

Recherche sur l'opinion publique auprès des entreprises du secteur alimentaire pour appuyer la conformité au *Règlement sur la salubrité des aliments au Canada* Rapport définitif

Préparé à l'intention de l'Agence canadienne d'inspection des aliments

Nom du fournisseur : Earncliffe Strategy Group Inc.
Numéro du contrat : 39903-200798/001/CY
Valeur du contrat : 112 951,22 \$
Date d'attribution : 7 janvier 2020
Date de livraison : 31 mars 2020

Numéro d'enregistrement : POR 059-19
Pour de plus amples renseignements sur ce rapport, veuillez communiquer avec l'Agence canadienne
d'inspection des aliments à l'adresse cfia.enquiries-demandederenseignements.acia@canada.ca

This report is also available in English.

Canada

Recherche sur l'opinion publique auprès des entreprises du secteur alimentaire pour appuyer la conformité au *Règlement sur la salubrité des aliments au Canada*

Rapport définitif

Préparé à l'intention de l'Agence canadienne d'inspection des aliments

Nom du fournisseur : Earnscliffe Strategy Group Inc.

Mars 2020

Le présent rapport de recherche sur l'opinion publique présente les résultats des groupes de discussion et d'un sondage téléphonique mené par le Earnscliffe Strategy Group au nom de l'Agence canadienne d'inspection des aliments. La recherche quantitative a été réalisée du 27 janvier au 12 février 2020 et la recherche qualitative du 18 au 20 février 2020.

This publication is also available in English under the title: Public Opinion Research with Food Businesses to Support Compliance with Food Safety Regulations

La présente publication peut être reproduite à des fins non commerciales seulement. Le consentement écrit de l'Agence canadienne d'inspection des aliments doit être obtenu. Pour de plus amples renseignements sur ce rapport, veuillez communiquer avec l'Agence canadienne d'inspection des aliments à l'adresse cfia.inquiries-demandedereenseignements.acia@canada.ca

ou à l'adresse :

Agence canadienne d'inspection des aliments
1400, chemin Merivale
Ottawa (Ontario) K1A 0Y9

Numéro de catalogue : A104-201/20220F-PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN) : 978-0-660-34454-6

Publications connexes (numéro d'enregistrement) : POR 059-19

A104-201/2020E-PDF (rapport définitif en anglais)
978-0-660-34453-9

Table des matières

<i>Table des matières</i>	0
<i>Résumé</i>	1
<i>Introduction</i>	7
<i>Résultats détaillés</i>	9
<i>Résultats de la recherche quantitative</i>	9
Section A : Connaissance de l'ACIA et du <i>Règlement sur la salubrité des aliments au Canada</i>	10
Section B : Compréhension de la réglementation sur la salubrité des aliments et des mesures existantes de salubrité des aliments	15
Section C : Confiance dans la capacité de respecter la réglementation sur la salubrité des aliments	19
Section D : Connaissance de l'évaluation du risque axé sur les établissements	20
Section E : Impressions de l'ACIA	21
Section F : Contact avec l'ACIA	23
Section G : Mon ACIA	27
Section H : Renseignements de l'ACIA	31
<i>Résultats de la recherche qualitative</i>	37
Section I : Points de vue à l'égard de l'ACIA et du <i>Règlement sur la salubrité des aliments au Canada</i>	37
Section J : Réactions au site Web de l'ACIA	39
Section K : Réactions aux concepts publicitaires	41
<i>Conclusions</i>	43
<i>Annexe A : Rapport sur la méthodologie utilisée pour le sondage</i>	44
<i>Annexe B : Rapport sur la méthodologie utilisée pour les groupes de discussion</i>	52
<i>Annexe C : Guide de discussion</i>	54
<i>Annexe D : Questionnaire de recrutement</i>	58
<i>Annexe E : Instrument de sondage</i>	66
<i>Annexe F : Concepts</i>	80

Résumé

En janvier 2017, l’ACIA a publié le projet de règlement sur la salubrité des aliments au Canada (RSAC) dans la Partie I de la Gazette du Canada aux fins de consultation. Le Règlement a été révisé en fonction des commentaires des intervenants et publié dans la Partie II de la Gazette du Canada en juin 2018. Il était assorti d’un calendrier d’entrée en vigueur progressive à compter de janvier 2019. Les entreprises du secteur des fruits et légumes frais avaient jusqu’au 15 janvier 2020 pour se conformer aux exigences du RSAC tandis que les entreprises du secteur des aliments manufacturés ont jusqu’au 15 juillet 2020. Les petites entreprises et les microentreprises du secteur des aliments manufacturés pourraient avoir de la difficulté à respecter leurs obligations réglementaires.

Dans le cadre de son engagement à fournir en temps opportun des renseignements et des conseils aux parties réglementées, l’Agence a élaboré une série d’outils et de services de promotion de la conformité pour aider l’industrie à respecter la réglementation sur la salubrité des aliments. On s’attend à ce que le nouveau règlement touche un grand nombre d’entreprises du secteur des aliments manufacturés qui avaient auparavant peu de contacts avec l’ACIA. Par conséquent, elles ne sont probablement pas au courant des outils et services que l’Agence met à la disposition de l’industrie pour l’aider à respecter ses obligations réglementaires. L’ACIA a donc mené des recherches pour mieux comprendre les points de vue des entreprises alimentaires sur la réglementation sur la salubrité des aliments afin d’éclairer la mise en œuvre efficace du RSAC et d’en assurer le respect.

Une recherche antérieure de l’ACIA a permis de cerner les sujets sur lesquels les entreprises alimentaires sont assez bien renseignées en matière de réglementation sur la salubrité des aliments et de relever les lacunes en matière de connaissance et de compréhension. Cette recherche visait à examiner certaines de ces lacunes – par exemple, la confiance des petites entreprises dans leur capacité de respecter la réglementation sur la salubrité des aliments par rapport aux plus grands membres de l’industrie (ces derniers étant généralement plus familiers avec les exigences). La connaissance du nom de la Loi, la *Loi la salubrité des aliments au Canada*, est en hausse, mais la recherche montre que les connaissances sont encore limitées. Les répondants en savent plus sur les exigences particulières en matière de salubrité des aliments prévues dans le RSAC que sur la Loi et le Règlement eux-mêmes. De nombreuses entreprises suivent déjà des pratiques de salubrité des aliments comparables aux exigences du RSAC au moyen de certifications de salubrité des aliments de tiers (c’est-à-dire, l’Initiative mondiale pour la sécurité alimentaire [IMSA]). Toutefois, les petites entreprises étaient moins susceptibles de déclarer avoir un plan de contrôle préventif écrit.

Les recherches antérieures montrent que, même si la majorité des entreprises consultent le site Web de l’ACIA pour obtenir des conseils en matière de réglementation ou font appel à des organismes tiers, comme leurs associations industrielles, elles cherchent toujours des façons plus simples et plus rapides d’obtenir des réponses. Des études antérieures ont également mis en évidence des préoccupations quant à l’obtention de réponses à des questions précises que les entreprises pourraient avoir sur la salubrité des aliments.

L’objectif de ces recherches était d’obtenir un aperçu des points de vue de l’industrie alimentaire canadienne sur la salubrité des aliments et la réglementation sur la salubrité des aliments. Il fallait obtenir les commentaires de l’industrie alimentaire, en particulier sur les petites entreprises alimentaires, les aliments et les importateurs d’aliments, afin de déterminer si elle est au courant des produits et services qui lui sont offerts et si elle les utilise pour mieux comprendre les exigences et s’y conformer. L’étude avait également pour but de déterminer si les produits et services de l’ACIA sont efficaces, clairs et répondent aux besoins de l’industrie. Cette recherche servira à éclairer la mise en œuvre efficace, les communications et la conformité avec le RSAC en venant appuyer

l’amélioration des produits et services actuels ainsi que l’élaboration et la promotion de nouveaux produits, services, conseils et outils de communication à l’intention des parties réglementées.

Ce projet comprenait des méthodes tant quantitatives que qualitatives. La valeur du contrat pour ce projet était de 112 951,22 \$, TVH incluse.

Les objectifs précis de la recherche ont été élaborés afin de comprendre le niveau de connaissance, les motivations, les perceptions et les attitudes de l’industrie à l’égard de ce qui suit :

- les divers rôles et responsabilités au sein du système de salubrité des aliments, notamment de mesurer la connaissance qu’ont les intervenants de l’industrie de leurs propres responsabilités dans le système;
- les ressources nécessaires et les obstacles qui empêchent de se conformer aux exigences réglementaires, pour déceler les causes profondes de la non-conformité et soutenir l’élaboration et la mise en œuvre d’activités de promotion de la conformité, de communications et de soutien;
- les services et attentes actuels concernant les services et programmes futurs;
- la collecte de commentaires sur des messages précis, ainsi que sur des outils de promotion de la conformité et des produits de communication.

Pour atteindre ces objectifs, Earnscliffe a mené un projet de recherche à deux volets : une recherche quantitative et une recherche qualitative.

Le premier volet, la recherche quantitative, consistait en un sondage téléphonique réalisé auprès de 400 personnes qui possèdent une entreprise alimentaire ou qui y occupent un poste de gestionnaire de la salubrité des aliments ou du contrôle de la qualité. Le sondage, d’une durée moyenne de 17 minutes, a été mené du 27 janvier au 12 février 2020 en français et en anglais.

Le sous-traitant retenu pour la recherche quantitative était la firme Léger. Le sondage a été réalisé par téléphone à partir du centre d’appel centralisé de Léger, à l’aide de son système d’interview téléphonique assistée par ordinateur (ITAO) à la fine pointe de la technologie. Léger s’est appuyé sur l’échantillon fourni par InfoCanada, à partir d’une liste sélectionnée de codes SCIAN fournie par l’ACIA. Les quotas suivants ont été établis pour la taille de l’entreprise :

Microentreprises et petites entreprises	300
Moyennes et grandes entreprises	100
TOTAL	400

Le deuxième volet, la recherche qualitative, consistait en une série de six groupes de discussion composés de propriétaires d’entreprises alimentaires ou de personnes qui occupent un poste de gestionnaire de la salubrité des aliments ou un poste lié au contrôle de la qualité dans leur entreprise. Pour chaque groupe, six personnes ont été recrutées comme participants. Au total, 29 personnes ont participé aux discussions en groupe. Deux séances ont été organisées dans chacune des villes suivantes : Vancouver (18 février 2020), Mississauga (19 février 2020) et Montréal (20 février 2020). Les séances des groupes de Montréal se sont déroulées en français, tandis que celles des groupes des deux autres endroits se sont déroulées en anglais. Veuillez consulter l’annexe du présent rapport pour connaître tous les critères de présélection et de qualification pertinents.

Dans chaque ville, le premier groupe a commencé à 17 h 30 et le second à 19 h. Les séances duraient environ 1 heure et demie. Les participants aux groupes de discussion ont reçu des honoraires de 250 \$ pour leur

participation. L’annexe B donne plus de détails sur la façon dont les groupes de discussion ont été recrutés, tandis que l’annexe C fournit le guide de discussion utilisé pour les groupes de discussion et l’annexe D fournit le sélectionneur utilisé pour recruter les groupes de discussion.

Il est important de noter que la recherche qualitative est une forme de recherche scientifique, sociale et stratégique qui permet de sonder l’opinion publique. La recherche au moyen de groupes de discussion n’a pas pour but d’aider un groupe à atteindre un consensus ou à prendre une décision, mais vise plutôt à recueillir un éventail d’idées, de réactions, d’expériences et de points de vue auprès d’un échantillon de participants choisis s’exprimant sur un sujet donné. En raison de leur faible nombre, les participants ne peuvent être considérés comme étant statistiquement représentatifs de l’ensemble de la population dont ils sont un échantillon. Par conséquent, les résultats tirés des groupes de discussion ne peuvent être généralisés.

Les principaux résultats de ces recherches sont présentés ci-dessous.

Résultats de la recherche quantitative

- La moitié des entreprises interrogées (53 %) connaissent très bien l’ACIA, tandis qu’un autre tiers (32 %) connaissent assez bien l’ACIA. En ce qui concerne les entreprises qui n’œuvrent pas exclusivement dans le commerce de détail, la proportion d’entre elles qui connaissent très bien l’ACIA a peut-être légèrement augmenté par rapport aux résultats en baisse de mars 2019 (51 %), mais elle reste légèrement inférieure aux résultats de novembre 2018 (58 %).
- Les deux tiers des entreprises interrogées (66 %) connaissent le *Règlement sur la salubrité des aliments au Canada* (RSAC). La connaissance du RSAC a augmenté d’une vague à l’autre depuis janvier 2017, alors que seulement 39 % des entreprises en avaient entendu parler. Parmi les entreprises qui n’œuvrent pas exclusivement dans le commerce de détail, le secteur précédemment « agréé », la connaissance s’est également améliorée. En novembre 2018, 52 % des entreprises interrogées avaient entendu parler du RSAC, par rapport à 77 % de cette vague.
 - Parmi les entreprises qui connaissent le RSAC, 78 % estiment que le Règlement s’applique à elles.
 - Plus de la moitié des entreprises semblent connaître les exigences du RSAC relatives à un plan de contrôle préventif et à une licence de l’ACIA (61 %).
 - Près des trois quarts des entreprises (72 %) affirment connaître l’exigence de disposer de processus de traçabilité des produits.
- Quant à leur opinion sur les plus grands défis que pose le RSAC, les entreprises sont divisées. Environ un quart disent qu’il s’agit de la traçabilité (28 %) ou des plans de contrôle préventif écrits (25 %), ou affirment les exigences énoncées ne sont pas particulièrement difficiles (28 %). Une entreprise sur cinq (19 %) dit qu’il s’agit de la licence.
- Dans l’ensemble, les entreprises interrogées disent comprendre la réglementation sur la salubrité des aliments qui s’applique à elles. Plus des trois quarts (79 %) disent les comprendre très clairement. Elles sont également convaincues (81 %) qu’elles réussiraient une inspection de l’ACIA.
- En ce qui a trait aux mesures de salubrité des aliments existantes, deux tiers ou plus des entreprises disposent d’un programme de formation interne (80 %), de procédures normalisées de salubrité des aliments documentées (78 %) et d’un programme de traçabilité (72 %) et envoient régulièrement du personnel suivre une formation sur la salubrité des aliments (66 %). Plus de la moitié (59 %) ont mis en place des contrôles

préventifs décrits dans un plan écrit. Quarante-sept pour cent ont des contrôles en place, mais ils ne sont pas documentés par écrit. Plus du tiers (38 %) utilisent un système de certification des aliments ou de contrôle de la qualité, tandis qu’un sur cinq (22 %) utilise une technologie comme la chaîne de blocs.

- Les transformateurs et fabricants (79 %) ainsi que les grossistes et distributeurs (81 %) sont plus susceptibles d’avoir établi des programmes de traçabilité. Les transformateurs et fabricants sont également plus susceptibles d’avoir mis en place des programmes de contrôle préventif écrits (71 %). Les détaillants envoient plus souvent leur personnel suivre une formation (71 %) par rapport aux autres types d’entreprises.
- Dans l’ensemble, l’attitude envers l’ACIA est généralement positive. Les inspections de l’ACIA sont jugées justes (58 % des répondants sont tout à fait d’accord) et logiques (50 %). Plus de la moitié des répondants conviennent qu’elles sont menées de manière uniforme (45 % sont tout à fait d’accord et 21 % plutôt d’accord). Plus de la moitié des répondants conviennent qu’elles sont menées de manière uniforme (45 % sont tout à fait d’accord et 21 % plutôt d’accord). Près de trois quarts des répondants conviennent que les lignes directrices sont faciles à comprendre (44 % sont tout à fait d’accord et 27 % plutôt d’accord).
- Les façons les plus courantes pour les entreprises d’entrer en contact avec l’ACIA sont de chercher des renseignements sur son site Web (43 %) ou à la suite d’inspections (41 %). Environ un quart d’entre elles ont communiqué directement avec l’ACIA pour obtenir des renseignements ou des conseils techniques ou ont procédé au rappel d’un produit (26 % chacun). Une sur cinq a demandé une licence, une autorisation, un agrément ou un certificat (22 %) ou a communiqué avec l’ACIA pour obtenir des renseignements généraux sur ces sujets (21 %).
 - Les transformateurs et les fabricants semblent avoir les interactions les plus fréquentes avec l’ACIA, surtout par rapport aux détaillants. Par exemple, près de la moitié (47 %) des transformateurs et des fabricants ont communiqué avec l’ACIA pour obtenir des conseils comparativement à seulement 11 % des détaillants. Un plus grand nombre de transformateurs et de fabricants ont signalé avoir fait l’objet d’une inspection au cours des 12 derniers mois (48 %) par rapport aux détaillants (36 %).
 - Ceux qui ont communiqué avec l’ACIA sont plus susceptibles de le faire par l’entremise du site Web (51 %), puis par téléphone (39 %) et par courriel (37 %).
- La connaissance et l’utilisation de Mon ACIA varient d’une industrie à l’autre. Un tiers (30 %) des transformateurs et des fabricants disent avoir utilisé Mon ACIA alors que 11 % en ont entendu parler, mais ne l’ont pas utilisé. En revanche, seulement 1 % des détaillants l’ont utilisé, alors que 10 % le connaissent, mais ne l’ont pas utilisé.
 - Ceux qui ont utilisé le portail Mon ACIA sont généralement satisfaits – 40 % sont très satisfaits et 47 % sont plutôt satisfaits.
- Les deux tiers conviennent que l’ACIA tient compte des besoins des entreprises lorsqu’elle élabore de nouveaux produits d’information réglementaire (40 % sont tout à fait d’accord).
- Plus de la moitié des répondants sont d’accord (38 % sont tout à fait d’accord) qu’au cours des 12 derniers mois, ils ont passé moins de temps à chercher des renseignements sur la salubrité des aliments.
- La plus grande difficulté liée à la recherche de renseignements sur la salubrité des aliments est le manque de clarté et de convivialité du site Web de l’ACIA, mais seulement 10 % des répondants soulèvent cette préoccupation, alors qu’un quart affirment qu’ils n’ont pas de difficulté.

Résultats de la recherche qualitative

Earnscliffe a organisé deux groupes de discussion à Vancouver, à Mississauga et à Montréal avec des personnes qui sont les principaux responsables de la salubrité des produits alimentaires que leur entreprise vend ou produit. Tous les participants travaillaient au sein d’une petite entreprise (99 employés ou moins) ou en étaient propriétaires.

- Les impressions générales de l’ACIA étaient généralement favorables. Ceux qui ont eu des contacts avec les représentants de l’ACIA les ont décrits comme étant professionnels et réceptifs (autant qu’ils peuvent l’être). Toutefois, pour ce qui est de l’utilité des représentants de l’ACIA, il y avait certaines divergences d’opinions. Selon les participants, certains inspecteurs sont plus compréhensifs et collaboratifs que d’autres.
- Les personnes ayant des connaissances détaillées sur le RSAC étaient plutôt rares. Lorsqu’on leur a fourni une description du Règlement et demandé leurs impressions générales, les participants comprenaient et approuvaient l’esprit du Règlement, soit d’assurer la sécurité du système alimentaire canadien, mais ils ont soulevé quelques préoccupations, à savoir :
 - Le fardeau (à la fois en coût et en temps) que la réglementation peut imposer aux petites entreprises qui disposent de moins de ressources pour mettre en œuvre de nouvelles mesures de traçabilité, par exemple.
 - La réglementation peut être redondante pour les grandes entreprises.
 - Il s’est avéré difficile par le passé de trouver des renseignements sur l’octroi de licences (déterminer s’il faut une licence et la façon d’en obtenir rapidement).
- En ce qui a trait aux écarts à la conformité et aux sanctions, même si les connaissances particulières étaient limitées, la plupart des répondants avaient le sentiment que l’ACIA s’appuyait sur un certain nombre de mécanismes d’application de la loi, des avertissements aux fermetures, en passant par les sanctions et les amendes.
 - Pour la plupart, la gravité de l’infraction devrait dicter le mécanisme d’application de la loi. La majorité des répondants ont convenu que les entreprises et les circonstances particulières devaient être traitées au cas par cas et de manière raisonnable.
 - L’écrasante majorité n’avait pas d’objection à la publication du nom des entreprises reconnues coupables d’une infraction très grave mettant en danger la santé et la sécurité des Canadiens. Cependant, la plupart ne croyaient pas qu’il serait juste de publier le nom des entreprises qui n’étaient pas conformes sur un aspect moins grave (ne pas avoir d’affiche accrochée au mur, ne pas utiliser les bonnes tailles de bocaux, etc.).
- Même si la recherche portait précisément sur les perceptions du site Web de l’ACIA, il est intéressant de noter que les participants ont souvent soulevé spontanément le sujet dès le début des consultations de groupes lorsqu’ils ont décrit leurs interactions avec l’ACIA. Ils percevaient le site Web de façon défavorable parce qu’ils ont eu de la difficulté à accéder aux renseignements recherchés.
 - De nombreux participants se sont appuyés sur des recherches Google ou des signets pour trouver les renseignements recherchés sur le site Web de l’ACIA, plutôt que de naviguer à partir de la page d’accueil.
 - Lorsqu’on leur a demandé d’examiner la page d’accueil, les participants avaient tendance à convenir que la plupart des renseignements qu’ils recherchaient (c.-à-d. des renseignements sur les importations et les exportations, l’étiquetage, les rappels, etc.) semblaient être inclus, mais à cause de la façon dont ils étaient organisés, ce qu’ils recherchaient n’était pas immédiatement apparent.
 - Les suggestions pour améliorer le site Web comprenaient la séparation des renseignements à l’intention des consommateurs et de l’industrie, la catégorisation des renseignements par type d’industrie ou par type

de produit alimentaire sur la page de l’industrie, des séances de clavardage en direct ou une ligne téléphonique de soutien spécialisée, ainsi que l’apport d’améliorations importantes à la fonction de recherche.

- Les discussions en groupe ont porté sur les réactions à l’ébauche de divers concepts publicitaires. On a montré aux participants trois concepts conçus pour être diffusés par les médias sociaux – « Nous sommes prêts » (un concept) et « Nouvelles règles pour les entreprises alimentaires » (deux concepts).
- Les réactions au concept « Nous sommes prêts » ont été surtout négatives. La plupart des participants étaient généralement perplexes par rapport au message principal et au but de la publicité. La plupart ont interprété le message principal comme voulant dire « Nous sommes prêts pour une inspection ». Cependant, l’image ne laissait pas entendre que les personnes qui y étaient présentes étaient prêtes, et les participants n’avaient pas l’impression que le message leur était adressé.
- Les réactions au concept « Nouvelles règles pour les entreprises alimentaires » étaient généralement beaucoup plus favorables. Les participants estimaient que le message principal était très clair dans les deux publicités : que de nouvelles règles étaient en place et que les entreprises alimentaires devraient en apprendre davantage pour savoir si elles respectaient les exigences.
 - Les réactions au ton de la première publicité montrant la veste d’un inspecteur tendaient à être polarisées. Certains ont apprécié la gravité qui était sous-entendue, tandis que d’autres l’ont trouvée menaçante et en contradiction avec leur expérience avec les inspecteurs.
 - La seconde publicité a été décrite comme étant plus accueillante, plus chaleureuse et plus amicale.

Entreprise de recherche

Earnscliffe Strategy Group Inc. (Earnscliffe)
Numéro du contrat : 39903-200798/001/CY
Date d’attribution du contrat : Le 7 janvier 2020

En ma qualité de représentant de l’entreprise Earnscliffe Strategy Group Inc., je certifie par la présente que les produits livrables définitifs sont en tout point conformes aux exigences du gouvernement du Canada en matière de neutralité politique, telles que définies dans la Politique de communication du gouvernement du Canada et dans la Procédure de planification et d’attribution de marchés de services de recherche sur l’opinion publique. Plus précisément, les produits livrables ne comprennent pas de renseignements sur les intentions de vote électoral, les préférences en matière de parti politique, les positions des partis ou l’évaluation de la performance d’un parti politique ou de ses dirigeants.

Signé : 

Date : Le 31 mars 2020

Doug Anderson
Partenaire, Earnscliffe

Introduction

En janvier 2017, l’ACIA a publié le projet de *Règlement sur la salubrité des aliments au Canada* (RSAC) dans la Partie I de la *Gazette du Canada* aux fins de consultation. Le Règlement a été révisé en fonction des commentaires des intervenants et publié dans la Partie II de la *Gazette du Canada* en juin 2018. Il était assorti d’un calendrier d’entrée en vigueur progressive à compter de janvier 2019. Les entreprises du secteur des fruits et légumes frais avaient jusqu’au 15 janvier 2020 pour se conformer aux exigences du RSAC tandis que les entreprises du secteur des aliments manufacturés ont jusqu’au 15 juillet 2020. Les petites entreprises et les microentreprises du secteur des aliments manufacturés pourraient avoir de la difficulté à respecter leurs obligations réglementaires.

Dans le cadre de son engagement à fournir en temps opportun des renseignements et des conseils aux parties réglementées, l’Agence a élaboré une série d’outils et de services de promotion de la conformité pour aider l’industrie à respecter la réglementation sur la salubrité des aliments. On s’attend à ce que le nouveau règlement touche un grand nombre d’entreprises du secteur des aliments manufacturés qui avaient auparavant peu de contacts avec l’ACIA. Par conséquent, elles ne sont probablement pas au courant des outils et services que l’Agence met à la disposition de l’industrie pour l’aider à respecter ses obligations réglementaires. L’ACIA a donc mené des recherches pour mieux comprendre les points de vue des entreprises alimentaires sur la réglementation sur la salubrité des aliments afin d’éclairer la mise en œuvre efficace du RSAC et d’en assurer le respect.

Une recherche antérieure de l’ACIA a permis de cerner les sujets sur lesquels les entreprises alimentaires sont assez bien renseignées en matière de réglementation sur la salubrité des aliments et de relever les lacunes en matière de connaissance et de compréhension. Cette recherche visait à examiner certaines de ces lacunes – par exemple, la confiance des petites entreprises dans leur capacité de respecter la réglementation sur la salubrité des aliments par rapport aux plus grands membres de l’industrie (ces derniers étant généralement plus familiers avec les exigences). La connaissance du nom de la Loi, la *Loi sur la salubrité des aliments au Canada*, est en hausse, mais la recherche montre que les connaissances sont encore limitées. Les répondants en savent plus sur les exigences particulières en matière de salubrité des aliments prévues dans le RSAC que sur la Loi et le Règlement eux-mêmes. De nombreuses entreprises suivent déjà des pratiques de salubrité des aliments comparables aux exigences du RSAC au moyen de certifications de salubrité des aliments de tiers (c’est-à-dire, l’Initiative mondiale pour la sécurité alimentaire [IMSA]). Toutefois, les petites entreprises étaient moins susceptibles de déclarer avoir un plan de contrôle préventif écrit.

Pour ce qui est des rapports avec l’ACIA, les recherches antérieures montrent que, même si la majorité des entreprises consultent le site Web de l’ACIA pour obtenir des conseils en matière de réglementation ou font appel à des organismes tiers, comme leurs associations industrielles, elles cherchent toujours des façons plus simples et plus rapides d’obtenir des réponses. Des études antérieures ont également mis en évidence des préoccupations quant à l’obtention de réponses à des questions précises que les entreprises pourraient avoir sur la salubrité des aliments.

L’objectif de ces recherches était d’obtenir un aperçu des points de vue de l’industrie alimentaire canadienne sur la salubrité des aliments et la réglementation sur la salubrité des aliments. Il fallait obtenir les commentaires de l’industrie alimentaire, en particulier sur les petites entreprises alimentaires, les aliments et les importateurs d’aliments, afin de déterminer si elle est au courant des produits et services qui lui sont offerts et si elle les utilise pour mieux comprendre les exigences et s’y conformer. L’étude avait également pour but de déterminer si les produits et services de l’ACIA sont efficaces, clairs et répondent aux besoins de l’industrie. Cette recherche servira

à éclairer la mise en œuvre efficace, les communications et la conformité avec le RSAC en venant appuyer l’amélioration des produits et services actuels ainsi que l’élaboration et la promotion de nouveaux produits, services, conseils et outils de communication à l’intention des parties réglementées. Ce projet comprenait des méthodes tant quantitatives que qualitatives.

Les objectifs précis de la recherche ont été élaborés afin de comprendre le niveau de connaissance, les motivations, les perceptions et les attitudes de l’industrie à l’égard de ce qui suit :

- les divers rôles et responsabilités au sein du système de salubrité des aliments, notamment de mesurer la connaissance qu’ont les intervenants de l’industrie de leurs propres responsabilités dans le système;
- les ressources nécessaires et les obstacles qui empêchent de se conformer aux exigences réglementaires, pour déceler les causes profondes de la non-conformité et soutenir l’élaboration et la mise en œuvre d’activités de promotion de la conformité, de communications et de soutien;
- les services et attentes actuels concernant les services et programmes futurs;
- la collecte de commentaires sur des messages précis, ainsi que sur des outils de promotion de la conformité et des produits de communication.

Pour atteindre ces objectifs, Earnscliffe a mené un projet de recherche à deux volets : une recherche quantitative et une recherche qualitative.

Le premier volet, la recherche quantitative, consistait en un sondage téléphonique réalisé auprès de 400 personnes qui possèdent une entreprise alimentaire ou qui y occupent un poste de gestionnaire de la salubrité des aliments ou du contrôle de la qualité. Le sondage, d’une durée moyenne de 17 minutes, a été mené du 27 janvier au 12 février 2020 en français et en anglais.

Le sous-traitant retenu pour la recherche quantitative était la firme Léger. Le sondage a été réalisé par téléphone à partir du centre d’appel centralisé de Léger, à l’aide de son système d’interview téléphonique assistée par ordinateur (ITAO) à la fine pointe de la technologie. Léger s’est appuyé sur l’échantillon fourni par InfoCanada, à partir d’une liste sélectionnée de codes SCIAN fournie par l’ACIA. Les quotas suivants ont été établis pour la taille de l’entreprise :

Microentreprises et petites entreprises	300
Moyennes et grandes entreprises	100
TOTAL	400

Le deuxième volet, la recherche qualitative, consistait en une série de six groupes de discussion composés de propriétaires d’entreprises alimentaires ou de personnes qui occupent un poste de gestionnaire de la salubrité des aliments ou un poste lié au contrôle de la qualité dans leur entreprise. Pour chaque groupe, six personnes ont été recrutées comme participants. Au total, 29 personnes ont participé aux discussions en groupe. Deux séances ont été organisées dans chacune des villes suivantes : Vancouver (18 février 2020), Mississauga (19 février 2020) et Montréal (20 février 2020). Les séances des groupes de Montréal se sont déroulées en français, tandis que celles des groupes des deux autres endroits se sont déroulées en anglais. Veuillez consulter l’annexe du présent rapport pour connaître tous les critères de présélection et de qualification pertinents.

Il est important de noter que la recherche qualitative est une forme de recherche scientifique, sociale et stratégique qui permet de sonder l’opinion publique. La recherche au moyen de groupes de discussion n’a pas pour but d’aider un groupe à atteindre un consensus ou à prendre une décision, mais vise plutôt à recueillir un

éventail d’idées, de réactions, d’expériences et de points de vue auprès d’un échantillon de participants choisis s’exprimant sur un sujet donné. En raison de leur faible nombre, les participants ne peuvent être considérés comme étant statistiquement représentatifs de l’ensemble de la population dont ils sont un échantillon. Par conséquent, les résultats tirés des groupes de discussion ne peuvent être généralisés.

Résultats détaillés

Les résultats des recherches quantitative et qualitative sont présentés séparément, à l’exception de quelques brèves données qualitatives utilisées pour étoffer les résultats du sondage. À noter que le sondage a été réalisé auprès de micro, petites, moyennes et grandes entreprises, tandis que la recherche qualitative a été menée uniquement auprès de participants travaillant au sein de micro ou petites entreprises.

Résultats de la recherche quantitative

En plus des résultats du sondage réalisé en janvier et février 2020, le présent rapport renferme également des données de suivi d’études antérieures de l’ACIA menées auprès d’auditoires semblables sur le même sujet. Il est important de noter qu’à mesure que les exigences de l’ACIA en matière d’information continuent d’évoluer, la composition globale de l’échantillon est modifiée d’une vague à l’autre. Nombre des questions posées aux répondants en novembre 2018 et mars 2019 n’étaient pas pertinentes pour les entreprises qui vendaient uniquement des marchandises au détail (et n’importaient, n’exportaient ou ne produisaient pas de produits alimentaires) et n’étaient posées qu’aux répondants dont l’entreprise n’œuvrait pas exclusivement dans le commerce de détail. L’un des résultats des vagues précédentes était que la grande majorité des producteurs étaient également présents dans le secteur du commerce de détail, de sorte que cette vague n’avait pas besoin de segments aussi distincts. Par conséquent, les résultats totaux de l’échantillon global de cette étude ne sont pas directement comparables dans de nombreux cas, bien qu’ils soient utiles d’un point de vue directionnel. Sauf indication contraire, les données des études de mars 2019 et de novembre 2018 ne comprennent que les réponses des entreprises qui n’œuvrent pas exclusivement dans le commerce de détail.

Les résultats en caractères gras présentés dans le présent rapport indiquent que l’écart entre certains types d’entreprises analysées (agriculteur, transformateur et fabricant, grossiste et distributeur, et détaillant) est considérablement plus élevé que les résultats obtenus pour d’autres entreprises. Sauf indication contraire, les écarts mis en évidence sont statistiquement significatifs à un niveau de confiance de 95 %. Le test statistique utilisé pour déterminer l’importance des résultats était le test Z. À noter que comme les échantillons varient d’une vague à l’autre, aucun test statistique n’a été effectué pour les résultats entre les vagues.

Le Rapport sur la méthodologie utilisée pour le sondage à l’annexe A renferme des détails sur la conception et la méthodologie utilisée pour le, l’approche d’échantillonnage et la pondération des résultats. En raison de l’arrondissement, les résultats peuvent ne pas totaliser 100 %. « Ne sait pas » et « Aucune réponse » sont respectivement indiqués par NSP et AR.

Section A : Connaissance de l’ACIA et du *Règlement sur la salubrité des aliments au Canada*

La moitié des entreprises interrogées (53 %) affirment très bien connaître l’ACIA, tandis qu’un autre tiers (32 %) connaissent assez bien l’ACIA. Plus de la moitié des transformateurs et fabricants (55 %), des grossistes et distributeurs (57 %) et des détaillants (52 %) connaissent très bien l’ACIA. La connaissance est plus élevée au Canada atlantique (65 %) et en Ontario (59 %), et chez les moyennes (75 %) et les grandes (86 %) entreprises. En revanche, un peu plus du tiers (37 %) des microentreprises et la moitié des petites entreprises (49 %) déclarent qu’elles connaissent très bien l’ACIA.

Le niveau de connaissance parmi toutes les entreprises demeure semblable à celui de février 2018 – un peu plus de la moitié d’entre elles connaissent très bien l’ACIA (55 %) alors que le tiers (32 %) la connaissent assez bien. En ce qui concerne les entreprises qui n’œuvrent pas exclusivement dans le commerce de détail, la proportion d’entre elles qui connaissent très bien l’ACIA a peut-être légèrement augmenté depuis mars 2019 (51 %), mais elle reste légèrement inférieure à celle de novembre 2018 (58 %).

Données qualitatives : Connaissance de l’ACIA

- La connaissance de l’ACIA variait d’un participant à l’autre dans la recherche qualitative. Habituellement, les importateurs et les exportateurs d’aliments la connaissent davantage, invoquant comme raison pour laquelle ils avaient le plus souvent communiqué avec l’ACIA la nécessité de composer avec un large éventail de règlements dans leurs activités quotidiennes.

Pièce A1 – B1. Sur une échelle de 1 à 7, où 1 signifie « Pas du tout » et 7 « Très bien », veuillez indiquer dans quelle mesure vous connaissez l’Agence canadienne d’inspection des aliments ou l’ACIA.

	Total (n=400)	Agriculteur (n=16)	Transformateur ou fabricant (n=134)	Grossiste ou distributeur (n=37)	Détaillant (n=212)	Entreprise n’œuvrant pas que dans le commerce de détail (n=187)	Mars 2019 (n=500)	Nov. 2018 (n=370)	Févr. 2018 (n=1533)	Janv. 2017 (n=1506)
Très bien (6-7)	53 %	37 %	55 %	57 %	52 %	60 %	51 %	58 %	55 %	44 %
Assez bien (4-5)	32 %	63 %	31 %	28 %	31 %	27 %	33 %	29 %	31 %	34 %
Très peu (1-3)	14 %	-	14 %	15 %	16 %	12 %	17 %	12 %	13 %	20 %
NSP/AR	3 %	2 %	-	5 %	2 %	-	-	1 %	1 %	1 %

Les deux tiers ont entendu parler du RSAC. La proportion des entreprises interrogées qui ont entendu parler de la réglementation est nettement plus élevée chez les entreprises agricoles (79 %), les transformateurs et fabricants (79 %) et les grossistes et distributeurs (75 %) que chez les détaillants (54 %). Comme dans le cas de la connaissance de l’ACIA dans son ensemble, moins de micro (57 %) et de petites entreprises (64 %) disent avoir entendu parler du RSAC que les moyennes (77 %) ou grandes (84 %) entreprises. La connaissance du RSAC a augmenté d’une vague à l’autre depuis janvier 2017. Par exemple, en janvier 2017, seulement 39 % des entreprises avaient entendu parler de la réglementation, alors que maintenant il s’agit des deux tiers. Parmi les entreprises qui n’œuvrent pas

exclusivement dans le commerce de détail, la connaissance s’est également améliorée. En novembre 2018, 52 % des entreprises interrogées avaient entendu parler du RSAC, par rapport à 77 % de cette vague.

Pièce A2 – S4A. Avez-vous vu, lu ou entendu quoi que ce soit au sujet du *Règlement sur la salubrité des aliments au Canada*?

	Total (n=400)	Agriculteur (n=16)	Transformateur ou fabricant (n=134)	Grossiste ou distributeur (n=37)	Détaillant (n=212)	Entreprise n’œuvrant pas que dans le commerce de détail (n=187)	Nov. 2018 (n=370)	Févr. 2018 (n=1533)	Janv. 2017 (n=1506)
Oui	66 %	79 %	79 %	75 %	54 %	77 %	52 %	35 %	39 %
Non	26 %	17 %	15 %	20 %	36 %	16 %	42 %	63 %	57 %
Incertain	8 %	4 %	6 %	5 %	11 %	7 %	6 %	2 %	4 %

*Remarque : Dans le cadre de l’étude de janvier 2017, on a demandé aux répondants s’ils avaient entendu parler de la *Loi sur la salubrité des aliments au Canada*

Les endroits les plus courants où les entreprises ont entendu parler du RSAC sont au travail et à la formation interne (17 %), dans les cours et la formation en général (17 %), sur le site Web de l’ACIA (15 %) et en ligne (15 %). Les détaillants en particulier sont plus susceptibles de déclarer avoir entendu parler de la réglementation pendant la formation interne (26 %). Ils sont beaucoup moins susceptibles d’en avoir entendu parler sur le site Web de l’ACIA (4 %), comparativement aux transformateurs et fabricants (25 %) et aux grossistes et distributeurs (23 %).

Pièce A3 – B2A. [SI VOUS AVEZ VU, LU OU ENTENDU QUOI QUE CE SOIT AU SUJET DU RSAC] Où avez-vous entendu parler du Règlement, où l’avez-vous vu ou lu?

	Total (n=264)	Agriculteur (n=12)	Transformateur ou fabricant (n=107)	Grossiste ou distributeur (n=29)	Détaillant (n=115)
Au travail/formation à l’interne	17 %	-	12 %	9 %	26 %
Cours/formation	17 %	-	6 %	23 %	26 %
Site Web de l’ACIA	15 %	20 %	25 %	23 %	4 %
En ligne	15 %	5 %	15 %	12 %	17 %
Inspecteurs de l’ACIA	8 %	24 %	14 %	3 %	2 %
Ministère de l’Agriculture, de la Pêche et de l’Alimentation (formation, courriels)	8 %	9 %	7 %	5 %	8 %
Séminaire/Réunions de l’industrie	6 %	6 %	9 %	3 %	4 %
Médias (nouvelles, journaux)	4 %	-	4 %	-	7 %
Bulletin (divers)	4 %	-	5 %	3 %	4 %
Courriel/Bulletin de l’ACIA	4 %	18 %	2 %	3 %	4 %
Revue de l’industrie	4 %	9 %	4 %	4 %	2 %
Au travail/formation à l’interne	4 %	-	12 %	9 %	26 %

À l'école	3 %	-	5 %	-	2 %
Inspecteurs sanitaires	3 %	-	2 %	3 %	4 %
Manuels	3 %	6 %	1 %	3 %	5 %
Courriels	3 %	15 %	3 %	-	1 %
Secteur de la santé	1 %	-	-	-	3 %
Représentant du gouvernement	1 %	-	2 %	3 %	-
Agence de la santé publique du Canada	1 %	-	-	-	2 %
Santé et sécurité	1 %	-	-	4 %	1 %
Ville/municipalité	1 %	-	-	-	2 %
Médias sociaux	1 %	-	1 %	4 %	-
Fabricant	1 %	-	1 %	3 %	-
Autre	5 %	5 %	6 %	8 %	3 %
NSP/AR	3 %	9 %	1 %	7 %	3 %

Dans l’ensemble, les deux tiers des entreprises croient que le RSAC s’applique à elles. Parmi les entreprises ne faisant aucune vente au détail, 74 % estiment que le RSAC s’applique à elles, soit une hausse de 11 % par rapport à novembre 2018. Les trois quarts des transformateurs et des fabricants (76 %) croient que le RSAC s’applique à eux, ce qui est beaucoup plus élevé que la moitié des détaillants (54 %) qui le croient. Moins de microentreprises (51 %) et de petites entreprises (61 %) pensent que le RSAC s’applique à elles comparativement aux moyennes (83 %) et aux grandes (81 %) entreprises. Plus du tiers des microentreprises ignorent si le Règlement s’applique à elles (38 %), de même que 30 % des petites entreprises, ce qui est nettement supérieur aux pourcentages des moyennes (16 %) et des grandes (10 %) entreprises.

Pièce A4 – B3. À votre connaissance, croyez-vous que le nouveau *Règlement sur la salubrité des aliments au Canada* s’applique à votre entreprise?

	Total (n=400)	Agriculteur (n=16)	Transformateur ou fabricant (n=134)	Grossiste ou distributeur (n=37)	Détaillant (n=212)	Entreprise n’œuvrant pas que dans le commerce de détail (n=187)	Novembre 2018 (n=370)
Oui	64 %	59 %	76 %	69 %	54 %	74 %	63 %
Non	8 %	12 %	9 %	5 %	8 %	8 %	11 %
NSP/AR	28 %	29 %	15 %	26 %	37 %	17 %	26 %

Six des neuf producteurs de fruits, de légumes et de céréales savaient que les nouvelles exigences du RSAC sont entrées en vigueur le 15 janvier 2020.

Pièce A5 – S4C. Saviez-vous que les nouvelles exigences du *Règlement sur la salubrité des aliments au Canada* sont entrées en vigueur pour le secteur des fruits et légumes frais le 15 janvier?

Oui	Producteurs de fruits, de légumes et de céréales (n=9)
-----	--

	6
NSP/AR	3

Près de la moitié (48 %) des entreprises du secteur des aliments manufacturés ne savaient pas que de nouvelles exigences pour leur secteur entrent en vigueur le 15 juillet 2020.

Pièce A6 – S4D. Saviez-vous que de nouvelles exigences pour ce secteur entrent en vigueur le 15 juillet 2020?

	Entreprises du secteur des aliments manufacturés (n=67)
Oui	42 %
Non	48 %
Incertain	10 %

Bien plus de la moitié des entreprises savent que le RSAC exige qu’elles aient une licence de l’ACIA (61 %) et un plan de contrôle préventif écrit (61 %). Près des trois quarts (72 %) sont conscients que le RSAC leur impose d’avoir des processus de traçabilité. Dans l’ensemble, les entreprises qui ne font pas que de la vente au détail ont une meilleure compréhension des exigences par rapport à celles qui œuvrent exclusivement dans le commerce de détail. Leurs connaissances se sont également améliorées depuis novembre 2018. Par exemple, en 2018, seulement 52 % étaient au courant de l’obligation d’obtenir une licence de l’ACIA, comparativement à 74 % aujourd’hui.

Dans l’ensemble, les microentreprises et les petites entreprises sont plus susceptibles de dire qu’elles ne sont pas au courant des exigences du RSAC. Par exemple, 41 % des microentreprises et 39 % des petites entreprises ne sont pas au courant de l’obligation d’obtenir une licence, comparativement à seulement 7 % des moyennes et 5 % des grandes entreprises.

Pièce A7 – B4-B6. Saviez-vous que le *Règlement sur la salubrité des aliments au Canada* exige que la plupart des entreprises réglementées par l’ACIA aient : (% OUI)

	Total (n=400)	Agriculteur (n=16)	Transformateur ou fabricant (n=134)	Grossiste ou distributeur (n=37)	Détailant (n=212)	Entreprise n’œuvrant pas que dans le commerce de détail (n=187)	Nov. 2018 (n=370)
Une licence de l’ACIA	61 %	71 %	72 %	68 %	51 %	74 %	52 %
Un plan de contrôle préventif écrit	61 %	78 %	74 %	72 %	49 %	72 %	60 %
Des processus de traçabilité des produits	72 %	83 %	83 %	72 %	63 %	80 %	74 %

Données qualitatives : Connaissance et compréhension du RSAC

- *De nombreux participants des groupes de discussion avaient entendu parler du RSAC, mais les connaissances détaillées et spontanées étaient limitées. Il convient de noter que les groupes de discussion ont été menés uniquement avec les microentreprises et les petites entreprises, et que leur manque de connaissance peut refléter une partie de l’incertitude des répondants au sondage des mêmes catégories.*
- *Après qu’on leur a fourni une description du Règlement (voir le guide de discussion à l’annexe C), les participants semblaient voir le Règlement différemment selon une perspective « idéaliste » ou une perspective pratique. Les participants étaient d’accord avec l’esprit du Règlement, soit d’assurer la sécurité du système alimentaire canadien. Cependant, ils pensaient, d’un part, que le Règlement pourrait être difficile à respecter pour les petites entreprises et, d’autre part, qu’il pourrait être redondant pour les grandes entreprises qui satisfont déjà à ses exigences.*

Quant à leur opinion sur les plus grands défis que pose le RSAC, les entreprises sont divisées. Environ un quart disent qu’il s’agit de la traçabilité (28 %) ou des plans de contrôle préventif écrits (25 %), tandis qu’une entreprise sur cinq dit qu’il s’agit de la licence (19 %). Un quart (28 %) ne pensent pas que l’un de ces trois défis soit le plus grand. Les détaillants (30 %) et les transformateurs et fabricants (30 %) sont plus susceptibles que les agriculteurs (25 %) ou les grossistes et distributeurs (12 %) de déclarer que la traçabilité constituerait le plus grand défi. Les moyennes et les grandes entreprises sont plus susceptibles de déclarer qu’aucun des éléments n’est difficile (40 % et 62 %, respectivement) comparativement aux microentreprises (32 %) et aux petites entreprises (22 %).

Par rapport aux vagues précédentes, une plus grande proportion d’entreprises n’œuvrant pas que dans le commerce de détail ne pensent pas que l’un de ces éléments sera le plus grand défi pour eux (34 %, par rapport à 9 % en 2019 et 8 % en 2018).

Données qualitatives : Les plus grands défis du RSAC

- Contrairement au volet quantitatif de la recherche, les participants au volet qualitatif ont laissé entendre des préoccupations un peu plus importantes au sujet des défis à relever pour répondre aux exigences du RSAC. Même si beaucoup des entreprises estimaient être prêtes parce qu’elles avaient intégré de nombreux éléments avant l’introduction des exigences, celles qui s’inquiétaient avaient souvent des doutes quant à la possibilité d’être touchées et, le cas échéant, de quelle façon.
- La plupart des participants aux groupes de discussion ont mentionné que les exigences en matière de traçabilité étaient l’élément le plus difficile du RSAC. Ils ont expliqué que la quantité de paperasse, de connaissances, de formation, de surveillance, etc. nécessaires est un énorme fardeau. Pour relever ce défi, bon nombre d’entre eux ont dit avoir embauché du personnel spécialisé ou des consultants pour gérer cet élément en particulier, ce que tout le monde n’a pas nécessairement les moyens de faire.
- Après la traçabilité, l’obtention de licences a également été citée comme un élément difficile du RSAC. Pour certains, il semble y avoir confusion quant à la nécessité ou non d’une licence. Pour d’autres, il semble y avoir confusion sur la façon d’acquérir une licence rapidement.

Pièce A8 – B7. Selon vous, laquelle de ces trois principales obligations en matière de salubrité des aliments du RSAC représente le plus grand défi pour vous?

	Total (n=400)	Agriculteur (n=16)	Transformateur ou fabricant (n=134)	Grossiste ou distributeur (n=37)	Détaillant (n=212)	Entreprise n’œuvrant pas que dans le commerce de détail (n=187)	Mars 2019 (n=500)	Nov. 2018 (n=370)
Traçabilité des produits alimentaires	28 %	25 %	30 %	12 %	30 %	24 %	45 %	42 %
Contrôles préventifs écrits	25 %	25 %	25 %	43 %	22 %	27 %	30 %	26 %
Licence	19 %	14 %	17 %	22 %	20 %	15 %	16 %	24 %
Aucune de ces réponses	28 %	37 %	28 %	24 %	27 %	34 %	9 %	8 %

Section B : Compréhension de la réglementation sur la salubrité des aliments et des mesures existantes de salubrité des aliments

La plupart (79 %) croient comprendre très clairement la réglementation sur la salubrité des aliments qui s’applique à leurs aliments. Les détaillants sont particulièrement confiants (86 %). Dans l’ensemble, les trois quarts des entreprises qui n’œuvrent pas exclusivement dans le commerce de détail (76 %) estiment comprendre très clairement la réglementation qui s’applique à leurs aliments, soit une augmentation par rapport à mars 2019 (69 %) et un résultat qui va dans le même sens que celui de novembre 2018 (78 %).

Pièce B1 – A2. Sur une échelle de 1 à 7, où 1 signifie « Pas du tout » et 7 « Très clairement », veuillez indiquer dans quelle mesure vous comprenez la réglementation sur la salubrité des aliments qui s’applique à vos aliments?

	Total (n=400)	Entreprise agricole (n=16)	Transformateur ou fabricant (n=134)	Grossiste ou distributeur (n=37)	Détaillant (n=212)	Mars 2019 (n=500)	Nov. 2018 (n=370)	Févr. 2018 (n=1533)	Janv. 2017 (n=1506)
Très clairement (6-7)	79 %	76 %	69 %	79 %	86 %	69 %	78 %	80 %	73 %
Assez clairement (4-5)	17 %	24 %	25 %	16 %	12 %	23 %	18 %	18 %	22 %
Pas très clairement (1-3)	3 %	-	4 %	5 %	2 %	16 %	3 %	1 %	3 %
NSP/AR	1 %	-	1 %	-	-	1 %	-	1 %	1 %

La plupart des entreprises (83 %) ont un processus de traçabilité en place. En novembre 2018, quand la question n’a été posée qu’à celles œuvrant exclusivement dans le commerce de détail, 74 % ont déclaré être dotée d’un tel processus, par rapport à 81 % dans cette vague.

Pièce B2 – S4. Avez-vous mis en place un mécanisme qui vous permet de retracer vos fournisseurs de produits alimentaires?

	Total (n=400)	Agriculteur (n=16)	Transformateur ou fabricant (n=134)	Grossiste ou distributeur (n=37)	Détaillant (n=212)	Détaillant seulement (n=213)	Nov. 2018 Détaillant seulement (n=300)
Oui	83 %	75 %	84 %	82 %	82 %	81 %	74 %
Non	15 %	25 %	13 %	18 %	16 %	18 %	24 %
Incertain	2 %	-	2 %	-	2 %	2 %	2 %

Deux tiers ou plus des entreprises disposent d’un programme de formation interne (80 %), de procédures normalisées de salubrité des aliments documentées (78 %) et d’un programme de traçabilité (72 %) et envoient régulièrement du personnel suivre une formation sur la salubrité des aliments (66 %). Plus de la moitié (59 %) ont mis en place des contrôles préventifs décrits dans un plan écrit. Moins d’entreprises ont des contrôles en place qui ne sont pas documentés par écrit (47 %). Plus du tiers (38 %) utilisent un système de certification des aliments ou de contrôle de la qualité, tandis qu’une sur cinq utilise une technologie comme la chaîne de blocs (22 %). Les transformateurs et fabricants (79 %) ainsi que les grossistes et distributeurs (81 %) sont plus susceptibles d’avoir établi des programmes de traçabilité. Les transformateurs et fabricants sont également plus susceptibles d’avoir mis en place des plans de contrôle préventif écrits (71 %). Les détaillants envoient plus souvent leur personnel suivre une formation (71 %) par rapport aux autres types d’entreprises. Par rapport à mars 2019 et novembre 2018, lorsque la question n’a été posée qu’aux répondants qui ne sont pas que des détaillants, la proportion d’entreprises n’œuvrant pas exclusivement dans le commerce de détail qui ont une formation interne, des procédures normalisées d’exploitation écrites, des programmes de traçabilité, des contrôles préventifs écrits et un système de contrôle de la salubrité alimentaire ou de la qualité a augmenté. Par rapport à février 2018,

lorsque la question a été posée à tous les répondants, la proportion d’entreprises qui prennent chacune des mesures énumérées ci-dessous a augmenté.

Dans l’ensemble, les grandes entreprises sont plus susceptibles de prendre la plupart de ces mesures que les petites. Par exemple, 95 % des grandes et 94 % des moyennes entreprises disposent d’un programme de traçabilité, comparativement à 69 % des petites entreprises et à 57 % des microentreprises. De même, plus de 80 % des grandes et moyennes entreprises disposent d’un plan de contrôles préventifs écrit, comparativement à 59 % des petites entreprises et 25 % des microentreprises.

Pièce B3 – A3. Parmi les mesures suivantes, quelles sont celles qui s’appliquent à votre entreprise?

	Total (n=400)	Agriculteur (n=16)	Transformateur ou fabricant (n=134)	Grossiste ou distributeur (n=37)	Détaillant (n=212)	Entreprise n’œuvrant pas que dans le commerce de détail (n=187)	Mars 2019 (n=500)	Nov. 2018 (n=370)	Févr. 2018 (n=1533)
Dispose d’un programme interne de formation sur la salubrité alimentaire	80 %	80 %	87 %	70 %	76 %	83 %	71 %	77 %	63 %
Dispose de procédures normalisées d’exploitation sur la salubrité alimentaire écrites et documentées	78 %	80 %	82 %	69 %	77 %	86 %	43 %	78 %	64 %
A un programme de traçabilité établi	72 %	68 %	79 %	81 %	66 %	83 %	62 %	77 %	56 %
Envoie régulièrement du personnel à la formation sur la salubrité alimentaire	66 %	43 %	63 %	59 %	71 %	68 %	54 %	54 %	51 %
Dispose de contrôles préventifs, qui sont décrits dans un plan écrit (plan fondé sur le système)	59 %	58 %	71 %	59 %	51 %	71 %	33 %	64 %	45 %

HACCP, PGQ ou autre)									
Dispose de contrôles préventifs, mais qui ne sont pas écrits ou documentés dans un plan	47 %	43 %	39 %	37 %	53 %	35 %	24 %	41 %	43 %
Utilise un système de certification de la salubrité des aliments ou du contrôle de la qualité tel que l’IMSA, ISO ou le PGQ	38 %	39 %	50 %	39 %	30 %	48 %	22 %	47 %	33 %
Utilise des technologies telles que la chaîne de blocs ou des systèmes numériques semblables pour appuyer la salubrité des aliments	22 %	9 %	16 %	26 %	26 %	22 %	-	-	-
Aucune de ces réponses	2 %	14 %	1 %	4 %	2 %	3 %	8 %	3 %	8 %

Qu’ils prennent ou non l’une de ces mesures, la plupart des répondants (79 %) appuient le rôle des plans de certification du secteur privé pour assurer la conformité à la réglementation sur la salubrité des aliments.

Pièce B4 – A31. Que vous participiez ou non à un plan de certification du secteur privé, appuyez-vous le rôle de ces plans pour assurer la conformité à la réglementation sur la salubrité des aliments?

	Total (n=400)	Agriculteur (n=16)	Transformateur ou fabricant (n=134)	Grossiste ou distributeur (n=37)	Détaillant (n=212)
Oui	79 %	89 %	80 %	72 %	78 %
Non	8 %	-	7 %	8 %	10 %
NSP	13 %	11 %	13 %	20 %	12 %

Section C : Confiance dans la capacité de respecter la réglementation sur la salubrité des aliments

Une écrasante majorité des entreprises (80 %) sont très confiantes dans leur capacité de réussir une inspection de l’ACIA. La confiance est élevée dans tous les types d’entreprises. En février 2018, les entreprises étaient plus confiantes (94 %), même si les résultats de cette vague vont dans le même sens que ceux de janvier 2017, lorsque 83 % étaient très confiantes. Quant aux entreprises qui n’œuvrent pas exclusivement dans le commerce de détail, la confiance est presque inchangée par rapport à novembre 2018, lorsque 86 % étaient très confiantes, comparativement à 84 % aujourd’hui.

Pièce C1 – G5. Si votre entreprise faisait l’objet d’une inspection par l’ACIA aujourd’hui, dans quelle mesure avez-vous confiance de respecter la réglementation et les exigences en matière de salubrité des aliments? Veuillez évaluer votre niveau de confiance sur une échelle de 1 à 7, où 1 signifie « Pas du tout confiant » et 7 signifie « Très confiant ».

	Total (n=400)	Agriculteur (n=16)	Transformateur ou fabricant (n=134)	Grossiste ou distributeur (n=37)	Détaillant (n=212)	Entreprise n’œuvrant pas que dans le commerce de détail (n=187)	Nov. 2018 (n=370)	Févr. 2018 (n=1533)	Janv. 2017 (n=1506)
Très confiant (6-7)	80 %	84 %	77 %	69 %	85 %	84 %	86 %	82 %	83 %
Assez confiant (4-5)	15 %	16 %	18 %	20 %	11 %	12 %	11 %	15 %	12 %
Peu confiant (1-3)	2 %		2 %	5 %	2 %	3 %	2 %	2 %	1 %
NSP/AR	2 %		1 %	5 %	2 %	2 %	1 %	2 %	3 %

Les raisons les plus souvent citées pour expliquer la confiance des entreprises dans leur capacité de réussir l’inspection sont qu’elles ont reçu des commentaires positifs par le passé (35 %), qu’elles respectent les règles (34 %) et qu’elles ont mis en place un programme de salubrité des aliments (25 %). Il convient de noter qu’une plus grande proportion des petites et moyennes entreprises évoquent le fait qu’elles ont mis en place un programme complet de salubrité des aliments (25 % et 34 %, respectivement) que les microentreprises (13 %). Les entreprises de l’Ontario et de l’Ouest étaient plus susceptibles de baser leur confiance dans le fait d’avoir récemment réussi une vérification (13 % et 12 %) comparativement aux répondants du Québec (2 %).

Pièce C2 – G6. [SI VOUS ÊTES TRÈS CONFIANT, C’EST-À-DIRE ATTRIBUÉ UNE NOTE DE 6-7] Veuillez expliquer votre réponse.

	Total (n=322)	Agriculteur (n=14)	Transformateur ou fabricant (n=103)	Grossiste ou distributeur (n=26)	Détaillant (n=178)
Nous sommes inspectés régulièrement/nous avons reçu des commentaires positifs	35 %	43 %	40 %	23 %	34 %
Nous suivons les règles/nous respectons la réglementation	34 %	27 %	32 %	43 %	35 %
Nous avons mis en place un programme complet de salubrité des aliments	25 %	25 %	23 %	28 %	26 %
Nous avons récemment passé une vérification	10 %	-	12 %	-	11 %
Nous gardons tout propre/organisé	7 %	-	7 %	11 %	8 %
Nous conservons nos documents/notre paperasse	5 %	14 %	5 %	5 %	4 %
Nous n’avons jamais eu de problème	5 %	-	4 %	-	7 %
Nous pouvons toujours nous améliorer	3 %	-	3 %	-	4 %
Nous ne sommes pas parfaitement au courant de tous les règlements	2 %	-	2 %	-	2 %
Les inspecteurs trouvent toujours quelque chose à améliorer	2 %	-	4 %	-	1 %
Nous tenons que des produits à faible risque	1 %	-	-	6 %	1 %
Nous sommes une petite entreprise	1 %	-	-	3 %	-
Autre	3 %	8 %	1 %	-	4 %
NSP/AR	1 %	-	5 %	-	2 %

Section D : Connaissance de l’évaluation du risque axé sur les établissements

Rares sont ceux qui ont beaucoup entendu parler de l’évaluation du risque axé sur les établissements (16 %), particulièrement chez les détaillants (11 %). Plus de la moitié des entreprises n’ont pas beaucoup entendu (31 %) ou n’ont rien entendu (25 %) à ce sujet. Les entreprises du Canada atlantique et du Québec (29 %) sont plus susceptibles d’avoir entendu beaucoup de choses que celles de l’Ontario (11 %) et de l’Ouest (9 %). Les quelques grandes entreprises de l’échantillon (45 %), les moyennes entreprises (24 %) et les petites entreprises (15 %) sont toutes plus susceptibles d’avoir entendu beaucoup parler de l’évaluation du risque axé sur les établissements que les microentreprises (6 %). Celles qui ont communiqué avec l’ACIA sont plus susceptibles d’avoir entendu beaucoup de choses (21 %) ou assez de choses (30 %) au sujet de l’évaluation du risque axé sur les établissements (30 %) que celles qui n’ont pas communiqué avec elle (11 % ont entendu beaucoup de choses et 21 % assez de choses).

Pièce D1 – B1A. Comme vous le savez peut-être, l’ACIA évalue les risques pour aider à déterminer quels types d’entreprises doivent être inspectés. C’est ce qu’on appelle souvent l’« évaluation du risque axé sur les établissements ». Dans quelle mesure aviez-vous entendu ou lu des choses au sujet de l’évaluation du risque axé sur les établissements?

	Total (n=400)	Agriculteur (n=16)	Transformateur ou fabricant (n=134)	Grossiste ou distributeur (n=37)	Détaillant (n=212)
Beaucoup	16 %	22 %	21 %	23 %	11 %
Un peu	26 %	42 %	30 %	21 %	22 %
Très peu	31 %	37 %	29 %	29 %	33 %
Rien du tout	25 %	-	18 %	23 %	30 %
Je préfère ne pas répondre	3 %	-	3 %	4 %	3 %

Section E : Impressions de l’ACIA

Les inspections de l’ACIA sont jugées justes (58 % des répondants sont tout à fait d’accord) et généralement logiques (50 %). Plus de la moitié des répondants conviennent qu’elles sont menées de manière uniforme (45 % sont tout à fait d’accord et 21 % plutôt d’accord). Près de trois quarts des répondants conviennent que les lignes directrices sont faciles à comprendre (44 % sont tout à fait d’accord et 27 % plutôt d’accord) et beaucoup moins d’entre eux estiment que les directives réglementaires sont incohérentes (6 % sont tout à fait d’accord et 17 % plutôt d’accord) qu’autrement (48 % ne sont pas d’accord).

Il y a quelques différences d’attitudes entre les types d’entreprises. Par exemple, les détaillants sont plus susceptibles de convenir que les lignes directrices de l’ACIA sont faciles à comprendre que les agriculteurs et les transformateurs et fabricants. Les transformateurs et fabricants peuvent être légèrement plus frustrés par la réceptivité de l’ACIA, puisque 11 % sont tout à fait d’accord pour dire que l’Agence n’est pas réceptive, comparativement à seulement 2 % des grossistes et distributeurs et à 4 % des détaillants.

Les moyennes entreprises sont plus susceptibles que les microentreprises, les petites entreprises et les grandes entreprises d’être tout à fait d’accord pour dire qu’il est facile de comprendre les lignes directrices de l’ACIA (62 %) et que les inspections suivent une logique rigoureuse (65 %). Elles sont aussi plus susceptibles que les microentreprises et les petites entreprises d’être tout à fait d’accord pour dire que l’ACIA est juste lorsqu’elle inspecte les entreprises (80 %), qu’elle est uniforme dans ses inspections (67 %) et que l’information est communiquée en temps opportun (68 %).

Par rapport aux vagues précédentes, un plus grand nombre d’entreprises qui n’œuvrent pas exclusivement dans le commerce de détail sont tout à fait d’accord pour dire que l’ACIA est juste lorsqu’elle effectue des inspections (65 % contre 55 % en mars 2019 et 52 % en novembre 2018). De même, un plus grand nombre d’entreprises sont tout à fait d’accord pour dire que l’information est communiquée en temps opportun lors de cette vague (53 % qu’en novembre 2018 (44 %). Par rapport à novembre 2018, un plus grand nombre d’entreprises (43 % contre

38 %) sont tout à fait d’accord pour dire que les lignes directrices sont faciles à comprendre, même si une proportion encore plus grande était tout à fait d’accord en mars 2019 (53 %).

Données qualitatives : Impressions de l’ACIA

- Dans l’ensemble, les gens ont une impression favorable de l’Agence.
- Les participants dont l’entreprise avait été inspectée ont décrit les représentants de l’ACIA comme professionnels et réceptifs. Toutefois, il convient de noter que l’expérience des participants à l’égard des inspecteurs variait en ce qui concerne la cohérence de leurs inspections. Les participants ont expliqué que certains inspecteurs étaient meilleurs que d’autres (c.-à-d. plus compréhensifs, plus utiles, plus collaboratifs, etc.).

Pièce E1 – C2. Sur une échelle de 1 à 7, où 1 signifie « Pas du tout d’accord » et 7 signifie « Tout à fait d’accord », compte tenu de vos impressions générales de l’ACIA, comment évalueriez-vous chacun des énoncés suivants? (% d’accord, 6-7)

	Total (n = 400)	Agriculteur (n = 16)	Transformateur ou fabricant (n = 134)	Grossiste ou distributeur (n = 37)	Détaillant (n = 212)	Entreprise n’œuvrant pas que dans le commerce de détail (n = 187)	Mars 2019 (n = 500)	Nov. 2018 (n = 370)
L’ACIA est juste lorsqu’elle inspecte les entreprises alimentaires	58 %	36 %	60 %	66 %	57 %	65 %	55 %	52 %
Les inspections de l’ACIA sont menées de manière uniforme	45 %	27 %	41 %	49 %	48 %	48 %	-	-
Les lignes directrices que l’ACIA fournit aux entreprises alimentaires sont faciles à comprendre	44 %	22 %	37 %	43 %	51 %	43 %	53 %	38 %
L’ACIA n’est pas réceptive lorsque je pose des questions sur réglementation	6 %	4 %	11 %	2 %	4 %	8 %	-	-
L’information de l’ACIA est communiquée en temps opportun	47 %	34 %	49 %	59 %	46 %	53 %	-	44 %
Les inspections de l’ACIA suivent une logique rigoureuse	50 %	37 %	47 %	57 %	52 %	53 %	-	-

Les directives réglementaires de l’ACIA sont incohérentes	11 %	6 %	15 %	13 %	9 %	11 %	-	-
--	------	-----	------	------	-----	------	---	---

Section F : Contact avec l’ACIA

Les façons les plus courantes dont les entreprises sont entrées en contact avec l’ACIA sont de chercher des renseignements sur son site Web (43 %) ou à la suite d’inspections (41 %). Environ un quart d’entre elles ont communiqué directement avec l’ACIA pour obtenir des renseignements ou des conseils techniques ou ont procédé au rappel d’un produit (26 % chacun). Une sur cinq a demandé une licence, une autorisation, un agrément ou un certificat (22 %) ou a contacté l’ACIA pour obtenir des renseignements généraux sur ces sujets (21 %). Les transformateurs et les fabricants semblent avoir les interactions les plus fréquentes avec l’ACIA. Par exemple, près de la moitié (47 %) ont communiqué avec l’ACIA pour obtenir des conseils, et un plus grand nombre ont signalé avoir fait l’objet d’une inspection au cours des 12 derniers mois (48 %). Les détaillants sont les moins susceptibles d’avoir eu des contacts avec l’ACIA parmi les types d’entreprises alimentaires. En fait, plus du tiers (36 %) n’ont pas communiqué avec l’Agence au cours des 12 derniers mois. Les microentreprises (43 %) et les petites entreprises (32 %) sont beaucoup moins susceptibles de ne pas avoir communiqué avec l’ACIA que les moyennes (9 %) et les grandes (13 %) entreprises.

La proportion des entreprises qui ont cherché des renseignements sur le site Web de l’ACIA est stable dans l’ensemble des vagues. Une proportion identique en janvier 2017 avait cherché des renseignements sur le site (43 %), un peu moins qu’en février 2018. Quant aux entreprises n’œuvrant pas exclusivement dans le commerce de détail, la tendance se maintient. Plus de la moitié (58 %) des répondants de cette vague ont cherché des renseignements sur le site, un taux semblable à ceux de mars 2019 (57 %) et novembre 2018 (56 %).

Pièce F1 – C1A. Je vais maintenant vous poser des questions sur les contacts que vous avez eus avec l’ACIA au cours de la dernière année. Je vais vous lire plusieurs énoncés. Veuillez me dire quelles sont les activités que vous avez menées au cours des 12 derniers mois.

	Total (n = 400)	Agriculteur (n = 16)	Transformateur ou fabricant (n = 134)	Grossiste ou distributeur (n = 37)	Détaillant (n = 212)	Entreprise n’œuvrant pas que dans le commerce de détail (n = 187)	Mars 2019 (n = 500)	Nov. 2018 (n = 370)	Févr. 2018 (n = 1533)	Janv. 2017 (n = 1506)
J’ai cherché des renseignements sur le site Web de l’ACIA concernant la réglementation ou les exigences en matière de salubrité des aliments	43 %	65 %	62 %	57 %	27 %	58 %	57 %	56 %	46 %	43 %
J’ai fait l’objet d’une inspection par l’ACIA au cours des 12 derniers mois	41 %	37 %	48 %	43 %	36 %	50 %	42 %	47 %	38 %	41 %
J’ai communiqué directement	26 %	37 %	47 %	30 %	11 %	39 %	34 %	33 %	23 %	-

avec l’ACIA pour obtenir des renseignements ou des conseils techniques sur la réglementation en matière de salubrité des aliments ou l’interprétation réglementaire										
J’ai procédé au rappel, volontaire ou imposé, d’un produit	26 %	-	18 %	17 %	35 %	26 %	15 %	21 %	-	-
J’ai demandé une autorisation, une licence, un agrément ou un certificat à l’ACIA	22 %	39 %	38 %	44 %	6 %	38 %	34 %	24 %	21 %	-
J’ai communiqué avec l’ACIA pour obtenir des renseignements généraux concernant une autorisation, une licence ou un certificat [sans toutefois en faire la demande]	21 %	27 %	37 %	32 %	9 %	35 %	33 %	26 %	-	-
Je n’ai pas cherché à obtenir de renseignements auprès de l’ACIA ni n’ai eu de contact personnel avec elle au cours des 12 derniers mois	29 %	31 %	18 %	28 %	36 %	20 %	1 %	35 %	23 %	28 %
NSP/AR	3 %	-	1 %	6 %	4 %	1 %	2 %	-	2 %	6 %

Ceux qui ont communiqué avec l’ACIA sont plus susceptibles de le faire par l’entremise du site Web (51 %), puis par téléphone (39 %) et par courriel (37 %). Les préférences des transformateurs et des fabricants sont légèrement différentes, la moitié (50 %) déclarant communiquer avec l’ACIA pour obtenir des renseignements par téléphone,

plus que par l’entremise du site Web (46 %) ou par courriel (45 %). Il convient de noter qu’une proportion plus faible d’entreprises n’œuvrant pas exclusivement dans le commerce de détail dans cette vague (44 %) ont communiqué avec l’ACIA par l’entremise du site Web qu’en mars 2019 (63 %) et en novembre 2018 (52 %).

Pièce F2 – C1. [SI VOUS AVEZ COMMUNIQUÉ AVEC L’ACIA POUR OBTENIR DES CONSEILS OU DES RENSEIGNEMENTS] Vous avez indiqué que vous avez communiqué avec l’ACIA pour obtenir des renseignements ou un service. Comment avez-vous obtenu le service ou les renseignements de l’ACIA ou comment en avez-vous fait la demande? L’avez-vous fait...

	Total (n = 195)	Agriculteur (n = 11)	Transformateur ou fabricant (n = 92)	Grossiste ou distributeur (n = 23)	Détaillant (n = 69)	Entreprise n’œuvrant pas que dans le commerce de détail (n = 119)	Mars 2019 (n = 348)	Nov. 2018 (n = 248)	Févr. 2018 (n = 514)
Sur le site Web de l’ACIA	51 %	58 %	46 %	42 %	61 %	44 %	63 %	52 %	26 %
Au téléphone	39 %	46 %	50 %	37 %	23 %	45 %	48 %	44 %	37 %
Par courriel	37 %	33 %	45 %	45 %	23 %	42 %	48 %	41 %	22 %
En personne	21 %	57 %	26 %	16 %	9 %	28 %	21 %	28 %	8 %
Par le biais des médias sociaux	1 %	-	1 %	-	2 %	-	1 %	3 %	1 %
Autre	5 %	-	3 %	3 %	8 %	2 %	3 %	3 %	2 %

Les entreprises qui ont communiqué avec l’ACIA pour obtenir des conseils ou des renseignements sont généralement satisfaites du service qu’elles ont reçu. En fait, les trois quarts (74 %) sont très satisfaites, en particulier les détaillants (85 %). La satisfaction parmi toutes les entreprises a augmenté depuis 2018, lorsque 61 % étaient très satisfaites. Elle semble avoir augmenté de façon significative pour les entreprises n’œuvrant pas exclusivement dans le commerce de détail, bien que cela puisse être dû au fait que la question ait été posée à tous les répondants, plutôt qu’à ceux qui avaient communiqué avec l’ACIA, en mars 2019 et en novembre 2018.

Données qualitatives : Satisfaction à l’égard du site Web de l’ACIA

- Des participants ont soulevé le site Web de l’ACIA dès le début des consultations de groupes parce qu’ils l’utilisent couramment pour communiquer avec l’ACIA.
- Contrairement à la satisfaction générale des répondants au sondage de l’ACIA à l’égard du service, la plupart des participants ont d’abord exprimé des opinions défavorables au sujet de site Web, principalement parce qu’ils trouvaient la navigation difficile.
- Lorsqu’on leur a demandé d’examiner la page d’accueil, les participants avaient tendance à convenir que la plupart des renseignements qu’ils rechercheraient (c.-à-d. des renseignements sur les importations et les exportations, l’étiquetage, les rappels, etc.). Cependant, ils jugeaient qu’ils pourraient avoir de la difficulté à trouver les renseignements à cause de la façon dont ils étaient organisés. Ils ont expliqué qu’ils doivent lire tous les liens pour pouvoir déterminer lequel correspond le mieux à leurs besoins en matière de renseignements, ce qui exige plus de temps et d’énergie qu’ils ne sont prêts à consacrer.

Pièce F3 – G2. [SI VOUS AVEZ COMMUNIQUÉ AVEC L’ACIA POUR OBTENIR DES CONSEILS OU DES RENSEIGNEMENTS] En ce qui concerne le service que vous avez reçu de l’ACIA au cours des 12 derniers mois, veuillez évaluer votre niveau de satisfaction, sur une échelle de 1 à 7, où 1 signifie « Pas du tout satisfait » et 7 « Très satisfait ».

	Total (n = 195)	Agriculteur (n = 11)	Transformateur ou fabricant (n = 92)	Grossiste ou distributeur (n = 23)	Détaillant (n = 69)	Entreprise n’œuvrant pas que dans le commerce de détail (n = 119)	Mars 2019 (n = 500*)	Nov. 2018 (n = 370*)	Févr. 2018 (n = 514)
Très satisfait (6-7)	74 %	63 %	67 %	77 %	85 %	73 %	45 %	43 %	61 %
Plutôt satisfait (4-5)	22 %	37 %	27 %	24 %	12 %	23 %	33 %	29 %	25 %
Insatisfait (1-3)	4 %	-	5 %	-	3 %	4 %	9 %	11 %	5 %
NSP/AR	1 %	-	1 %	-	-	-	13 %	16 %	9 %

**Veuillez noter qu’en mars 2019 et novembre 2018, cette question a été posée à tous les répondants (dont les d’entreprises qui n’œuvraient pas exclusivement dans le commerce de détail) plutôt qu’à ceux qui ont dit avoir eu une interaction avec l’ACIA.*

Ceux qui sont très satisfaits des services offerts par l’ACIA citent la qualité des renseignements (35 %), le bon service à la clientèle (31 %) et le service adapté aux besoins (24 %) comme les principales raisons pour leur impression positive.

Pièce F4 – G3. [SI VOUS AVEZ COMMUNIQUÉ AVEC L’ACIA POUR OBTENIR DES CONSEILS OU DES RENSEIGNEMENTS ET ÊTES TRÈS SATISFAIT DES SERVICES OFFERTS] Veuillez expliquer pourquoi vous avez attribué cette cote.

	Total (n = 148)	Agriculteur (n = 7)	Transformateur ou fabricant (n = 65)	Grossiste ou distributeur (n = 18)	Détaillant (n = 58)
Qualité des renseignements fournis	35 %	33 %	30 %	18 %	48 %
Service à la clientèle bon et utile	31 %	47 %	22 %	40 %	37 %
Service adapté aux besoins	24 %	26 %	30 %	42 %	11 %
Aucun problème	17 %	-	20 %	15 %	16 %
Il y a place à amélioration (en général)	7 %	-	13 %	-	4 %
Il y a place à amélioration (site Web)	4 %	10 %	8 %	-	1 %
Besoin de plus amples renseignements/je n’ai pas eu de nouvelles de l’ACIA	1 %	10 %	2 %	-	-
Il est difficile de suivre les règlements ou les processus	1 %		3 %	-	-
Autre	0 %		1 %	-	-
NSP/AR	2 %				5 %

Veuillez noter qu’en mars 2019 et novembre 2018, cette question a été posée à tous les répondants (dont les entreprises qui n’œuvraient pas exclusivement dans le commerce de détail) plutôt qu’à ceux qui ont dit avoir eu une interaction avec l’ACIA.

Section G : Mon ACIA

Seuls quelques-uns des répondants (16 %) ont utilisé Mon ACIA et près des trois quarts (72 %) n’en ont pas entendu parler. Toutefois, la proportion des répondants qui l’ont utilisé dans son ensemble est réduite par le faible pourcentage des détaillants (1 %) qui disent l’avoir utilisé. Par contraste, 30 % des transformateurs et des fabricants disent avoir utilisé Mon ACIA, de même que la moitié (53 %) des quelques agriculteurs interrogés et 35 % des grossistes et distributeurs. La connaissance globale s’élève à 26 %, contre 6 % en janvier 2017 et 11 % en février 2018. La connaissance parmi les entreprises n’œuvrant pas exclusivement dans le commerce de détail est

presque identique à celle de mars 2019. Des proportions identiques en 2019 l’avaient utilisé (32 %) ou en avaient entendu parler, mais ne l’avaient pas utilisé (12 %).

Pièce G1 – F1. Avez-vous vu, lu ou entendu quoi que ce soit au sujet du portail en ligne de l’ACIA appelé « Mon ACIA »?

	Total (n = 400)	Agriculteur (n = 16)	Transformateur ou fabricant (n = 134)	Grossiste ou distributeur (n = 37)	Détaillant (n = 212)	Entreprise n’œuvrant pas que dans le commerce de détail (n = 187)	Mars 2019 (n = 500)	Nov. 2018 (n = 370)	Févr. 2018 (n = 1533)	Janv. 2017 (n = 1506)
Oui (total)	26 %	59 %	41 %	49 %	11 %	44 %	44 %	26 %	11 %	6 %
Oui, je l’ai utilisé.	16 %	53 %	30 %	35 %	1 %	32 %	32 %	14 %	3 %	-
Oui, mais je ne l’ai jamais utilisé.	10 %	6 %	11 %	14 %	10 %	12 %	12 %	13 %	8 %	-
Non	72 %	33 %	58 %	51 %	88 %	54 %	55 %	72 %	88 %	91 %
NSP/AR	1 %	7 %	1 %		2 %	2 %	1 %	1 %	1 %	2 %

Les répondants qui ont utilisé le portail Mon ACIA indiquent qu’ils le font le plus souvent pour demander une nouvelle licence (69 %), l’agrément (45 %) et le renouvellement de licence (32 %). Un quart l’ont utilisé pour obtenir un certificat d’exportation (24 %), tandis que 16 % l’ont utilisé pour obtenir un permis. Un quart (24 %) affirment qu’ils se sont seulement inscrits et ne l’ont pas encore utilisé. Par rapport à novembre 2018, l’utilisation du portail pour certaines activités autres que l’inscription (p. ex., les demandes de nouvelle licence et l’agrément) a augmenté chez les entreprises n’œuvrant pas exclusivement dans le commerce de détail. Cependant, les résultats de cette vague reflètent assez étroitement ceux de mars 2019. En effet, des proportions presque identiques ont utilisé le portail pour demander une nouvelle licence, pour l’agrément ou pour renouveler une licence. Un nombre un peu plus élevé l’a utilisé pour obtenir un certificat d’exportation ou un permis.

Pièce G2 – F1A. [SI VOUS AVEZ UTILISÉ LE PORTAIL] Avez-vous déjà utilisé le portail pour les fins suivantes?

	Total (n = 64)	Agriculteur (n = 8)	Transformateur ou fabricant (n = 42)	Grossiste ou distributeur (n = 12)	Détaillant (n = 2)	Entreprise n’œuvrant pas que dans le commerce de détail (n = 59)	Mars 2019 (n = 183)	Nov. 2018 (n = 65)
Nouvelle licence	69 %	49 %	70 %	80 %	50 %	70 %	68 %	31 %
Agrément	45 %	43 %	54 %	22 %	-	46 %	44 %	24 %
Renouvellement d’une licence	32 %	22 %	40 %	16 %	-	33 %	32 %	33 %
Inscription seulement	24 %	14 %	26 %	21 %	50 %	23 %	28 %	46 %
Certificat d’exportation	24 %	30 %	29 %	6 %	-	24 %	15 %	16 %
Permis	16 %	14 %	16 %	9 %	100 %	16 %	10 %	16 %

Autre	6 %		5 %	5 %	50 %	6 %	10 %	13 %
NSP/AR	7 %	14 %	5 %	9 %	-	4 %	3 %	7 %

Ceux qui ont utilisé le portail sont généralement satisfaits – 40 % sont très satisfaits et 47 % sont plutôt satisfaits. Seul un petit nombre (10 %) ne sont pas satisfaits. La satisfaction chez les entreprises n’œuvrant pas exclusivement dans le commerce de détail est plus élevée qu’en novembre 2018, lorsque seulement 26 % étaient très satisfaits, mais a légèrement diminué depuis mars 2019. L’an dernier, 46 % étaient très satisfaits, comparativement à 40 % cette année.

Pièce G3 – F2. [SI VOUS AVEZ UTILISÉ LE PORTAIL] Veuillez évaluer votre niveau de satisfaction global à l’égard de « Mon ACIA » sur une échelle de 1 à 7, où 1 signifie « Pas du tout satisfait » et 7 signifie « Très satisfait ».

	Total (n = 64)	Agriculteur (n = 8)	Transformateur ou fabricant (n = 42)	Grossiste ou distributeur (n = 12)	Détaillant (n = 2)	Entreprise n’œuvrant pas que dans le commerce de détail (n = 59)	Mars 2019 (n = 183)	Nov. 2018 (n = 65)	Févr. 2018 (n = 52)
Très satisfait (6-7)	40 %	57 %	30 %	61 %	50 %	40 %	46 %	26 %	76 %
Plutôt satisfait (4-5)	47 %	30 %	56 %	28 %	50 %	49 %	38 %	40 %	20 %
Insatisfait (1-3)	10 %	14 %	10 %	11 %	-	8 %	15 %	25 %	3 %
NSP/AR	2 %	-	4 %	-	-	3 %	1 %	9 %	1 %

Ceux qui sont très satisfaits du portail disent pour la plupart que c’est parce qu’ils n’ont rencontré aucun problème et ont eu un bon service lors de leur utilisation. Ceux qui sont plutôt satisfaits sont plus critiques à l’égard de la conception, 59 % indiquant que le portail n’est pas convivial.

Pièce G4 – F2A. [SI VOUS ÊTES TRÈS SATISFAIT, 6-7] Veuillez expliquer pourquoi vous avez attribué cette cote.

	Total (n = 24)	Agriculteur (n = 4)	Transformateur ou fabricant (n = 12)	Grossiste ou distributeur (n = 7)	Détaillant (n = 1)
Bon service/absence de problèmes	70 %	100 %	72 %	45 %	100 %
Difficulté à trouver des renseignements pertinents ou surabondance de ceux-ci	6 %	-	-	21 %	-
Le service n’est pas suffisamment adapté aux besoins de la clientèle	6 %	-	13 %	-	-
Manque de convivialité	5 %	-	10 %	-	-

Ambiguïté/manque de clarté	4 %	-	-	15 %	-
Il y a place à amélioration	3 %	-	6 %	-	-
Autre	3 %	-	-	11 %	-
NSP/AR	3 %	-	-	9 %	-

Pièce G5 – F2A. [SI VOUS ÊTES PLUTÔT SATISFAIT, 4-5] Veuillez expliquer pourquoi vous avez attribué cette cote.

	Total (n = 24)	Agriculteur (n = 4)	Transformateur ou fabricant (n = 12)	Grossiste ou distributeur (n = 7)	Détaillant (n = 1)
Manque de convivialité	59 %	100 %	61 %	32 %	-
Renseignements suffisants	-	-	10 %	45 %	-
Ambiguïté/manque de clarté	11 %	-	12 %	-	100 %
Difficulté à trouver des renseignements pertinents ou surabondance de ceux-ci	11 %	-	4 %	-	-
Bon service/absence de problèmes	11 %	-	15 %	9 %	-
Difficulté à s’inscrire	3 %	-	-	24 %	-
Le service n’est pas suffisamment adapté aux besoins de la clientèle	3 %	-	4 %	-	-
Il y a place à amélioration	2 %	-	3 %	-	-
Autre	2 %	-	3 %	-	-
NSP/AR	4 %	-	5 %	-	-

La pluralité (42 %) de ceux qui n’ont pas utilisé le portail ont l’impression que leur entreprise ne détient pas de licence pour la salubrité des aliments au Canada, de certificat d’exportation des aliments ou d’autre type de certificat délivré par l’ACIA. Un peu moins du tiers (31 %) croient que leur entreprise possède une licence pour la salubrité des aliments au Canada. Quelques-uns croient avoir un certificat d’exportation des aliments (7 %) ou un autre type de licence/certificat de l’ACIA (11 %).

Pièce G6 – F1B. [SI VOUS N’AVEZ PAS UTILISÉ LE PORTAIL] À votre connaissance, laquelle des licences ou autorisations suivantes votre entreprise a-t-elle reçue de l’ACIA?

	Total (n = 331)	Agriculteur (n = 7)	Transformateur ou fabricant (n = 91)	Grossiste ou distributeur (n = 25)	Détaillant (n = 207)
Licence pour la salubrité des aliments au Canada	31 %	-	30 %	48 %	30 %
Certificat d’exportation des aliments	7 %	-	14 %	16 %	3 %
Autre type de licence/certificat de l’ACIA	11 %	11 %	13 %	19 %	10 %
Aucune de ces réponses	42 %	72 %	43 %	27 %	42 %
NSP/AR	19 %	17 %	20 %	16 %	19 %

Section H : Renseignements de l’ACIA

Plus du tiers des répondants sont tout à fait d’accord (38 %), alors que 22 % sont plutôt d’accord, pour dire qu’au cours des 12 derniers mois, ils ont passé moins de temps à chercher des renseignements sur la salubrité des aliments. Les détaillants sont beaucoup plus susceptibles que les transformateurs et les fabricants (44 % contre 28 %) d’être tout à fait d’accord. Une plus grande proportion des répondants qui n’œuvrent pas exclusivement dans le commerce de détail sont tout à fait d’accord pour dire qu’ils ont consacré moins de temps à la recherche de renseignements (37 %) comparativement à mars 2019 (26 %) et à novembre 2018 (31 %).

Les petites (42 %) et les moyennes (44 %) entreprises sont plus susceptibles que les microentreprises (20 %) d’être tout à fait d’accord pour dire qu’elles ont consacré moins de temps à la recherche de renseignements. Une pluralité des importateurs (42 %) conviennent également avoir passé moins de temps à chercher des renseignements.

Bien plus du tiers (40 %) sont tout à fait d’accord pour dire que l’ACIA tient compte des besoins des entreprises lorsqu’elle élabore des produits d’information, alors que près de la moitié (47 %) sont plutôt d’accord. Il est à noter que les grossistes et les distributeurs sont les plus susceptibles d’être tout à fait d’accord (59 %). L’opinion des entreprises qui n’œuvrent pas exclusivement dans le commerce de détail est plus favorable qu’en mars 2019, lorsque seulement 29 % étaient tout à fait d’accord, contre 47 % aujourd’hui. Les moyennes entreprises sont beaucoup plus susceptibles (61 %) d’être tout à fait d’accord pour dire que l’ACIA tient compte des besoins des entreprises que les microentreprises (33 %) et les petites entreprises (36 %).

Pièce H1 – G1A et G1B. En ce qui concerne votre entreprise, veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d’accord avec les énoncés suivants. Veuillez utiliser une échelle de 1 à 7, où 1 signifie « Pas du tout d’accord » et 7 signifie « Tout à fait d’accord ». [TOUT À FAIT D’ACCORD]

	Total (n = 400)	Agriculteur (n = 16)	Transformateur ou fabricant (n = 134)	Grossiste ou distributeur (n = 37)	Détaillant (n = 212)	Entreprises n’œuvrant pas que dans le commerce de détail (n = 187)	Mars 2019 (n = 500)	Nov. 2018 (n = 370)
Au cours des 12 derniers mois, j’ai passé moins de temps à chercher les renseignements sur la salubrité des aliments dont j’ai besoin.	38 %	27 %	28 %	44 %	44 %	37 %	26 %	31 %
L’ACIA tient compte des besoins des entreprises lorsqu’elle élabore de nouveaux produits d’information sur la réglementation.	40 %	33 %	37 %	59 %	40 %	47 %	29 %	31 %

Pour ceux qui ont du mal à trouver les renseignements sur la réglementation sur la salubrité des aliments, les principales difficultés semblent être le manque de convivialité du site Web (10 %) et l’absence de renseignements clairs (9 %). Les exportateurs en particulier semblent avoir de la difficulté avec le site Web – 20 % le mentionnent comme étant une difficulté, comparativement à 12 % des importateurs et à 9 % des détaillants. Malgré les préoccupations de certains répondants, un quart d’entre eux précisent qu’ils n’ont pas éprouvé de difficultés, tandis que le tiers (36 %) ne le savent pas ou ne donnent aucune réponse. Il est important de noter que les détaillants sont plus susceptibles de déclarer ne pas avoir de mal à trouver des renseignements (31 %). Quant aux entreprises qui n’œuvrent pas exclusivement dans le commerce de détail, les difficultés ainsi que la proportion de répondants qui les éprouvent n’ont pas beaucoup changé depuis mars 2019.

Pièce H2 – G4. Selon vous, quelle est la plus grande difficulté associée à la recherche de renseignements sur la réglementation ou les exigences en matière de salubrité des aliments?

	Total (n = 400)	Agriculteur (n = 16)	Transformateur ou fabricant (n = 134)	Grossiste ou distributeur (n = 37)	Détaillant (n = 212)	Entreprises n’œuvrant pas que dans le commerce de détail (n = 187)	Mars 2019 (n = 500)	Nov. 2018 (n = 370)
Manque de convivialité du site Web ou navigation difficile	10 %	19 %	11 %	13 %	8 %	11 %	11 %	12 %
Absence de renseignements clairs ou renseignements difficiles à comprendre	9 %	-	14 %	8 %	6 %	11 %	15 %	12 %
Beaucoup trop ou volume élevé de renseignements	5 %	27 %	6 %	5 %	2 %	7 %	11 %	7 %
Difficulté à chercher et à trouver des renseignements	5 %	-	7 %	6 %	4 %	7 %	3 %	18 %
La recherche de renseignements prend trop de temps	4 %	-	4 %	7 %	3 %	3 %	7 %	2 %
Manque de temps	2 %	-	3 %	-	1 %	1 %	1 %	2 %
Difficulté à trouver des renseignements sur certains produits	2 %	7 %	1 %	2 %	1 %	2 %	1 %	4 %
Absence d’avis ou de mises à jour	1 %	-	1 %	-	-	1 %	6 %	8 %
Absence de communication avec le service à la clientèle ou service pas assez adapté aux besoins des clients	1 %	-	2 %	4 %	1 %	1 %	2 %	5 %
Difficulté à trouver des renseignements	1 %	-	5 %	-	-	2 %	1 %	3 %

propres à mon industrie								
Autre	6 %	7 %	9 %	8 %	2 %	6 %	1 %	3 %
NSP/AR	36 %	40 %	27 %	19 %	43 %	31 %	5 %	20 %
Aucun	25 %	7 %	18 %	28 %	31 %	23 %	34 %	23 %

Plus de la moitié des répondants (58 %) estiment qu’il n’y a pas de sujets en matière de salubrité des aliments sur lesquels il est difficile d’obtenir des renseignements clairs. Les détaillants (72 %) et les grossistes et les distributeurs (60 %) sont plus susceptibles de déclarer qu’il n’y a pas de sujets en particulier sur lesquels il est difficile d’obtenir des renseignements. Les transformateurs (12 %) sont plus susceptibles de trouver les renseignements sur l’étiquetage difficiles à obtenir que les grossistes (2 %) et les détaillants (4 %).

L’opinion des entreprises qui n’œuvrent pas exclusivement dans le commerce de détail n’a guère changé depuis 2019. En effet, près de la moitié (48 %) estiment qu’il n’y a pas de sujets sur lesquels il est difficile d’obtenir des renseignements, la même proportion qu’en 2019 et presque identique à 2018 (50 %). Il convient de noter que moins d’entre elles (6 %) ont indiqué qu’il était difficile d’obtenir des renseignements sur les nouveaux règlements par rapport à 2019 (16 %).

Pièce H3 – G4A. Selon vous, sur quels sujets en matière de salubrité des aliments est-il difficile d’obtenir des renseignements clairs?

	Total (n = 400)	Agriculteur (n = 16)	Transformateur ou fabricant (n = 134)	Grossiste ou distributeur (n = 37)	Détaillant (n = 212)	Entreprises n’œuvrant pas que dans le commerce de détail (n = 187)	Mars 2019 (n = 500)	Nov. 2018 (n = 370)
Étiquetage	7 %	16 %	12 %	2 %	4 %	10 %	9 %	6 %
Nouveaux règlements ou modifications apportées aux règles	4 %	7 %	8 %	6 %	1 %	6 %	16 %	10 %
Produit alimentaire (précisé)	3 %	11 %	3 %	-	2 %	3 %	6 %	7 %
Entreposage des aliments (réfrigération, température, etc.)	2 %	-	2 %	-	2 %	-	-	-
Restrictions alimentaires (y compris les allergènes)	2 %	-	4 %	-	-	2 %	3 %	5 %
Rappels	2 %	-	-	6 %	3 %	2 %	-	-

ACIA – Recherche sur l’opinion publique auprès des entreprises du secteur alimentaire pour appuyer la conformité au *Règlement sur la salubrité des aliments au Canada* – Rapport définitif

Renseignements sur la salubrité des aliments	2 %	-	3 %	6 %	1 %	3 %	-	-
Octroi de licences	2 %	-	2 %	6 %	2 %	4 %		4 %
Renseignements sur l’exportation	2 %	-	5 %	-	1 %	3 %	1 %	1 %
Tout (général)	1 %	-	1 %	2 %	-	1 %	4 %	2 %
Plan de contrôle préventif	1 %	14 %	1 %	-	-	2 %	-	-
Certification	1 %	7 %	1 %	-	1 %	2 %	-	-
Renseignements sur l’importation	1 %	-	3 %	-	1 %	3 %	1 %	2 %
Aucun en particulier	58 %	33 %	39 %	60 %	72 %	48 %	48 %	50 %
NSP/AR	9 %	11 %	9 %	8 %	9 %	7 %	7 %	10 %
Autre	9 %	14 %	15 %	3 %	5 %	13 %	1 %	4 %

Lorsque les entreprises cherchent des renseignements, la source la plus courante est le site Web de l’ACIA (29 %), suivi par des recherches sur Internet ou Google (24 %). Il est à noter que les transformateurs et fabricants (45 %) et les grossistes et distributeurs (47 %) se fient davantage au site Web que les détaillants, qui ont plus tendance à consulter le site Web de leur entreprise (30 %).

Pièce H4 – G4B. Lorsque vous êtes à la recherche de renseignements sur la réglementation, qui ou que consultez-vous?

	Total (n = 400)	Agriculteur (n = 16)	Transformateur ou fabricant (n = 134)	Grossiste ou distributeur (n = 37)	Détaillant (n = 212)
Site Web de l’ACIA	29 %	27 %	45 %	47 %	15 %
Internet ou Google	24 %	14 %	26 %	15 %	24 %
Site Web ou siège social de l’entreprise	18 %	4 %	5 %	6 %	30 %
Inspecteur	8 %	-	11 %	2 %	8 %
Site Web du gouvernement (non précisé)	7 %	11 %	6 %	5 %	8 %
Site Web du ministère de l’Agriculture, des Pêcheries	5 %	7 %	5 %	4 %	5 %

et de l’Alimentation					
Unité de santé locale	5 %	-	1 %	-	7 %
Site Web (non précisé)	4 %	7 %	6 %	6 %	2 %
Sites Web sur la salubrité des aliments	3 %	11 %	1 %	2 %	4 %
Site Web de Santé Canada	3 %	7 %	2 %	-	4 %
Collègues ou réunions de l’industrie	2 %	-	1 %	4 %	2 %
ACIA (appel téléphonique)	1 %	4 %	1 %	7 %	0 %
Grossiste, fabricant ou distributeur	1 %	-	1 %	2 %	1 %
Autre	6 %	21 %	8 %	10 %	2 %
NSP/AR	6 %	-	4 %	11 %	8 %

Très peu de répondants (9 %) suivent l’ACIA sur les réseaux sociaux. Ceux qui le font sont plus susceptibles de suivre sur Facebook que toute autre plateforme. Ceux qui donnent leur opinion sur le type de contenu qu’ils aimeraient voir sur le site Web de l’ACIA mentionnent le plus souvent les rappels (12 %) et les nouveaux règlements ainsi que les modifications apportées aux règlements existants (11 %).

Données qualitatives : Médias sociaux

- *Lorsqu’on a demandé aux participants si les médias sociaux étaient un moyen efficace de les joindre, certains ont indiqué qu’ils suivaient l’ACIA sur LinkedIn, mais qu’ils l’utilisaient surtout pour obtenir des renseignements sur les personnes-ressources plutôt que de lire par curiosité. Conformément aux résultats de la recherche quantitative, peu d’entre eux suivaient vraiment l’ACIA sur les médias sociaux.*
- *Un grand nombre de participants ont expliqué que leurs associations industrielles seraient un meilleur moyen de les joindre puisqu’ils comptaient sur elles comme ressources.*

Pièce H5 – QSoc. Suivez-vous l’ACIA sur l’une des plateformes de médias sociaux suivantes?

	Total (n = 400)	Agriculteur (n = 16)	Transformateur ou fabricant (n = 134)	Grossiste ou distributeur (n = 37)	Détaillant (n = 212)
Facebook	5 %	7 %	8 %	9 %	3 %
Twitter	2 %	4 %	2 %	6 %	1 %
LinkedIn	2 %	-	5 %	-	-

Instagram	2 %	-	2 %	2 %	1 %
YouTube	1 %	-	-	7 %	-
Aucune de ces réponses	91 %	89 %	86 %	81 %	97 %

Pièce H6 – QSoc2. Quel type de contenu aimeriez-vous voir sur les réseaux sociaux de l’ACIA?

	Total (n = 400)	Agriculteur (n = 16)	Transformateur ou fabricant (n = 134)	Grossiste ou distributeur (n = 37)	Détaillant (n = 212)
Rappels	12 %	7 %	10 %	17 %	13 %
Nouveaux règlements ou modifications apportées aux règlements existants	11 %	14 %	12 %	13 %	11 %
Salubrité des aliments	5 %		4 %	2 %	6 %
Renseignements généraux	2 %		5 %	4 %	
Autres renseignements	7 %	5 %	8 %	14 %	5 %
Je ne suis pas les médias sociaux	11 %	16 %	10 %	14 %	11 %
Aucun/rien	30 %	30 %	29 %	19 %	33 %
NSP/AR	22 %	28 %	22 %	18 %	21 %

Résultats de la recherche qualitative

Des détails sur la méthodologie qualitative, l’approche d’échantillonnage et les groupes de discussion figurent dans le Rapport sur la méthodologie utilisée pour les groupes de discussion à l’annexe B.

Section I : Points de vue à l’égard de l’ACIA et du *Règlement sur la salubrité des aliments au Canada*

Les groupes de discussion ont commencé par une discussion générale sur les impressions et les expériences des participants à l’égard de l’ACIA. Nous avons également examiné leur connaissance du RSAC et leurs expériences avec celui-ci. Certains connaissaient beaucoup mieux l’ACIA et ont eu davantage d’interactions avec elle, généralement les importateurs et exportateurs d’aliments qui doivent composer avec un large éventail de règlements.

Dans l’ensemble, les gens ont une impression généralement favorable de l’ACIA. Un participant de Montréal a déclaré ce qui suit : « J’ai toujours eu de bonnes relations avec l’ACIA. Les représentants sont très polis et professionnels. Je n’ai aucun problème avec eux. » Les personnes qui ont eu des contacts avec les représentants de l’ACIA ont largement fait écho à ce sentiment et les ont décrits comme étant professionnels et réceptifs (autant qu’ils peuvent l’être). Toutefois, pour ce qui est de l’utilité des représentants de l’ACIA, les réponses étaient plus variées et il y avait des divergences d’opinions. Certains ont décrit avoir eu des expériences différentes avec différents représentants de l’ACIA (principalement des inspecteurs) et ont expliqué que certains étaient meilleurs que d’autres (c.-à-d. plus compréhensifs, plus utiles, plus collaboratifs, etc.). Comme l’a indiqué un participant de Montréal, « J’ai remarqué que tous les inspecteurs ne sont pas pareils. Certains sont serviables et essaient de vous aider à trouver les réponses. D’autres vous disent simplement quoi faire, mais ne vous offrent pas d’aide. » En revanche, d’autres n’avaient que des commentaires positifs concernant leurs inspecteurs. Un participant de Vancouver a déclaré ce qui suit : « Mon expérience avec eux a été très positive. Mon inspecteur est amical. Il nous aide à comprendre et à améliorer notre processus dans son ensemble. » Tout le monde s’entendait sur le fait que davantage de soutien et de collaboration de la part de l’ACIA contribueraient grandement à améliorer les processus et la conformité.

Malgré le fait que plusieurs avaient entendu parler du RSAC, les personnes ayant des connaissances détaillées étaient plutôt rares. Les personnes peu informées se sont interrogées sur la conformité de ce règlement avec les pratiques et les normes qu’elles avaient déjà mises en place. Ceux qui disposent davantage de connaissances estimaient qu’ils interprétaient les nouveaux règlements du mieux qu’ils pouvaient.

Lorsqu’on a fourni aux participants une brève description du Règlement (voir l’annexe C), nous avons remarqué qu’il y avait une différence lorsque le Règlement était considéré selon une perspective « idéaliste » ou une perspective pratique. Lorsqu’on leur a demandé ce qu’ils pensaient du nouveau règlement, les participants comprenaient et approuvaient l’esprit du Règlement, soit d’assurer la sécurité du système alimentaire canadien. En fait, les participants étaient très passionnés quand ils parlaient de ce sujet et ils attachent beaucoup d’importance à leur engagement à garantir la salubrité des produits qu’ils livrent. Comme l’a expliqué un participant de Vancouver, « Mes réactions générales à l’égard du Règlement sont positives. Ce règlement s’avère nécessaire. Personne ne veut qu’il y ait de la contamination. » Cependant, plusieurs ont remis en question la manière dont le Règlement est mis en application, surtout en ce qui a trait à l’exigence (et à leur capacité) d’assurer le même niveau de contrôle de la salubrité des aliments pour les aliments importés au Canada. Un participant de Mississauga a expliqué : « Ça devient difficile d’importer des produits au Canada. Il faut faire attention. C’est difficile aussi parce que même les fournisseurs d’autres pays sont sceptiques. » Un autre a précisé que le Règlement, conjugué à la taille relativement petite du marché canadien, pourrait compliquer cette difficulté. Dans ses propres mots : « Les exportateurs doivent s’inscrire pour s’assurer qu’il est acceptable d’envoyer un produit au Canada. Le Canada est un marché plus petit, alors le fait d’ajouter beaucoup de règlements nous rend la tâche plus difficile. »

L’écrasante majorité était absolument d’avis que le Règlement rendait la situation particulièrement difficile pour les petites entreprises. Les participants ont fait valoir que le Règlement a adopté une approche globale qu’ils jugeaient potentiellement redondante pour les grandes entreprises, qui, selon eux, étaient probablement déjà organisées pour faire ces choses. Cependant, l’approche pose des défis uniques aux petites entreprises qui ne disposent pas de revenus permettant de financer l’infrastructure nécessaire pour satisfaire à toutes ces exigences. Comme l’a expliqué un participant à Montréal, « Cela a créé beaucoup de paperasserie. Le coût est le facteur le plus important pour nous. Nous n’avons pas les moyens de faire tout cela. » Comme nous le verrons plus loin, cette optique était également pertinente en ce qui concerne leur point de vue sur l’application de la loi.

Lorsqu’on leur a demandé d’indiquer l’élément le plus difficile du RSAC, la plupart des participants avaient tendance à mentionner le respect des exigences en matière de traçabilité. Selon eux, il s’agissait d’une quantité excessive de paperasse, de connaissances, de formation, de surveillance, etc. Pour relever ce défi, bon nombre d’entre eux ont dit avoir embauché du personnel spécialisé ou des consultants pour gérer cet élément en particulier, ce que tout le monde n’a pas nécessairement les moyens de faire. Compte tenu de ces défis, de nombreux participants se sont plaints du coût (en argent comme en temps) de la mise en œuvre des contrôles de salubrité des aliments. Comme l’a expliqué un participant à Vancouver, « Pour moi, c’est le coût. Avec tout ce qui est nécessaire pour la traçabilité – des scanners et des programmes d’inventaire, jusqu’au contrôle de l’hygiène et à l’assurance de la salubrité des aliments. Chaque étape coûte de l’argent. »

Après la traçabilité, l’obtention de licences a également été citée comme un élément difficile du RSAC. Pour certains, il semble être difficile de déterminer s’ils ont besoin d’une licence. Il semble également y avoir de la confusion sur la manière d’acquiescer une licence rapidement. Il n’est pas surprenant que ces participants se soient souvent plaints d’avoir eu de la difficulté à trouver des renseignements sur les exigences réglementaires et à comprendre les règlements. Par exemple, un participant à Montréal a déclaré que « Nous avons eu du mal à obtenir une licence, surtout en raison de la complexité du site Web de l’ACIA. Même les inspecteurs ne savaient pas quoi faire. » Comme nous l’avons mentionné précédemment, le site Web de l’ACIA a souvent été soulevé spontanément et était perçu de façon défavorable, comme étant un outil inadéquat à cet égard.

Pour conclure la conversation sur l’ACIA et le nouveau Règlement, la question de la non-conformité a été soulevée. Même si les connaissances particulières étaient limitées, la plupart des participants avaient l’impression que l’ACIA s’appuyait sur un certain nombre de mécanismes d’application de la loi, des avertissements aux fermetures, en passant par les sanctions et les amendes. Ils estimaient également que l’ACIA était tout à fait dans ses droits d’employer ces mécanismes. Néanmoins, ils ont expliqué que leur motivation à se conformer à la réglementation était généralement en raison d’un sens des responsabilités et de la réputation de leur marque plutôt qu’en réponse à des mesures d’application de la loi de l’ACIA. Pour la plupart, l’hypothèse de départ était que la gravité de l’infraction devrait dicter le mécanisme d’application de la loi. Par exemple, les participants estimaient que, dans les cas où la santé et la sécurité publiques étaient en danger (par exemple s’il n’était pas possible d’étiqueter correctement un produit susceptible de provoquer une réaction allergique), les entreprises devraient recevoir des sanctions les plus sévères. Dans ce contexte, il n’était pas surprenant de constater que les réactions à la suggestion de publier le nom des entreprises qui n’étaient pas conformes étaient mitigées. La majorité des participants étaient d’accord pour dire que les entreprises et les circonstances particulières devaient être traitées au cas par cas et de façon raisonnable. Encore une fois, l’écrasante majorité n’avait pas d’objection à la publication du nom des entreprises reconnues coupables d’une infraction très grave mettant en danger la santé et la sécurité des Canadiens. Cependant, la plupart ne croyaient pas qu’il serait juste de publier le nom des entreprises qui n’étaient pas conformes sur un aspect moins grave (ne pas avoir d’affiche accrochée au mur, ne pas utiliser les bonnes tailles de bœufs, etc.) Comme l’a expliqué un participant à Mississauga, « Il y a une différence entre une entreprise qui fait quelque chose de frauduleux et une entreprise qui fait quelque chose d’inapproprié. C’est très différent de l’activité criminelle. Si le nom d’une entreprise est rendu public pour une infraction mineure, la pauvre entreprise peut être détruite. La sanction excède de loin l’infraction. » Là encore, la préférence était que les infractions et les sanctions soient traitées au cas par cas.

Section J : Réactions au site Web de l’ACIA

Nous avons ensuite montré aux participants la page d’accueil du site Web de l’ACIA et les avons invités à parcourir le site. Les pages examinées comprenaient notamment les pages *Salubrité alimentaire pour l’industrie* et *Trousse d’outils pour les entreprises alimentaires*. La plupart des participants connaissaient bien le site Web de l’ACIA,

l’ayant consulté par le passé. En fait, de nombreux participants ont soulevé le site Web dès le début des consultations de groupes lorsqu’ils ont décrit leurs interactions avec l’ACIA. La plupart de ces contributions spontanées étaient généralement défavorables et beaucoup estimaient qu’il était difficile de naviguer sur le site Web. Plusieurs ont mentionné qu’ils avaient appris à utiliser des recherches Google ou à mettre des signets pour trouver des renseignements pertinents. Un participant de Mississauga a expliqué : « Je ne consulte jamais le site Web ou la page d’accueil de l’ACIA. D’habitude, je fais simplement une recherche sur Google pour trouver la chose précise que je cherche et cela m’amène directement où je veux aller. Je ne pense pas que l’information soit bien présentée sur son site. J’ai aussi essayé sa fonction de recherche, mais en vain. Ça affiche toutes sortes d’informations non pertinentes. » Un autre participant de Montréal a aussi expliqué le processus que son entreprise avait perfectionné pour les aider à trouver des renseignements : « Je place un signet sur toutes les pages auxquelles j’accède. Avec le temps, et beaucoup d’essais et d’erreurs, je me suis rendu compte que c’était la seule façon de trouver l’information dont j’avais besoin. » Dans l’ensemble, très peu de participants tentent de naviguer sur le site à partir de la page d’accueil.

Quelques participants ont mentionné avoir préféré certains éléments de la version précédente du site Web; principalement le menu renfermant des liens vers les renseignements classés par type de produit alimentaire (viande, produits laitiers, etc.). Cela cadrerait parfaitement avec leur suggestion d’une meilleure catégorisation des renseignements, un sujet abordé plus loin dans le présent rapport.

Lorsqu’on leur a demandé d’examiner la page d’accueil, les participants avaient tendance à convenir que la plupart des renseignements qu’ils recherchaient (c.-à-d. des renseignements sur les importations et les exportations, l’étiquetage, les rappels, etc.) semblaient être inclus, mais à cause de la façon dont ils étaient organisés, ce qu’ils recherchaient n’était pas immédiatement apparent. Un participant de Mississauga a fait remarquer que « La façon dont l’information est présentée sur la page d’accueil est un peu éparpillée. Il y a des sujets variés, mais c’est complètement dispersé. Et en raison de la manière dont c’est présenté, avec de petits sous-titres, il faut tout lire pour savoir lequel des sujets on veut. » Le fait de devoir lire tous les liens pour pouvoir déterminer lequel correspond le mieux à leurs besoins en matière de renseignements demande davantage de temps et d’énergie que les participants étaient prêts à consacrer.

Lorsqu’on a demandé aux participants sur quels liens ils cliquaient pour obtenir des renseignements sur leur entreprise alimentaire, les liens qui ont été le plus souvent mentionnés étaient les suivants : *Importation d’aliments, de plantes ou d’animaux; Exportation d’aliments, de plantes ou d’animaux* et *Exigences d’étiquetage des aliments*. Personne, dans l’ensemble des groupes, n’a indiqué qu’il cliquerait sur le lien *Salubrité alimentaire pour l’industrie*. Bien que plusieurs doutaient qu’ils se retrouvent sur la page *Trousse d’outils pour les entreprises alimentaires*, la plupart estiment qu’il serait facile d’y naviguer pour trouver des renseignements sur les licences, la traçabilité ou les plans de contrôle préventif, d’autant plus que les renseignements étaient présentés à la fois visuellement dans les cases cliquables, puis sous forme de liste. Cependant, les participants avaient du mal à déterminer où ils iraient pour obtenir des renseignements sur l’entrée en vigueur des nouvelles exigences pour leur entreprise ou sur l’inspection et l’application de la loi. La plupart avaient tendance à suggérer le lien *Renseignements supplémentaires* figurant dans la liste, mais craignaient que ce soit un fourre-tout pour les renseignements, ce qui conduirait à encore plus de confusion.

Dans l’ensemble, lorsqu’on leur a demandé de fournir des suggestions pour améliorer le site Web, les participants ont accordé la priorité à la séparation des renseignements à l’intention des consommateurs et de l’industrie. De plus, les participants ont suggéré de catégoriser les renseignements par type d’industrie (c.-à-d. importateur/exportateur, fabricant, etc.) ou par type de produit alimentaire (c.-à-d. viande, produits laitiers, etc.) sur la page de l’industrie. Ils ont également indiqué qu’il serait utile d’avoir des séances de clavardage en direct ou

une ligne téléphonique réservée pour parler à quelqu’un expressément pour le soutien à la navigation sur le site Web. Enfin, ils ont demandé une importante amélioration de la fonction de recherche interne.

Section K : Réactions aux concepts publicitaires

La dernière partie des discussions de groupe a étudié les réactions à divers projets de concepts publicitaires. Nous avons montré aux participants trois concepts conçus pour être diffusés sur les médias sociaux. Dans chaque groupe, le concept « Nous sommes prêts » a été présenté en premier, suivi de deux variantes du concept « Nouvelles règles pour les entreprises alimentaires », en ordre aléatoire. Veuillez consulter l’annexe F pour voir les concepts.

Les réactions au concept « Nous sommes prêts » ont été surtout négatives. La plupart des participants étaient généralement perplexes par rapport au message principal et au but de la publicité. La plupart ont interprété le message principal comme voulant dire « Nous sommes prêts pour une inspection ». Cependant, l’image ne laissait pas entendre que les personnes qui y étaient présentes étaient prêtes. Un participant de Mississauga a fait remarquer que l’installation et les travailleurs dans le concept ne semblaient pas respecter les pratiques d’hygiène appropriées, déclarant que « La photo est terrible du point de vue de l’industrie. Cela ne ressemble pas à une installation professionnelle. La nourriture n’est pas emballée. Elle porte des boucles d’oreilles. Il ne porte pas de filet pour sa barbe. » Très peu des participants estimaient que le message leur était adressé et, donc, ne remarqueraient pas dans leurs flux de médias sociaux, et même s’ils le remarquaient, ils ne seraient pas motivés à agir.

Les réactions au concept « Nouvelles règles pour les entreprises alimentaires » étaient généralement beaucoup plus favorables. Le message semblait plus clair et les éléments visuels plus appropriés. Selon un participant de Vancouver, « C’est direct. Vous savez que c’est pour le gouvernement du Canada. C’est un restaurant qui suit les règles. Ils ont des normes et ils les respectent. » Les participants estimaient que le message principal était très clair dans les deux publicités : que de nouvelles règles étaient en place et que les entreprises alimentaires devraient en apprendre davantage pour savoir si elles respectaient les exigences. De plus, la majorité des participants ont indiqué qu’ils remarqueraient ces concepts et qu’ils les communiqueraient à leur équipe ou à leurs clients, plus précisément.

Les participants avaient certainement le sentiment que le ton des deux publicités était très différent : l’une était plus sérieuse et acerbe; l’autre était un rappel amical. En ce qui concerne la première, les réactions au ton du concept montrant une veste d’inspecteur tendaient à être polarisées. Certains ont apprécié la gravité qui était sous-entendue, en expliquant, « Celui-ci porte aussi sur de nouvelles règles, mais est un peu plus sévère. Le ton de celui-ci suggère que vous devez vous conformer. » D’autres ont trouvé cela menaçant et en contradiction soit avec leur expérience avec les inspecteurs, soit avec l’expérience qu’ils aimeraient avoir avec les inspecteurs (qu’ils décrivaient comme offrant de la collaboration et du soutien). Par exemple, un participant a estimé que cela pourrait même dissuader les gens de démarrer une entreprise parce que c’est « effrayant ». Pour améliorer ce concept, la majorité a estimé qu’il serait tout aussi efficace s’il portait plus visiblement sur l’inspection des aliments (et moins sur les contrôles policiers ou à la frontière). Les participants ont suggéré de représenter une rencontre entre un inspecteur et un client dans un cadre réel. L’inspecteur pourrait porter de l’équipement de protection, avoir une tablette à la main, et, ils osent espérer, un air amical sur son visage (sourire, en conversation avec le client, etc.).

En ce qui concerne la dernière publicité plus amicale du concept « Nouvelles règles pour les entreprises alimentaires », les réactions concernant le ton avaient tendance à être extrêmement positives. Elle a été décrite comme étant plus accueillante, plus chaleureuse et plus amicale. Bien que certains estimaient qu’ils pouvaient l’ignorer pour cette raison, elle était certainement moins polarisante.

Par ailleurs, lorsqu’on a demandé aux participants si les médias sociaux étaient un moyen efficace de les joindre, certains ont indiqué qu’ils suivaient l’ACIA sur LinkedIn, mais qu’ils l’utilisaient surtout pour obtenir des renseignements sur les personnes-ressources plutôt que de lire par curiosité. Ceux qui estimaient qu’il pourrait y avoir des moyens plus efficaces de les joindre citaient généralement leurs associations industrielles comme ressources sur lesquelles ils comptaient habituellement.

Conclusions

Les impressions de l’ACIA demeurent assez positives, à l’exception de quelques secteurs sensibles, à savoir le site Web. Dans l’ensemble, les répondants au sondage et les participants aux groupes de discussion avaient des impressions favorables de l’organisation. Les inspections de l’ACIA sont jugées justes et généralement logiques. Plus de la moitié des répondants conviennent qu’elles sont menées de manière uniforme. Près des trois quarts des répondants conviennent que les lignes directrices sont faciles à comprendre. Toutefois, étant donné que le site Web est la façon dont les entreprises interagissent le plus souvent avec l’ACIA, les frustrations exprimées au sein des groupes de discussion à l’égard du site Web peuvent avoir une incidence négative sur l’opinion des entreprises à l’égard de l’organisation. Les participants ont trouvé le site mal organisé et avaient de la difficulté à trouver les renseignements dont ils avaient besoin. Parallèlement, la rétroaction reçue offre à l’ACIA une occasion d’établir de meilleures relations avec les entreprises en s’assurant que les outils sur son site sont intuitifs pour les utilisateurs. Les participants ont recommandé de séparer les renseignements à l’intention des consommateurs et de l’industrie, et de catégoriser les renseignements par type d’industrie (c.-à-d. importateur/exportateur, fabricant, etc.) ou par type de produit alimentaire (c.-à-d. viande, produits laitiers, etc.) sur la page de l’industrie. Ils ont également indiqué qu’il serait utile d’avoir des séances de clavardage en direct ou une ligne téléphonique réservée pour parler à quelqu’un expressément pour le soutien à la navigation sur le site Web. Enfin, ils ont demandé une importante amélioration de la fonction de recherche interne.

La connaissance des entreprises du RSAC semble s’être accrue au cours des deux dernières années. Plus de la moitié des entreprises interrogées croient que le Règlement s’applique à elles. Lorsqu’on leur pose la question, en général, la grande majorité des entreprises disent comprendre très clairement le Règlement qui s’applique à elles. Toutefois, la connaissance et la compréhension des détails du RSAC sont un peu moins répandues et varient selon la taille et le type d’entreprise. Les détaillants connaissent généralement moins bien le Règlement que les autres types d’entreprise. Les petites entreprises et les microentreprises sont beaucoup plus susceptibles de dire qu’elles ignorent les exigences du RSAC que les moyennes et grandes entreprises. Les futurs efforts d’éducation devraient cibler ces groupes. Plus précisément, l’ACIA pourrait devoir donner suite aux préoccupations évoquées dans le volet qualitatif concernant le fardeau que les petites entreprises croient qu’elles doivent ou devront supporter à cause du RSAC, tant en ce qui a trait au temps qu’au coût.

Les résultats de la recherche qualitative ont mis en évidence le fait que les futures communications aux entreprises devraient refléter les normes que l’ACIA établit elle-même en matière de salubrité des aliments (p. ex. s’assurer que des détails tels que la façon dont les personnes dans la publicité sont habillées et l’espace qui les entoure correspondent aux règlements de l’ACIA). Le concept qui a suscité des réponses plus positives, « Nouvelles règles pour les entreprises alimentaires », était perçu comme très clair et ciblant les entreprises. Les participants ont facilement compris le message. Tout ce qui peut être fait pour montrer que le concept est lié à l’inspection des aliments attirera leur attention. Les recherches, tant quantitative que qualitative, ont montré que peu de gens suivent l’ACIA sur les médias sociaux, ce que l’Agence devrait prendre en considération lorsqu’elle décide de la meilleure façon de joindre les entreprises.

Annexe A : Rapport sur la méthodologie utilisée pour le sondage

Méthodologie utilisée pour le sondage

L’approche globale du Earnscliffe Strategy Group pour cette étude consistait à réaliser un sondage téléphonique auprès de 400 personnes qui possèdent une entreprise alimentaire ou qui y occupent un poste de gestionnaire de la salubrité des aliments ou du contrôle de la qualité. Une analyse détaillée de l’approche utilisée pour mener à bien cette recherche est présentée ci-dessous.

Conception du questionnaire

Le questionnaire de cette étude a été conçu par l’ACIA en collaboration avec Earnscliffe et a été fourni à Léger aux fins de distribution. Le sondage a été offert aux répondants en français et en anglais et a été complété en fonction de leurs préférences.

Conception et sélection des échantillons

Le plan d’échantillonnage de l’étude a été conçu par Earnscliffe en collaboration avec l’ACIA. Léger a utilisé l’échantillon fourni par InfoCanada, qui a été utilisé par le passé pour des projets de l’ACIA.

Les données définitives ont été pondérées en fonction de la proportion d’entreprises associées à chaque code du SCIAN et chaque province, selon les renseignements d’InfoCanada.

Collecte des données

Le sondage a été mené en français et en anglais, selon la préférence du répondant, du 27 janvier au 12 février 2020. L’enquête a été réalisée par l’équipe de collecte de données téléphoniques de Léger, dont le siège social est établi à Montréal (Québec).

Cibles/Pondération

Des quotas ont été établis pour s’assurer que l’échantillon comprenait la proportion souhaitée de microentreprises et petites entreprises et de moyennes et grandes entreprises :

Microentreprises et petites entreprises	300
Moyennes et grandes entreprises	100
TOTAL	400

La taille de l’entreprise était définie comme suit :

- Microentreprise : 1 à 4 employés
- Petite : 5 à 99 employés
- Moyenne : 100 à 499 employés
- Grande : Plus de 500 employés

Les données définitives ont été pondérées en fonction de la proportion d’entreprises associées à chaque code du SCIAN et chaque province, selon les renseignements d’InfoCanada.

Les tableaux ci-dessous présentent les codes du SCIAN utilisés pour l’échantillonnage et la proportion de l’échantillon pour chaque figurant sur la liste d’InfoCanada, ainsi que la proportion de l’échantillon pour chaque province :

Description	SCIAN	Total sur la liste (%)	Description	SCIAN	Total sur la liste (%)
Culture de pommes de terre	11121101	0,44 %	Fabrication de biscuits et de craquelins	31182101	0,02 %
Culture d’autres légumes (sauf les pommes de terre) et de melons	11121901	0,17 %	Fabrication de pâtes alimentaires sèches, de pâte et de mélanges de farine à partir de farine achetée	31182403	0,01 %
Culture de champignons	11141101	0,54 %	Fabrication de pâtes alimentaires sèches, de pâte et de mélanges de farine à partir de farine achetée	31182404	1,01 %
Autres cultures vivrières en serre	11141902	0,03 %	Fabrication de noix grillées et de beurre d’arachides	31191102	0,08 %
Minoterie	31121102	0,44 %	Fabrication d’autres aliments à grignoter	31191901	0,57 %
Minoterie	31121106	0,16 %	Fabrication d’autres aliments à grignoter	31191903	0,03 %
Minoterie	31121107	0,07 %	Fabrication d’autres aliments à grignoter	31191905	0,16 %
Malterie	31121302	0,01 %	Fabrication de café et de thé	31192001	1,19 %

ACIA – Recherche sur l’opinion publique auprès des entreprises du secteur alimentaire pour appuyer la conformité au *Règlement sur la salubrité des aliments au Canada* – Rapport définitif

Transformation du soja et d’autres graines oléagineuses	31122402	0,02 %	Fabrication de café et de thé	31192002	0,14 %
Raffinage et mélange de graisses et d’huiles	31122505	0,02 %	Brasseries	31212001	0,06 %
Raffinage et mélange de graisses et d’huiles	31122510	0,02 %	Brasseries	31212002	3,73 %
Raffinage et mélange de graisses et d’huiles	31122511	0,11 %	Brasseries	31212003	0,01 %
Raffinage et mélange de graisses et d’huiles	31122516	0,04 %	Vineries	31213001	5,25 %
Fabrication de céréales pour petit-déjeuner	31123001	0,03 %	Vineries	31213002	0,02 %
Fabrication de sucre à partir de la canne à sucre	31131403	0,12 %	Distilleries	31214001	0,56 %
Fabrication de confiseries non chocolatées	31134001	0,04 %	Boucheries	44521001	0,09 %
Fabrication de chocolat et de confiseries chocolatées à partir de fèves de cacao	31135101	1,58 %	Boucheries	44521003	0,03 %
Fabrication de confiseries à partir de chocolat acheté	31135201	0,55 %	Boucheries	44521004	0,04 %
Fabrication de crème glacée et de desserts congelés	31152001	0,36 %	Boucheries	44521006	8,66 %
Abattage d’animaux (sauf la volaille)	31161101	0,43 %	Boucheries	44521009	0,46 %
Abattage d’animaux (sauf la volaille)	31161102	2,71 %	Boucheries	44521010	0,53 %
Abattage d’animaux (sauf la volaille)	31161103	3,07 %	Boucheries	44521012	0,02 %
Transformation de la volaille	31161501	0,74 %	Poissonneries	44522003	0,27 %
Préparation et conditionnement de poissons et de fruits de mer	31171001	0,02 %	Poissonneries	44522004	3,99 %
Préparation et conditionnement de poissons et de fruits de mer	31171003	1,99 %	Marchés de fruits et de légumes	44523001	0,96 %
Préparation et conditionnement de poissons et de fruits de mer	31171004	0,09 %	Marchés de fruits et de légumes	44523003	14,00 %

Préparation et conditionnement de poissons et de fruits de mer	31171007	0,02 %	Marchés de fruits et de légumes	44523005	1,62 %
Préparation et conditionnement de poissons et de fruits de mer	31171008	2,06 %	Marchés de fruits et de légumes	44523006	0,02 %
Boulangeries de détail	31181101	0,03 %	Boulangeries-pâtisseries	44529102	0,01 %
Boulangeries de détail	31181102	30,16 %	Confiseries et magasins de noix	44529201	0,27 %
Boulangeries de détail	31181103	0,03 %	Confiseries et magasins de noix	44529202	5,35 %
Boulangeries de détail	31181104	0,07 %	Confiseries et magasins de noix	44529204	0,15 %
Boulangeries commerciales	31181202	3,42 %	Confiseries et magasins de noix	44529205	0,46 %
			Confiseries et magasins de noix	44529206	0,66 %

Province	Total sur la liste (%)
Québec	19 %
Ontario	34 %
Manitoba	3 %
Saskatchewan	3 %
Colombie-Britannique	20 %
Alberta	11 %
Terre-Neuve	2 %
Nouveau-Brunswick	3 %
Nouvelle-Écosse	4 %
Î.-P.-É.	1 %
Territoires	0 %

Contrôle de la qualité

Le processus de contrôle de la qualité de la collecte de données de Léger repose concrètement sur les éléments suivants :

- Attribuer à chaque projet un responsable de projet qui est ultimement responsable de la qualité du produit final, renforçant ainsi le sentiment de responsabilité interne;
- S’assurer que les objectifs du client correspondent précisément au questionnaire final, en veillant strictement à ce que toutes les dimensions ciblées soient incluses dans le guide;
- Examiner la formulation de chaque question au préalable afin d’assurer la simplicité d’expression, une syntaxe claire et une notion précise du sujet abordé;
- Repérer à l’avance les effets de contamination, c’est-à-dire à s’assurer que l’emplacement d’une question dans le questionnaire n’a pas d’effet indu sur les réponses suivantes (ce qui se produit généralement en fournissant indirectement des renseignements aux participants, rendant ainsi l’échantillonnage non représentatif);
- Procéder à une comparaison stricte de la version informatisée du questionnaire avec le questionnaire de référence approuvé par le client;
- Vérifier les sauts programmés dans le système informatisé avant le test préliminaire;
- Effectuer un test préliminaire pour s’assurer que les questions sont faciles à comprendre, vérifier les concepts et déceler toute ambiguïté possible ou tout saut logique dans les questions, etc. Le test préliminaire se déroule de préférence en présence du client (surveillance audio) et les intervieweurs reçoivent un compte rendu par la suite afin que toutes les dimensions puissent être explorées;
- Faire appel aux meilleurs intervieweurs, de notre réseau Élite, pour le test préliminaire, car leurs milliers d’heures d’expérience leur permettent de discerner rapidement toute question mal rédigée, ambiguë, peu claire ou trop générale. Personne n’est mieux placé qu’eux pour détecter les anomalies à cette étape, lorsqu’il est encore possible de les corriger facilement;
- Donner une formation approfondie aux intervieweurs afin qu’ils comprennent le contexte de chaque étude et le sens de chaque question;
- Insister sur des questions ouvertes ou semi-ouvertes, afin de préciser le type de réponse attendue et d’éviter autant que possible des réponses vagues et générales;
- Assurer une surveillance intensive par les superviseurs pour faciliter la détection de toute question problématique. Les superviseurs doivent notamment être attentifs aux observations et aux préoccupations des intervieweurs et les encourager à les exprimer, même après le test préliminaire;
- Assurer une surveillance audio constante du sondage, ainsi qu’une surveillance simultanée des renseignements consignés dans l’ordinateur. Le superviseur peut ainsi contrôler la qualité de l’interview et la corrélation correcte entre les renseignements fournis et les codes saisis;
- Utiliser un logiciel qui ne permet pas les erreurs de saisie ou les sauts inattendus, etc. La validation logique est donc effectuée avant les faits et non après;
- Faire preuve de rigueur tout au long du processus, mais en particulier au début, lorsqu’il est question de l’intelligibilité des questions. Même si le test préliminaire a déjà eu lieu, vu la complexité et la longueur du questionnaire, certaines questions pourraient devoir être modifiées afin de s’assurer qu’elles sont plus faciles à comprendre (sans en modifier le sens). Ces modifications sont toujours effectuées avec l’accord du client;
- S’assurer que les questions ouvertes sont codées selon un échantillonnage initial des réponses dans le dossier et que les codes créés sont soumis à l’approbation du client;
- Surveiller le rendement des intervieweurs quotidiennement à l’aide du logiciel Command Center, ce qui permet d’effectuer rapidement des corrections.

Résultats

Dispositions finales

	B2B
Nombre total d’appelés	9 590
Non valide	3
Hors service, fax/modem, ménage/non commercial.	295
Non résolu (NR)	5 174
Ligne occupée	104
Pas de réponse, répondeur	5 070
Admissibles – Unités non-répondantes (UA)	3 245
Refus par le ménage	S.O.
Refus du répondant	489
Problème de langue	42
Maladie, incapacité	S.O.
Le répondant choisi n’est pas disponible	2 603
Le répondant qualifié raccroche avant la fin de l’entrevue	111
Admissibles – Unités répondantes (UR)	873
Déclarées inadmissibles en raison de la langue	
Aucune personne de 18 ans ou plus	473
Déclarées inadmissibles pour d’autres raisons	
Entrevues terminées	400
Taux de réponse = R/(NR + IS + R)	9,4 %

Non-réponse

Tout sondage mené est susceptible d’être biaisé ou erroné. La possibilité d’un biais de non-réponse existe dans l’échantillon actuel. En particulier, ce sondage ne s’appliquerait pas aux membres de la population qui n’ont pas accès à un téléphone ou qui ne sont pas en mesure de répondre à un sondage en français ou en anglais.

Profil de l’échantillon

Région	Échantillon non pondéré	Échantillon pondéré
Atlantique	75	68
Québec	225	234
Ontario	386	386
Manitoba et Saskatchewan	71	66
Alberta	111	113
Colombie-Britannique et Territoires	135	135

Type d’entreprise	Échantillon non pondéré	Échantillon pondéré
Agriculteur	16	17
Transformateur et fabricant	134	138
Grossiste et distributeur	37	36

Détaillant	212	208
Autre	1	2

Activités commerciales	Échantillon non pondéré	Échantillon pondéré
Importer des produits alimentaires	100	99
Exporter des produits alimentaires ou préparer des aliments destinés à l’exportation	74	76
Préparer, transformer, traiter, fabriquer ou conserver des aliments destinés à l’exportation ou devant être expédiés d’une province ou d’un territoire à un autre	72	77
Classer, étiqueter ou emballer des aliments destinés à l’exportation ou devant être expédiés d’une province ou d’un territoire à un autre	58	62
Cultiver des fruits, des légumes ou des céréales destinés à l’exportation ou devant être expédiés d’une province ou d’un territoire à un autre	9	9
Envoyer ou transporter des produits alimentaires d’une province ou d’un territoire à un autre (grossiste et distributeur)	67	74
Vendre des produits alimentaires au détail directement aux consommateurs	342	337
Produire des aliments biologiques	39	43

Taille de l’entreprise	Échantillon non pondéré	Échantillon pondéré
1 (Travailleur indépendant)	12	10
2 à 4 employés	56	60
5 à 10 employés	97	97
11 à 99 employés	143	146
100 à 499 employés	77	73
Plus de 500 employés	15	14

Revenus bruts annuels	Échantillon non pondéré	Échantillon pondéré
30 000 \$ ou moins	12	11
De 30 000 \$ à moins de 100 000 \$	30	31
De 100 000 \$ à moins de 500 000 \$	63	65
De 500 000 \$ à moins de 1 M\$	45	47
De 1 M\$ à moins de 5 M\$	74	70
5 M\$ ou plus	83	75

Test de signification statistique

Les résultats en caractères gras présentés dans le présent rapport indiquent que l’écart entre certains types d’entreprises analysées (agriculteur, transformateur et fabricant, grossiste et distributeur, et détaillant) est considérablement plus élevé que les résultats obtenus pour d’autres entreprises. Sauf indication contraire, les

écarts mis en évidence sont statistiquement significatifs à un niveau de confiance de 95 %. Le test statistique utilisé pour déterminer l’importance des résultats était le test Z. En raison de l’arrondissement, les résultats peuvent ne pas totaliser 100 %.

Marge d’erreur

La marge d’erreur pour cet échantillon de 400 entreprises alimentaires canadiennes est de 4,81 %, en plus ou en moins.

Durée du sondage

Le sondage a pris en moyenne 17 minutes.

Annexe B : Rapport sur la méthodologie utilisée pour les groupes de discussion

Méthodologie

Le projet de recherche comprenait une série de six (6) discussions qualitatives dans trois centres urbains au Canada où l’industrie alimentaire est principalement concentrée : Vancouver (18 février); Mississauga (19 février) et Montréal (le 20 février). Dans chaque ville, on a organisé des groupes de discussion auxquels ont participé des décideurs de haut niveau de microentreprises (1 à 4 employés) et de petites entreprises alimentaires (5 à 99 employés), des importateurs et des exportateurs d’aliments. Les séances duraient environ 1 heure et demie.

Calendrier et composition des groupes de discussion

Ville	Groupe	Nombre de participants	Date/Heure
Vancouver (Colombie-Britannique)	Groupe 1	5	Mardi 18 février, 17 h 30
	Groupe 2	6	Mardi 18 février, 19 h
Mississauga (Ontario)	Groupe 1	3	Mercredi 19 février, 17 h 30
	Groupe 2	5	Mercredi 19 février, 19 h
Montréal (Québec)	Groupe 1	4	Jeudi 20 février, 17 h 30
	Groupe 2	6	Jeudi 20 février, 19 h

Recrutement

Les participants ont été recrutés à l’aide d’un questionnaire de présélection (inclus à l’annexe D).

Le questionnaire de présélection contenait une série de questions de présélection afin de s’assurer que les participants étaient qualifiés en fonction de la taille de leur entreprise, du rôle qu’ils occupent dans leur entreprise, et que tous les groupes comprenaient au moins deux importateurs et pas plus d’un participant provenant d’une entreprise œuvrant exclusivement dans le commerce de détail.

Le sous-traitant retenu, l’entreprise Quality Response, s’est appuyé sur des groupes d’experts et des bases de données sur les Canadiens. C’est l’approche la plus souvent utilisée. Quality Response s’adresse d’abord aux membres de sa base de données par courriel et assure le suivi au moyen d’appels téléphoniques afin de présélectionner les répondants. Nous avons également inclus un service de présélection dans lequel les participants des groupes de discussion ont été réexaminés sur place à leur arrivée dans les locaux où ont lieu les discussions de groupe afin d’assurer la meilleure qualité possible aux participants.

La base de données de Quality Response comprend environ 35 000 Canadiens dont le profil est établi selon une vaste gamme d’attributs, notamment les données démographiques personnelles normalisées, la composition des ménages, les antécédents médicaux, l’utilisation de la technologie, les services financiers, la santé et le mieux-être, les profils d’entreprise, et d’autres critères pertinents. Sa base de données est constamment mise à jour et enrichie et fonctionne à partir de sa propre salle téléphonique sur place à Toronto, en Ontario. Les participants potentiels sont recrutés dans sa base de données par le biais d’un mode mixte : sondage téléphonique exclusif, en ligne, par recommandation, via les médias sociaux et par la publicité imprimée. Le premier contact se fait

souvent par courriel ou par la présélection en ligne par souci de rapidité et d’économie, suivi par le recrutement téléphonique et la confirmation de la présence avant la rencontre.

Quality Response comprend les nuances du recrutement qualitatif et l’importance de trouver des répondants qualifiés et intéressés. Il procède au recrutement en respectant rigoureusement les Normes pour la recherche sur l’opinion publique effectuée par le gouvernement du Canada – Recherche qualitative.

Des rappels ont été faits par téléphone avant les rencontres en groupe afin de confirmer l’intention des participants à y assister et d’encourager des taux de participation plus élevés. De plus, tous les participants ont reçu des honoraires en espèces de 250 \$ à la fin de la discussion de groupe. Ce montant est conforme aux honoraires versés pour les rencontres en groupe de cette durée effectuées dans les grands centres urbains et correspond au montant proposé au gouvernement fédéral pour ce contrat.

Au total, six participants ont été recrutés pour chaque groupe. À leur arrivée dans les locaux où ont lieu les discussions de groupe, tous les participants devaient fournir une pièce d’identité avec photo pour prouver qu’ils étaient la personne qui avait été recrutée pour ce groupe de discussion particulier. Comme nous l’avons mentionné plus haut, chaque participant a été réexaminé à son arrivée pour s’assurer qu’il se conformait aux exigences de la présélection, qu’il était en mesure de communiquer dans la langue appropriée du groupe et qu’il pouvait contribuer à la discussion de façon constructive. Nous avons constaté que cette vérification supplémentaire assure des discussions de meilleure qualité.

Avant les discussions de groupe, tous les participants ont signé un document, reconnaissant leur consentement à être enregistrés à des fins d’étude et d’analyse en vue de la préparation du présent rapport. Les discussions de tous les groupes ont été enregistrées numériquement, et une diffusion en direct sur le Web a été mise à la disposition des observateurs pour visionner les groupes à distance.

Modération

Nous nous sommes appuyés sur un modérateur qualifié. Notre modérateur est entièrement bilingue et a pu diriger les groupes en français et en anglais, assurant ainsi la continuité dans toutes les villes.

Remarque sur l’interprétation des résultats de la recherche qualitative

Il est important de noter que la recherche qualitative est une forme de recherche scientifique, sociale et stratégique qui permet de sonder l’opinion publique. La recherche au moyen de groupes de discussion n’a pas pour but d’aider un groupe à atteindre un consensus ou à prendre une décision, mais vise plutôt à recueillir un éventail d’idées, de réactions, d’expériences et de points de vue auprès d’un échantillon de participants choisis s’exprimant sur un sujet donné. En raison de leur faible nombre, les participants ne peuvent être considérés comme étant statistiquement représentatifs de l’ensemble de la population dont ils sont un échantillon. Par conséquent, les résultats tirés des groupes de discussion ne peuvent être généralisés.

Annexe C : Guide de discussion

Introduction

10 min.

10 min.

Le modérateur se présente et explique son rôle : le rôle du modérateur est de poser des questions, de veiller à ce que chacun ait la possibilité de s’exprimer, de respecter le temps alloué et d’être objectif/de ne pas avoir de parti pris.

- Le nom de l’entreprise pour laquelle le modérateur travaille et le type d’entreprise qui l’emploie (c’est-à-dire une entreprise indépendante de recherche en marketing).
 - Le rôle des participants : exprimer ouvertement et franchement des opinions, se rappeler qu’il n’y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses et qu’il n’est pas nécessaire de se mettre d’accord.
 - Les résultats sont confidentiels et communiqués tous ensemble. Les participants ne sont pas identifiés.
 - Votre participation est volontaire. Vous pouvez quitter la discussion à tout moment. Nous n’avons communiqué à notre client aucune information permettant de vous identifier personnellement ou d’identifier votre entreprise.
 - La présence et le but (rapport) de tout enregistrement de la séance.
 - La présence d’observateurs, leur rôle et leur objectif, ainsi que les moyens d’observation (miroir sans tain, téléconférence/diffusion en direct sur le Web; collègues regardant dans l’arrière-salle et écoutant à distance).
 - La durée de la séance (1 heure et demie).
 - Il faut éteindre les téléphones cellulaires durant la discussion.
-
- Le modérateur doit expliquer le but de la recherche et en divulguer le commanditaire, décrit, au minimum. Ces groupes sont menés au nom de l’Agence canadienne d’inspection des aliments, communément appelée l’ACIA. Nous examinons votre connaissance et votre utilisation des produits et services de l’ACIA et nous vérifions si les produits et services de l’ACIA répondent à vos besoins.

Le modérateur fera un tour de table et demandera aux participants de se présenter. Veuillez nous dire un peu qui vous êtes et le type d’entreprise que vous dirigez.

Connaissance

20 min.

30 min.

Pour commencer, j’aimerais comprendre votre niveau de connaissance et d’interaction avec l’Agence canadienne d’inspection des aliments, ou l’ACIA.

- Que savez-vous de l’ACIA?
- Quelle est l’étendue de vos interactions avec l’ACIA?
POUR CEUX QUI ONT EU DES INTERACTIONS AVEC L’ACIA :
 - Quelle était votre impression générale de vos interactions avec l’ACIA?
 - Étaient-elles professionnelles? Adaptées à vos besoins? Approfondies? Pourquoi ou pourquoi pas?
- [À MAINS LEVÉES] Quelqu’un a-t-il vu, lu ou entendu quoi que ce soit au sujet du *Règlement sur la salubrité des aliments au Canada*, qui est entré en vigueur le 15 janvier 2019?
- À votre connaissance, quel est l’objectif du *Règlement sur la salubrité des aliments au Canada*?
- Quelles répercussions ce règlement a-t-il eues ou a-t-il sur votre entreprise? Pourquoi?

SI CERTAINS PARTICIPANTS NE CONNAISSENT PAS LE RÈGLEMENT

Pour que nous soyons tous sur la même longueur d’onde, le *Règlement sur la salubrité des aliments au Canada* vise à renforcer le système alimentaire canadien en mettant l’accent sur la prévention et en permettant un retrait plus rapide des aliments non salubres du marché. Le Règlement exige également que les aliments importés soient préparés selon le même degré de contrôle de la salubrité que les aliments préparés au Canada.

- Selon cette description, quelle est votre impression générale de ce règlement? Pourquoi?
- Ce règlement vous donne-t-il davantage confiance dans la sécurité du système alimentaire canadien? Pourquoi?

Le *Règlement sur la salubrité des aliments au Canada* comporte trois principales obligations pour les entreprises du secteur alimentaire, à savoir : 1. traçabilité, 2. plans de contrôle préventif et 3. licence.

- Dans quelle mesure connaissez-vous ces obligations?
- Quelles sont les obligations qui vous posent le plus de difficultés en tant qu’entreprise alimentaire? Pourquoi?
- Quels autres éléments vous paraissent être des défis importants pour la mise en œuvre des contrôles de la salubrité des aliments? Pourquoi?
- Parmi les éléments suivants, quels seraient, selon vous, les principaux défis à relever pour mettre en œuvre les contrôles de la salubrité des aliments?
 - Le coût
 - Trouver des renseignements sur les exigences réglementaires
 - Comprendre le Règlement
 - L’accès aux documents et cours de formation
 - Autre chose

Lorsqu’une entreprise ne respecte pas le *Règlement sur la salubrité des aliments au Canada*, l’ACIA dispose d’un ensemble d’activités d’application de la loi.

- D’après vous, qu’arrive-t-il aux entreprises qui ne respectent pas le Règlement? Pourquoi?
 - Pensez-vous que ce traitement est approprié ou non? Sondez : Trop indulgent, trop sévère?
- Pensez-vous que le nom des entreprises qui ne respectent pas le Règlement devrait être publié sur un site Web public? Pourquoi?
- Avez-vous d’autres idées sur des éléments qui pourraient contribuer à garantir ou à faciliter le respect du Règlement par votre entreprise?

Convivialité du site Web

25 min.

55 min.

J’aimerais maintenant passer un peu de temps à consulter le site Web de l’ACIA. Pour ce faire, j’aimerais que tout le monde regarde l’écran et nous naviguerons ensemble sur son site.

- À partir de la page d’accueil, inspection.gc.ca, où iriez-vous afin de trouver des renseignements pour votre entreprise alimentaire? Pourquoi?
- Est-ce que c’est ce que vous vous attendiez à trouver?
- Quelqu’un irait-il ailleurs?

[UNE FOIS SUR LA PAGE DE LA SALUBRITÉ ALIMENTAIRE POUR L’INDUSTRIE]

- Que pensez-vous de cette page? Pourquoi?
- Semble-t-elle contenir les renseignements que vous recherchez?
- Est-elle bien organisée? Vous semble-t-elle facile à utiliser? Pourquoi?
- Qu’est-ce qui vous intéresserait le plus sur cette page ou sur quel lien seriez-vous le plus susceptible de cliquer? Pourquoi?
- Y a-t-il des éléments qui semblent manquer?

LE MODÉRATEUR DOIT ENSUITE PASSER AU LIEN DE LA TROUSSE D’OUTILS POUR LES ENTREPRISES ALIMENTAIRES : <https://inspection.gc.ca/salubrite-alimentaire-pour-l-industrie/trousse-d-outils-pour-les-entreprises-alimentaires/fra/1427299500843/1427299800380>

- Quelle est votre impression générale de cette page? Pourquoi?
- En pensant à votre entreprise...
 - Si vous aviez besoin d’une licence, où iriez-vous pour en demander une? Pourquoi?
 - Où iriez-vous pour savoir quand les nouvelles exigences s’appliquent à votre secteur d’activité? Pourquoi?
 - Où iriez-vous pour trouver des renseignements sur l’élaboration d’un plan de contrôle préventif pour les importateurs ou uniquement pour les entreprises alimentaires canadiennes? Pourquoi?
 - Où iriez-vous pour trouver des renseignements sur l’inspection et l’application de la loi? Pourquoi?
 - Si vous aviez une question à poser à l’ACIA, où iriez-vous? Pourquoi?
 - Communiqueriez-vous avec l’ACIA par téléphone ou par courriel? Pourquoi?
- Maintenant que vous connaissez mieux cette page, était-elle bien organisée? Conviviale? Intuitive? Pourquoi?
- Avez-vous des suggestions pour améliorer cette page? Pourquoi?

Mise à l’essai des concepts publicitaires

30 min.

85 min.

Pour la suite de notre discussion, j’aimerais vous montrer certaines publicités que l’ACIA a élaborées et j’aimerais avoir votre avis sur celles-ci. Nous examinerons les publicités que vous pourriez voir dans les médias sociaux.

[LE MODÉRATEUR DOIT D’ABORD MONTRER LA PUBLICITÉ « NOUS SOMMES PRÊTS », PUIS LA PUBLICITÉ « LES NOUVELLES RÈGLES POUR LES ENTREPRISES ALIMENTAIRES. » LES PUBLICITÉS SERONT AFFICHÉES À L’ÉCRAN ET LES PARTICIPANTS RECEVRONT ÉGALEMENT DES COPIES PAPIER DE CHACUNE D’ENTRE ELLES. L’ORDRE DES DEUX PUBLICITÉS SUR LES NOUVELLES RÈGLES POUR LES ENTREPRISES ALIMENTAIRES FERA L’OBJET D’UNE ROTATION.]

LE MODÉRATEUR DOIT POSER LES QUESTIONS SUIVANTES AUX PARTICIPANTS POUR CHAQUE PUBLICITÉ :

- Dans l’ensemble, qu’avez-vous pensé de ce concept? Pourquoi?
- Comment interprétez-vous ce concept? Quel(s) message(s) ou idée(s) clé(s) ce concept véhicule-t-il? Pourquoi?
- La publicité était-elle crédible/vraisemblable? Pourquoi?
- Remarqueriez-vous cette publicité dans votre flux de médias sociaux? Capterait-elle votre attention? Pourquoi?
 - Qu’est-ce qui ressort le plus de cette publicité? Pourquoi?
 - Si vous receviez cette publicité dans votre flux de médias sociaux, la partageriez-vous avec vos contacts? Pourquoi?
- Si vous voyiez cette publicité, cela vous motiverait-il à agir? Pourquoi?

- Quel type de mesures prendriez-vous? Sondez : parler à quelqu’un, chercher plus de renseignements, les partager, etc.
- Que pensez-vous de l’approche (intention) adoptée dans cette publicité? Était-elle appropriée? Pourquoi?
- Parmi les quatre images, laquelle avez-vous préférée? Pourquoi?
- Que changeriez-vous, le cas échéant, pour améliorer ce concept? Pourquoi?
- Qu’avez-vous retenu des exigences fédérales du *Règlement sur la salubrité des aliments au Canada*?
 - Que pensez-vous du message précis qui a été véhiculé?
 - Cette information était-elle nouvelle pour vous?
 - Était-elle intéressante? Pourquoi?
 - Le message correspond-il à chacune des images? Pourquoi?
 - Certaines sont-elles meilleures que d’autres? Si oui, lesquelles? Pourquoi?

Conclusion

5 min.

90 min.

LE MODÉRATEUR DOIT VÉRIFIER DANS L’ARRIÈRE-SALLE ET S’ENQUÉRIR DE TOUT AUTRE DOMAINE D’INTÉRÊT.

- Voilà qui conclut la séance de ce soir. Quelqu’un a-t-il d’autres commentaires à formuler sur les sujets que vous avez abordés?
- Nous vous sommes reconnaissants d’avoir pris le temps de venir ici pour faire part de votre point de vue. Votre contribution est très importante.
- Rappelez aux membres du premier groupe de réserver leurs commentaires afin de ne pas influencer les membres du deuxième groupe qui attendent à la réception.

Annexe D : Questionnaire de recrutement

RÉSUMÉ DU GROUPE DE DISCUSSION

- Recrutez six personnes de sorte que cinq ou six se présentent
- Un minimum de deux participants dans chaque groupe doivent être des importateurs d’aliments (S5)
- Tous les participants proviennent de microentreprises (1 à 4 employés) ou de petites entreprises (5 à 99 employés) (S6)
- Aucun participant ne provient de moyennes (100 à 499 employés) ou de grandes entreprises (500 employés et plus) (S6)

VANCOUVER, mardi 18 février 2020

GROUPE 1	17 h 30
GROUPE 2	19 h

MISSISSAUGA, mercredi 19 février 2020

GROUPE 1	17 h 30
GROUPE 2	19 h

MONTREAL, jeudi 20 février 2020

GROUPE 1	17 h 30
GROUPE 2	19 h

Nom du répondant :	Intervieweur :
N° de téléphone du répondant :	Date :
N° de téléphone du répondant :	Validé par :
Courriel du répondant :	Quotas :

Bonjour/Hello, je m’appelle _____. Je vous téléphone de la part d’Earnscliffe, une firme professionnelle de recherche sur l’opinion publique. Préférez-vous continuer en français ou en anglais?/Would you prefer to continue in English or French?

De temps à autre, nous regroupons un certain nombre de personnes pour connaître leur point de vue sur différents sujets. Nous nous apprêtons à organiser plusieurs groupes de discussion pour le compte du gouvernement du Canada, plus précisément l’Agence canadienne d’inspection des aliments (ACIA), et j’aimerais m’entretenir avec la personne dans votre entreprise qui est principalement responsable de la salubrité des aliments que vous produisez ou vendez. Il peut s’agir du propriétaire de l’entreprise ou d’un gestionnaire qui supervise la vente des produits alimentaires, d’un gestionnaire responsable de la salubrité des aliments ou d’un gestionnaire responsable de l’assurance qualité. Veuillez noter qu’il ne s’agit pas d’un appel de vente, mais d’une importante étude qui permettra au gouvernement de mieux comprendre le point de vue de l’industrie quant aux pratiques et à la réglementation en matière de salubrité des aliments. Êtes-vous la bonne personne à qui parler?

Oui CONTINUEZ
Non DEMANDEZ À ÊTRE AIGUILLÉ VERS LA BONNE PERSONNE. SI L’APPEL EST TRANSFÉRÉ, REPRENEZ DU DÉBUT.

Nous vous téléphonons aujourd’hui pour vous inviter à une discussion de groupe où vous pourrez faire part de vos commentaires sur la salubrité des aliments et la réglementation en la matière. La participation est volontaire. Nous désirons connaître votre opinion. Nous ne tenterons pas de vous vendre quoi que ce soit ou de vous faire

changer d’avis. La discussion se déroulera sous forme de table ronde et sera animée par un professionnel de la recherche. Tous les commentaires émis demeureront anonymes et seront regroupés avec ceux des autres participants afin de nous assurer qu’ils ne sont pas associés à une personne en particulier. En guise de remerciement, les participants recevront une prime en argent. Avant de vous inviter à participer, nous devons vous poser quelques questions pour nous assurer que nous sélectionnons un échantillon représentatif et varié de participants. Puis-je poursuivre?

REMARQUE À L’INTENTION DE L’INTERVIEWEUR : Si un participant demande des renseignements sur cette recherche, vous pouvez lui répondre ceci : Earnscliffe Strategy Group est situé au 46, rue Elgin, bureau 400, Ottawa (Ontario) K1P 5K6. Stephanie Constable, directrice, dirige ce projet et peut être jointe au 613-563-4455.

Si un participant demande des renseignements sur le parrain du gouvernement du Canada, vous pouvez lui répondre ceci : L’Agence canadienne d’inspection des aliments est située au 1400, chemin Merivale, Ottawa (Ontario) K1A 0Y9. Ric Hobbs, conseiller en communications, peut être joint au 613-773-6212.

Oui CONTINUEZ

Non REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L’APPEL

LISEZ À TOUS : « Cet appel peut être écouté ou enregistré à des fins d’évaluation ou de contrôle de la qualité. »
PRÉCISIONS SUPPLÉMENTAIRES AU BESOIN :

- Pour s’assurer que je (l’intervieweur) lis les questions correctement et que je recueille vos réponses avec précision;
- Pour évaluer mon rendement (le rendement de l’intervieweur);
- Pour vérifier que le questionnaire est exact/correct (c.-à-d. évaluation de la programmation ITAO et de la méthodologie – s’assurer que nous posons les bonnes questions pour répondre aux exigences de nos clients en matière de recherche – comme un test préliminaire);
- Si l’appel est enregistré, l’enregistrement sert uniquement à évaluer le travail de l’intervieweur et est écouté immédiatement après la fin de l’entrevue. S’ils étaient absents au moment de l’entrevue, le client et le gestionnaire de projet pourraient également écouter l’enregistrement. Tous les enregistrements sont détruits après l’évaluation.

S1. Pouvez-vous m’indiquer le titre de votre poste? **[NOTEZ LA RÉPONSE]**

S2. Êtes-vous le propriétaire de l’entreprise ou un gestionnaire au sein de celle-ci?

Oui 1

Non 2

S3. Êtes-vous le principal responsable de la salubrité des produits alimentaires que votre entreprise vend ou produit?

- | | | |
|-----|---|--|
| Oui | 1 | CONTINUEZ |
| Non | 2 | REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L’APPEL |

S4. Laquelle de ces catégories décrit le mieux votre entreprise? **[LISEZ LA LISTE, SÉLECTIONNEZ UN ÉCHANTILLON REPRÉSENTATIF]**

- | | |
|-----------------------------|---|
| Agriculteur | 1 |
| Transformateur ou fabricant | 2 |
| Grossiste ou distributeur | 3 |
| Détaillant | 4 |
| Autre (préciser) | 5 |

S4A. Veuillez préciser la ou les catégories d’aliments importantes dans lesquelles votre entreprise se spécialise. [NOTEZ LA RÉPONSE]

S5. Quelles sont les activités liées à votre entreprise? **[LISEZ LA LISTE, SÉLECTIONNEZ TOUT CE QUI S’APPLIQUE]**

**SÉLECTIONNEZ UN ÉCHANTILLON REPRÉSENTATIF COMPTE TENU DES QUOTAS SUIVANTS :
MINIMUM DE 2 IMPORTATEURS (S5 = 1) PAR GROUPE.
PAS PLUS D’UN SEUL DÉTAILLANT (S5 = SEULEMENT 7) PAR GROUPE.**

- | | |
|---|---|
| Importation de produits alimentaires | 1 |
| Exportation de produits alimentaires ou préparation d’aliments destinés à l’exportation | 2 |
| Préparation, transformation, traitement, fabrication ou conservation d’aliments destinés à l’exportation ou devant être expédiés d’une province ou d’un territoire à un autre | 3 |
| Classement, étiquetage ou emballage d’aliments destinés à l’exportation ou devant être expédiés d’une province ou d’un territoire à un autre | 4 |
| Culture de fruits, de légumes ou de céréales destinés à l’exportation ou devant être expédiés d’une province ou d’un territoire à un autre | 5 |
| Envoi ou transport de produits alimentaires d’une province ou d’un territoire à un autre (grossiste et distributeur) | 6 |
| Vente de produits alimentaires au détail directement aux consommateurs | 7 |
| Production d’aliments biologiques [remarque à l’intention de l’intervieweur : y compris la viande biologique, les produits laitiers biologiques, etc.] | 8 |
| Aucune de ces réponses | 9 |

SI LE RÉPONDANT A SÉLECTIONNÉ « AUCUNE DE CES RÉPONSES (S5 = 9), REMERCIEZ-LE ET METTEZ FIN À L’APPEL.

S6. En plus de vous-même, combien d’employés votre entreprise compte-t-elle au Canada? Si vous êtes un franchisé, tenez compte uniquement de votre établissement. [LISEZ LA LISTE]

1 à 4 (microentreprise)	1	
5 à 99 (petite entreprise)	2	
100 à 499 (moyenne entreprise)	3	REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L’APPEL
500 et plus (grande entreprise)	3	REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L’APPEL
NSP/AR	9	REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L’APPEL

S7. À environ combien s’élèvent les recettes annuelles brutes provenant de vos activités canadiennes? Si vous êtes un franchisé, tenez compte uniquement de votre établissement.

30 000 \$ ou moins par année	1	
De 30 000 \$ à moins de 100 000 \$ par année	2	
De 100 000 \$ à moins de 500 000 \$ par année	3	
De 500 000 \$ à moins de 1 million \$ par année	4	
De 1 million \$ à moins de 5 millions \$ par année	5	
5 millions \$ et plus par année	6	
NSP/AR	9	REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L’APPEL

S8. De quel sexe êtes-vous? [NOTEZ LA RÉPONSE]

S9. Avez-vous déjà participé à une séance de discussion en groupe? Ces séances regroupent un certain nombre de personnes afin de connaître leur point de vue sur un sujet donné.

Oui	1	MAX 1/3 PAR GROUPE
Non	2	PASSEZ À S13
NSP/AR	9	REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L’APPEL

S10. À quand remonte votre dernière participation à une séance de discussion en groupe?

Si dans les six derniers mois	1	REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L’APPEL
S’il y a plus de six mois	2	CONTINUEZ
NSP/AR	9	REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L’APPEL

S11. À combien de séances de discussion en groupe avez-vous participé au cours des cinq dernières années?

Si quatre ou moins	1	CONTINUEZ
Si cinq ou plus	2	REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L’APPEL
NSP/AR	9	REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L’APPEL

S12. Quels étaient les principaux sujets traités lors de ces séances?

S’IL S’AGIT DE LA RÉGLEMENTATION SUR LES ALIMENTS OU LA SALUBRITÉ DES ALIMENTS, REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L’APPEL.

S13. On demande aux participants des groupes de discussion de faire part de leur point de vue et de dire ce qu’ils pensent. Dans quelle mesure êtes-vous à l’aise d’exprimer votre point de vue devant des personnes que vous venez tout juste de rencontrer? Diriez-vous que vous êtes... (LISEZ LA LISTE)

Très à l’aise	1	MINIMUM 4 PAR GROUPE
Plutôt à l’aise	2	CONTINUEZ
Pas très à l’aise	3	REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L’APPEL
Pas du tout à l’aise	4	REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L’APPEL
NSP/AR	9	REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L’APPEL

S14. Pendant la discussion, les participants sont parfois invités à lire du texte ou à examiner des images. Y a-t-il une raison qui vous empêcherait de participer?

Oui	1	REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L’APPEL
Non	2	CONTINUEZ
NSP/AR	9	REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L’APPEL

S15. La séance de discussion en groupe aura lieu le [INSÉREZ DATE ET HEURE] et durera 1 heure et demie. Les participants recevront 250 \$ pour le temps qu’ils nous auront accordé. Accepteriez-vous d’y participer?

Oui	1	RECRUTEZ
Non	2	REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L’APPEL
NSP/AR	9	REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L’APPEL

QUESTIONS RELATIVES À LA CONFIDENTIALITÉ

J’aurais maintenant quelques questions à vous poser à propos de la confidentialité, de vos renseignements personnels et du déroulement de la recherche. Nous avons besoin d’obtenir votre consentement par rapport à certains sujets pour pouvoir effectuer notre recherche. Lorsque je vous poserai ces questions, n’hésitez pas à me demander de les clarifier si vous en ressentez le besoin.

P1. Tout d’abord, nous fournirons une liste des noms et des profils (réponses au questionnaire de recrutement) des participants aux hôtes et au modérateur des séances de discussion, afin qu’ils puissent vous inscrire. Acceptez-vous que nous leur transmettions ces renseignements? Je peux vous assurer que ceux-ci demeureront strictement confidentiels.

Oui	1	PASSEZ À LA QUESTION P2.
Non	2	PASSEZ À LA QUESTION P1A.

Nous devons donner votre nom et votre profil aux hôtes et au modérateur du groupe de discussion puisque seuls les gens qui sont invités à participer peuvent prendre part à la séance. Les hôtes et le

modérateur ont besoin de ces renseignements à des fins de vérification uniquement. Soyez assuré que ces renseignements demeureront strictement confidentiels. PASSEZ À LA QUESTION P1A.

P1A. Maintenant que je vous ai expliqué cela, acceptez-vous que nous transmettions votre nom et votre profil aux hôtes et au modérateur du groupe de discussion?

Oui	1	PASSEZ À LA QUESTION P2.
Non	2	REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L’APPEL

P2. Il y aura un enregistrement numérique de la séance; celui-ci servira uniquement à des fins de recherche. L’enregistrement sera uniquement utilisé par un professionnel de la recherche pour préparer le rapport sur les résultats de la recherche. L’enregistrement sera détruit lorsque le rapport sera terminé.

Acceptez-vous qu’un enregistrement numérique de la séance soit effectué uniquement à des fins de recherche?

Oui	1	REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET PASSEZ À LA QUESTION P3.
Non	2	LISEZ L’INFORMATION CI-DESSOUS ET PASSEZ À LA QUESTION P2A.

Nous devons faire un enregistrement de la séance puisque le professionnel de la recherche en a besoin pour rédiger son rapport.

P2A. Maintenant que je vous ai expliqué cela, acceptez-vous que nous fassions un enregistrement numérique de la séance?

Oui	1	REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET PASSEZ À LA QUESTION P3.
Non	2	REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L’APPEL

P3. Des employés de l’ACIA/gouvernement du Canada peuvent être sur place afin d’observer les groupes en personne derrière un miroir sans tain. Il s’agirait d’employés des communications; aucun employé des secteurs des politiques, des opérations ou des inspections ne serait présent.

Acceptez-vous d’être observé par les employés du gouvernement du Canada?

Oui	1	REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET PASSEZ À L’INVITATION
Non	2	PASSEZ À LA QUESTION À LA QUESTION P3A.

P3A. Il s’agit d’une procédure qualitative normalisée d’inviter les clients, dans ce cas, les employés du gouvernement du Canada, à observer les groupes en personne. Ils seront assis dans une pièce séparée et observeront derrière un miroir sans tain ou regarderont la séance en direct sur le Web. Ils seront là tout simplement pour entendre votre point de vue de vive voix. Cependant, ils pourraient prendre leurs propres notes et s’entretenir avec le modérateur pour discuter, s’il y a lieu, de questions supplémentaires à poser au groupe.

Acceptez-vous d’être observé par les employés du gouvernement du Canada?

Oui	1	REMERCEZ LE RÉPONDANT ET PASSEZ À L’INVITATION
Non	2	REMERCEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L’APPEL

INVITATION

Parfait, vous êtes admissible à participer à l’un de nos groupes de discussion. Comme je l’ai mentionné plus tôt, la séance aura lieu le **[JOUR, MOIS, DATE]**, à **[HEURE]**, et durera environ 1 heure et demie.

Avez-vous un crayon à portée de la main pour prendre en note l’adresse de l’endroit où se tiendra la séance? Elle aura lieu à **[DONNER LE NOM ET L’ADRESSE DE L’ENDROIT OÙ SE TIENDRA LA SÉANCE]** :

VANCOUVER, le mardi 18 février 2020	Incitatif financier : 250 \$
Vancouver Focus	17 h 30
503-1080 Howe Street	19 h
Vancouver (Colombie-Britannique) V6Z 2T1	
604-682-4292	
MISSISSAUGA, le mercredi 19 février 2020	Incitatif financier : 250 \$
InfoQuest	17 h 30
6655 Kitimat Rd	19 h
Mississauga (Ontario) L5N 6J4	
905-567-9009	
MONTRÉAL, le jeudi 20 février 2020	Incitatif financier : 250 \$
Adhoc Recherche	17 h 30
400, boulevard de Maisonneuve Ouest, bureau 1200	19 h
Montréal (Québec) H3A 1L4	
514-937-4040	

Nous vous demandons d’arriver quinze minutes avant l’heure prévue pour vous permettre de stationner votre voiture, de trouver l’endroit et de vous présenter aux hôtes. Il est possible que l’on vérifie votre identité avant la tenue de la séance. Par conséquent, assurez-vous d’avoir une pièce d’identité (par exemple, votre carte d’assurance-maladie, votre carte d’étudiant ou votre permis de conduire). De plus, si vous avez besoin de lunettes pour lire, veuillez les apporter.

Comme nous n’invitons qu’un nombre limité de personnes, votre participation est très importante pour nous. Si, pour une raison ou une autre vous ne pouvez pas vous présenter, veuillez nous en aviser pour que nous puissions vous remplacer. Vous pouvez nous joindre au **[INSÉREZ LE NUMÉRO DE TÉLÉPHONE]** à notre bureau. Demandez à parler à **[INSÉREZ NOM]**. Quelqu’un communiquera avec vous dans les jours précédant la séance de discussion en groupe pour confirmer votre présence.

Afin que nous puissions vous appeler pour confirmer votre présence ou communiquer avec vous en cas de changements, pourriez-vous me confirmer votre nom et vos coordonnées?

Prénom

Nom

Courriel

Numéro de téléphone (jour)

Numéro de téléphone (soir)

Si le répondant refuse de donner son prénom, son nom ou son numéro de téléphone, rappelez-lui que ces renseignements demeureront strictement confidentiels en vertu des lois sur la protection des renseignements personnels et que ceux-ci seront uniquement utilisés pour communiquer avec lui dans le but de confirmer sa présence et de l’informer de tout changement apporté à la séance. S’il refuse tout de même, REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L’APPEL.

Annexe E : Instrument de sondage

[Les instructions de programmation sont en bleu entre crochets]

[Les instructions à l’intention de l’intervieweur sont en noir, entre crochets, et ne sont pas lues]

Introduction

Hello/Bonjour *[pause... au Québec, dire Bonjour/Hello]*. Le gouvernement du Canada mène actuellement un sondage auprès d’entreprises canadiennes. J’aimerais m’entretenir avec la personne dans votre entreprise qui est principalement responsable de la salubrité des aliments que vous produisez ou vendez. Veuillez noter qu’il ne s’agit pas d’un appel de vente, mais d’une importante étude qui permettra au gouvernement de mieux comprendre le point de vue de l’industrie quant aux pratiques et à la réglementation en matière de salubrité des aliments.

Il peut s’agir du propriétaire de l’entreprise ou d’un gestionnaire qui supervise la vente des produits alimentaires, d’un gestionnaire responsable de la salubrité des aliments ou d’un gestionnaire responsable de l’assurance qualité. Êtes-vous l’une de ces personnes? *[SINON : Pouvez-vous acheminer mon appel à la bonne personne?]*

[SI L’APPEL EST TRANSFÉRÉ, REPRENDRE DU DÉBUT.]

[UNE FOIS QUE LA BONNE PERSONNE EST AU TÉLÉPHONE :]

Préférez-vous continuer en français ou en anglais? Would you prefer that I continue in English or French?

[Remarque : Si le répondant préfère continuer en anglais, l’intervieweur doit alors continuer l’entrevue en anglais ou lire la phrase suivante : « Thank you. Someone will be calling you back shortly to continue the survey in English. »]

Je m’appelle _____. Je vous téléphone de la part d’Earnscliffe *[Léger Marketing au Québec]*, l’entreprise qui a été retenue pour mener le sondage.

Il faudra environ 15 minutes pour répondre au sondage. À noter que votre participation est entièrement volontaire, confidentielle et anonyme. Si vous préférez, nous pouvons vous rappeler à un autre moment.

Tout d’abord, j’aimerais confirmer quelques renseignements au sujet de votre entreprise.

[NOTER à partir de l’échantillon – ne pas demander]

S1. Province/territoire

[NOTER à partir de l’échantillon – ne pas demander]

S1A. Code complet à huit caractères du Système de classification des industries de l’Amérique du Nord (SCIAN)

[NOTER à partir de l’échantillon – ne pas demander]

S1B. Langue de l’entrevue

S1C. *[Notez le sexe]*

S2. Laquelle de ces catégories décrit le mieux votre entreprise? **[LIRE LA LISTE]**

- | | | |
|-----------------------------|----|---|
| Agriculteur | 1 | <i>[code du SCIAN à deux chiffres 11]</i> |
| Transformateur ou fabricant | 2 | <i>[code du SCIAN à deux chiffres 31 – posez la question S3B]</i> |
| Grossiste ou distributeur | 3 | <i>[code du SCIAN à deux chiffres 42]</i> |
| Détaillant | 4 | <i>[code du SCIAN à deux chiffres 44]</i> |
| Autre (préciser) : _____ | 77 | |

S3. Quelles sont les activités liées à votre entreprise? **[LIRE LA LISTE ET SÉLECTIONNER TOUT CE QUI S’APPLIQUE.]**

- | | |
|---|---|
| Importation de produits alimentaires | 1 |
| Exportation de produits alimentaires ou préparation d’aliments destinés à l’exportation.. | 2 |
| Préparation, transformation, traitement, fabrication ou conservation d’aliments destinés à l’exportation ou devant être expédiés d’une province ou d’un territoire à un autre | 3 |
| Classement, étiquetage ou emballage d’aliments destinés à l’exportation ou devant être expédiés d’une province ou d’un territoire à un autre | 4 |
| Culture de fruits, de légumes ou de céréales destinés à l’exportation ou devant être expédiés d’une province ou d’un territoire à un autre | 5 |
| Envoi ou transport de produits alimentaires d’une province ou d’un territoire à un autre (grossiste et distributeur) | 6 |
| Vente de produits alimentaires au détail directement aux consommateurs..... | 7 |
| Production de produits alimentaires biologiques [remarque à l’intention de l’intervieweur : y compris la viande biologique, les produits laitiers biologiques, etc.]..... | 8 |
| Aucune de ces réponses | 9 |

S3A1. Préparez-vous, transformez-vous, traitez-vous, fabriquez-vous ou conservez-vous des aliments destinés à être vendus uniquement dans votre province ou territoire?

- | | |
|-------------|---|
| Oui | 1 |
| Non | 2 |
| Ne sait pas | 3 |

[SI LE RÉPONDANT A SÉLECTIONNÉ « AUCUNE DE CES RÉPONSES » À LA QUESTION S3, POSER LA QUESTION SUIVANTE]

S3A. Quel est le principal secteur d’activités de votre entreprise? **[QUESTION OUVERTE]**

[SI L’ENTREPRISE EST À VOCATION ALIMENTAIRE, RECODER LA QUESTION S3 ET CONTINUER L’ENTREVUE. SI L’ENTREPRISE N’EST PAS À VOCATION ALIMENTAIRE – REMERCIER LE RÉPONDANT ET METTRE FIN À L’APPEL – conservez les données aux fins du contrôle de la qualité]

[SI LE RÉPONDANT A SÉLECTIONNÉ UNIQUEMENT « 7 » À LA QUESTION S3, L’IDENTIFIER COMME « DÉTAILLANT SEULEMENT »]

[POSER TOUTES LES QUESTIONS]

S3B. [Si S2 = 2] Le produit principal de votre entreprise comprend-il des articles de confiserie, des grignotines, des boissons, des huiles, des herbes et des épices séchées, des noix et des graines, du café et du thé ou des aliments transformés à base de céréales comme des produits de boulangerie, des céréales et des pâtes alimentaires?

Oui	1
Non	2
Incertain	9

S4. Avez-vous mis en place un mécanisme qui vous permet de retracer vos fournisseurs de produits alimentaires?

Oui	1
Non	2
Incertain	3

S4A. Avez-vous vu, lu ou entendu quoi que ce soit au sujet du *Règlement sur la salubrité des aliments au Canada*?

Oui	1
Non	2
Incertain	3

[SI LE RÉPONDANT A RÉPONDU « OUI » À LA QUESTION S4A, POSER LA QUESTION SUIVANTE]

B2A. Où avez-vous entendu parler du Règlement, où l’avez-vous vu ou lu?

Ne sait pas/Aucune réponse

99

B3. À votre connaissance, croyez-vous que le nouveau *Règlement sur la salubrité des aliments au Canada* s’applique à votre entreprise?

Oui	1
Non	2
Incertain	9

[Si secteur des fruits et légumes frais, S3=5]

S4C. Saviez-vous que les nouvelles exigences du *Règlement sur la salubrité des aliments au Canada* sont entrées en vigueur pour le secteur des fruits et légumes frais le 15 janvier?

Oui	1
Non	2
Incertain	9

Remarque à l’intention de l’intervieweur : Si le répondant vous le demande [Vous pouvez en apprendre davantage à inspection.gc.ca]

[Si secteur des aliments manufacturés, S3B = Oui, 1]

S4D1. Pensez-vous que secteur des aliments manufacturés est une bonne description pour le secteur dans lequel se trouve votre entreprise?

Oui	1
Non	2
Incertain	9

S4D. Saviez-vous que de nouvelles exigences pour ce secteur entrent en vigueur le 15 juillet 2020?

Oui	1
Non	2
Incertain	9

Remarque à l’intention de l’intervieweur : Si le répondant vous le demande [Vous pouvez en apprendre davantage à inspection.gc.ca]

S5. En plus de vous-même, combien d’employés votre entreprise compte-t-elle au Canada? Si vous êtes un franchisé, tenez compte uniquement de votre établissement. **[LIRE LA LISTE] [C’est-à-dire le total des employés, y compris les employés temporaires et ceux à temps partiel.]**

1 – [Travailleur autonome]	1
2 à 4 employés	2
5 à 10 employés	3
11 à 99 employés	4
100 à 499 employés	5
500 employés et plus	6
Ne sait pas [NE PAS LIRE]	8 [METTRE FIN À L’APPEL]
Aucune réponse [NE PAS LIRE]	9 [METTRE FIN À L’APPEL]

S6. À environ combien s’élèvent les recettes annuelles brutes provenant de vos activités canadiennes? Si vous êtes un franchisé, tenez compte uniquement de votre établissement. **[LIRE LA LISTE] [EN CAS DE REFUS : Je tiens à vous rappeler que ces renseignements serviront uniquement à des fins de classification et ne seront pas associés aux entreprises qui participent au sondage.]**

30 000 \$ ou moins par année	1
De 30 000 \$ à moins de 100 000 \$ par année	2
De 100 000 \$ à moins de 500 000 \$ par année	3
De 500 000 \$ à moins de 1 M\$ par année	4
De 1 M\$ à moins de 5 M\$ par année	5
5 M\$ et plus par année	6
Ne sait pas [NE PAS LIRE]	8
Aucune réponse [NE PAS LIRE]	9

S7. Diriez-vous que votre entreprise est détenue ou exploitée par des Autochtones?

Oui	1
Non	2
Ne sait pas/Incertain [NE PAS LIRE ET INCITER À RÉPONDRE AU BESOIN]	9

[Examiner l’idée de quota pour la vente au détail seulement]

Activités liées à la salubrité des aliments

A2. Sur une échelle de 1 à 7, où 1 signifie « Pas du tout » et 7 « Très clairement », veuillez indiquer dans quelle mesure vous comprenez la réglementation sur la salubrité des aliments qui s’applique à vos aliments?

- 1 – Pas du tout
- 2
- 3
- 4
- 5

6

7 – Très clairement

9 – Ne sait pas **[NE PAS LIRE]**

A3. Parmi les mesures suivantes, quelles sont celles qui s’appliquent à votre entreprise? **[LIRE LA LISTE - SÉLECTIONNER TOUT CE QUI S’APPLIQUE] [PRÉSENTER LES MESURES DANS UN ORDRE ALÉATOIRE]**

Dispose de procédures normalisées d’exploitation sur la salubrité alimentaire écrites et documentées	1
Dispose de contrôles préventifs, mais qui ne sont pas écrits ou documentés dans un plan	2
Dispose de contrôles préventifs, qui sont décrits dans un plan écrit (plan fondé sur HACCP, PGQ ou autre) [EN CAS DE QUESTION : HACCP = système d’analyse des risques et de maîtrise des points critiques; PCQ = programme de contrôle de la qualité]	3
A un programme de traçabilité établi [AU BESOIN : Il s’agit de renseignements consignés par écrit permettant de retracer tous les produits alimentaires en amont ou en aval, le cas échéant.]	4
Utilise un système de certification de la salubrité des aliments ou du contrôle de la qualité tel que l’IMSA, ISO ou le PGQ [EN CAS DE QUESTION : IMSA = Initiative mondiale pour la sécurité alimentaire; ISO = Organisation internationale de normalisation; PGQ = programme de gestion de la qualité]	5
Envoie régulièrement du personnel à la formation sur la salubrité alimentaire	7
Dispose d’un programme interne de formation sur la salubrité alimentaire	8
Utilise des technologies telles que la chaîne de blocs ou des systèmes numériques semblables pour appuyer la salubrité des aliments	9
Aucune de ces réponses	99

A31. Que vous participiez ou non à un plan de certification du secteur privé, appuyez-vous le rôle de ces plans pour assurer la conformité à la réglementation sur la salubrité des aliments?

Oui

Non

Ne sait pas

Connaissance de l’ACIA et du *Règlement sur la salubrité des aliments au Canada*

B1. Sur une échelle de 1 à 7, où 1 signifie « Pas du tout » et 7 « Très bien », veuillez indiquer dans quelle mesure vous connaissez l’Agence canadienne d’inspection des aliments ou l’ACIA.

- 1 – Pas du tout
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7 – Très bien
- 9 – Ne sait pas **[NE PAS LIRE]**

Saviez-vous que le *Règlement sur la salubrité des aliments au Canada* exige ce qui suit de la plupart des entreprises réglementées par l’ACIA?

B4. Avoir une licence de l’ACIA

- | | |
|-------------|---|
| Oui | 1 |
| Non | 2 |
| Ne sait pas | 9 |

B5. Avoir un plan de contrôle préventif écrit

- | | |
|-------------|---|
| Oui | 1 |
| Non | 2 |
| Ne sait pas | 9 |

B6. Disposer de processus de traçabilité des produits

- | | |
|-------------|---|
| Oui | 1 |
| Non | 2 |
| Ne sait pas | 9 |

B7. Selon vous, laquelle de ces trois principales obligations en matière de salubrité des aliments du RSAC représente le plus grand défi pour vous?

[Présenter les réponses 1 à 3 dans un ordre aléatoire] [Lire les réponses de 1 à 3]

- | | |
|---------------------------------------|---|
| Licence | 1 |
| Plan de contrôle préventif écrit | 2 |
| Traçabilité des produits alimentaires | 3 |
| Aucune de ces réponses | 9 |

G5. Si votre entreprise faisait l’objet d’une inspection par l’ACIA aujourd’hui, dans quelle mesure avez-vous confiance de respecter la réglementation et les exigences en matière de salubrité des aliments? Veuillez évaluer votre niveau de confiance sur une échelle de 1 à 7, où 1 signifie « Pas du tout confiant » et 7 signifie « Très confiant ».

- 1 – Pas du tout confiant
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7 – Très confiant
- 9 – Ne sait pas **[NE PAS LIRE]**

[SI LE RÉPONDANT A ATTRIBUÉ UNE COTE DE 1 À 7, POSER LA QUESTION SUIVANTE]

G6. Veuillez expliquer votre réponse. **[QUESTION OUVERTE]**

Ne sait pas/Aucune réponse 99

B1A. Question sur l’évaluation du risque axé sur les établissements

Comme vous le savez peut-être, l’ACIA évalue les risques pour aider à déterminer quels types d’entreprises doivent être inspectés. C’est ce qu’on appelle souvent l’« évaluation du risque axé sur les établissements ». Dans quelle mesure avez-vous entendu ou lu des choses au sujet de l’évaluation du risque axé sur les établissements?

- Beaucoup
- Un peu
- Très peu
- Rien du tout
- Je préfère ne pas répondre

C2. Sur une échelle de 1 à 7, où 1 signifie « Pas du tout d’accord » et 7 signifie « Tout à fait d’accord », compte tenu de vos impressions générales de l’ACIA, comment évalueriez-vous chacun des énoncés suivants?

[ALTERNER LES ÉNONCÉS]

	1 Pas du tout d’accord	2	3	4	5	6	7 Tout à fait d’accord	Ne sait pas [NE PAS LIRE]
a) L’ACIA est juste lorsqu’elle inspecte les entreprises alimentaires								

b) Les inspections de l’ACIA sont menées de manière uniforme								
c) Les lignes directrices que l’ACIA fournit aux entreprises alimentaires sont faciles à comprendre								
d) L’ACIA n’est pas réceptive lorsque je pose des questions sur la réglementation								
e) L’information de l’ACIA est communiquée en temps opportun.								
f) Les inspections de l’ACIA suivent une logique rigoureuse								
g) Les directives réglementaires de l’ACIA sont incohérentes								

Contact avec l’ACIA

Je vais maintenant vous poser des questions sur les contacts que vous avez eus avec l’ACIA au cours de la dernière année.

C1A. Je vais vous lire plusieurs énoncés. Veuillez me dire quelles sont les activités que vous avez menées au cours des 12 derniers mois. **[SÉLECTIONNER TOUT CE QUI S’APPLIQUE. AU BESOIN, RAPPELER AU RÉPONDANT LA PÉRIODE VISÉE.]**

- J’ai cherché des renseignements sur le site Web de l’ACIA concernant la réglementation ou les exigences en matière de salubrité des aliments 1
- J’ai communiqué directement avec l’ACIA pour obtenir des renseignements ou des conseils techniques sur la réglementation en matière de salubrité des aliments ou l’interprétation réglementaire, à l’exception des autorisations, des licences, des agréments ou des certificats 2
- J’ai communiqué avec l’ACIA pour obtenir des renseignements généraux concernant une autorisation, une licence ou un certificat [sans toutefois en faire la demande] 3
- J’ai demandé une autorisation, une licence, un agrément ou un certificat à l’ACIA 4
- J’ai fait l’objet d’une inspection par l’ACIA au cours des 12 derniers mois 5
- J’ai procédé au rappel, volontaire ou imposé, d’un produit 6
- Je n’ai pas cherché à obtenir de renseignements auprès de l’ACIA ni n’ai eu de contact personnel avec elle au cours des 12 derniers mois 7
- Ne sait pas/Aucune réponse [NE PAS LIRE] 9

[S’IL Y A EU CONTACT AVEC L’ACIA À LA QUESTION C1A (1-4), POSER LA QUESTION SUIVANTE]

C1. Vous avez indiqué que vous avez communiqué avec l’ACIA pour obtenir des renseignements ou un service. Comment avez-vous obtenu le service ou les renseignements de l’ACIA ou comment en avez-vous fait la demande? L’avez-vous fait... **[LIRE LA LISTE. SÉLECTIONNER TOUT CE QUI S’APPLIQUE]**

En personne	1
Au téléphone	2
Sur le site Web de l’ACIA	3
Par courriel	4
Par le biais des médias sociaux	5
Autre (préciser) : _____	77

[S’IL Y A EU CONTACT AVEC L’ACIA À LA QUESTION C1A (1-4), POSER LA QUESTION SUIVANTE]

G2. En ce qui concerne le service que vous avez reçu de l’ACIA au cours des 12 derniers mois, veuillez évaluer votre niveau de satisfaction, sur une échelle de 1 à 7, où 1 signifie « Pas du tout satisfait » et 7 « Très satisfait ».

- 1 – Pas du tout satisfait
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7 – Très satisfait
- 9 – Ne sait pas **[NE PAS LIRE]**

[SI LE RÉPONDANT A ATTRIBUÉ UNE COTE 1 À 7, POSER LA QUESTION SUIVANTE]

G3. Veuillez expliquer pourquoi vous avez attribué cette cote.

Ne sait pas/Aucune réponse 99

Mon ACIA

F1. Avez-vous vu, lu ou entendu quoi que ce soit au sujet du portail en ligne de l’ACIA appelé « Mon ACIA »?

Oui, je l’ai utilisé [DEMANDER DES PRÉCISIONS]	1
Oui, mais je ne l’ai jamais utilisé	2
Non [POSER LA QUESTION F1B]	3
Ne sait pas/Aucune réponse [NE PAS LIRE]	9

[SI LE RÉPONDANT A RÉPONDU « OUI, JE L’AI UTILISÉ », POSER LES QUESTIONS F1A À F2A]

F1A. Avez-vous déjà utilisé le portail pour les fins suivantes? **[LIRE LA LISTE ET SÉLECTIONNER TOUTES LES RÉPONSES QUI S’APPLIQUENT.]**

Nouvelle licence	1
Renouvellement d’une licence	2
Permis	3
Certificat d’exportation	4
Agrément	5
Inscription seulement	6
Autre (préciser) : _____	77

[SI LE RÉPONDANT A RÉPONDU « NON » ou « OUI, MAIS JE NE L’AI JAMAIS UTILISÉ » À LA QUESTION F1, POSER LA QUESTION SUIVANTE]

F1B. À votre connaissance, laquelle des licences ou autorisations suivantes votre entreprise a-t-elle reçue de l’ACIA? [Sélectionnez tout ce qui s’applique]

- Une licence pour la salubrité des aliments au Canada
- Un certificat d’exportation des aliments
- Un autre type de licence ou de certificat de l’ACIA
- Ne sait pas

[SI LE RÉPONDANT A RÉPONDU « OUI, JE L’AI UTILISÉ » À LA QUESTION F1, POSER LA QUESTION SUIVANTE]

F2. Veuillez évaluer votre niveau de satisfaction global à l’égard de « Mon ACIA » sur une échelle de 1 à 7, où 1 signifie « Pas du tout satisfait » et 7 signifie « Très satisfait ».

- 1 – Pas du tout satisfait
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7 – Très satisfait
- 9 – Ne sait pas **[NE PAS LIRE]**

F2A. Veuillez expliquer pourquoi vous avez attribué cette cote.

Ne sait pas/Aucune réponse 99

En ce qui concerne votre entreprise, veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d’accord avec les énoncés suivants. Veuillez utiliser une échelle de 1 à 7, où 1 signifie « Pas du tout d’accord » et 7 signifie « Tout à fait d’accord ».

G1A. Au cours des 12 derniers mois, j’ai passé moins de temps à chercher les renseignements sur la salubrité des aliments dont j’ai besoin.

- 1 – Pas du tout d’accord
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7 – Tout à fait d’accord
- 8 – Je n’effectue aucune recherche pour obtenir des renseignements sur la salubrité des aliments. **[NE PAS LIRE]**
- 9 – Ne sait pas **[NE PAS LIRE]**

G1B. L’ACIA tient compte des besoins des entreprises lorsqu’elle élabore de nouveaux produits d’information sur la réglementation.

- 1 – Pas du tout d’accord
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7 – Tout à fait d’accord
- 9 – Ne sait pas **[NE PAS LIRE]**

G4. Selon vous, quelle est la plus grande difficulté associée à la recherche de renseignements sur la réglementation ou les exigences en matière de salubrité des aliments? **[SONDER LA FAÇON D’OBTENIR LES RENSEIGNEMENTS ; LE TYPE DE RENSEIGNEMENT FAIT L’OBJET DE LA QUESTION G4A.] [QUESTION OUVERTE]**

Ne sait pas/Aucune réponse 99

G4A. Selon vous, sur quels **sujets** en matière de salubrité des aliments est-il difficile d’obtenir des renseignements clairs?

Aucun sujet en particulier	98
Ne sait pas/Aucune réponse	99

G4B. Lorsque vous êtes à la recherche de renseignements sur la réglementation, qui ou que consultez-vous?

Ne sait pas/Aucune réponse	99
----------------------------	----

QSoc. Suivez-vous l’ACIA sur l’une des plateformes de médias sociaux suivantes? **[Cochez tout ce qui s’applique]**

Facebook
Twitter
Instagram
LinkedIn
YouTube

QSoc2. Quel type de contenu aimeriez-vous voir sur les réseaux sociaux de l’ACIA? **[QUESTION OUVERTE]**

Voilà qui conclut l’entrevue. Au nom de l’Agence canadienne d’inspection des aliments, je vous remercie d’avoir participé au sondage. Si vous souhaitez en apprendre davantage sur l’ACIA et la salubrité des aliments, rendez-vous sur le site inspection.gc.ca/alimentssalubres. La trousse à l’intention des entreprises alimentaires de l’ACIA contient des outils numériques qui vous aideront à savoir si vous avez ou non besoin d’une licence et les délais prescrits. Ils vous indiqueront également si vous avez besoin d’un plan de contrôle préventif écrit et énonceront les exigences en matière de traçabilité susceptibles de s’appliquer à votre entreprise.

QUESTIONS POUR LE TEST PRÉLIMINAIRE UNIQUEMENT

- A. Avez-vous trouvé des aspects de ce sondage difficiles à comprendre? O/N
- B. [SI A=OUI] Si oui, veuillez décrire ce que vous avez trouvé difficile à comprendre.
- C. Avez-vous trouvé que la façon dont l’une ou l’autre des questions de ce sondage a été posée vous a empêché de donner votre réponse? O/N
- D. [SI C=OUI] Si oui, veuillez décrire le problème lié à la façon dont la question a été posée.
- E. Avez-vous eu des difficultés par rapport à la langue? O/N
- F. [SI OUI] Si oui, veuillez décrire les difficultés que vous avez éprouvées.
- G. Avez-vous trouvé que des termes prêtaient à confusion? O/N

- H. [SI OUI] Si oui, veuillez décrire les termes prêtant à confusion.
- I. Avez-vous rencontré d’autres problèmes au cours de ce sondage dont vous aimeriez nous faire part? O/N
- J. [SI OUI] Le cas échéant, quels sont-ils?

Annexe F : Concepts

Figure A – Nous sommes prêts



Figure B – Nouvelles règles pour les entreprises alimentaires



Figure C – Nouvelles règles pour les entreprises alimentaires, version A



Figure C – Nouvelles règles pour les entreprises alimentaires, version B



Figure C – Nouvelles règles pour les entreprises alimentaires, version C

