admissibles qui ont besoin d'aide financière pour mettre en œuvre ce virage numérique.
- *ShopHERE optimisé par Google*
 - ShopHere est un programme qui offre aux petites entreprises indépendantes et aux artistes une façon rapide, conviviale et gratuite de vendre leurs produits en ligne immédiatement. Les entreprises qui se cherchent un site Web transactionnel et qui veulent vendre sur Shopify (ou sur une plateforme semblable) profiteront énormément de ce programme.

REMARQUE IMPORTANTE : Bien qu'ils soient tous complémentaires, chaque programme est un programme en soi. Rien n'empêche les entreprises de présenter des demandes pour les deux programmes si elles sont admissibles. Il n'est pas nécessaire de réaliser les programmes dans un ordre particulier.

Où puis-je trouver de plus amples renseignements?

Visitez <https://digitalmainstreet.ca/ontario-fr/> pour obtenir de plus amples renseignements sur le calendrier du projet et des directives sur la présentation d'une demande de subvention pour la mise sur pied d'équipes de soutien personnalisé.