

# Société ontarienne du cannabis (OCS)

## Plan d'accessibilité pluriannuel

---

### Sommaire

---

En 2005, le gouvernement de l'Ontario a adopté la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)*. Le gouvernement de l'Ontario s'est donné pour objectif de rendre la province accessible d'ici 2025. Selon les normes d'accessibilité intégrées établies en vertu de la LAPHO, l'OCS est tenue d'établir, de mettre en œuvre, de tenir à jour et de documenter un plan d'accessibilité pluriannuel qui décrit sommairement sa stratégie pour prévenir et supprimer les obstacles aux personnes handicapées et pour satisfaire aux exigences que ces normes lui imposent.

Les normes d'accessibilité intégrées qui suivent s'appliquent à l'OCS.

1. Services à la clientèle
2. Information et communications
3. Emploi
4. Conception des espaces publics

Ce plan pluriannuel définit la stratégie qu'entend employer l'OCS pour prévenir et supprimer les obstacles et pour satisfaire aux exigences actuelles et futures de la LAPHO.

Conformément aux normes d'accessibilité intégrées, l'OCS :

- établit, examine et actualise ce plan en consultation avec les personnes handicapées;
- affiche ce plan sur son site Web ([www.ocs.ca](http://www.ocs.ca));
- prépare, sur demande, des comptes rendus sur l'état d'avancement des objectifs de mise en œuvre du plan, et les affiche sur ses sites Web (OCS.ca et HelloOCS.com);
- met ce plan à la disposition du public dans un format accessible, sur demande;
- examine et actualise ce plan au moins une fois tous les cinq ans.

### Notre engagement à l'égard de l'accessibilité

---

L'OCS s'est engagée à offrir un environnement sans obstacle où toutes les personnes peuvent y évoluer avec autonomie et dignité. L'OCS est une organisation qui respecte et soutient les exigences établies dans la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et dans son Règlement, et qui vise à satisfaire aux besoins des personnes handicapées de manière opportune et efficace.

## 1. Services à la clientèle

---

### **Notre engagement**

Nous nous engageons à offrir à notre clientèle une expérience chaleureuse, accessible et inclusive. Nous fournissons nos biens et services d'une manière respectueuse de l'autonomie et de la dignité des personnes handicapées. Cet engagement sera mis en pratique dans toute la mesure du possible. Nous veillerons à ce que les personnes handicapées bénéficient des mêmes services que les autres clients, dans les mêmes locaux et selon les mêmes modalités.

### **Les mesures que nous avons prises**

- Tous les locaux de l'OCS accueillent les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien.
- Les personnes handicapées peuvent utiliser leur appareil fonctionnel personnel pour se procurer nos biens et services et accéder à nos établissements.

**Obligatoire avant :** Le 1<sup>er</sup> janvier 2010

**Période de mise en œuvre :** Décembre 2017 à octobre 2018

**État :** Terminé

## Renseignements sur les mesures ou plans d'urgence ou la sécurité publique

---

### **Notre engagement**

Nous nous engageons à ce que nos établissements soient sûrs et respectent la dignité et l'autonomie des personnes handicapées.

### **Les mesures que nous avons prises**

- L'OCS a préparé des renseignements sur les mesures ou plans d'urgence ou sur la sécurité publique qu'elle met à la disposition du public et qu'elle fournit sur demande dans un format accessible ou avec les aides à la communication appropriées, et ce, dès que cela est matériellement possible.
- Dans l'éventualité d'une perturbation prévue ou imprévue qui rendrait indisponibles des services ou des installations utilisés par les personnes handicapées, nous les en avisons rapidement. L'avis est affiché dans des endroits bien en vue de nos établissements et sur notre site Web et comprend de l'information sur la raison de la perturbation, sa durée prévue ainsi qu'une description, le cas échéant, d'une solution de remplacement pour les installations et services.

**Obligatoire avant :** Le 1<sup>er</sup> janvier 2012

**Période de mise en œuvre :** Décembre 2017 à octobre 2018

**État :** Terminé

## Renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail

---

### **Notre engagement**

Nous nous engageons à fournir des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail à tout employé qui a besoin de mesures d'adaptation en raison de son handicap.

### Les mesures que nous avons prises

- Nous avons élaboré des renseignements et des plans relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail personnalisés pour les employés handicapés.
- Dès qu'un employé déclare un handicap et son besoin d'assistance en situation d'urgence, une feuille de travail de l'employé pour la préparation de renseignements relatifs aux interventions d'urgence est remplie. Cette feuille de travail établit la procédure à suivre et indique toutes les personnes de soutien qui peuvent assister l'employé en cas d'évacuation.
- Une copie du plan d'intervention en cas d'urgence est remise à l'agent de sécurité incendie, aux personnes de soutien et au supérieur de l'employé. Le plan est mis à jour tous les six mois.
- Nous examinons et évaluons les procédures générales d'intervention en cas d'urgence sur le lieu de travail et les plans d'intervention personnalisés afin de nous assurer que les informations qu'ils contiennent sont à jour et que les questions d'accessibilité sont résolues.

**Obligatoire en vertu de la loi avant :** Le 1<sup>er</sup> janvier 2012

**Période de mise en œuvre :** Décembre 2017 à octobre 2018

**État :** Terminé

## Obtention ou acquisition de biens, de services ou d'installations

---

### Notre engagement

Nous nous engageons à prendre en compte les critères et options d'accessibilité lors de l'obtention ou de l'acquisition de biens, de services ou d'installations, sauf si cela n'est pas matériellement possible.

### Les mesures que nous avons prises

- Nous avons incorporé des exigences d'accessibilité dans notre processus de demande de propositions pour l'acquisition de biens et services auprès de fournisseurs tiers.
- Dans l'éventualité où il n'est pas matériellement possible de prendre en compte les critères d'accessibilité dans le processus d'approvisionnement, nous fournissons une justification sur demande.
- Nous offrons des formations de sensibilisation et des outils aux intervenants internes et des communications aux intervenants externes, dans le but de les informer de tout changement dans les procédures d'approvisionnement et les critères d'acquisition.

**Obligatoire avant :** Le 1<sup>er</sup> janvier 2013

**Période de mise en œuvre :** Décembre 2017 à octobre 2018

**État :** Terminé

## Formation

---

### Notre engagement

Afin de procurer à nos clients handicapés la meilleure expérience possible, nous nous engageons à ce que tous les employés de l'OCS, ainsi que toute autre personne fournissant des biens, des services ou des installations en son nom, reçoivent une formation sur les normes d'accessibilité intégrées de la LAPHO et du Code des droits de la personne de l'Ontario.

### Les mesures que nous avons prises

- Notre module de formation en ligne sur les normes d'accessibilité intégrées pour le service à la clientèle comprend de l'information sur les manières d'interagir avec les clients handicapés, la

prestation de services à ces personnes, le recours à des personnes de soutien et à des animaux d'assistance et le Code des droits de la personne de l'Ontario.

- Tous les employés actuels et futurs de l'OCS, ainsi que toute autre personne appelée à fournir des biens, des services ou des installations pour le compte de l'OCS, sont tenus de suivre la formation en ligne.
- Nous gardons la liste de tous les participants qui ont achevé la formation.
- Une formation sur nos procédures a été donnée aux agents du service à la clientèle de notre centre d'appel afin de les préparer à recevoir les commentaires sur l'accessibilité à l'OCS, à répondre aux demandes d'accessibilité concernant nos biens et services et à fournir du matériel adapté sur demande.
- Nous avisons nos employés, ainsi que toute personne fournissant des biens, des services ou des installations en notre nom, de toute modification à nos politiques ou pratiques d'accessibilité.

**Obligatoire avant :** Le 1<sup>er</sup> janvier 2014

**Période de mise en œuvre :** Décembre 2017 à octobre 2018

**État :** Terminé

## 2. Information et communications

---

### Notre engagement

Nous avons pris l'initiative de communiquer avec les personnes handicapées d'une façon qui tient compte de leur handicap tout en demeurant obligeants et respectueux. Nous nous engageons à ce que nos systèmes d'information et de communication soient accessibles aux personnes handicapées, et nous offrons des moyens de communication et des documents adaptés.

Nous sommes déterminés à offrir une expérience accessible dans toute la mesure du possible. Cependant, il existe des exceptions où les normes d'accessibilité de l'information ne s'appliquent pas :

- les produits et étiquettes de produits;
- l'information ou les communications qui ne peuvent être adaptées;
- l'information dont l'OCS n'est pas responsable directement, ou indirectement, en raison d'une relation contractuelle.

## Processus de rétroaction, formats accessibles et aides à la communication

---

### Les mesures que nous avons prises

- Nous invitons les personnes handicapées à nous faire part de leurs commentaires sur l'accessibilité à l'OCS.
- Les personnes handicapées peuvent consulter, dans les pages sur l'accessibilité de nos sites Web (OCS.ca et HelloOCS.com), la liste des différents moyens de nous faire parvenir leurs commentaires : formulaire Web, téléphone, relais téléphonique et ATS, poste, par exemple.
- Selon le moyen de communication choisi, nous envoyons un accusé de réception à l'individu dans la journée ouvrable qui suit, ainsi qu'une communication de suivi l'avisant des mesures qui ont été prises dans les cinq jours ouvrables qui suivent.
- Nous lisons tous les commentaires reçus, et envisageons toutes mesure et adaptation raisonnables pour améliorer nos services.
- À la demande des clients, nous incluons dans le processus de rétroaction des formats accessibles et des aides à la communication.

- Nous fournissons nos documents d'information et de communication dans des formats adaptés sur demande. Nous savons que certaines personnes handicapées utilisent des moyens autres que le document imprimé standard pour accéder à de l'information; c'est pourquoi nous offrons celle-ci dans des formats adaptés, comme des gros caractères, le PDF accessible et le braille.
- Lorsqu'une personne demande un format adapté, nous communiquons avec celle-ci afin de déterminer le format répondant le mieux à ses besoins, et nous le lui procurons dans les dix jours ouvrables suivants.
- Pour les personnes culturellement sourdes, sourdes oralistes, devenues sourdes, malentendantes ou mal-parlantes, le service de relais téléphonique \*711 et notre numéro ATS sans frais offrent un moyen accessible de communiquer avec notre équipe du service à la clientèle.

**Obligatoire avant :** 1<sup>er</sup> janvier 2014 – Rétroaction, 1<sup>er</sup> janvier 2015 – Formats accessibles et aides à la communication (ou autre date limite de conformité applicable établie dans les normes d'accessibilité intégrées)

**Période de mise en œuvre :** Décembre 2017 à octobre 2018

**État :** Terminé

## Sites et contenus Web accessibles

---

### Notre engagement

Nous nous sommes engagés à rendre nos sites Web (OCS.ca et HelloOCS.com) accessibles en nous conformant aux Règles pour l'accessibilité aux contenus Web du Consortium World Wide Web (WCAG) 2.0, et compatibles avec la technologie d'assistance.

### Les mesures que nous avons prises

- Nos sites Web sont conformes aux règles WCAG 2.0 (Niveau A) et accessibles avec une technologie d'assistance.
- Notre site intranet est conforme à la règle WCAG 2.0 (Niveau A).
- Nos sites Web sont soumis à des tests d'accessibilité pour les utilisateurs; nous nous assurons ainsi de leur conformité aux critères du Niveau A.
- Les logiciels et les applications Web que nous nous procurons pour nos sites Web sont conformes aux normes d'accessibilité intégrées.
- Tous les documents téléchargeables à partir des sites Web sont disponibles en format PDF accessible, et nous fournissons d'autres formats adaptés sur demande
- Nous sommes ouverts aux commentaires sur l'accessibilité et l'expérience utilisateur de nos sites Web, et nous agissons pour lever tous les obstacles à l'accessibilité de nos informations, de nos biens et de nos services.

### Nos plans d'action pour l'avenir

- Nous continuerons d'améliorer l'accessibilité de nos sites Web dans le but d'atteindre le Niveau AA des normes d'accessibilité intégrées avant l'échéance du 1er janvier 2021.
- Nous continuerons de veiller à ce que tout nouveau document, comme un fichier PDF, et tout matériel multimédia publié dans nos sites Web soit accessible et comporte des fonctions d'accessibilité, comme la vidéo description et les sous-titres.
- Nous suivrons les lignes directrices de la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario et adopterons les solutions d'I&TI de la province de l'Ontario qui soutiennent les initiatives de conformité du secteur privé et du secteur public élargi.
- Nous continuerons de sensibiliser notre personnel au sujet de l'accessibilité de notre information et des moyens de communication.

**Obligatoire avant :** 1<sup>er</sup> janvier 2014 – WCAG 2.0 Niveau A – nouveaux sites Web et leur contenu, 1<sup>er</sup> janvier 2021 – WCAG 2.0 Niveau AA – tous les sites Web et leur contenu, sauf les exceptions prévues dans les normes d’accessibilité intégrées

**Période de mise en œuvre :** Décembre 2017 à octobre 2018 (Niveau A), octobre 2018 au 1<sup>er</sup> janvier 2021 (Niveau AA)

**État :** Terminé

## 3. Emploi

---

### Notre engagement

Nous nous sommes engagés à offrir une expérience pour les employés et les candidats qui est accessible, équitable et inclusive. Nous souscrivons au principe de l’égalité d’accès à l’emploi et offrons des mesures d’adaptation raisonnables tout au long du processus de recrutement et dans le cadre des activités de l’emploi. Nous invitons les candidats et les employés à nous faire connaître leurs besoins d’adaptation, et nous nous efforçons d’y répondre.

## Recrutement

---

### Les mesures que nous avons prises

- Nos pratiques de recrutement sont équitables et visent un bassin de talents large et diversifié qui englobe les personnes handicapées.
- À chaque étape du processus de recrutement, notamment sur notre site Web, dans nos affichages de poste et dans le script utilisé par nos recruteurs pour convoquer les candidats en entrevue, nous avisons les candidats que des adaptations sont à leur disposition.
- Si le candidat fait une demande d’adaptation, nous collaborons avec lui pour y répondre.
- Nous veillons à ce que toute tierce partie fournissant des services de recrutement en notre nom se conforme aux normes d’accessibilité intégrées de la LAPHO.
- Nos descriptions de postes comprennent les exigences fonctionnelles des tâches et énumèrent les connaissances, les compétences, les habiletés et autres exigences nécessaires à l’exécution des tâches rattachées au poste.
- Nous examinons et, si nécessaire, modifions nos politiques et nos pratiques de recrutement, dans le but de lever tout obstacle à l’accessibilité.
- Nos lettres d’offre d’emploi sont accompagnées d’une notification informant les candidats de notre politique d’adaptation en milieu de travail, et nous encourageons les nouveaux employés à signaler toute adaptation dont ils auraient besoin dès leur première journée de travail, et par la suite.

**Obligatoire avant :** Le 1<sup>er</sup> janvier 2014

**Période de mise en œuvre :** Décembre 2017 à octobre 2018

**État :** Terminé

## Renseignements sur les mesures de soutien

---

### Les mesures que nous avons prises

- Tous nos nouveaux employés et nos employés actuels sont informés de notre politique d’adaptation en milieu de travail et des modalités de demande d’adaptation.

- Nos gestionnaires des ressources humaines sont bien au fait de nos obligations à l'égard de l'adaptation et de notre politique d'adaptation en milieu de travail, et savent comment appuyer les employés qui ont besoin d'adaptations.
- Tous les employés sont avisés de toute modification apportée à notre politique ou à nos processus d'adaptation.

**Obligatoire avant :** Le 1<sup>er</sup> janvier 2014

**Période de mise en œuvre :** Décembre 2017 à octobre 2018

**État :** Terminé

## Plans d'adaptation individualisés et documentés et processus de retour au travail

---

### Les mesures que nous avons prises

- Nous collaborons avec l'employé qui fait une demande d'adaptation, ainsi qu'avec son fournisseur de soins de santé, dans le but de bien prendre la mesure de ses besoins. Dans certaines circonstances, nous retenons les services d'un ergothérapeute indépendant, qui réalise une évaluation des adaptations en milieu de travail en collaboration avec l'employé. En recourant à l'expertise d'un ergothérapeute qui n'appartient pas à notre organisation, nous donnons à l'employé l'occasion d'avoir une discussion ouverte et privée sur son handicap et sur ses besoins. L'ergothérapeute évalue les besoins de l'employé en ce qui concerne les exigences fonctionnelles de son poste et fournit un rapport avec des recommandations. Un membre de notre équipe de RH examine les recommandations dans le but de mettre sur pied un plan d'adaptation raisonnable.
- S'il est déterminé que les adaptations recommandées dans le rapport d'évaluation ne répondent pas aux exigences fonctionnelles du poste, nous en avisons l'employé et discutons d'autres solutions.
- Chaque employé nécessitant une adaptation a un plan documenté d'adaptation qui est examiné périodiquement.
- Notre politique de retour au travail définit les mesures que nous prenons pour faciliter la réintégration en milieu de travail des employés handicapés, y compris une évaluation des adaptations au travail.

**Obligatoire avant :** Le 1<sup>er</sup> janvier 2014

**Période de mise en œuvre :** Décembre 2017 à octobre 2018

**État :** Terminé

## Gestion du rendement, perfectionnement professionnel et réaffectation

---

### Les mesures que nous avons prises

- Nos processus d'évaluation du rendement, de perfectionnement et d'avancement professionnels ainsi que de réaffectation tiennent compte des besoins d'adaptation des employés handicapés qui sont décrits dans leur plan documenté d'adaptation.

**Obligatoire avant :** 1<sup>er</sup> janvier 2014

**Période de mise en œuvre :** Décembre 2017 à octobre 2018

**État :** Terminé

## 4. Conception des espaces publics

---

### **Notre engagement**

Nous nous engageons à ce que nos espaces publics soient accessibles et assurent aux personnes un accès sans obstacle. Nous avons ajouté des critères d'accessibilité à la conception et à l'approvisionnement de nos biens, services et installations.

### **Les mesures que nous avons prises**

- Nous veillons à ce que la construction ou les rénovations majeures de nos locaux incorporent dans leur conception les critères d'accessibilité établis dans le code du bâtiment et les normes d'accessibilité intégrées de la LAPHO.

**Obligatoire avant :** Le 1<sup>er</sup> janvier 2016

**Période de mise en œuvre :** Décembre 2017 à octobre 2018

**État :** Terminé