



Plan d'affaires 2021–2024

Table des matières

Sommaire.....	2
Mandat.....	3
Vision, mission et valeurs.....	4
Analyse contextuelle.....	5
Orientation stratégique.....	8
Aperçu des programmes et des activités.....	9
Plan de mise en œuvre.....	12
Ressources nécessaires afin d'atteindre nos buts et objectifs.....	14
Budget financier et dotation en personnel.....	16
Immobilier.....	17
Initiatives faisant appel à des tiers.....	18
Stratégies d'identification, d'évaluation et d'atténuation des risques.....	19
Plan de communication.....	20

Sommaire

Trois ans après l'entrée en vigueur de la légalisation du cannabis, la Société ontarienne du cannabis (« OCS ») a fait des progrès incroyables. L'Ontario compte maintenant plus de 350 magasins de détail agréés répartis sur tout le territoire de la province, offrant le plus vaste catalogue de produits au Canada et des prix qui rivalisent avec ceux du marché illégal.

S'étant parfaitement adaptée au contexte de la pandémie, OCS est désormais en mesure de se développer considérablement. Les objectifs pour les années à venir sont ambitieux et reflètent les immenses possibilités qu'offre l'industrie du cannabis et la vision d'OCS de faire croître le marché du cannabis le plus important et le plus dynamique du Canada.

En tant qu'organisme gouvernemental, l'un des objectifs d'OCS est de respecter ses engagements financiers envers le gouvernement. OCS a réalisé un bénéfice dans les deux années suivant sa création et prévoit contribuer 170 M \$ en 2021 – 2022, 198 M \$ en 2022 – 2023 et 209 M \$ en 2023 – 2024 pour appuyer les programmes et les priorités du gouvernement.

Le deuxième objectif d'OCS est de s'établir non seulement comme le plus important grossiste de cannabis récréatif au pays, mais aussi comme un facilitateur clé dans l'industrie, aidant les producteurs et les détaillants agréés à prospérer. OCS y parviendra en élargissant rapidement le réseau de magasins à l'échelle de l'Ontario, en mettant en œuvre une infrastructure de distribution robuste, en élargissant ses capacités en matière de données et de connaissances, en rehaussant les catégories de produits qui renforcent ses relations avec les grossistes et en améliorant la fiabilité de la chaîne d'approvisionnement.

Le nouveau centre de distribution de Guelph sera entièrement automatisé d'ici le printemps 2021, et les plans sont bien avancés pour soutenir plus de 1 000 magasins de détail d'ici l'automne 2021. Avec des points de vente au détail partout en Ontario, OCS vise à accroître la pénétration du marché légal à 60 % d'ici 2022.

OCS croîtra rapidement, mais de façon responsable, en mettant l'accent sur les consommateurs, la sensibilisation et la responsabilité sociale, à chaque étape. Les décisions seront prises en fonction de la durabilité, de la diversité et de l'inclusion, ainsi que de la poursuite de l'avancement des connaissances sur le cannabis.

Enfin, la force d'OCS dépend de son personnel, et son troisième objectif est de devenir l'une des meilleures organisations pour lesquelles travailler en Ontario. OCS vise à atteindre une satisfaction de 75 % des employés et une participation de 100 % des employés à l'établissement des objectifs annuels d'ici 2022.

Il y a beaucoup à faire, mais OCS s'est révélée très souple et résiliente. Elle continuera de composer avec les divers facteurs environnementaux en jeu et d'y réagir en conséquence. Malgré les incertitudes que présentent une industrie naissante et l'économie actuelle, OCS est en bonne position pour atteindre les objectifs énoncés dans le présent plan d'affaires.

Ce sera un parcours passionnant à l'avenir, alors qu'OCS continue de se transformer en un chef de file influent de l'industrie mondiale du cannabis.

Mandat

OCS a été constituée en tant qu'organisme gouvernemental par la Loi de 2017 sur la Société ontarienne de vente du cannabis (la « Loi »). Ainsi qu'il est formulé dans la Loi, OCS a pour mandat d'acheter, de posséder et de vendre du cannabis et des produits dérivés, et de promouvoir la responsabilité sociale relativement à la consommation du cannabis.

OCS s'engage à atteindre les objectifs du gouvernement provincial en ce qui concerne le cannabis récréatif. Ces objectifs comprennent l'augmentation responsable du nombre de points d'accès au commerce de détail du cannabis, en collaboration avec la Commission des alcools et des jeux de l'Ontario (« AGCO »), la lutte contre le marché illégal du cannabis et l'avancement de la responsabilité sociale visant à assurer la sécurité des enfants, des jeunes et des collectivités, tout en renforçant le lien de confiance avec les Ontariens.

OCS appuie ces objectifs en :

- offrant aux adultes de 19 ans et plus un accès pratique, privé et sécuritaire au cannabis récréatif et aux produits connexes, au moyen d'une plateforme de commerce électronique, OCS.ca;
- s'approvisionnant de façon sécuritaire en produits de cannabis et en accessoires hautement réglementés et en les distribuant en toute sécurité aux magasins de détail agréés par AGCO;
- fournissant aux consommateurs de l'information fondée sur des données probantes relativement à la consommation responsable de cannabis;
- en collaborant avec l'industrie pour faire progresser les efforts de responsabilité sociale qui démontrent que la province adopte une approche responsable en ce qui concerne la vente au détail de cannabis.

Pour atteindre les objectifs énumérés ci-dessus et les objectifs annuels énoncés dans la lettre de mandat du ministre des Finances, OCS a élaboré un plan d'affaires triennal exhaustif (le « Plan »).

Vision, mission et valeurs

La vision, la mission et les valeurs d'OCS établissent un cadre de haut niveau pour aider à guider les décisions prises par l'organisme en ce qui concerne la croissance du réseau de magasins de détail de l'Ontario, le développement de ses partenariats avec les producteurs sous licence et les détaillants agréés, et le service à la clientèle. La vision, la mission et les valeurs de l'organisation définissent également la façon dont l'organisation se comporte et mettent l'accent sur le travail que les employés d'OCS accomplissent chaque jour. OCS s'engage à réaliser sa vision, sa mission et ses valeurs, tout en faisant progresser l'organisation dans les années à venir.

Vision

Faire croître le marché du cannabis le plus important et le plus dynamique du Canada.

Mission

Créer continuellement de bonnes expériences pour les clients grâce à la qualité, à la sélection et au service.

Valeurs

À OCS, nos valeurs reflètent ce que nous sommes, ce que nous faisons et ce que nous visons en tant qu'organisation.

Intégrité

Nous respectons notre parole, en appliquant les normes les plus élevées dans nos pensées et nos actes.

Responsabilité

Nous favorisons une consommation socialement responsable et nous mettons l'accent sur la responsabilité financière avec l'argent des contribuables.

Gestion centrée sur le client

Nous favorisons les relations qui font une différence positive dans la vie de nos clients.

Adaptabilité

Nous faisons preuve de résilience et d'une volonté de gagner grâce à des pratiques légales, sûres et équitables.

Collaboration

Nous communiquons ouvertement et examinons les idées de façon constructive, tout en nous assurant que toutes les personnes se sentent écoutées et valorisées.

Inclusion

Nous sommes meilleurs ensemble, grâce à la diversité des personnes et des points de vue qui reflètent la province que nous servons.

Analyse contextuelle

La présente section présente les principaux facteurs externes et internes qui influencent la prise de décision de l'agence et les activités mentionnées dans le présent plan d'affaires.

Facteurs externes

Cadre politique, réglementaire et législatif au palier fédéral

Le gouvernement du Canada a légalisé le cannabis à des fins récréatives en octobre 2018 en adoptant la Loi sur le cannabis. La Loi sur le cannabis établit les paramètres concernant la production, la distribution, la vente, l'importation, l'exportation et la possession de cannabis récréatif au Canada. Depuis l'entrée en vigueur de la légalisation du cannabis à des fins récréatives, il y a plus de deux ans, Santé Canada a cherché à collaborer avec les provinces et les territoires sur des questions importantes pour l'industrie, comme la disponibilité, la qualité et le déploiement des produits.

Au cours de la prochaine année, Santé Canada entreprendra un examen législatif exhaustif de la *Loi sur le cannabis* et de ses règlements. OCS considère cet examen législatif comme une occasion de collaborer avec ses homologues fédéraux, provinciaux et territoriaux, ainsi qu'avec ses partenaires commerciaux, afin de déterminer les possibilités de renforcer le cadre réglementaire pour atteindre les objectifs stratégiques fédéraux et provinciaux de lutte contre le marché illégal et de promotion de la santé et de la sécurité publiques.

Cadre politique, réglementaire et législatif au palier provincial

Augmentation du nombre de magasins de cannabis agréés

Au moment de la rédaction du présent plan d'affaires, plus de 350 magasins sont ouverts et AGCO délivre 20 autorisations de magasin de détail par semaine. OCS continuera de travailler en étroite collaboration avec AGCO afin de soutenir l'attribution ouverte des autorisations de magasins de détail et assurer la distribution sécuritaire et efficace des produits du cannabis aux détaillants agréés.

Points de vente au détail en milieu de production

En décembre 2019, le gouvernement de l'Ontario a adopté des modifications réglementaires afin de permettre aux producteurs agréés d'ouvrir un magasin de détail dans une installation de production. À l'instar des autres détaillants agréés en Ontario, ces magasins doivent recevoir toutes les licences délivrées par AGCO avant d'être autorisées à exploiter un magasin légal en Ontario. OCS continue de collaborer avec les producteurs agréés intéressés par cette possibilité de vente au détail et est prête à soutenir les magasins en milieu de production de la même manière que les autres détaillants.

Une industrie en évolution

Attitudes du public envers le cannabis

Depuis la légalisation du cannabis, les Canadiens acceptent de plus en plus le cannabis légal. Les données de Santé Canada indiquent que les attitudes envers la consommation de cannabis chez les Canadiens changent. Selon l'Enquête canadienne sur le cannabis de 2019 de Santé Canada, de 42 % à 44 % des Canadiens estiment que la consommation régulière de cannabis est socialement acceptable — une augmentation par rapport à 2017, alors que seulement 28 % des répondants croyaient que la consommation de cannabis était socialement acceptable.

De plus, les données laissent entendre que le cannabis est de plus en plus accepté dans le monde. Au moment de la rédaction du présent rapport, 70 pays ont légalisé le cannabis sous une forme ou une autre. Aux États-Unis, malgré une approche législative fragmentée, État par État, de la réforme du cannabis, il existe un large soutien en faveur d'une politique nationale de décriminalisation. La croissance à long terme du marché international du cannabis légal est sur le point d'avoir des répercussions importantes sur l'industrie au Canada et en Ontario, puisqu'une chaîne d'approvisionnement mondiale devrait éventuellement émerger.

À mesure que les marchés internationaux se légaliseront, le Canada et l'Ontario pourraient être en concurrence pour l'approvisionnement sur ces marchés. Bien que les répercussions demeurent inconnues à l'heure actuelle, il est possible que les producteurs agréés détournent leurs récoltes vers l'extérieur du Canada pour desservir les marchés internationaux, ce qui aura une incidence sur l'offre de cannabis au pays pendant les années à venir. Cette situation offre des possibilités intéressantes à OCS, tant à moyen qu'à long terme, car OCS continue d'affiner son offre de produits pour convertir le plus possible de consommateurs au marché légal. OCS continuera d'évaluer cette nouvelle tendance et de consulter les gouvernements provinciaux et fédéral, au besoin.

Stabilisation de l'offre

Comme plus de deux ans se sont écoulés depuis la légalisation, la capacité d'OCS à s'approvisionner pour répondre à ses besoins de gamme de produits a changé de façon spectaculaire. Les enjeux historiques liés à la profondeur et à l'étendue de l'offre se sont largement dissipés dans toutes les catégories de produits du cannabis. Une augmentation des capacités de production des producteurs agréés existants, ainsi que l'octroi continu de licences à de nouveaux producteurs par Santé Canada, signifie qu'OCS est maintenant en mesure de garantir l'approvisionnement nécessaire pour travailler avec AGCO afin d'étendre le réseau de vente au détail de l'Ontario au-delà des 1 000 magasins de détail initialement prévus. Toutefois, des efforts plus traditionnels de gestion des catégories seront requis par OCS pour travailler avec les producteurs agréés et les magasins de détail afin de trouver les produits spécifiques que les consommateurs demandent. À mesure que les marchés internationaux continueront de s'ouvrir, OCS continuera de travailler en étroite collaboration avec ses partenaires producteurs sous licence à travers le Canada afin de s'assurer que le marché croissant de l'Ontario soit priorisé et qu'un approvisionnement constant et fiable de produits soit maintenu.

Informier les consommateurs

OCS continuera à jouer un rôle dans l'information des consommateurs fondée sur des données probantes afin de les aider à prendre des décisions éclairées et responsables concernant la consommation de cannabis. Cela comprend de faire en sorte que les Ontariens aient accès à de l'information sur les produits sur OCS.ca, qui demeure ainsi une plateforme axée sur l'information. À mesure que l'acceptation du cannabis, les connaissances et la recherche continuent de progresser, OCS continuera également de promouvoir la responsabilité sociale en améliorant les ressources pédagogiques, notamment en matière de consommation responsable sur OCS.ca. Grâce à un réseau croissant de partenaires dans les magasins de détail, OCS s'assurera de collaborer avec les détaillants afin d'offrir aux consommateurs de toutes les régions de la province une information fondée sur des données probantes.

Cadre financier et perspective économique

OCS prévoit des tendances budgétaires positives dans ses perspectives économiques, compte tenu de l'expansion du réseau de magasins de détail agréés. Tout au long de 2021 et au cours des années à venir, OCS s'attend à ce que les points d'accès aux détaillants de cannabis agréés augmentent, ce qui devrait à son tour réduire la prévalence du marché illégal en Ontario et se traduire par une augmentation des revenus d'OCS qui pourront être remis à la province pour financer des services publics essentiels.

De plus, les répercussions financières de la pandémie de COVID-19 sur l'industrie du cannabis ne sont pas encore entièrement connues au moment de la rédaction du présent plan d'affaires. OCS continuera de collaborer avec le gouvernement pour appuyer les détaillants de cannabis agréés et l'industrie en général, tant que la pandémie durera.

Facteurs internes

Une organisation en évolution

OCS continue de peaufiner ses processus et procédures internes alors qu'elle poursuit sa transition d'une organisation en démarrage à une agence commerciale gouvernementale mature. OCS doit continuer d'améliorer ses stratégies de gestion des risques d'entreprise, d'élaborer des processus et des procédures de gouvernance interne et de passer de systèmes manuels à des systèmes plus automatisés. OCS s'orientera également vers l'intégration de la responsabilité sociale dans ses opérations. Ce sera essentiel pour assurer la stabilité des activités afin de soutenir un réseau de détail en expansion dans l'avenir.

Améliorer l'approche d'OCS concernant son catalogue de produits

Le catalogue de produits d'OCS a connu une croissance considérable pour répondre à l'évolution du marché du cannabis. Depuis la légalisation, OCS a mis l'accent sur la commercialisation de nouveaux produits innovants et sur l'offre d'une vaste sélection de produits de qualité aux consommateurs. Plus le temps passe, plus il y a de données disponibles sur les consommateurs qui serviront à mieux éclairer le catalogue de produits d'OCS. Au cours de la prochaine année, OCS révisera ses offres de produits afin de continuer à offrir aux Ontariens diverses options tout en rationalisant son catalogue pour mieux répondre à la demande du marché.

Le Centre de distribution d'OCS soutient l'expansion du réseau de détaillants

En tant que distributeur exclusif de produits du cannabis en Ontario, OCS a conclu un bail tripartite avec son partenaire de distribution tiers pour un nouveau centre de distribution à Guelph. Par conséquent, OCS met en œuvre une approche renouvelée de la chaîne d'approvisionnement qui continuera d'accroître l'efficacité de l'industrie. Au fur et à mesure que le réseau de magasins de détail continue de s'étendre en 2021, le nouveau centre de distribution permettra à OCS de soutenir l'intégration d'un plus grand nombre de magasins. De plus, il créera une plus grande capacité de servir efficacement et de façon constante, à long terme, un marché de détail du cannabis en pleine expansion et mature.

Orientation stratégique

Pour s'acquitter de son mandat législatif, gouvernemental et opérationnel au cours de la prochaine année, OCS s'appuiera sur l'orientation stratégique décrite ci-dessous :

- Continuer de travailler avec le gouvernement, AGCO et les détaillants de cannabis agréés pour soutenir l'accès au cannabis légal durant la pandémie, conformément aux mesures et aux restrictions liées à la COVID-19 et aux protocoles de sécurité applicables recommandés par les responsables de la Santé publique ;
- collaborer avec AGCO pour élargir l'accès aux magasins de vente au détail de cannabis dans les collectivités de l'Ontario;
- permettre au réseau de magasins de détail privés de l'Ontario de stimuler une croissance économique durable dans toute la province. Pour ce faire, l'équipe des partenariats avec les magasins d'OCS adoptera une approche d'engagement stratégique afin de soutenir les détaillants en fonction de leur taille, de leur emplacement et de leur expérience de vente au détail;
- collaborer avec les producteurs autorisés par le gouvernement fédéral en Ontario et partout au Canada pour mettre en marché de nouveaux produits novateurs;
- continuer de collaborer avec les producteurs agréés afin de mettre en œuvre un programme de gestion des fournisseurs en 2021 – 2022, axé sur la mise en marché de nouveaux produits novateurs et conforme au profil des consommateurs tiré du programme de données d'OCS;
- positionner OCS comme le chef de file de l'industrie ontarienne quant aux données sur le marché et les consommateurs, éclairer les décisions futures des gouvernements en matière de politiques afin de s'approprier une part du marché illégal;
- travailler au document présenté par l'Ontario lors du réexamen de la Loi sur le cannabis par le gouvernement fédéral;
- travailler avec le gouvernement pour continuer à établir des partenariats avec

les communautés des Premières nations intéressées à permettre la vente au détail dans les réserves;

- collaborer avec l'industrie pour faire progresser les efforts de responsabilité sociale qui démontrent que la province adopte une approche responsable pour la mise en œuvre de la vente au détail de cannabis — au début de 2021, OCS a publié sa première stratégie de responsabilité sociale, qui met l'accent sur le développement d'une infrastructure de base à OCS pour mener à bien les activités de responsabilité sociale au cours des trois prochaines années;
- gérer les risques opérationnels, stratégiques et financiers auxquels fait face OCS afin de s'assurer qu'OCS et le gouvernement atteignent leurs objectifs financiers et sociaux;
- poursuivre le déploiement de sa stratégie commerciale, en se concentrant sur les activités stratégiques qui permettront de sensibiliser les consommateurs, d'ajuster la tarification et l'assortiment des produits, et de développer des partenariats stratégiques;
- s'appuyer sur les pratiques existantes en matière de ressources humaines pour soutenir le succès à long terme des employés d'OCS, notamment en lançant le sondage sur l'engagement des employés d'OCS, en élaborant sa stratégie en matière de diversité et d'inclusion et en mettant en œuvre son plan de relève;
- améliorer la planification financière interne afin de réduire les risques financiers pour l'organisation. Dans le cadre de la croissance et de la maturation de l'agence, OCS mettra en œuvre un certain nombre de fonctions automatisées pour assurer la rigueur continue de sa gestion financière.

Aperçu des programmes et des activités

OCS se concentrera sur les activités prioritaires suivantes afin de remplir efficacement son mandat gouvernemental :

1. Expansion des magasins de détail
2. Solide infrastructure de distribution
3. Données et informations plus complètes
4. Gestion améliorée des catégories de produits
5. Approvisionnement fiable et constant
6. Partenariats pour les magasins de détail
7. Sensibilisation et responsabilité sociale
8. Améliorations technologiques

I. Expansion des magasins de détail

En tant que distributeur exclusif de cannabis récréatif en Ontario, OCS concentrera la majeure partie de ses efforts au cours de la prochaine année sur la poursuite de la construction du réseau

de vente au détail, dans le but d'ouvrir plus de 1 000 magasins agréés d'ici septembre 2021.

Pour ce faire, OCS travaillera en collaboration avec AGCO afin de s'assurer qu'un plus grand nombre de détaillants agréés puissent ouvrir leurs portes dans toute la province, là où cela est permis, afin d'élargir l'accès aux points de vente à un plus grand nombre de consommateurs en Ontario. OCS entamera également un dialogue avec les conseils municipaux qui ont refusé de permettre la vente au détail de cannabis sur le territoire pour discuter des avantages de permettre la vente au détail du cannabis légal dans leurs collectivités.

2. Solide infrastructure de distribution

Au cours des trois prochaines années, OCS travaillera avec son fournisseur de services logistiques tiers pour s'assurer que le réseau de distribution de l'Ontario soit efficace et réponde aux besoins des détaillants agréés et des clients d'OCS.ca. Les activités principales comprennent l'optimisation de la gestion des commandes, la livraison express des commandes passées en ligne à un plus grand nombre de collectivités et l'amélioration de la gestion des stocks de produits en demande. Ces améliorations opérationnelles permettront de synchroniser les opérations et la planification de bout en bout, afin d'offrir aux clients une qualité, une sélection et un service exceptionnels.

3. Des données et des informations plus complètes

Les données et l'information demeurent un besoin crucial pour OCS et l'ensemble du marché légal du cannabis s'adapte rapidement pour répondre aux commentaires des consommateurs et concurrencer efficacement un marché illégal de longue date et bien établi. Depuis la légalisation, les programmes de données et d'information sur les consommateurs d'OCS ont évolué pour faire en sorte qu'OCS partage efficacement des renseignements essentiels avec les producteurs et les détaillants agréés, ce qui les aide à progresser et à se concentrer davantage sur les consommateurs. Au cours de l'année à venir, OCS a l'intention de continuer à progresser dans la mise en œuvre de ces programmes.

De façon plus générale, OCS a commencé à publier des rapports annuels et trimestriels sur l'examen des données en 2020. OCS demeure déterminée à poursuivre ces efforts au cours de l'année en cours, car elle vise à faire rapport de façon transparente à l'industrie et au grand public sur les progrès réalisés au sein de l'industrie du cannabis et sur les efforts déployés par l'organisation pour réaliser son mandat provincial. Les renseignements clés sur les produits, les ventes, l'accès au détail et les mesures relatives aux consommateurs sont au cœur de la présente publication, car OCS vise à inspirer d'autres innovations et améliorations sur le marché.

4. Gestion améliorée des catégories de produits

Avec l'augmentation du nombre de producteurs agréés par le gouvernement fédéral et des niveaux d'approvisionnement globaux en produits en 2020, OCS est maintenant en mesure d'adopter et de mettre en œuvre des pratiques de gestion des catégories plus rigoureuses, comme dans d'autres secteurs du commerce de détail. À l'avenir, OCS jouera un rôle plus important en collaborant avec les magasins de détail et les producteurs agréés pour s'assurer que les produits qui entrent sur le marché ontarien sont stimulés par la demande des consommateurs. S'appuyant sur les données et les commentaires des consommateurs, OCS intensifiera également ses efforts pour retirer de son catalogue des produits qui ne trouvent pas

écho auprès des consommateurs.

Ensemble, l'amélioration des processus d'intégration et d'élimination des produits permettra au marché légal du cannabis de l'Ontario de prioriser l'amélioration continue et l'accent indéfectible sur les consommateurs. Ces efforts devraient également assurer un assortiment solide de produits de cannabis légaux qui constituent des arguments convaincants pour que les consommateurs quittent le marché illégal et favorisent la rentabilité dans l'ensemble du réseau de détail de l'Ontario.

5. Un approvisionnement fiable et constant

Au moment de la légalisation, il y avait un décalage entre l'offre et la demande des consommateurs. Au cours des deux dernières années, OCS et les producteurs agréés ont travaillé en étroite collaboration pour assurer une meilleure harmonisation de l'approvisionnement. Cela comprend la gestion stratégique des fournisseurs et la planification conjointe des activités avec les producteurs sous licence afin de s'assurer que les détaillants agréés disposent des bons produits pour répondre à la demande des consommateurs tout en continuant à assurer la sécurité, la qualité et la conformité des produits.

6. Partenariat avec les magasins de détail

OCS travaille en étroite collaboration avec l'organisme de réglementation de la province, AGCO, pour faciliter l'intégration des détaillants agréés. Le réseau légal de vente au détail de cannabis continue d'être une priorité pour élargir l'accès au cannabis légal dans l'ensemble de la province afin de soutenir la croissance économique. Cette situation sera améliorée au cours des prochaines années, car OCS collabore avec les détaillants pour soutenir une expansion responsable du commerce de détail. OCS continuera également de collaborer avec les collectivités des Premières Nations intéressées pour permettre la vente au détail dans les réserves, s'il y a lieu.

L'équipe d'OCS chargée du partenariat avec les magasins travaillera avec les détaillants agréés pour bâtir leurs entreprises afin de soutenir leur succès à long terme. Il s'agit notamment d'aider les détaillants agréés à offrir des services personnalisés pour faciliter la sélection des produits en fonction de la taille de leur magasin, de leur situation géographique et de leur expérience de vente au détail. En tirant parti des données provinciales améliorées sur les ventes au détail, y compris les données sur les points de vente, l'équipe des partenariats avec les magasins fournira des données sur les ventes adaptées particulièrement pour aider les détaillants à assurer la croissance de leurs entreprises.

7. Sensibilisation et responsabilité sociale

Dans le cadre de son mandat axé sur la promotion de la responsabilité sociale en matière de cannabis, OCS est déterminée à montrer aux Ontariens l'impact positif que la légalisation peut avoir sur la société. OCS a lancé son cadre de responsabilité sociale au début de 2021.

Il s'agit d'une responsabilité obligatoire qu'OCS prend au sérieux. Les valeurs d'OCS axées sur cet objectif guideront la mise en œuvre de cette stratégie au cours des trois prochaines années afin qu'elle soit conforme au plan d'affaires. En gardant à l'esprit l'intérêt des Ontariens, OCS a trois axes d'intervention pour 2021 – 2024 :

- I. Établissement d'une base pour la durabilité : L'industrie du cannabis a grandement

contribué à la fabrication, à la consommation et aux déchets de plastique. Ce sont là des conséquences imprévues de la légalisation et qui préoccupent grandement les Ontariens et l'industrie. En tant qu'entreprise socialement responsable, OCS commencera à recueillir des données et à sensibiliser les consommateurs sur la façon de réduire les déchets liés aux activités d'OCS et du marché en général, dans le but d'établir les bases d'une futur industrie durable.

2. **Créer une industrie dynamique et inclusive :** L'industrie du cannabis est née de mouvements locaux où les pratiques de culture et de consommation étaient souvent motivées par des intentions sociales et environnementales. Mais ce parcours inclut également la sensibilisation au traitement préjudiciable des communautés marginalisées. OCS travaillera à l'interne et avec l'industrie pour renforcer la diversité et l'inclusion.
3. **Faire progresser les connaissances sur le cannabis :** La formation est une responsabilité fondamentale qui joue un rôle de premier plan dans les activités quotidiennes d'OCS. OCS a le devoir d'accroître la sensibilisation et de diffuser à l'intention des Ontariennes et Ontariens de l'information sur le cannabis fondée sur des données probantes, particulièrement en ce qui concerne la consommation responsable.

8. Améliorations technologiques

Les activités énumérées ci-dessus nécessiteront une attention particulière à la technologie. De 2021 à 2022, OCS accordera la priorité aux améliorations technologiques essentielles à l'amélioration de l'efficacité des activités, en soutenant davantage ses partenaires détaillants et en stimulant les ventes. Vous trouverez plus d'information sur les priorités technologiques à la page 16.

Plan de mise en œuvre

I. Harmonisation avec les objectifs

Pour faire en sorte de continuer à se concentrer sur la réalisation de projets qui contribuent à faire progresser la réalisation du mandat du gouvernement, de la vision, de la mission et des valeurs d'OCS, l'organisation a défini les objectifs ci-dessous. Ces objectifs ont été élaborés sur la base d'hypothèses concernant l'état de l'industrie et de l'organisation au moment de la préparation du présent rapport. En raison de l'évolution constante de l'industrie, les objectifs de 2022 – 2023 et de 2023 – 2024 sont susceptibles d'être modifiés annuellement, et des modifications seront apportées à ces objectifs par le biais de plans d'affaires à venir.

Mandat du gouvernement de l'Ontario 2021							
Vision, mission et valeurs d'OCS							
Priorités triennales : Programmes et activités							
Expansion des magasins de détail	Solide infrastructure de distribution	Données et informations plus complètes	Gestion améliorée des catégories	Approvisionnement fiable et constant	Partenariats pour les magasins de détail	Sensibilisation et responsabilité sociale	Améliorations technologiques

Objectifs sur 3 ans		
2021–2022	2022 – 2023 (PROJET)	2023 à 2024 (PROJET)
<ul style="list-style-type: none"> Respecter ses engagements financiers Revenus : 1,36 G \$ Frais généraux : 8,4 % Revenu net : 170 M \$ 	<ul style="list-style-type: none"> Respecter ses engagements financiers Revenus : 1,49 G \$ Frais généraux : 7,7 % Revenu net : 198 M \$ 	<ul style="list-style-type: none"> Respecter ses engagements financiers Revenus : 1,56 G \$ Frais généraux : 7,5 % Revenu net : 209 M \$
<ul style="list-style-type: none"> Accélérer rapidement la croissance de notre réseau de magasins 1 000 magasins commandés d'ici le 1^{er} septembre 2021 Être le meilleur organisme gouvernemental en Ontario 	<ul style="list-style-type: none"> Améliorer l'expérience client omnicanal Favoriser l'acceptation du cannabis légal par les consommateurs Renforcer l'éducation des consommateurs 	<ul style="list-style-type: none"> Transition vers une chaîne d'approvisionnement mondiale tout en soutenant le développement économique Mettre en œuvre une stratégie d'approvisionnement mondiale et affiner notre stratégie d'approvisionnement au pays

2. Mesures et cibles de rendement

Pour s'assurer qu'OCS mesure et surveille son rendement par rapport à ses objectifs, elle a élaboré des indicateurs clés de rendement (« ICR »). Tous les buts et objectifs sont alignés sur les programmes et activités applicables décrits dans le présent plan d'affaires.

Mesure de la performance 2021 – 2022				
Objectif	Cibles	Indicateurs clés de rendement	Description	Comment y parvenir (programmes applicables et activités)
Respecter nos engagements financiers engagements	Revenus : 1,36 G \$ Bénéfice net : 170 M \$ Frais généraux : 8,4 %	Croissance de 107 % sur douze mois (revenus)	Mesure le rendement des revenus par rapport à l'exercice précédent	Expansion des magasins de détail
		Diminution des frais généraux en pourcentage des revenus, qui sont passés de 11,6 % à 8,4 % (c.-à-d. -3,2%) par rapport aux résultats de l'année précédente	Mesure la capacité d'OCS de contrôler les coûts tout en augmentant les revenus et le bénéfice net	Automatiser les fonctions financières essentielles
		Effectuer neuf rotations annuelles des stocks	Mesure la fréquence d'épuisement et de reconstitution des stocks, ce qui permet d'assurer la qualité des produits	Gestion améliorée des catégories Solide infrastructure de distribution

		0,25 % du bénéfice net engagé annuellement en responsabilité sociale activités	S'assure que le financement est consacré à l'avancement des activités de responsabilité sociale	Sensibilisation et responsabilité sociale
Accélérer rapidement la croissance de notre réseau de magasins	1 000 magasins d'ici le 1 ^{er} septembre, 2021	1 000 magasins d'ici le 1 ^{er} septembre 2021	Cible quantifiable pour respecter le mandat du gouvernement d'élargir l'accès aux magasins de vente au détail de cannabis dans les collectivités	Expansion des magasins de détail Partenariats pour les magasins de détail
		Accroître la pénétration illégale du marché à 60 % d'ici la fin des exercices 2021 à 2022	Atteindre son mandat législatif de capturer davantage les ventes illégales sur le marché, année après année	Expansion des magasins de détail Approvisionnement fiable et constant Données et des informations plus complètes
Être le meilleur organisme gouvernemental pour lequel travailler en Ontario	Maintenir un effectif engagé et productif	Atteindre un taux de satisfaction des employés de 75 % annuellement	Mesure la satisfaction des employés telle que décrit dans le sondage annuel sur l'engagement des employés	Priorités des Ressources humaines : Sondage sur l'engagement des employés
		Atteindre une participation de 100 % des employés à l'établissement des objectifs annuels	Mesure la participation des employés à l'établissement d'objectifs de rendement	Priorités en matière de ressources humaines : Programme de gestion du rendement et mise en œuvre

OCS intègre des mesures du rendement à son approche globale en matière de planification stratégique. L'élaboration de mesures et d'indicateurs de rendement clés permettra à OCS d'améliorer son efficacité opérationnelle pour remplir son mandat en ciblant, en surveillant et en évaluant les résultats de façon constante. OCS mesure ses progrès par rapport à ses cibles d'IRC et en fait rapport régulièrement à son équipe de la haute direction, à son conseil d'administration et au gouvernement.

Ressources nécessaires afin d'atteindre nos buts et objectifs

Pour qu'OCS soit en mesure d'atteindre ses buts et objectifs au cours des prochaines années, l'organisme a besoin de personnel, d'une infrastructure informatique et de ressources financières pour réaliser son plan stratégique.

Priorités en matière de ressources humaines

OCS reconnaît que le recrutement et le maintien en poste d'une main-d'œuvre diversifiée, dynamique, engagée et inclusive sont essentiels au succès de l'organisation. Au cours de l'année à venir, OCS se concentrera sur les éléments suivants afin de soutenir l'organisation dans la réalisation de ses objectifs et de ses cibles :

- acquisition de talents;
- programme de gestion du rendement et mise en œuvre;
- stratégie de fidélisation et reconnaissance des employés;
- planification de la relève;
- stratégie de rémunération et rémunération globale;
- diversité et inclusion;
- retour au travail et planification du milieu de travail après la COVID-19;
- lancement du sondage sur la mobilisation des employés
- relations de travail.

Rémunération

Il est essentiel qu'OCS attire, conserve et développe des dirigeants afin de réaliser les objectifs du gouvernement relativement à la vente du cannabis à usage récréatif et qu'elle reste suffisamment souple pour s'adapter à l'évolution de ce secteur d'activité en transformation. La philosophie de rémunération de l'organisation vise cinq objectifs clés :

- s'assurer que les niveaux de rémunération sont responsables et conformes aux exigences provinciales appropriées;
- offrir des avantages sociaux qui sont comparés à ceux d'autres organismes du secteur public;
- superviser le programme de gestion de la rémunération axé sur l'atteinte et le dépassement par les employés des objectifs d'affaires et des buts d'OCS;
- attirer et retenir des employés qualifiés pour maintenir son leadership dans un marché des talents hautement concurrentiel;
- être équitable et respecter les directives en matière de rémunération du secteur public.

OCS a adopté une approche responsable de la rémunération globale et respecte les directives et les politiques du gouvernement. Le salaire de base et la rémunération au rendement sont les seules formes de rémunération, mis à part les avantages sociaux consentis aux employés

permanents, qui seront offertes au personnel, aux gestionnaires et aux dirigeants.

Infrastructure technologique

Afin de soutenir l'expansion des magasins de détail agréés dans la province, OCS travaille à la mise au point de plusieurs solutions technologiques pour mieux soutenir ses partenaires d'affaires au fil des années à venir.

Afin d'assurer la réalisation des objectifs et des buts d'OCS, l'équipe des technologies de l'information exécutera les fonctions suivantes.

Automatiser les fonctions financières essentielles

À mesure qu'OCS continue d'évoluer en tant qu'organisme, ses systèmes et processus internes doivent également évoluer. Pour soutenir l'organisation dans le respect de ses engagements financiers, la mise en place de contrôles de gouvernance financière est essentielle. L'équipe des technologies de l'information mettra en œuvre un certain nombre de programmes de planification financière et automatisera les fonctions financières essentielles afin de soutenir l'intégrité des systèmes financiers d'OCS.

Améliorer les capacités de distribution

Afin de s'assurer que le partenaire logistique tiers d'OCS dispose d'un réseau de distribution efficace pour soutenir la croissance rapide de son réseau de détaillants, un certain nombre de processus automatisés seront mis en œuvre. L'équipe des technologies de l'information travaillera avec le fournisseur de services logistiques tiers pour soutenir l'automatisation des processus au centre de distribution afin de s'assurer que les détaillants agréés et les consommateurs obtiennent leurs produits plus rapidement.

Soutenir les partenaires détaillants agréés

Afin de soutenir la croissance du réseau de magasins de détail, OCS poursuivra le déploiement de son portail interentreprises en ligne tout au long de 2021. Le lancement de ce portail centralise les informations clés pour les partenaires détaillants autorisés et producteurs sous licence. Le portail comprend également des améliorations au niveau des commandes en gros, ce qui permet de gagner en efficacité.

En outre, grâce à son partenariat continu avec AGCO, OCS travaillera avec les détaillants pour rationaliser le processus de partage des données et partager des données plus solides sur les points de vente. Ce programme amélioré fournira des données agrégées plus actuelles sur les ventes et les stocks, y compris des renseignements sur toutes les catégories de marchandises. Ces données seront essentielles au succès à long terme des détaillants.

Budget financier et dotation en personnel

Budget financier

Selon la planification financière récente effectuée par OCS, une projection budgétaire sur trois ans a été établie.

(En millions \$)	Exercice 2021 – 2022	Exercice 2022 à 2023	Exercices 2023 à 2024
REVENUS	1,36 G \$	1,49 G \$	1,56 G \$
COÛT DES VENTES	1,07 G \$	1,18 G \$	1,23 G \$
MARGE BRUTE	286 M \$	314 M \$	328 M \$
CHARGES (SG et A)	113 M \$	114 M \$	117 M \$
Charges financières (revenus) et (autres revenus)	2 M \$	2 M \$	2 M \$
REVENUS NETS	170 M \$	198 M \$	209 M \$
Sommes affectées aux activités de responsabilité sociale (estimation)	0,2 M \$	0,8 M \$	1,8 M \$

OCS devrait connaître une augmentation des revenus sur douze mois en raison de la croissance prévue des points de vente au détail agréés et d'une plus grande pénétration du marché illégal du cannabis.

Statistiques sur la dotation

	Année courante	Fin de l'exercice 2021 – 2022
Postes permanents à temps plein	214	253
Permanent à temps partiel	0	0
Contrat à durée déterminée	26	31
Employés détachés*	-2	0
Contractuels	14	17
Total	254	301

* Employés d'OCS qui sont actuellement embauchés temporairement par une autre organisation.

Immobilier

OCS ne possède aucun bien immobilier; toutefois, elle détient un bail pour son siège social à North York. De plus, OCS a conclu une entente tripartite avec son partenaire de distribution tiers pour son centre de distribution de Guelph. L'entente tripartite a été conclue à la suite de vastes consultations avec l'industrie et le gouvernement afin de confirmer la nécessité pour OCS

d'exploiter un centre de distribution plus important pour soutenir la croissance du marché de la vente au détail de cannabis en Ontario, comme il est indiqué à la page 10.

Initiatives faisant appel à des tiers

Détaillants agréés

Au cours de la prochaine année, OCS s'attaquera rapidement à la croissance du réseau de détaillants agréés en Ontario. Afin d'atteindre cet objectif, OCS doit travailler en étroite collaboration avec AGCO à mesure qu'elle augmente le rythme des licences, avec les producteurs agréés pour garantir un approvisionnement adéquat et avec les détaillants pour s'assurer qu'ils sont en mesure de créer des entreprises durables. Cette stratégie exigera un soutien plus personnalisé des détaillants en fonction de la taille, de l'emplacement et de l'expérience de vente.

Producteurs autorisés

S'appuyant sur sa stratégie commerciale, OCS a l'intention de continuer à mobiliser les producteurs agréés jusqu'au début de 2021 afin d'améliorer les processus existants. Cela comprend l'amélioration de la relation entre le producteur agréé et OCS grâce à un programme amélioré de gestion des fournisseurs, à l'adoption croissante des meilleures pratiques de gestion des catégories, au soutien à l'intégration des magasins de vente en milieu de production, exploités par des producteurs agréés, et au maintien d'une stratégie de gestion des gammes de produits et d'une tarification qui appuient le mandat d'OCS de lutter contre le marché illégal du cannabis.

AGCO

Pour soutenir avec succès l'expansion responsable de la vente au détail de cannabis, OCS travaille en étroite collaboration avec AGCO et le gouvernement de l'Ontario afin d'augmenter le nombre d'autorisations de magasins de vente au détail de cannabis (« AMD ») émises chaque mois. OCS et AGCO se sont engagées à accélérer la croissance des détaillants de cannabis en 2021 et par la suite.

Premières Nations

OCS appuie la participation des Premières Nations à un cadre réglementé pour la vente au détail de cannabis dans les réserves et vise également à faire en sorte que ses processus opérationnels permettent des approches collaboratives avec les partenaires des Premières Nations.

Territoires partenaires

À mesure que l'industrie du cannabis continue d'évoluer, OCS a été étroitement liée à ses homologues provinciaux et territoriaux des détaillants et des grossistes de cannabis. Ce point de vue national collectif sur l'industrie du cannabis a été une tribune essentielle pour que l'industrie puisse apprendre dans un secteur en rapide évolution. Dans un proche avenir, OCS et ses homologues travailleront en collaboration pour déterminer les modifications proposées à la Loi sur le cannabis et à ses règlements dans le cadre de l'examen législatif fédéral.

Santé Canada

Le gouvernement fédéral administre la Loi sur le cannabis et le Règlement sur le cannabis et

autorise la culture, la transformation et la vente à l'intérieur et à l'extérieur et octroie des licences. OCS continuera de travailler avec ses partenaires fédéraux à examiner plusieurs questions. En 2021, OCS participera à la révision de la Loi fédérale sur le cannabis et traitera des domaines d'intérêt particuliers de la révision, notamment :

- les répercussions de la *Loi sur le cannabis* sur la santé publique;
- la santé et les habitudes de consommation des jeunes en ce qui concerne la consommation de cannabis;
- l'incidence du cannabis sur les peuples et les collectivités autochtones
- l'impact de la culture de plants de cannabis dans une maison d'habitation.

Stratégies d'identification, d'évaluation et d'atténuation des risques

OCS s'efforce de cerner de façon proactive les risques et les incertitudes auxquels l'organisme fait face. Si les principaux risques ne sont pas réglés, ils pourraient y avoir une incidence défavorable sur l'atteinte des objectifs stratégiques d'OCS. L'organisme tire parti de méthodes de gestion des risques judicieuses grâce à l'utilisation et à l'amélioration continues d'un cadre de gestion des risques d'entreprise (GRE). La GRE est un processus continu, proactif et systématique visant à comprendre, à atténuer et à communiquer les risques à l'échelle de l'organisation. Elle aide également la direction à prendre des décisions stratégiques qui contribuent à l'atteinte des objectifs d'entreprise d'OCS.

OCS a identifié et classé les risques à l'échelle de l'entreprise qui pourraient avoir une incidence négative sur sa performance dans l'exécution de son mandat de 2021. OCS suit régulièrement les risques identifiés et le succès de ses stratégies d'atténuation pour s'assurer qu'elle peut continuer à remplir son mandat. Les risques et les stratégies d'atténuation d'OCS sont communiqués au gouvernement sur une base trimestrielle. Les principales catégories de risques et les stratégies d'atténuation connexes sont présentées ci-dessous.

Responsabilité financière

En tant qu'organisme du gouvernement de l'Ontario, OCS doit respecter ses obligations de reddition de comptes afin d'assurer la confiance du gouvernement et du public dans ses activités.

De plus, OCS est tenue de respecter ses engagements financiers envers le gouvernement. En conséquence, des pratiques comptables et financières fondamentales ont été mises en œuvre pour réduire tout risque financier important pour l'agence.

Déploiement de magasins et intérêts commerciaux

En mettant l'accent sur le soutien au réseau de détaillants agréés en croissance au cours de l'année à venir, OCS doit s'assurer que la croissance de l'industrie est durable. OCS travaille en

étroite collaboration avec les producteurs agréés partenaires afin de s'assurer qu'un approvisionnement adéquat en cannabis est disponible pour un réseau élargi de détaillants. OCS a également réorganisé ses équipes internes afin de se concentrer sur le soutien au développement des magasins et de s'assurer que tous les détaillants reçoivent l'assistance dont ils ont besoin pour réussir à long terme. Le nouveau centre de distribution soutient également OCS dans l'amélioration de sa capacité à servir efficacement les détaillants.

Afin d'assurer la pénétration continue du marché illégal du cannabis, OCS continuera d'utiliser les données du marché pour orienter la prise de décisions éclairées sur les investissements de produits par les producteurs autorisés, ce qui contribuera à faire en sorte que l'offre réponde à la demande. De plus, les données recueillies par OCS seront fournies aux détaillants et aux producteurs agréés afin d'informer leur entreprise des décisions qui soutiendront mieux les clients et l'industrie en général.

Impact de la COVID-19

La COVID-19 est un risque important qu'il est difficile de quantifier à l'heure actuelle en raison d'un certain nombre de variables en suspens. Parmi les risques identifiés pour OCS, notons les difficultés d'harmonisation de l'offre pour répondre à la demande des magasins de détail existants et des nouveaux magasins de détail; la possibilité de retards dans la construction qui peuvent ralentir la vitesse d'expansion du réseau de magasins de détail; et la capacité des détaillants agréés à ouvrir leurs portes en raison des restrictions liées à la pandémie. Tous les risques identifiés pourraient avoir des répercussions économiques importantes.

OCS a élaboré une série de stratégies d'atténuation des risques susmentionnés. Ces stratégies comprennent des réunions de gestion des fournisseurs avec les producteurs agréés afin d'assurer une communication constante, des mises à jour régulières des projections de ventes pour s'assurer que l'offre réponde à la demande et des communications continues avec le gouvernement et le AGCO pour évaluer les répercussions liées à la COVID-19 sur les opérations des détaillants.

Plan de communication

OCS s'engage à communiquer en temps opportun et de façon transparente, à l'interne et à l'externe, avec les principaux intervenants, y compris le public, les clients, les groupes de responsabilité sociale, les médias, les producteurs autorisés, les détaillants de cannabis agréés, le gouvernement et ses employés.

OCS permettra au public de mieux la connaître et la percevoir en tant que détaillant et grossiste en ligne exclusif de cannabis récréatif en Ontario, tout en faisant la promotion d'un contenu responsable socialement.

OCS appuiera les priorités organisationnelles et se positionnera comme détaillant et grossiste socialement responsable de cannabis récréatif qui sensibilise les consommateurs, protège les jeunes, offre un service exceptionnel et travaille à détourner les utilisateurs du marché illégal.

Cette stratégie de communication se déploiera sur divers canaux, notamment :

- communications numériques et en ligne;
- ligne d'assistance à la clientèle et ligne d'assistance réservée aux détaillants;
- portail interentreprises;
- publications de l'organisme (p. ex., rapports de données);
- relations avec les médias;
- Gestion des enjeux
- médias sociaux (p. ex. Twitter, LinkedIn).

OCS continuera de travailler en étroite collaboration avec le gouvernement de l'Ontario pour appuyer ses objectifs et ses buts généraux, et de communiquer continuellement des mises à jour sur les questions qui ont une incidence sur OCS.

Une stratégie de communication numérique a été imaginée dans l'intention d'établir et de consolider des liens avec les parties intéressées et, en interne, avec les employés. Le plan comprend l'utilisation de vidéos éducatives et de contenu visuel qui peuvent être partagés via OCS.ca, Doing Business (dobusinesswithocs.ca) et OCS Wholesale (ocswholesale.ca), des courriels et des plateformes de médias sociaux appropriées (conformément à la loi fédérale).

Plan de communication et produits

Personnel d'OCS

Les objectifs, les buts et les activités que l'organisation doit réaliser au cours des trois prochaines années constituent autant d'éléments importants du plan d'affaires. Pour réussir à mener à bien ces initiatives stratégiques, OCS planifie un certain nombre d'activités de mobilisation avec le personnel afin de s'assurer que les efforts du personnel cadrent avec les objectifs stratégiques de l'organisation. Il s'agira notamment de faire rapport régulièrement aux membres de la haute direction sur les progrès réalisés au chapitre des IRC et de les intégrer à la planification du rendement individuel et de l'équipe.

Publication de l'information

En plus des communications internes, OCS est tenue de fournir, et de s'engager à fournir, au public de l'information sur les progrès qu'elle a accomplis dans l'atteinte de ses objectifs stratégiques. OCS continuera de communiquer l'accomplissement de son mandat par la publication de son rapport annuel et de ses plans d'affaires, les publications trimestrielles de ses rapports de données et le tableau de bord annuel de la responsabilité sociale.

Tous les rapports seront disponibles sur OCS.ca.

Vente en gros et partenariats avec les magasins

Depuis le début des activités légales de vente au détail de cannabis en Ontario, OCS a établi des relations avec des détaillants autorisés par AGCO. OCS a élaboré un plan pour fournir aux détaillants l'information dont ils ont besoin pour faire affaire avec OCS. Dans le cadre de son plan d'intégration, OCS a lancé OCS Wholesale (ocswholesale.ca), un site Web qui héberge des ressources pour l'intégration et d'autres renseignements à l'intention des détaillants actuels et futurs. Tous les documents d'intégration visent à permettre aux détaillants d'accéder facilement à l'information nécessaire pour faire affaire avec OCS.

Relations avec les médias

OCS a cultivé de solides relations avec les médias pour renforcer sa marque. OCS reçoit souvent des demandes de renseignements des médias sur diverses opérations, décisions et politiques. L'organisme s'efforce d'intervenir rapidement et de façon transparente, en tenant compte de tous les partenaires concernés. Les demandes de renseignements des médias sont traitées par les équipes des communications et des affaires de l'entreprise, en collaboration avec les dirigeants des secteurs concernés.

Médias sociaux

OCS a l'intention d'accentuer sa présence sur les médias sociaux en partageant des renseignements et des ressources fiables, en favorisant les consultations du site OCS.ca, en dirigeant les consommateurs vers les circuits de service opportuns et en publiant des mises à jour opérationnelles. OCS utilise ses comptes Twitter en français et en anglais (@ONCannabisStore et @ONCannabisFR) pour répondre en temps opportun avec de l'information utile et recueille des commentaires par l'entremise d'une veille des médias sociaux.