



# Recherche sur l'opinion publique auprès des entreprises alimentaires à l'appui de la conformité à la réglementation sur la salubrité des aliments : 2020-2021

## Agence canadienne d'inspection des aliments

Mars 2021

### Préparé pour :

Agence canadienne d'inspection des aliments

Nom du fournisseur : Le groupe-conseil Quorus inc.

Date d'attribution du contrat : 15 décembre 2020

Date de livraison : Mars 2021

Montant du contrat (y compris la TVH) : 141 079,08 \$

N° du contrat : 39903-210704/001/CY

Numéro du rapport sur les recherches sur l'opinion publique (ROP) : 086-20

**Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec l'Agence  
canadienne d'inspection des aliments à l'adresse**

[cfia.enquiriesarchive-archivedemandederenseignements.acia@inspection.gc.ca](mailto:cfia.enquiriesarchive-archivedemandederenseignements.acia@inspection.gc.ca)

This report is also available in English.

**Recherche sur l'opinion publique auprès des entreprises alimentaires à l'appui de la conformité à la réglementation sur la salubrité des aliments : 2020-2021**

**Rapport final**

Préparé pour l'Agence canadienne d'inspection des aliments

Nom du fournisseur : Le groupe-conseil Quorus inc.

Mars 2021

Ce rapport de recherche sur l'opinion publique présente les résultats d'un sondage téléphonique mené par Le groupe-conseil Quorus inc. au nom de l'Agence canadienne d'inspection des aliments, auprès de 1 081 entreprises au Canada en janvier et février 2021.

**This publication is also available in English under the title : Public Opinion Research with food businesses to support compliance with food safety regulations: 2020-2021.**

La présente publication peut être reproduite à des fins non commerciales seulement. Une autorisation écrite préalable de l'Agence canadienne d'inspection des aliments doit être obtenue. Pour de plus amples renseignements sur ce rapport, veuillez communiquer avec l'Agence canadienne d'inspection des aliments à l'adresse [cfia.enquiriesarchive-archivedemandederenseignements.acia@inspection.gc.ca](mailto:cfia.enquiriesarchive-archivedemandederenseignements.acia@inspection.gc.ca) ou à l'adresse :

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

**Numéro de catalogue :**

A104-150/2021F-PDF

**Numéro international normalisé du livre (ISBN) :**

978-0-660-39667-5

**Publications connexes (numéro d'enregistrement : ROP 086-20) :**

Numéro de catalogue A104-150/2021E-PDF (rapport final en anglais)

ISBN 978-0-660-39666-8

© Sa Majesté la Reine du Chef du Canada, représentée par la ministre de la Santé, 2021



## Table des matières

<b>Résumé</b> .....	<b>4</b>
<b>Résultats détaillés</b> .....	<b>20</b>
<b>Buts et objectifs de la recherche</b> .....	<b>21</b>
<b>Résumé des conclusions</b> .....	<b>22</b>
Activités liées à la salubrité des aliments .....	24
Connaissance de l'ACIA et du <i>Règlement sur la salubrité des aliments au Canada</i> (RSAC) ...	33
Connaissances des exigences du nouveau <i>Règlement sur la salubrité des aliments au Canada</i> (RSAC) par secteurs spécifiques.....	42
Confiance dans la capacité de respecter la réglementation et impressions de l'ACIA .....	45
Incidence de la pandémie de COVID-19 .....	59
Communication avec l'ACIA .....	69
Mon ACIA .....	79
Besoins en matière d'information de l'ACIA.....	84
Demandez à l'ACIA.....	96
Médias sociaux.....	102
Profil des répondants.....	105
<b>Méthodologie</b> .....	<b>111</b>
<b>Rapport sur la méthodologie utilisée pour le sondage</b> .....	<b>112</b>
<b>Rapport sur la méthodologie utilisée pour les groupes de discussion et les entrevues</b>	<b>121</b>
<b>Annexes</b> .....	<b>126</b>
2019 – Profil des répondants .....	127
<b>Questionnaires</b> .....	<b>134</b>

# Résumé

## Contexte et objectifs de la recherche

Depuis la publication du *Règlement sur la salubrité des aliments au Canada* (RSAC) dans la Gazette du Canada en juin 2018, l'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA) a mis en œuvre une approche progressive pour certains éléments du Règlement. Janvier 2020 a marqué le début d'une nouvelle phase, la mise en œuvre de règlements pour les entreprises de fruits ou légumes frais. De plus, juillet 2020 a marqué une autre étape importante, puisque le Règlement a été élargi aux entreprises du secteur des aliments manufacturés (SAM), qui n'étaient pas enregistrées auprès du gouvernement fédéral auparavant. Compte tenu de l'application des restrictions liées à la pandémie de COVID-19, les limites de ressources pour les petites et microentreprises ont été un point essentiel.

L'ACIA a demandé une recherche sur l'opinion publique pour comprendre les points de vue de l'industrie alimentaire canadienne sur la salubrité des aliments et le Règlement en la matière, les répercussions de la pandémie de la COVID-19 sur l'industrie alimentaire, ainsi que la croissance du commerce électronique. Cette recherche a contribué à éclairer la mise en œuvre efficace, les communications et la conformité avec le RSAC. Les objectifs particuliers comprenaient une meilleure compréhension des connaissances, des motivations, des perceptions et des attitudes de l'industrie à l'égard de ce qui suit :

- les différents rôles et responsabilités dans le système de salubrité des aliments;
- la réglementation fédérale sur les aliments qui s'applique à la vente en ligne;
- 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 les communications visant à promouvoir la conformité;
- les services actuels et les attentes à l'égard de services et programmes à venir.

La recherche a également permis de recueillir des renseignements sur :

- les défis réglementaires auxquels les entreprises alimentaires ont été confrontées pendant la pandémie de COVID-19;
- les outils de promotion de la conformité et les produits de communication;
- l'efficacité des communications sur le RSAC.

## Méthodologie

### Sondage téléphonique national

La recherche consistait en un sondage téléphonique national auprès d'entreprises de l'industrie alimentaire au Canada, fondé sur une liste sélectionnée de codes du Système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN) fournie par l'ACIA. Les données ont été pondérées en fonction du dénombrement de la population par secteur vertical de l'industrie et par province selon les renseignements d'InfoCanada. Toutes les

recherches ont été menées conformément aux normes professionnelles imposées par les normes en matière de recherche sur l'opinion publique du gouvernement du Canada.

La collecte de données a eu lieu du 28 janvier au 25 février 2021. Au total, 1 081 entreprises ont participé à l'étude, avec une durée moyenne de participation de 23 minutes et un taux de réponse de 10 % pour l'ensemble de l'échantillon. Dans le cadre de cette étude, un quota pour les entreprises « Détaillants seulement » a été établi afin de réduire au minimum la dominance de ce segment dans l'échantillon global. Les données ont été contrôlées pour s'assurer que les emplacements multiples des mêmes franchises n'étaient pas surreprésentés dans l'échantillon.

La marge d'erreur de cet échantillon est de +/- 3,0 %, 19 fois sur 20. Les résultats de la recherche peuvent être extrapolés à un public plus large compte tenu de la marge d'erreur associée à cette taille d'échantillon. Les marges d'erreur des résultats de cette étude varieront en fonction de divers facteurs. Par exemple, les résultats des sous-groupes dont les échantillons sont de plus petite taille auront une marge d'erreur plus élevée.

#### Groupes de discussion et entrevues

La méthodologie de recherche consistait en 6 groupes de discussion en ligne et 10 entrevues approfondies en ligne, avec des participants du Canada atlantique, de l'Ontario (à l'intérieur et à l'extérieur de la RGT), du Québec, des Prairies et de la Colombie-Britannique. La collecte de données consistait en des groupes de discussion en ligne, chacun d'une durée maximale d'une heure et demie, et des entrevues approfondies en ligne, chacune d'une durée maximale de 45 minutes.

Les participants invités à participer aux groupes de discussion et aux entrevues approfondies ont été recrutés grâce à une combinaison de contacts aléatoires par téléphone et grâce au sondage téléphonique mené dans le cadre de cette étude. Pour chaque groupe de discussion, Quorus a recruté 8 participants pour atteindre un nombre de 6 à 8 participants par groupe de discussion. Les participants recrutés se sont vu offrir des honoraires de 150 \$ pour les participants aux groupes de discussion et de 100 \$ pour les participants aux entrevues approfondies en ligne.

Les participants représentaient un bon mélange de types d'entreprises (par exemple : importateurs, exportateurs, fabricants, détaillants), de tailles d'entreprise (micro, petites, moyennes et grandes entreprises alimentaires) et d'emplacements.

Le recrutement des participants aux groupes de discussion et aux entrevues approfondies s'est fait selon les critères de sélection, de recrutement et de protection des renseignements personnels énoncés dans les *Normes pour la recherche sur l'opinion publique effectuée par le gouvernement du Canada – Recherche qualitative*.

## Activités liées à la salubrité des aliments

En 2021, 74 % des entreprises ont très bien compris les règlements en matière de salubrité des aliments qui s'appliquent à leurs aliments (elles ont attribué une note de 6 ou 7 sur une échelle de 7 points pour évaluer la compréhension). La plupart des entreprises restantes (20 %) ont donné une note de 4 ou 5, soit une compréhension « assez claire » des règlements sur les aliments.

La recherche qualitative a montré que la compréhension des règlements variait en fonction de la taille de l'entreprise, principalement parce que les grandes entreprises disposent d'un personnel dédié et/ou plus important affecté à l'examen et à la coordination de la conformité aux règlements. Par conséquent, les représentants des grandes entreprises ont estimé qu'il était facile de se tenir au courant des modifications apportées aux règlements.

Les participants concernés par la compréhension des règlements sur les aliments pour leur entreprise ont convenu que la lecture de ces règlements prend beaucoup de temps, mais que, dans l'ensemble, les règlements sont généralement faciles à comprendre. On a l'impression que les nouveaux règlements sont assez généraux et qu'ils peuvent être sujets à interprétation, ce que de nombreux participants ne se sentaient pas à l'aise de faire par eux-mêmes.

Les participants des petites entreprises alimentaires avaient tendance à trouver plus difficile de rester au courant des modifications à l'égard des règlements, et de les comprendre également, principalement parce qu'ils n'ont que quelques personnes qui assument de nombreux rôles au sein de l'entreprise.

Les répondants ont reçu une liste de diverses mesures liées à la salubrité des aliments et ont été invités à noter celles qui s'appliquaient à leur entreprise. Les activités les plus populaires liées à la salubrité des aliments comprenaient l'établissement d'un programme de traçabilité (77 %) et d'un programme de formation interne sur la salubrité des aliments (70 %) ainsi que l'envoi régulier du personnel en formation sur la salubrité des aliments (52 %).

Les activités liées à la salubrité des aliments qui ne s'appliquent pas aux entreprises « Détaillants seulement » ont été présentées uniquement aux entreprises qui ne sont pas exclusivement des détaillants. Les activités de salubrité des aliments les plus populaires parmi ces entreprises comprenaient la mise en place de procédures d'exploitation écrites ou documentées sur la salubrité des aliments (76 %) et la mise en place de contrôles préventifs dans un plan écrit (66 %).

La recherche qualitative a confirmé que l'utilisation de la technologie a été un facteur clé dans la réussite de la conformité avec le RSAC, en particulier pour retracer les aliments, mais aussi pour rester au courant des modifications et des mises à jour aux règlements et

pour traiter les nouvelles licences. Le simple fait d'être à l'aise avec l'utilisation d'Internet semblait être un élément essentiel et surtout un défi pour les répondants plus âgés.

Indépendamment de leur participation à un plan de certification du secteur privé<sup>1</sup>, les répondants ont été invités à indiquer s'ils soutiennent le rôle des plans de certification du secteur privé dans l'atteinte de la conformité avec les règlements en matière de salubrité des aliments. Plus de 4 répondants sur 5 (83 %) soutiennent le rôle des plans de certification du secteur privé, une augmentation par rapport aux résultats observés en 2020 (79 %).

Les entreprises qui utilisent un plan de certification du secteur privé, qui font partie d'un programme sur la qualité ou qui ont fait appel à un consultant ont eu une bonne expérience en matière de conformité lorsque le RSAC a été adopté et est entré en vigueur. Les certifications et les programmes mentionnés comprennent l'Initiative mondiale de salubrité des aliments (IMSA), la Safe Quality Food (SQF) et le programme CanadaGAP. Ces certifications sont considérées comme des processus de qualité rigoureux au moins équivalents aux règlements exigés par l'ACIA; les participants sont donc convaincus qu'ils sont également conformes au RSAC.

#### Connaissance de l'ACIA et du *Règlement sur la salubrité des aliments au Canada* (RSAC)

Près de 9 entreprises sur 10 connaissaient assez bien l'ACIA (89 %). Plus précisément, 57 % ont évalué leur niveau de familiarité à 6 ou 7 sur une échelle de 7 points (où 1 signifie « pas du tout familier » et 7 signifie « très familier »). Par ailleurs, 32 % se considèrent assez familiers (note de 4 ou 5).

En 2021 et 2020, on a demandé à toutes les entreprises interrogées si elles avaient vu, entendu ou lu quelque chose au sujet du *Règlement sur la salubrité des aliments au Canada* (RSAC). Sept répondants sur dix (70 %) connaissaient le RSAC, ce qui constitue une hausse par rapport aux 66 % observés en 2020.

Lors des séances qualitatives, la connaissance du RSAC était nettement différente entre les grandes et les petites entreprises. Toutes les grandes entreprises connaissaient bien le RSAC, et donc l'ACIA. Les grandes entreprises qui ont participé au sondage ont dit avoir entendu parler du RSAC il y a des années, lorsqu'il avait été annoncé que le programme serait mis en place en 2019 ou même avant. Cependant, la connaissance du RSAC parmi les petites entreprises était moins répandue et dépendait du type de produits alimentaires concernés ou du type d'entreprise. Par exemple, plusieurs petites entreprises ont expliqué qu'elles n'avaient pas de produits réglementés par l'ACIA (ou, du moins, qu'elles ne

---

<sup>1</sup> Les plans de certification du secteur privé sont des systèmes volontaires qui fixent des exigences en matière de processus et de produits, ainsi que les moyens de démontrer la conformité à ces exigences.



pensaient pas en avoir), et qu'elles n'étaient donc pas au courant du RSAC, et certaines ne connaissaient pas très bien l'ACIA.

Parmi les répondants qui ont entendu parler du RSAC, les sources les plus courantes au sujet de la réglementation étaient les collègues et les activités de l'industrie (33 %) ou l'ACIA en particulier (28 %), suivies de sources généralistes en ligne non précisées (21 %) et des sources gouvernementales à portée générale (16 %).

Les entreprises qui font appel à des vérificateurs ou consultants tiers (principalement les grandes entreprises) comptent sur ces derniers pour rester au courant des changements et mises à jour aux règlements.

L'expérience dont rendent compte les petites entreprises est très différente. La plupart en ont entendu parler tout récemment, tandis que d'autres n'ont jamais entendu parler du RSAC. De plus, les répondants des petites entreprises alimentaires disent ne pas savoir comment se tenir au fait des dernières modifications apportées aux règlements, si ce n'est en consultant régulièrement le site Web de l'ACIA.

Qu'elles aient vu, lu ou entendu quelque chose au sujet du nouveau règlement ou non, les entreprises ont été invitées à faire part de leurs attentes concernant l'applicabilité de ce règlement à leurs activités. Plus de sept entreprises sur dix (71 %) pensent que le nouveau règlement s'applique à leur entreprise, contre 64 % en 2020.

Indépendamment de la taille des entreprises, les répondants étaient d'avis que le nouveau règlement avait un caractère plus généraliste, moins précis que celles qui l'ont précédée. Quelques-uns ont même témoigné que lorsqu'ils avaient contacté l'ACIA pour obtenir des éclaircissements, l'Agence ne leur a pas fourni de conseils précis et ne leur a pas offert une interprétation des règlements adaptée à leurs activités. Elle se serait plutôt limitée à des généralités, ce qui peut être frustrant pour une entreprise qui recherche des renseignements pointus.

Lorsqu'on les interroge plus particulièrement sur les trois éléments clés du RSAC, les résultats révèlent que 82 % des entreprises sont au courant de l'exigence selon laquelle la plupart des entreprises doivent disposer de processus de traçabilité des produits. Ce pourcentage descend à 71 % pour ce qui est du plan de contrôle préventif écrit et à 66 % pour ce qui est des licences.

### Sensibilisation de secteurs particuliers aux nouvelles dispositions du RSAC

Parmi les entreprises qui cultivent des fruits, des légumes ou des grains, plus de la moitié (57 %) se sont dites au courant des nouvelles exigences du RSAC introduites pour le secteur des fruits et légumes frais le 15 janvier 2020.

Parmi les entreprises de transformation et de fabrication dont le produit principal comprend des articles de confiserie ou des aliments transformés à base de grains, près des deux tiers (63 %) étaient au courant des nouvelles exigences à compter du 15 juillet 2020.

#### Confiance en sa capacité à respecter la réglementation et impressions de l'ACIA

Plus de 8 entreprises sur 10 (81 %) ont mis en place un processus de traçabilité qui leur permet de remonter jusqu'à l'entreprise qui a fourni les aliments.

Les entreprises qui ne travaillent pas exclusivement dans le commerce de détail ont été invitées à indiquer lequel des trois éléments clés du RSAC s'annonçait comme le plus grand défi pour les entreprises alimentaires. Les résultats sont partagés de manière assez égale, puisque 29 % ont choisi les contrôles préventifs écrits comme étant le plus grand défi en matière de salubrité des aliments, suivi de la traçabilité des produits alimentaires (25 %), tandis que 21 % ont choisi l'octroi de licences. En 2021, 25 % des répondants ont indiqué qu'aucun des éléments clés ne constituerait un défi pour les entreprises alimentaires.

La recherche qualitative a révélé qu'en ce qui concerne les trois principaux éléments du RSAC, l'octroi de licences était le processus le plus connu des entreprises. Le processus de renouvellement d'une licence est généralement considéré comme facile et clair. Presque tous les participants ont dit utiliser le portail Mon ACIA pour le renouvellement de leur licence. Quant aux plans de contrôle préventif (PCP), les petites entreprises alimentaires se disent moins au courant de cette exigence. Par contre, celles qui la connaissent avaient généralement déjà un plan en place. En matière de traçabilité, l'un des défis les plus notables pour les grandes entreprises était le fait de collaborer avec des petits fournisseurs qui ne respectaient pas les dispositions du RSAC. Selon ces entreprises, le manque de conformité de la part des fournisseurs pourrait nuire à leur propre capacité à se conformer au règlement.

Une autre difficulté relevant du RSAC, surtout pour les plus petites entreprises, était l'étiquetage des produits alimentaires. Plusieurs répondants ont fait état de divers problèmes d'étiquetage découlant des modifications apportées à la réglementation. Les changements apportés aux règles et la façon de mettre en pratique ces changements sont cités comme une source de confusion importante.

Environ quatre entreprises sur cinq (79 %) se disent très confiantes (note de 6 ou 7 sur une échelle de confiance de 7 points) dans leur capacité à faire preuve de conformité aux règlements et aux exigences en matière de salubrité des aliments lors d'une éventuelle inspection. Le nombre de nouveaux règlements et exigences ayant augmenté par rapport aux vagues précédentes, les entreprises se sentant « très confiantes » ont chuté de 92 % en 2019 à 79 % actuellement.

La plupart des répondants qui se disent très confiants dans leur capacité à se montrer conformes aux règlements et exigences s'ils faisaient l'objet d'une inspection immédiatement attribuent cette confiance au fait qu'ils suivent les règles ou se conforment aux règlements (56 %). Une proportion de 23 % invoque le fait qu'ils font régulièrement l'objet d'inspections et ont reçu des rétroactions positives.

Parmi ceux qui ont donné des notes de confiance plus basses (plutôt confiants ou peu confiants), 29 % estiment qu'on peut toujours faire mieux, 28 % s'estiment conformes aux règles, et 27 % disent ne pas bien connaître la réglementation ou les exigences actuelles.

On a demandé aux répondants de préciser leur niveau de connaissance de l'évaluation du risque axé sur les établissements (ERE) de l'ACIA sur une échelle de 1 à 7, où 1 correspond à une méconnaissance absolue, et 7 à une très bonne connaissance. Près d'une entreprise sur cinq (18 %) a beaucoup lu ou entendu (notes de 6 ou 7) à ce sujet, tandis que 29 % s'en disent plus ou moins au courant (notes de 4 ou 5).

Environ la moitié des entreprises adhèrent entièrement à l'affirmation que l'ACIA se montre équitable lorsqu'elle inspecte les établissements alimentaires (52 %), que les inspections sont menées de manière cohérente (48 %), et qu'elles suivent une logique rigoureuse (47 %).

Cette adhésion diminue légèrement pour ce qui est des affirmations que l'information de l'ACIA arrive en temps opportun (44 %) et qu'il est facile de comprendre les conseils fournis par l'ACIA (40 %). Plus d'un répondant sur dix est d'accord pour dire que l'ACIA n'est pas réactive lorsqu'on lui pose des questions sur la réglementation (15 %), et que les directives réglementaires sont incohérentes (14 %).

Lorsqu'on les a interrogées au sujet de leur perception de l'ACIA au cours des séances qualitatives, la plupart des grandes entreprises ont dit considérer l'ACIA comme l'organisme qui veille à la salubrité et à la haute qualité des aliments produits au Canada. Elles estiment que l'ACIA fait un très bon travail pour garantir que des aliments sains sont produits et vendus au Canada. Elles estiment aussi que les inspections sont effectuées à la fréquence qui convient à la nature de leur entreprise et au niveau de risque associé. Les directives réglementaires fournies par l'ACIA sont également appréciées par les répondants, surtout lorsque ceux-ci connaissent déjà, au sein de l'ACIA, une personne-ressource qu'ils peuvent contacter immédiatement et qui peut les aiguiller vers les bonnes ressources pour obtenir les renseignements dont ils ont besoin.

D'autre part, de nombreuses petites entreprises disent percevoir l'ACIA simplement comme un organisme de réglementation et expriment le souhait d'obtenir davantage de soutien de sa part en matière de conformité réglementaire.

Un autre problème signalé concerne les inspecteurs. Si les grandes entreprises semblent se faire inspecter toujours par le même inspecteur ou par la même équipe d'inspecteurs, avec qui elles communiquent régulièrement et de la part de qui elles reçoivent souvent des visites, ce n'est pas le cas des petites entreprises, qui se font visiter par un inspecteur différent chaque fois. Les répondants des petites entreprises ont remarqué que certains inspecteurs effectuaient leur inspection en suivant une approche adaptée à une grande entreprise, et que leur interprétation de la réglementation n'était donc pas judicieuse.

De nombreux participants ont souligné qu'il serait important d'améliorer la communication et les relations avec les inspecteurs et avec l'ACIA en général. Dans l'ensemble, les participants aimeraient que le rôle de l'ACIA soit davantage celui d'un partenaire ou d'un mentor plutôt que celui d'un vérificateur externe, permettant ainsi une collaboration dans le cadre du même objectif commun qu'est la salubrité des aliments. Ce sentiment est plus marqué chez les petites entreprises, mais quelques grandes entreprises en font état aussi.

### Répercussions de la pandémie de COVID-19

Les entreprises alimentaires canadiennes ont été invitées à évaluer l'incidence de la pandémie de COVID-19 sur divers points d'intérêt, notamment leur capacité à respecter les règlements en matière de salubrité des aliments et les répercussions sur leurs activités.

Près d'un quart des répondants (23 %) évoquent une incidence positive ou plutôt positive sur leurs activités, tandis que 48 % estiment que leurs activités sont affectées négativement, et 29 % trouvent que leur entreprise fonctionne comme d'habitude, sans aucun changement.

Interrogées sur l'incidence de la pandémie de COVID-19 sur la capacité de leur entreprise à se conformer à la réglementation alimentaire, les entreprises confirment unanimement que l'incidence a été très faible. Les répondants évoquent un certain impact sur les activités générales, étant donné la demande explicite de respecter les directives en matière de santé publique. L'impact de la pandémie sur les entreprises alimentaires s'est plutôt fait sentir sur le plan des revenus. Quelques entreprises ont vu leur clientèle diminuer, ce qui s'expliquerait par le fait qu'elles vendent des produits alimentaires aux restaurants et que beaucoup d'entre eux ont dû fermer pendant un certain temps. Autre exemple d'impact sur les revenus : des entreprises ont dû fermer leurs installations en raison d'une écloison de COVID-19, ou parce que leurs activités étaient considérées comme non essentielles.

Environ une entreprise sur cinq (18 %) a été contrainte de fermer pour au moins quelques jours, tandis que 82 % n'ont jamais eu à fermer en raison de la pandémie.

Parmi les entreprises qui ont fermé pour une période quelconque pendant la pandémie de COVID-19, 38 % ont fermé pour quelques mois, 35 % pour quelques semaines et 12 %

pour quelques jours. Une entreprise sur dix (10 %) qui a dû fermer pendant la pandémie reste fermée mais prévoit rouvrir, tandis que 5 % ne savent pas si ou quand elles pourront rouvrir.

Parmi les entreprises qui ont été forcées de fermer mais qui ont rouvert au milieu de la pandémie, plus de la moitié (54 %) ont rouvert avec des heures d'ouverture réduites par rapport aux heures travaillées avant mars 2020, 40 % ont rouvert avec les mêmes heures d'ouverture, tandis que 6 % ont prolongé leurs heures d'ouverture comparativement à avant la pandémie.

Lorsqu'on leur a demandé de préciser la raison de l'arrêt des activités, près d'un tiers de ces entreprises (32 %) invoquent la nécessité de mettre en place des mesures de sécurité, tandis que 29 % citent le fait d'avoir été considérées comme non essentielles. Une réduction des ventes a contraint 27 % des entreprises à fermer, tandis que 15 % ont choisi de fermer afin de protéger le personnel et le grand public.

Près de la moitié des entreprises (53 %) ont indiqué que leurs opérations avaient subi de légers changements en raison de la pandémie de COVID-19, et 26 % ont fait état de changements importants.

Les répondants ont été invités à classer sur une échelle de 1 à 7 une série d'énoncés sur leur capacité à se conformer aux exigences de la réglementation sur la salubrité des aliments pendant la pandémie de COVID-19, où 1 signifiait « Pas du tout d'accord » et 7, « Tout à fait d'accord ». Plus d'un tiers (35 %) des répondants étaient tout à fait d'accord (indice de 6 ou 7) pour dire que l'ACIA a fourni des directives précises en matière de règles et de règlements, et 34 % d'entre eux étaient tout à fait d'accord pour dire que l'ACIA a fait preuve de souplesse dans l'application des règlements pendant la pandémie de COVID-19. Un répondant sur cinq (20 %) était tout à fait d'accord pour dire qu'il a eu du mal à s'adapter aux pratiques en matière de salubrité des aliments en raison de la pandémie, et 12 % étaient tout à fait d'accord pour dire qu'il leur a été difficile de se conformer à la réglementation en matière de salubrité des aliments en raison de la pandémie de COVID-19.

### Communication avec l'ACIA

Selon les résultats au sondage de 2021, 70 % des entreprises ont communiqué de quelque façon avec l'ACIA au cours des 12 derniers mois. L'interaction la plus courante avec l'ACIA au cours des 12 derniers mois a été la recherche d'information sur la réglementation ou sur les exigences en matière de salubrité des aliments sur le site Web de l'ACIA (47 %). Viennent ensuite les demandes d'autorisation, de licence, d'enregistrement ou de certificat (30 %), suivies de la visite d'un inspecteur (28 %) et de la communication avec l'ACIA pour obtenir des renseignements sur une autorisation, une licence ou un certificat sans en faire la demande (26 %).

Les entreprises qui ont communiqué avec l'ACIA au cours des 12 derniers mois l'ont fait le plus souvent par le biais du site Web de l'ACIA (57 %), par courriel (40 %) ou par téléphone (38 %). Une proportion plus faible a contacté l'ACIA en personne (7 %), soit beaucoup moins que ces dernières années, probablement en raison des contraintes liées à la pandémie. La proportion des répondants qui ont utilisé le courrier électronique a dépassé celle des répondants qui ont communiqué par téléphone.

Près de trois répondants sur cinq (59 %) se sont dits très satisfaits de l'ensemble des services reçus de l'ACIA au cours des 12 derniers mois.

La rapidité du service, la qualité du service à la clientèle et la grande qualité de l'information fournie par l'ACIA semblent être les principaux facteurs de satisfaction. Parmi les répondants « très satisfaits », 35 % ont sélectionné cette note pour la rapidité du service, 35 % pour la serviabilité et la qualité du service à la clientèle, et 32 % pour la qualité de l'information fournie par l'ACIA. Par ailleurs, 22 % de ces répondants ont indiqué n'avoir eu aucun problème ou sujet de préoccupation avec le service fourni par l'ACIA, ce qui les aurait autrement amenés à donner une évaluation moins favorable.

Les répondants les moins satisfaits auraient souhaité que l'ACIA fournisse davantage d'information et offre un meilleur service à la clientèle. Ils ont également indiqué qu'il était difficile de se tenir au courant des règlements et des processus.

Les grandes entreprises avaient une plus grande confiance pour contacter l'ACIA, notamment parce que beaucoup d'entre elles connaissaient une personne en particulier à contacter ou savaient qu'elles seraient mises en contact avec la bonne personne. En revanche, bon nombre de petites entreprises ont eu de la difficulté à communiquer de façon proactive avec l'ACIA, notamment parce qu'elles devaient essayer de trouver une personne à qui parler à l'ACIA, souvent sans succès, car les agents du service à la clientèle n'avaient pas toujours les réponses à leurs questions.

Quelques répondants ont mentionné avoir reçu des bulletins d'information électroniques de l'ACIA. Les grandes entreprises semblaient plus au courant des bulletins électroniques de l'ACIA. Plusieurs participants des différents groupes auraient souhaité recevoir des bulletins d'information électroniques ciblés contenant de l'information pertinente à leur(s) catégorie(s) d'aliment(s).

### Mon ACIA

Le sondage portait également sur le niveau de connaissance des répondants au portail numérique Mon ACIA, conçu pour faciliter la prestation de services, et sur la probabilité qu'ils l'utilisent. D'après la plus récente vague de sondages, près de deux entreprises sur cinq (39 %) connaissaient le portail Mon ACIA, et 27 % de toutes les entreprises répondantes l'avaient déjà utilisé.

Parmi les 27 % d'entreprises qui avaient utilisé Mon ACIA, 70 % l'ont fait pour demander une nouvelle licence, 55 % pour renouveler une licence, 44 % pour enregistrer leur entreprise, 32 % pour obtenir un permis et 23 % pour obtenir un certificat d'exportation.

Dans l'ensemble, la satisfaction à l'égard du portail est positive, puisque la moitié des utilisateurs (50 %) ont donné un indice de satisfaction de 6 ou 7 (sur une échelle de 7 points), et 36 % un indice de 4 ou 5. La proportion d'entreprises qui se sont dites « très satisfaites » lors du sondage de cette année est plus élevée que dans les précédentes vagues de sondages, probablement en raison du nombre plus élevé de répondants qui se sont inscrits et qui ont eu l'occasion de découvrir les services offerts.

La raison la plus fréquemment invoquée par les participants qui ont donné un indice de satisfaction moins élevé pour Mon ACIA (136 entreprises ont donné un indice de satisfaction de 1 à 5) est son manque de convivialité (64 %). Les autres raisons invoquées sont le manque de clarté de l'information (16 %) et la difficulté du processus d'inscription (13 %). Les participants au sondage qui ont donné un indice de satisfaction plus élevé (134 entreprises ont donné un indice de satisfaction de 6 ou 7) ont apprécié sa convivialité (44 %), l'ont décrit comme étant simple (23 %), ont pu trouver de l'information précise ou l'information dont ils avaient besoin (18 %) et ont trouvé le portail accessible et le service rapide (13 %).

Les entreprises qui n'ont pas utilisé Mon ACIA ont été invitées à préciser quelles licences ou autorisations elles détenaient auprès de l'ACIA. Plus d'un quart des entreprises (27 %) avaient une licence pour la salubrité des aliments au Canada, 17 % avaient un autre type de licence ou de certificat, et 11 % avaient un certificat d'exportation de produits alimentaires. Près de trois répondants sur cinq qui n'avaient jamais utilisé Mon ACIA, (59 %) ne savaient pas exactement quelles licences ou autorisations leur entreprise avait obtenues de l'ACIA.

Le niveau de connaissance du portail Mon ACIA était élevé chez tous les participants. Le portail a été bien évalué par les participants. La plupart se souviennent de l'avoir utilisé principalement pour obtenir de nouvelles licences et ont trouvé que cet outil facilitait et accélérerait le renouvellement des licences. Quelques-uns ont indiqué que le processus d'inscription gagnerait à être simplifié et que le portail leur serait plus utile s'il permettait de recevoir des communications et des mises à jour de l'ACIA.

### Besoins en matière d'information de l'ACIA

Près d'une entreprise sur trois ne faisant pas exclusivement du commerce de détail (36 %) était tout à fait d'accord pour dire que l'ACIA tient compte des besoins des entreprises lorsqu'elle élabore de nouveaux produits d'information, et une proportion comparable (31 %) était tout à fait d'accord pour dire qu'au cours des 12 derniers mois, elles avaient passé moins de temps à chercher de l'information sur la salubrité des aliments.

Près de deux répondants sur cinq (38 %) n'ont eu aucune difficulté à trouver de l'information sur la salubrité des aliments. Les principales difficultés auxquelles se sont heurtées les entreprises dans leur recherche d'information sur la salubrité des aliments sont le manque d'information précise (13 %), le manque de convivialité du site Web de l'ACIA (8 %) et la surabondance de l'information (7 %).

À la question de savoir quels étaient les sujets pour lesquels il était difficile de trouver de l'information, près de la moitié (46 %) des répondants ont répondu ne pas avoir de sujets particuliers en tête. Parmi les sujets relevés par les répondants figuraient la salubrité des aliments en général (5 %), l'étiquetage (5 %) et l'information sur les produits alimentaires (4 %).

Plus de la moitié des entreprises (54 %) ont indiqué utiliser le site Web de l'ACIA lorsqu'elles cherchaient de l'information sur la réglementation, tandis que 35 % ont utilisé le site Web du gouvernement du Canada.

Au cours des séances qualitatives, les participants ont dit que le site Web de l'ACIA était un outil très utile contenant beaucoup d'informations pertinentes. Pour de nombreuses entreprises, grandes ou petites, il constitue la principale source d'information. Les répondants ont utilisé le site Web de l'ACIA à diverses fins, notamment pour trouver de l'information sur les licences, l'importation ou l'exportation, l'étiquetage, les règlements et la conformité.

S'ils reconnaissent que toute l'information destinée aux entreprises alimentaires se trouve sur le site Web de l'ACIA, les participants ont toutefois eu du mal à trouver ce dont ils avaient besoin au moment voulu. La majorité des participants ont trouvé que la recherche d'information sur le site Web de l'ACIA comportait trop d'étapes.

De nombreuses grandes entreprises connaissaient déjà l'outil interactif d'octroi de licences et l'avaient déjà utilisé. La plupart l'ont trouvé utile. Quelle que soit la taille de leur entreprise, les participants étaient moins nombreux à être au courant des outils interactifs que sont le plan de contrôle préventif et la traçabilité. La plupart des répondants ont trouvé ces outils utiles, mais ne les utiliseraient probablement pas principalement parce qu'ils ont déjà établi un plan de contrôle préventif ou un programme de traçabilité. Quelques participants ont mentionné qu'il serait utile d'ajouter un outil contenant de l'information sur l'étiquetage qui leur permettrait de savoir facilement s'ils doivent modifier leurs étiquettes ou non.

En ce qui concerne l'assistant virtuel, très peu de participants l'avaient remarqué sur le site Web de l'ACIA, et presque personne n'a essayé de l'utiliser. Les attentes à l'égard de cet outil étaient plutôt faibles.



## Demandez à l'ACIA

Le sondage de 2021 portait également sur la connaissance du tout nouveau service numérique conçu pour faciliter la prestation de services, Demandez à l'ACIA, et sur la probabilité de son utilisation. Près d'une entreprise sur cinq (18 %) connaissait Demandez à l'ACIA et 5 % l'avaient déjà utilisé.

La plupart des participants étaient satisfaits de Demandez à l'ACIA, deux utilisateurs sur cinq (44 %) ayant donné un indice de satisfaction de 6 ou 7 (sur une échelle de 7 points), et 38 % un indice de 4 ou 5.

Les principaux problèmes auxquels se sont heurtées les entreprises qui ont attribué un indice de satisfaction de 5 ou moins sont le manque de clarté ou de précision de l'information (36 %) et le temps de réponse trop long (24 %). À l'inverse, ceux qui ont donné un indice de satisfaction plus élevé ont surtout loué l'accessibilité et la rapidité du service (29 %) et le fait d'avoir reçu de l'information précise et obtenu une réponse à ce qu'ils cherchaient (27 %).

Lorsqu'on leur a demandé d'indiquer les raisons pour lesquelles ils avaient utilisé le service Demandez à l'ACIA, près d'un quart des utilisateurs (24 %) ont répondu qu'ils l'ont fait en raison du manque de clarté de l'information qu'ils avaient trouvée, tandis que plus d'un utilisateur sur cinq (21 %) a répondu que l'outil était une solution de rechange pratique et facile d'utilisation.

Les entreprises qui n'ont pas pu obtenir l'information qu'elles cherchaient ou qui ont trouvé que l'information obtenue manquait de clarté ont été invitées à indiquer le temps qu'elles avaient passé à faire des recherches en ligne avant d'utiliser Demandez à l'ACIA. Plus d'un répondant sur trois (37 %) a passé plus d'une heure à chercher, tandis que 19 % ont passé de 16 à 30 minutes.

Dans le cadre de l'étude, on a demandé aux personnes qui n'étaient pas au courant de l'existence de ce service s'il était probable qu'elles utilisent Demandez à l'ACIA à l'avenir. Pour s'assurer que tous les répondants avaient au moins quelques notions sur ce service, on a fourni aux entreprises qui n'avaient rien lu, vu ou entendu sur Demandez à l'ACIA les renseignements suivants : Demandez à l'ACIA est un service numérique qui fournit aux entreprises du secteur un point d'entrée unique pour poser les questions qui les aideront à comprendre les exigences réglementaires actuelles et à s'y conformer.

En fonction de cette description, 43 % des participants se sont dits très susceptibles d'utiliser Demandez à l'ACIA à l'avenir et 29 % se sont dits assez susceptibles de l'utiliser.

Le service Demandez à l'ACIA était peu connu des participants aux séances qualitatives. Les avis de ceux qui l'avaient déjà utilisé étaient mitigés. Certains d'entre eux ont trouvé que ce service était peu utile parce qu'il leur proposait de liens à consulter sans

nécessairement leur fournir la réponse qu'ils cherchaient au départ. En revanche, quelques-uns ont indiqué qu'ils avaient obtenu l'information qu'ils cherchaient.

### Médias sociaux

La grande majorité des répondants (90 %) ne suivent l'ACIA sur aucune de ses plateformes de médias sociaux. Parmi ceux qui suivent l'ACIA sur une plateforme de médias sociaux, LinkedIn était le choix le plus populaire (5 %), suivi de Facebook (4 %), de Twitter (2 %) et d'Instagram (2 %).

Les répondants ont dit souhaiter que les médias sociaux diffusent des messages décrivant les règlements nouveaux ou mis à jour (14 %), de l'information propre à l'industrie (6 %), tous les règlements en matière de salubrité des aliments (5 %) et les rappels de produits (4 %), entre autres.

Plus d'un quart des répondants (26 %) n'utilisent aucun média social, et 15 % ont dit qu'ils ne suivraient jamais l'ACIA sur les médias sociaux.

Comme la plupart des participants au sondage quantitatif, la grande majorité des participants aux séances qualitatives ne suivent pas l'ACIA dans les médias sociaux. Les participants n'ont exprimé aucun intérêt à recevoir de l'information de l'ACIA ou à la suivre sur une quelconque plateforme de médias sociaux.

La valeur du contrat était de 141 079,08 \$, TVH comprise.

### Attestation de la neutralité politique

J'atteste par la présente, à titre de cadre supérieur du groupe-conseil Quorus inc, que les produits livrables sont entièrement conformes aux exigences de neutralité politique du gouvernement du Canada décrites dans la [Politique sur les communications et l'image de marque](#) et l'[annexe C de la Directive sur la gestion des communications](#).

Plus précisément, les produits livrables ne comprennent aucune information sur les intentions de vote, les préférences en matière de partis politiques, les positions auprès de l'électorat ou l'évaluation du rendement d'un parti politique ou de ses dirigeants.

Signé :

A rectangular area containing a handwritten signature in black ink. The signature is cursive and appears to read 'R. Nadeau'. The background of this area is a light gray grid pattern.

Rick Nadeau, président

Le groupe-conseil Quorus inc.

## Résultats détaillés

## Buts et objectifs de la recherche

Depuis la publication du *Règlement sur la salubrité des aliments au Canada* (RSAC) dans la Gazette du Canada en juin 2018, l'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA) a mis en œuvre une approche progressive pour certains éléments du Règlement. Janvier 2020 a marqué le début d'une nouvelle phase, la mise en œuvre de règlements pour les entreprises de fruits ou légumes frais. De plus, juillet 2020 a marqué une autre étape importante, puisque le Règlement a été élargi aux entreprises du secteur des aliments manufacturés (SAM), qui n'étaient pas enregistrées auprès du gouvernement fédéral auparavant. Compte tenu de l'application des restrictions liées à la pandémie de COVID-19, les limites de ressources pour les petites et microentreprises sont un point essentiel.

Les activités et les priorités de l'ACIA concernant la conformité de l'industrie pendant la pandémie restent les mêmes que celles annoncées en avril 2020. Toute modification concernant la conformité et l'application des activités relatives au RSAC devait être annoncée en temps voulu pour que les entreprises puissent se conformer à la loi. Les entreprises devaient se conformer à la *Loi sur les aliments et drogues*, au *Règlement sur les aliments et drogues* et aux exigences du RSAC en vigueur avant le 15 juillet 2020.

L'ACIA a demandé une recherche sur l'opinion publique pour comprendre les points de vue de l'industrie alimentaire canadienne sur la salubrité des aliments et le Règlement en la matière, ainsi que les répercussions de la pandémie de la COVID-19 sur l'industrie alimentaire et la croissance du commerce électronique. Cette recherche a contribué à éclairer la mise en œuvre efficace, les communications et la conformité avec le RSAC. Les objectifs particuliers comprenaient une meilleure compréhension des connaissances, des motivations, des perceptions et des 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 la connaissance qu'ont les intervenants de l'industrie de leurs propres responsabilités dans le système;
- la réglementation fédérale sur les aliments qui s'applique à la vente en ligne et à l'importation;
- 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 actuels et les attentes à l'égard de services et programmes à venir.

La recherche a aussi permis d'explorer quelques autres tendances :

- les défis auxquels les entreprises alimentaires ont été confrontées pour se conformer aux règlements sur les aliments pendant la pandémie de COVID-19;
- les commentaires sur les outils de promotion de la conformité et les produits de communication;
- les commentaires sur l'efficacité des communications sur le RSAC.

## Résumé des conclusions

Les résultats de recherche présentés dans ce rapport sont parfois fondés sur 1 ou 2 segments différents :

- Certaines questions ont été posées exclusivement aux « entreprises n'œuvrant que dans le commerce de détail » de l'industrie alimentaire – il s'agit d'entreprises qui se sont autodéterminées comme vendant uniquement des produits aux consommateurs et n'en important pas, préparant des aliments destinés à l'exportation ou pour traverser les frontières provinciales. Ces entreprises doivent respecter les exigences en matière de traçabilité en vertu du RSAC. Pour cette recherche, les données ont été recueillies auprès de 301 « entreprises n'œuvrant que dans le commerce de détail » et de 780 « entreprises n'œuvrant pas que dans le commerce de détail ».
- D'autres résultats de l'étude mettent l'accent exclusivement sur les entreprises de l'industrie alimentaire qui exercent au moins une activité soumise à des exigences en vertu du RSAC autre que la vente au détail – ces entreprises sont appelées « Entreprises n'œuvrant pas que dans le commerce de détail » dans ce rapport.

Le rapport compare les résultats avec les vagues de recherche précédentes menées par l'ACIA, dans la mesure du possible. Les données de l'année 2020 dans ce rapport ont été extraites du rapport public « 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 » (ROP 059-19). Les données de l'année 2019 dans ce rapport ont été extraites du rapport public « 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 » (ROP 066-19).

En raison de la diversité des répondants et de la nécessité de comprendre de nombreux points de vue, toutes les questions ne s'appliquaient pas à chaque répondant. Pour toute question particulière, les informations sur les répondants se trouvent dans le pied de page des graphiques et des tableaux de données présentés dans ce rapport.

Certains résultats affichés peuvent ne pas totaliser 100 %. Cela est dû soit à l'arrondissement, car les résultats sont fondés sur des questions qui ont permis des mentions multiples, soit, dans de très rares cas, au fait que certaines catégories de réponses n'ont pas montré d'amélioration de la lisibilité de certains graphiques ou tableaux de données.

Lorsque des tableaux de données sont présentés, les carrés gris indiquent que le résultat est très différent des résultats des autres colonnes sur le plan statistique.

## Activités liées à la salubrité des aliments

En 2021, 74 % des entreprises ont très bien compris les règlements en matière de salubrité des aliments qui s'appliquent à leurs aliments (elles ont attribué une note de 6 ou 7 sur une échelle de 7 points pour évaluer la compréhension). Il s'agit d'une note inférieure à celle observée en 2020 (79 %) et supérieure aux résultats observés en 2019 (69 %). Cependant, la plupart des entreprises restantes (20 % en 2021, 17 % en 2020 et 23 % en 2019) ont attribué une note de 4 ou 5, soit l'équivalent d'une compréhension « assez claire » des règlements sur la salubrité des aliments. En combinant les meilleurs indices fournis, nous pouvons voir que la compréhension de ces règlements était claire pour la majorité des répondants au cours des récentes vagues (94 % en 2021, 96 % en 2020 et 92 % en 2019).

Compréhension de la réglementation sur la salubrité des aliments			
	2021 (n = 1 081)	2020 (n = 400)	2019 (n = 700)
<b>Très clairement</b>	74 %	79 %	69 %
<b>Assez clairement (4-5)</b>	20 %	17 %	23 %
<b>Pas très clairement (1-3)</b>	6 %	3 %	7 %

A1 : Sur une échelle de 1 à 7, où 1 signifie « Pas du tout » et 7 signifie « Très clairement », quelle est, selon vous, votre compréhension des règlements sur la salubrité des aliments qui s'appliquent à vos aliments? Base : Tous les répondants, 2021, n = 1 081; 2020, n = 400; 2019, n = 700.

La compréhension de la réglementation sur la salubrité des aliments était plus forte chez les entreprises de transformation/de fabrication (81 % ont choisi une note de 6 ou 7). La compréhension de la réglementation sur la salubrité des aliments diminue à mesure que la taille des entreprises diminue, car 87 % des grandes entreprises ont attribué une note de 6 ou 7 à leur compréhension, un indice qui diminue progressivement à 65 % parmi les microentreprises.

Compréhension de la réglementation sur la salubrité des aliments									
	Secteur de l'industrie					Taille de l'entreprise			
	Total (n = 1 081)	Agriculture (n = 306)	Transformateur/ Fabricant (n = 289)	Grossiste/ Distributeur (n = 243)	Détaillant (n = 231)	Microentreprise (n = 331)	Petite (n = 255)	Moyenne (n = 416)	Grande (n = 75)
<b>Très clairement</b>	74 %	69 %	<b>81 %</b>	70 %	74 %	65 %	<b>75 %</b>	<b>78 %</b>	<b>87 %</b>
<b>Assez clairement (4-5)</b>	20 %	21 %	16 %	24 %	19 %	<b>25 %</b>	18 %	19 %	11 %



<b>Pas très clairement (1-3)</b>	6 %	<b>10 %</b>	2 %	5 %	5 %	<b>10 %</b>	6 %	3 %	2 %
<b>Ne sait pas</b>	1 %	-	1 %	<1 %	2 %	<1 %	1 %	1 %	-

A1 : Sur une échelle de 1 à 7, où 1 signifie « Pas du tout » et 7 signifie « Très clairement », quelle est, selon vous, votre compréhension des règlements sur la salubrité des aliments qui s'appliquent à vos aliments? Base : Tous les répondants, n = 1 081.

Il n'y a pas eu de différences importantes d'un point de vue régional.

Compréhension de la réglementation sur la salubrité des aliments					
		Région			
	Total (n = 1 081)	Atlantique (n = 139)	Québec (n = 230)	Ontario (n = 371)	Ouest (n = 341)
<b>Très clairement</b>	74 %	71 %	78 %	73 %	73 %
<b>Assez clairement (4-5)</b>	20 %	24 %	16 %	20 %	21 %
<b>Pas très clairement (1-3)</b>	6 %	6 %	5 %	6 %	6 %
<b>Ne sait pas</b>	1 %	-	1 %	1 %	-

A1 : Sur une échelle de 1 à 7, où 1 signifie « Pas du tout » et 7 signifie « Très clairement », quelle est, selon vous, votre compréhension des règlements sur la salubrité des aliments qui s'appliquent à vos aliments? Base : Tous les répondants, n = 1 081.

## Résultats de la recherche qualitative

Les commentaires concernant la compréhension des règlements variaient en fonction de la taille de l'entreprise, principalement parce que les grandes entreprises disposent d'un personnel dédié ou plus important affecté à l'examen et à la coordination de la conformité aux règlements. Par conséquent, les représentants des grandes entreprises ont estimé qu'il était facile de se tenir au courant des modifications apportées aux règlements. Certains participants de la division des opérations des grandes entreprises étaient moins familiers avec l'ensemble des règlements et des exigences, car les tâches liées à la conformité et à la réglementation étaient réparties entre les équipes des opérations et de l'entreprise.

Les participants concernés par la compréhension des règlements sur les aliments pour leur entreprise ont convenu que la lecture de ces règlements prend beaucoup de temps, mais que, dans l'ensemble, les règlements sont généralement faciles à comprendre. Comme nous l'indiquons plus loin dans le rapport, certains ont soulevé le problème de la pertinence des règlements pour leur secteur d'activité particulier – on a l'impression que les nouveaux règlements sont assez généraux et qu'ils peuvent être sujets à interprétation, ce que de nombreux participants ne se sentaient pas à l'aise de faire par eux-mêmes. Cela a incité de nombreux participants à communiquer avec l'ACIA, dans l'espoir d'obtenir une réponse claire ou une interprétation propre à leur entreprise. Les participants ont expliqué que l'ACIA les a parfois simplement redirigés vers d'autres informations plutôt que de leur fournir une interprétation plus précise des règlements qui s'appliquent à leur secteur d'activité particulier.

Les participants des petites entreprises alimentaires avaient tendance à trouver plus difficile de rester au courant des modifications à l'égard des règlements, et de les

comprendre également, principalement parce qu'ils n'ont que quelques personnes qui assument de nombreux rôles au sein de l'entreprise. Ils ont expliqué qu'ils doivent également se concentrer sur les opérations et n'ont pas le temps de lire une longue documentation. On a observé cela davantage parmi les petites entreprises qui sont des producteurs; les courtiers ou les distributeurs travaillent déjà dans un bureau et sont moins frustrés par le temps qu'il faut pour rester au fait des règlements qui s'appliquent à leur entreprise.

Une liste de diverses mesures et activités liées à la salubrité des aliments a été présentée aux répondants au sondage et on leur a demandé de noter celles qui s'appliquaient à leur entreprise. Les activités les plus populaires liées à la salubrité des aliments comprennent l'établissement d'un programme de traçabilité (77 %) et d'un programme de formation interne sur la salubrité des aliments (70 %) ainsi que l'envoi régulier du personnel en formation sur la salubrité des aliments (52 %). Un répondant sur cinq a précisé qu'il utilisait des technologies comme la chaîne de blocs ou des systèmes numériques pour améliorer la salubrité des aliments (20 %). Les programmes de traçabilité étaient plus courants en 2021 qu'au cours des années précédentes.

<b>Activités liées à la salubrité des aliments</b>			
	2021 (n=1 081)	2020 (n=400)	2019 (n=698)
<b>Dispose d'un programme de traçabilité établi</b>	77 %	72 %	62 %
<b>Dispose d'un programme de formation interne sur la salubrité des aliments</b>	70 %	80 %	71 %
<b>Envoie régulièrement du personnel en formation sur la salubrité des aliments</b>	52 %	66 %	54 %
<b>Utilise des technologies telles que la chaîne de blocs ou des systèmes numériques semblables pour appuyer la salubrité des aliments</b>	20 %	22 %	-
<b>Aucune de ces réponses</b>	7 %	2 %	8 %

A2 : Laquelle des activités suivantes, le cas échéant, s'applique à votre entreprise? Base : Tous les répondants, 2021, n = 1 081; 2020, n = 400; 2019, n = 698.

Ces résultats montrent des tendances différentes selon le secteur de l'industrie et la taille de l'entreprise.

Parmi les activités et les mesures liées à la salubrité des aliments demandées, les entreprises des industries dont l'activité principale est la transformation ou la fabrication étaient les plus susceptibles d'avoir mis en place des mesures sur la salubrité des aliments, à l'exception des technologies telles que la chaîne de blocs ou les systèmes numériques. Ces entreprises étaient plus susceptibles d'avoir un programme de traçabilité établi (85 %), d'avoir un programme interne sur la salubrité des aliments (85 %) et d'envoyer régulièrement du personnel en formation sur la salubrité des aliments (56 %). Par rapport aux entreprises des autres secteurs verticaux, les détaillants étaient le segment le plus susceptible d'envoyer régulièrement du personnel en formation sur la salubrité des aliments (62 %), mais le moins susceptible d'avoir un programme de traçabilité établi (63 %).

Du point de vue de la taille de l'entreprise, plus l'entreprise est grande, plus elle est susceptible d'avoir mis en place la plupart des mesures. Comme on le voit ci-dessous, l'incidence des 4 mesures augmente à mesure que la taille de l'entreprise augmente, avec des chiffres de 80 % ou plus parmi les grandes entreprises, à l'exception de la chaîne de blocs et des systèmes numériques (38 %). De plus, 14 % des microentreprises indiquent qu'elles n'ont mis en place aucune de ces mesures.

Les tendances par secteur vertical de l'industrie et par taille d'entreprise restent semblables à celles observées lors des vagues précédentes.

Activités liées à la salubrité des aliments									
	Total (n=1 081)	Secteur de l'industrie				Taille de l'entreprise			
		Agricultur e (n=306)	Transformat eur et fabricant (n=289)	Grossiste et distributeur (n=243)	Détaill ant (n=231 )	Micro entrepris e (n=331)	Petite (n=255)	Moyen ne (n=416)	Gran de (n=75 )
Dispose d'un programme de traçabilité établi	77 %	80 %	85 %	78 %	63 %	65 %	73 %	86 %	96 %
Dispose d'un programme interne de formation sur la salubrité des aliments	70 %	66 %	85 %	61 %	66 %	51 %	70 %	80 %	95 %
Envoie régulièrement du personnel en formation sur la salubrité des aliments	52 %	44 %	56 %	47 %	62 %	33 %	49 %	65 %	80 %
Utilise des technologies telles que la chaîne de blocs ou des systèmes numériques semblables pour appuyer la salubrité des aliments	20 %	17 %	22 %	21 %	21 %	8 %	18 %	28 %	38 %

<b>Aucune de ces réponses</b>	7 %	8 %	4 %	7 %	8 %	<b>14 %</b>	<b>6 %</b>	1 %	1 %
-------------------------------	-----	-----	-----	-----	-----	-------------	------------	-----	-----

A2 : Laquelle des activités suivantes, le cas échéant, s'applique à votre entreprise? Base : Tous les répondants, n=1 081.

D'un point de vue régional, les résultats relatifs aux activités et mesures liées à la salubrité des aliments laissent penser que le niveau d'adoption des différentes mesures est plus faible au Québec, à l'exception de l'utilisation de la chaîne de blocs ou des systèmes numériques.

Toutes les autres régions sont plus susceptibles d'avoir un programme de traçabilité établi : le Canada atlantique (81 %), l'Ontario (79 %) et l'Ouest canadien (79 %). Pour ce qui est du programme interne sur la salubrité des aliments, les résultats enregistrés dans l'Ouest canadien sont supérieurs (76 %) à ceux des autres régions.

Activités liées à la salubrité des aliments					
	Total (n=1 081)	Région			
		Atlantique (n=139)	Québec (n=230)	Ontario (n=371)	Ouest (n=341)
<b>Dispose d'un programme de traçabilité établi</b>	77 %	<b>81 %</b>	69 %	<b>79 %</b>	<b>79 %</b>
<b>Dispose d'un programme interne de formation sur la salubrité des aliments</b>	70 %	65 %	68 %	67 %	<b>76 %</b>
<b>Envoie régulièrement du personnel en formation sur la salubrité des aliments</b>	52 %	50 %	48 %	54 %	55 %
<b>Utilise des technologies telles que la chaîne de blocs ou des systèmes numériques semblables pour appuyer la salubrité des aliments</b>	20 %	20 %	22 %	17 %	22 %
<b>Aucune de ces réponses</b>	7 %	3 %	<b>10 %</b>	7 %	4 %

A2 : Laquelle des activités suivantes, le cas échéant, s'applique à votre entreprise? Base : Tous les répondants, n=1 081.

## Résultats de la recherche qualitative

La recherche qualitative confirme que l'utilisation de la technologie a été un facteur clé dans la réussite de la conformité avec le RSAC, en particulier pour retracer les aliments, mais aussi pour rester au courant des modifications et des mises à jour aux règlements et pour traiter les nouvelles licences. Parmi les exemples donnés lors des séances, citons les logiciels permettant aux entreprises de retracer les aliments et de consigner des renseignements. Le simple fait d'être à l'aise avec l'utilisation d'Internet semble être un élément essentiel et surtout un défi pour les répondants plus âgés. La nécessité d'utiliser un ordinateur pour se tenir au courant de la réglementation ou pour faire fonctionner l'entreprise semble constituer un défi pour les petites entreprises œuvrant dans la production d'aliments, puisqu'elles sont amenées à consacrer la majeure partie de leur temps aux opérations de production et disposent donc de peu de temps pour s'occuper des travaux administratifs et de mise en conformité.

Les activités liées à la salubrité des aliments qui ne s'appliquent pas aux entreprises qui n'œuvrent que dans le commerce de détail ont été présentées uniquement aux entreprises

qui n'œuvrent pas que dans le commerce de détail. Les activités de salubrité des aliments les plus populaires parmi ces entreprises comprennent la mise en place de procédures d'exploitation écrites ou documentées sur la salubrité des aliments (76 %) et la mise en place de contrôles préventifs dans un plan écrit (66 %). Viennent ensuite l'utilisation de systèmes de certification de la salubrité des aliments ou du contrôle de la qualité (46 %) et l'utilisation de contrôles préventifs non écrits ni documentés sous la forme d'un plan (42 %).

<b>Activités liées à la salubrité des aliments (entreprises n'œuvrant pas que dans le commerce de détail )</b>			
	2021 (n=780)	2020 (n=187)	2019 (n=500)
<b>Dispose de procédures normalisées d'exploitation sur la salubrité des aliments écrites et documentées</b>	76 %	43 %	78 %
<b>Dispose de contrôles préventifs qui sont décrits dans un plan écrit (plan fondé sur un programme HACCP, un PGQ ou un autre programme)</b>	66 %	71 %	60 %
<b>Utilise un système de certification de la salubrité des aliments ou du contrôle de la qualité tel que l'IMSA, ISO ou le PGQ</b>	46 %	48 %	40 %
<b>Dispose de contrôles préventifs, mais qui ne sont pas écrits ou documentés dans un plan</b>	42 %	35 %	45 %
<b>Aucune de ces réponses</b>	5 %	3 %	2 %

A2: Laquelle des activités suivantes, le cas échéant, s'applique à votre entreprise? Base : Entreprises n'œuvrant pas que dans le commerce de détail, 2021, n=780; 2020, n=187; 2019, 500.

De même, parmi les entreprises n'œuvrant pas que dans le commerce de détail, les activités et mesures liées à la salubrité des aliments sont plus fréquentes parmi celles dont l'activité principale est la transformation ou la fabrication. Ces entreprises sont plus susceptibles de disposer de procédures normalisées d'exploitation écrites ou documentées sur la salubrité des aliments (85 %), de disposer de contrôles préventifs documentés dans un plan écrit, fondé par exemple sur l'approche de l'analyse des risques aux points critiques (HACCP), un programme de gestion de la qualité (PGQ) ou un autre programme (85 %), et d'utiliser un système de certification de la salubrité des aliments ou du contrôle de la qualité tel que celui de l'Initiative mondiale pour la sécurité alimentaire (IMSA), celui de l'Organisation internationale de normalisation (ISO), ou encore un Programme de gestion de la qualité (PGQ) (60 %).

De même, parmi les entreprises n'œuvrant pas que dans le commerce de détail, on constate que plus l'entreprise est grande, plus elle est susceptible d'avoir mis en place la plupart des mesures. L'incidence de la mise en place de procédures d'exploitation et de contrôles préventifs documentés ainsi que de l'utilisation d'un programme de certification de la salubrité des aliments ou de contrôle de la qualité augmente avec la taille de l'entreprise. À l'inverse, plus les entreprises sont petites, plus elles sont susceptibles de mettre en place des contrôles préventifs qui ne sont pas écrits ou documentés dans un plan.

Activités liées à la salubrité des aliments – entreprises n'œuvrant pas que dans le commerce de détail									
	Total (n=780)	Secteur de l'industrie				Taille de l'entreprise			
		Agriculture (n=262)	Transformateur/ Fabricant (n=232)	Grossiste/ Distributeur (n=210)	Détaillant (n=67)	Microentreprise (n=227)	Petite (n=181)	Moyenne (n=302)	Grande (n=67)
Dispose de procédures normalisées d'exploitation sur la salubrité des aliments écrites et documentées	76 %	71 %	85 %	73 %	73 %	59 %	70 %	88 %	98 %
Dispose de contrôles préventifs qui sont décrits dans un plan écrit (plan fondé sur un programme HACCP, un PGQ ou un autre programme)	66 %	61 %	85 %	61 %	37 %	43 %	56 %	82 %	100 %
Utilise un système de certification de la salubrité des aliments ou du contrôle de la qualité tel que l'IMSA, ISO ou le PGQ	46 %	42 %	60 %	39 %	36 %	22 %	37 %	61 %	86 %
Dispose de contrôles préventifs, mais qui ne sont pas écrits ou documentés dans un plan	42 %	44 %	39 %	42 %	45 %	47 %	50 %	36 %	28 %
Aucune de ces réponses	5 %	6 %	1 %	6 %	9 %	12 %	4 %	1 %	-

A2 : Laquelle des activités suivantes, le cas échéant, s'applique à votre entreprise? Base : Entreprises n'œuvrant pas que dans le commerce de détail, n=780.

À l'échelle régionale, les résultats enregistrés concernant les activités et mesures liées à la salubrité des aliments suggèrent que le niveau d'adoption des diverses mesures au Québec est plus faible, notamment pour ce qui est des procédures normalisées d'exploitation écrites ou documentées sur la salubrité des aliments, que 82 % des entreprises du Canada atlantique, 82 % de celles de l'Ouest canadien et 77 % de celles de l'Ontario ont déclaré avoir mises en place. Les entreprises de l'Ouest canadien sont

également plus susceptibles de déclarer avoir des contrôles préventifs documents dans un plan écrit (72 %) comparativement à celles du Québec (58 %). Quant aux entreprises n'œuvrant pas que dans le commerce de détail, celles du Canada atlantique (60 %) et de l'Ouest canadien (52 %) sont plus susceptibles que celles du Québec (39 %) et de l'Ontario (40 %) de déclarer qu'elles utilisent un système de certification de la salubrité des aliments ou de contrôle de la qualité.

Activités liées à la salubrité des aliments – entreprises n'œuvrant pas que dans le commerce de détail					
	Total (n=780)	Région			
		Atlantique (n=103)	Québec (n=165)	Ontario (n=255)	Ouest (n=257)
Dispose de procédures normalisées d'exploitation sur la salubrité des aliments écrites et documentées	76 %	82 %	62 %	77 %	82 %
Dispose de contrôles préventifs qui sont décrits dans un plan écrit (plan fondé sur un programme HACCP, un PGQ ou un autre programme)	66 %	71 %	58 %	63 %	72 %
Utilise un système de certification de la salubrité des aliments ou du contrôle de la qualité tel que l'IMSA, ISO ou le PGQ	46 %	60 %	39 %	40 %	52 %
Dispose de contrôles préventifs, mais qui ne sont pas écrits ou documentés dans un plan	42 %	43 %	43 %	40 %	42 %
Aucune de ces réponses	5 %	3 %	8 %	6 %	2 %

A2: Laquelle des activités suivantes, le cas échéant, s'applique à votre entreprise? Base : Entreprises n'œuvrant pas que dans le commerce de détail, n=780.

Tous les répondants, qu'ils participent à un plan de certification du secteur privé ou non, ont été invités à indiquer s'ils appuient le rôle des plans de certification du secteur privé pour assurer le respect de la réglementation en matière de salubrité des aliments. Plus de quatre répondants sur cinq (83 %) soutiennent le rôle des plans de certification du secteur privé, ce qui constitue une hausse par rapport aux résultats observés en 2020 (79 %). En 2021 comme en 2020, moins d'un répondant sur dix s'est dit non favorable aux plans de certification du secteur privé (9 % et 8 % respectivement).

Soutien aux plans de certification du secteur privé pour assurer le respect de la réglementation en matière de salubrité des aliments		
	2021 (n=1 081)	2020 (n=400)
Oui	83 %	79 %
Non	9 %	8 %
Ne sait pas / N'est pas certain	7 %	13 %

A3: 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? Base : Tous les répondants, 2021, n=1 081; 2020, n=400.

Si l'on compare les résultats par secteur de l'industrie, c'est parmi les grossistes et les distributeurs que le soutien envers ce type de plans est le plus faible (78 %). Du point de vue de la taille de l'entreprise, plus la taille de l'entreprise est grande, plus le soutien aux plans de certification du secteur privé est important. Une comparaison entre les régions montre que les entreprises du Québec sont plus susceptibles de les soutenir (88 %) comparativement à celles de l'Ontario (81 %).

Soutien aux plans de certification du secteur privé									
	Secteur de l'industrie					Taille de l'entreprise			
	Total (n=1 081)	Agriculture (n=306)	Transformateur/ Fabricant (n=289)	Grossiste/ Distributeur (n=243)	Détaillant (n=231)	Microentreprise (n=331)	Petite (n=255)	Moyenne (n=416)	Grande (n=75)
<b>Oui</b>	83 %	<b>87 %</b>	84 %	78 %	85 %	78 %	84 %	<b>87 %</b>	<b>88 %</b>
<b>Non</b>	9 %	9 %	7 %	<b>13 %</b>	9 %	<b>12 %</b>	11 %	6 %	6 %
<b>Ne sait pas</b>	7 %	4 %	<b>9 %</b>	<b>9 %</b>	6 %	9 %	5 %	7 %	6 %

A3 : 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? Base : Tous les répondants, 2021, n=1 081.

Soutien aux plans de certification du secteur privé					
	Région				
	Total (n=1 081)	Atlantique (n=139)	Québec (n=230)	Ontario (n=371)	Ouest (n=341)
<b>Oui</b>	83 %	86 %	<b>88 %</b>	81 %	82 %
<b>Non</b>	9 %	6 %	7 %	<b>12 %</b>	9 %
<b>Ne sait pas</b>	7 %	8 %	5 %	7 %	9 %

A3 : 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? Base : Tous les répondants, 2021, n=1 081.

## Résultats de la recherche qualitative

Les entreprises qui utilisent un plan de certification du secteur privé, qui font partie d'un programme sur la qualité ou qui ont fait appel à un consultant ont eu une bonne expérience en matière de conformité lorsque le RSAC a été adopté et est entré en vigueur. Les certifications et les programmes mentionnés comprennent l'Initiative mondiale de salubrité des aliments (IMSA), la Safe Quality Food (SQF) et le programme CanadaGAP. Ces certifications sont considérées comme des processus de qualité rigoureux et au moins équivalents aux règlements exigés par l'ACIA. Les participants sont donc confiants envers leur conformité au RSAC également.

Quelques petites entreprises ont fait savoir qu'elles n'étaient pas au courant de l'existence de consultants externes ou qu'elles n'étaient pas en mesure d'en engager. D'autre part, les entreprises qui avaient engagé un consultant ou qui avaient fait partie d'un système de certification ont déclaré que cela les avait aidées dans leur processus de mise en conformité à la réglementation. Il a été remarqué que les petites entreprises qui n'avaient eu recours à aucune de ces pratiques ont exprimé davantage de frustration au sujet de leur expérience du RSAC.



## Connaissance de l'ACIA et du Règlement sur la salubrité des aliments au Canada (RSAC)

Près de neuf entreprises sur dix ont déclaré connaître assez bien l'ACIA (89 %). Plus précisément, 57 % ont évalué leur niveau de connaissance à 6 ou 7 sur une échelle de 7 points (où 1 signifie une connaissance insuffisante, et 7 signifie une très bonne connaissance). Par ailleurs, 32 % évaluent leur niveau de connaissance comme étant plutôt élevé (note de 4 ou 5), et 11 % estiment que leur niveau de connaissance est plutôt insuffisant (note de 1 à 3). La proportion d'entreprises qui connaissent l'ACIA a progressé de façon constante au cours des deux dernières années.

Connaissance de l'ACIA			
	2021 (n=1 081)	2020 (n=400)	2019 (n=700)
<b>Très bonne (6-7)</b>	57 %	53 %	46 %
<b>Assez bonne (4-5)</b>	32 %	32 %	35 %
<b>Insuffisante (1-3)</b>	11 %	14 %	18 %
<b>Ne sait pas</b>	-	3 %	-

B1: Sur une échelle de 1 à 7, où 1 signifie « Pas du tout » et 7 signifie « Très bonne », veuillez indiquer dans quelle mesure vous connaissez l'Agence canadienne d'inspection des aliments ou l'ACIA. Base : Tous les répondants, 2021, n=1 081; 2020, n=400; 2019, n=700

Si l'on se fie aux résultats de la plus récente vague de recherche, ce sont les entreprises du segment de la transformation et de la fabrication, ainsi que celles du segment de la vente en gros et de la distribution, qui ont la meilleure connaissance de l'ACIA (67 % et 64 % respectivement). Les résultats révèlent également que le niveau de connaissance de l'ACIA augmente avec la taille de l'entreprise, allant de 43 %, chez les microentreprises qui attribuent une note de 6 ou 7 à leur niveau de connaissance, à 71 %, chez les grandes entreprises.

Connaissance de l'ACIA									
		Secteur de l'industrie				Taille de l'entreprise			
	Total (n=1 081)	Agriculture (n=306)	Transformateur/Fabricant (n=289)	Grossiste/Distributeur (n=243)	Détaillant (n=231)	Microentreprise (n=331)	Petite (n=255)	Moyenne (n=416)	Grande (n=75)
<b>Très bonne (6-7)</b>	57 %	50 %	<b>67 %</b>	<b>64 %</b>	43 %	42 %	<b>61 %</b>	<b>64 %</b>	<b>71 %</b>
<b>Assez bonne (4-5)</b>	32 %	35 %	27 %	29 %	<b>38 %</b>	<b>41 %</b>	26 %	29 %	25 %

<b>Insuffisante (1-3)</b>	11 %	<b>15 %</b>	6 %	7 %	<b>18 %</b>	<b>17 %</b>	<b>12 %</b>	7 %	4 %
<b>Ne sait pas</b>	<1 %	<1 %	<1 %	-	1 %	<1 %	<1 %	<1 %	-

B1: Sur une échelle de 1 à 7, où 1 signifie « Pas du tout » et 7 « Très bonne », veuillez indiquer dans quelle mesure vous connaissez l'Agence canadienne d'inspection des aliments ou l'ACIA. Base : tous les répondants, n=1 081.

À l'échelle régionale, le niveau de connaissance de l'ACIA était le plus élevé dans le Canada atlantique et en Ontario (62 % respectivement), suivi par l'Ouest canadien (58 %). C'est au Québec que le degré de connaissance de l'ACIA était le plus faible (43 %).

Connaissance de l'ACIA					
		Région			
	Total (n=1 081)	Atlantique (n=139)	Québec (n=230)	Ontario (n=371)	Ouest (n=341)
<b>Très bonne (6-7)</b>	57 %	<b>62 %</b>	43 %	<b>62 %</b>	<b>58 %</b>
<b>Assez bonne (4-5)</b>	32 %	28 %	<b>42 %</b>	27 %	32 %
<b>Insuffisante (1-3)</b>	11 %	9 %	15 %	10 %	10 %
<b>Ne sait pas</b>	<1 %	-	-	<1 %	1 %

B1: Sur une échelle de 1 à 7, où 1 signifie « Pas du tout » et 7 « Très bonne », veuillez indiquer dans quelle mesure vous connaissez l'Agence canadienne d'inspection des aliments ou l'ACIA. Base : tous les répondants, n=1 081.

En 2021 et 2020, on a demandé à toutes les entreprises interrogées si elles avaient vu, entendu ou lu quelque chose au sujet du *Règlement sur la salubrité des aliments au Canada* (RSAC). Sept répondants sur dix (70 %) connaissaient le RSAC, ce qui constitue une hausse par rapport aux 66 % observés en 2020.

Avez-vous vu, lu ou entendu quoi que ce soit au sujet du RSAC?		
	2021 (n=1,081)	2020 (n=400)
<b>Oui</b>	70 %	66 %
<b>Non</b>	26 %	26 %
<b>Ne sait pas</b>	3 %	8 %

S8. Avez-vous vu, lu ou entendu quoi que ce soit au sujet du *Règlement sur la salubrité des aliments au Canada*? Base : tous les répondants : 2021, n=1 081; 2020, n=400.

Les résultats des sous-groupes sur la connaissance du RSAC sont similaires à ceux observés pour la connaissance de l'ACIA en général. Les résultats montrent que le niveau de connaissance du RSAC était relativement plus élevé chez les transformateurs et les fabricants (84 %), suivis par les grossistes et les distributeurs (76 %), les entreprises du secteur agricole (64 %) et enfin les détaillants (58 %).

Le niveau de connaissance du RSAC était plus élevé chez les grandes entreprises (92 %) et diminuait avec la taille de l'entreprise. Sur le plan régional, bien que le niveau de connaissance de l'ACIA le plus faible ait été enregistré au Québec, c'est dans cette région

que le niveau de connaissance du RSAC était le plus élevé par rapport au reste du Canada (89 %).

Avez-vous vu, lu ou entendu une publicité sur le RSAC?									
		Secteur de l'industrie				Taille de l'entreprise			
	Total (n=1 081)	Agriculture (n=306)	Transformateur/ Fabricant (n=289)	Grossiste/ Distributeur (n=243)	Détaillant (n=231)	Microentreprise (n=331)	Petite (n=255)	Moyenne (n=416)	Grande (n=75)
<b>Oui</b>	71 %	64 %	<b>84 %</b>	<b>76 %</b>	58 %	62 %	69 %	<b>76 %</b>	<b>92 %</b>
<b>Non</b>	26 %	<b>33 %</b>	14 %	<b>23 %</b>	<b>37 %</b>	<b>35 %</b>	<b>27 %</b>	<b>22 %</b>	8 %
<b>Ne sait pas</b>	3 %	3 %	2 %	1 %	<b>5 %</b>	3 %	4 %	2 %	-

S8. Avez-vous vu, lu ou entendu quoi que ce soit au sujet du *Règlement sur la salubrité des aliments au Canada*? Base : tous les répondants, n=1 081.

Avez-vous vu, lu ou entendu une publicité sur le RSAC?					
	Total (n=1 081)	Région			
	Total (n=1 081)	Atlantique (n=139)	Québec (n=230)	Ontario (n=371)	Ouest (n=341)
<b>Oui</b>	71 %	69 %	<b>89 %</b>	65 %	67 %
<b>Non</b>	26 %	<b>29 %</b>	11 %	<b>31 %</b>	<b>32 %</b>
<b>Ne sait pas</b>	3 %	2 %	1 %	<b>5 %</b>	2 %

S8. Avez-vous vu, lu ou entendu quoi que ce soit au sujet du *Règlement sur la salubrité des aliments au Canada*? Base : tous les répondants, n=1 081.

## Résultats de la recherche qualitative

Lors des séances qualitatives, la connaissance du RSAC était nettement différente entre les grandes et les petites entreprises. Toutes les grandes entreprises connaissaient bien le RSAC, et donc l'ACIA. Les grandes entreprises qui ont participé au sondage ont dit avoir entendu parler du RSAC il y a des années, lorsqu'il avait été annoncé que le programme serait mis en place en 2019 ou même avant.

Cependant, la connaissance du RSAC parmi les petites entreprises était moins répandue et dépendait du type de produits alimentaires concernés ou du type d'entreprise. Par exemple, plusieurs petites entreprises ont expliqué qu'elles n'avaient pas de produits réglementés par l'ACIA (ou, du moins, qu'elles ne pensaient pas en avoir), et qu'elles n'étaient donc pas au courant du RSAC, et certaines connaissaient très peu l'ACIA. Les entreprises à faible niveau de risque n'ont sans doute pas beaucoup de contacts avec l'ACIA et ne sont probablement pas au courant des modifications apportées à la réglementation ou, plus précisément, au RSAC. À l'inverse, les producteurs ou les détaillants de viande ou de poisson, considérés par les participants comme des entreprises alimentaires à haut risque, connaissent probablement beaucoup mieux le RSAC. Bien que certaines de ces entreprises ne connaissent peut-être pas très bien l'ACIA, toutes connaissent les ministères provinciaux responsables de la réglementation sur les aliments.

Parmi les répondants qui ont entendu parler du RSAC, les sources les plus courantes au sujet de la réglementation étaient les collègues et les activités de l'industrie (33 %) ou l'ACIA (28 %), suivies de sources généralistes en ligne non précisées (21 %) et des sources gouvernementales à portée générale (16 %).

Les autres sources mentionnées sont les brochures ou les documents imprimés (8 %), les courriels (7 %) et le programme CanadaGAP. Plus d'un quart des répondants (28 %) ont mentionné s'informer auprès d'une source d'information de l'ACIA, une proportion similaire à celle observée en 2019 (30 %). Les autres sources mentionnées ont quelque peu changé depuis 2019, comme le montre le graphique ci-dessous.

<b>Avez-vous vu, lu ou entendu quoi que ce soit au sujet du RSAC?</b>		
	2021 (n=753)	2019 (n=389)
<b>Collègues / activités de l'industrie (général)</b>	33 %	23 %
<b>ACIA (NET)</b>	28 %	30 %
<b>Par l'ACIA (non précisé)</b>	14 %	5 %
<b>En ligne – site Web de l'ACIA</b>	10 %	16 %
<b>Employé/inspecteur de l'ACIA</b>	4 %	8 %
<b>Par des courriels de l'ACIA</b>	3 %	6 %
<b>En ligne (général)</b>	21 %	19 %
<b>Le gouvernement (général)</b>	16 %	-
<b>Par le biais d'une brochure ou de documents imprimés (général)</b>	8 %	20 %
<b>Par courriel (autre)</b>	7 %	26 %
<b>Par le biais de CanadaGAP</b>	4 %	-
<b>Autre</b>	8 %	10 %
<b>Ne sait pas / refuse de répondre</b>	3 %	2 %

S9: Où avez-vous entendu parler du règlement, où l'avez-vous vu ou lu? Base : entreprises qui ont entendu parler du Règlement sur la salubrité des aliments au Canada : 2021, n = 753; 2019, n = 389.

Les entreprises du secteur de la vente au détail étaient les plus susceptibles de dire qu'elles avaient entendu parler du RSAC par des collègues ou des activités de l'industrie (44 %), surtout lorsqu'on les compare aux entreprises de la transformation ou de la fabrication des aliments (30 %). Ces dernières étaient plus susceptibles d'avoir entendu parler directement de l'ACIA d'une manière ou d'une autre (41 %), que ce soit par le biais du Web de l'ACIA, d'un inspecteur ou d'un employé de l'ACIA ou d'un courriel de l'ACIA. Plus les entreprises étaient grandes, plus elles étaient susceptibles d'avoir entendu parler du RSAC par l'ACIA. Les microentreprises étaient les plus susceptibles de dire qu'elles en avaient entendu parler par des collègues (40 %).

À l'échelle régionale, les entreprises du Canada atlantique étaient plus susceptibles d'avoir entendu parler du RSAC par l'ACIA (46 %) que celles du Québec (19 %) ou de l'Ontario (25 %). Les entreprises de l'Ouest canadien étaient également plus susceptibles d'avoir entendu parler de l'ACIA que celles du Québec (33 % comparativement à 19 %).

Source d'information sur le règlement									
		Secteur de l'industrie				Taille de l'entreprise			
	Total (n=753)	Agriculture (n=198)	Transformateur / Fabricant (n=246)	Grossiste / Distributeur (n=174)	Détaillant (n=126)	Microentreprise (n=198)	Petite (n=174)	Moyenne (n=310)	Grande (n=69)
Collègues / activités de l'industrie (général)	33 %	33 %	30 %	31 %	44 %	40 %	31 %	29 %	38 %
ACIA (NET)	28 %	23 %	41 %	30 %	7 %	14 %	24 %	36 %	46 %
Par l'ACIA (non précisé)	14 %	13 %	18 %	16 %	3 %	5 %	13 %	18 %	24 %
En ligne – site Web de l'ACIA	10 %	4 %	17 %	11 %	1 %	5 %	4 %	14 %	16 %
Employé / inspecteur de l'ACIA	4 %	5 %	4 %	3 %	4 %	3 %	6 %	4 %	2 %
Par des courriels de l'ACIA	3 %	1 %	5 %	2 %	1 %	2 %	4 %	2 %	5 %
En ligne (général)	21 %	20 %	23 %	22 %	18 %	25 %	23 %	20 %	14 %
Le gouvernement (général)	16 %	14 %	15 %	8 %	29 %	16 %	19 %	14 %	11 %
Par le biais d'une brochure ou de documents imprimés (général)	8 %	10 %	6 %	8 %	7 %	16 %	7 %	3 %	4 %
Par courriel (autre)	7 %	7 %	8 %	8 %	5 %	7 %	7 %	7 %	8 %
Par l'intermédiaire de CanadaGAP	4 %	11 %	1 %	2 %	1 %	1 %	2 %	6 %	6 %
Autre	8 %	10 %	9 %	3 %	12 %	7 %	11 %	7 %	4 %
Ne sait pas / refuse de répondre	3 %	2 %	2 %	4 %	2 %	2 %	4 %	2 %	-

S9: Où avez-vous entendu parler du règlement, où l'avez-vous vu ou lu? Base : entreprises qui ont entendu parler du Règlement sur la salubrité des aliments au Canada : 2021, n =753.

Source d'information sur le règlement					
	Région				
	Total	Atlantique	Québec	Ontario	Ouest

	(n=753)	(n=98)	(n=204)	(n=234)	(n=217)
<b>Collègues / activités de l'industrie (général)</b>	33 %	28 %	38 %	33 %	32 %
<b>ACIA (NET)</b>	28 %	<b>46 %</b>	19 %	25 %	<b>33 %</b>
<b>Par l'ACIA (non précisé)</b>	14 %	<b>24 %</b>	7 %	<b>14 %</b>	<b>15 %</b>
<b>En ligne – site Web de l'ACIA</b>	10 %	10 %	8 %	6 %	<b>14 %</b>
<b>Employé / inspecteur de l'ACIA</b>	4 %	<b>10 %</b>	3 %	4 %	3 %
<b>Par des courriels de l'ACIA</b>	3 %	<b>6 %</b>	<1 %	3 %	<b>3 %</b>
<b>En ligne (général)</b>	21 %	14 %	<b>26 %</b>	21 %	20 %
<b>Le gouvernement (général)</b>	16 %	4 %	<b>25 %</b>	<b>18 %</b>	10 %
<b>Par le biais d'une brochure ou de documents imprimés (général)</b>	8 %	9 %	6 %	9 %	7 %
<b>Par courriel (autre)</b>	7 %	<b>15 %</b>	3 %	8 %	8 %
<b>Par l'intermédiaire de CanadaGAP</b>	4 %	5 %	<b>7 %</b>	3 %	1 %
<b>Autre</b>	8 %	7 %	6 %	9 %	9 %
<b>Ne sait pas / refuse de répondre</b>	3 %	3 %	1 %	2 %	4 %

S9: Où avez-vous entendu parler du règlement, où l'avez-vous vu ou lu? Base : entreprises qui ont entendu parler du Règlement sur la salubrité des aliments au Canada : 2021, n=753.

## Résultats de la recherche qualitative

Les entreprises qui font appel à des vérificateurs ou à des consultants tiers (principalement les grandes entreprises) comptent sur ces derniers pour rester au courant des modifications et mises à jour aux règlements.

L'expérience dont rendent compte les petites entreprises est très différente. La plupart en ont entendu parler tout récemment, tandis que d'autres n'ont jamais entendu parler du RSAC. De plus, les répondants des petites entreprises alimentaires disent ne pas savoir comment se tenir au fait des dernières modifications apportées aux règlements, si ce n'est en consultant régulièrement le site Web de l'ACIA. Cependant, bon nombre d'entre eux ont indiqué que consulter régulièrement le site Web était une tâche décourageante, car il n'est pas toujours facile de trouver des modifications apportées à un règlement sur un site Web. Au lieu de consulter le site Web, les participants ont dit qu'ils comptaient sur les groupes d'affaires, les associations ou même leurs collègues du secteur pour se tenir informés et pour discuter de la façon dont les règlements devraient être interprétés et de l'impact qu'ils pourraient avoir sur leur entreprise.

Qu'elles aient vu, lu ou entendu quoi que ce soit au sujet du nouveau règlement ou non, les entreprises ont été invitées à faire part de leurs attentes concernant l'applicabilité de ce règlement à leurs activités. Plus de sept entreprises sur dix (71 %) étaient d'avis que le nouveau règlement s'appliquera à leur entreprise, ce qui reflète le niveau de sensibilisation au nouveau règlement. Les entreprises sont plus nombreuses à se sentir concernées par le nouveau règlement, puisqu'en 2020 seulement 64 % d'entre elles l'étaient. Plus d'une entreprise sur dix (15 %) était d'avis que le règlement ne la concernera pas, et 15 % d'entre elles ne le savaient pas.

Pertinence perçue du nouveau règlement		
	2021 (n=1 081)	2020 (n=400)
<b>Oui</b>	71 %	64 %
<b>Non</b>	14 %	8 %
<b>Ne sait pas</b>	15 %	28 %

S10 : À votre connaissance, croyez-vous que le nouveau *Règlement sur la salubrité des aliments au Canada* s'appliquera à votre entreprise? Base : Tous les répondants, 2021, n=1 081; 2020, n=400.

Dans les différents sous-groupes, les résultats de 2021 révèlent que la pertinence perçue est la plus élevée chez les transformateurs et les fabricants (85 %), et la plus faible chez les personnes travaillant dans l'agriculture (52 %). La pertinence perçue augmente également avec la taille de l'entreprise, allant de 61 % pour les microentreprises à 92 % pour les grandes. Sur le plan régional, la pertinence perçue était la plus élevée au Québec (84 %) et dans l'Ouest canadien (73 %). De plus, les détaillants ethniques<sup>2</sup> étaient plus susceptibles de penser que les règlements s'appliquent à leur entreprise, comparativement aux détaillants non ethniques (83 % contre 61 %).

Pertinence perçue du nouveau règlement									
	Total (n=1 081)	Secteur de l'industrie				Taille de l'entreprise			
		Agriculture (n=306)	Transformateur/ Fabricant (n=289)	Grossiste / Distributeur (n=243)	Détaillant (n=231)	Microentreprise (n=331)	Petite (n=255)	Moyenne (n=416)	Grande (n=75)
<b>Oui</b>	71%	57%	85%	74%	68%	61%	69%	78%	92%
<b>Non</b>	14%	22%	6%	11%	11%	22%	12%	7%	6%
<b>Ne sait pas</b>	15%	21%	9%	14%	20%	17%	19%	15%	3%

S10: À votre connaissance, croyez-vous que le nouveau *Règlement sur la salubrité des aliments au Canada* s'appliquera à votre entreprise? Base : Tous les répondants, n=1 081.

<sup>2</sup> Les commerces de détail dont l'offre de produits se compose d'au moins 25 % d'« aliments ethniques », des produits alimentaires spécialisés qui sont spécifiquement, mais pas exclusivement, destinés à des communautés spécifiques.

Pertinence perçue du nouveau règlement					
		Région			
	Total (n=1 081)	Atlantique (n=139)	Québec (n=230)	Ontario (n=371)	Ouest (n=341)
Oui	71 %	68 %	84 %	63 %	73 %
Non	14 %	13 %	9 %	16 %	11 %
Ne sait pas	15 %	19 %	7 %	21 %	16 %

S10: À votre connaissance, croyez-vous que le nouveau *Règlement sur la salubrité des aliments au Canada* s'appliquera à votre entreprise? Base : Tous les répondants, n=1 081.

## Résultats de la recherche qualitative

Indépendamment de la taille des entreprises, les participants estimaient que le nouveau règlement est plus général ou moins spécifique que les précédents. Quelques-uns ont précisé que même lorsqu'ils ont communiqué avec l'ACIA pour obtenir des éclaircissements, l'organisme n'a pas donné de conseils spécifiques ou d'interprétation du règlement propre à l'entreprise, mais a plutôt fourni des informations plus générales, ce qui peut être frustrant pour les entreprises qui souhaitent obtenir des précisions.

Pour les grandes entreprises, les règlements généraux étaient généralement considérés comme un inconvénient plutôt qu'un défi. Pour dissiper tout doute sur la pertinence du règlement, ces entreprises appellent l'ACIA, posent la question à leur inspecteur habituel ou consultent leur équipe de conformité. Cependant, l'expérience des petites entreprises était différente, car elles n'avaient généralement pas d'inspecteur « régulier » à qui poser des questions, et appeler l'ACIA ne leur permettait généralement pas d'obtenir une réponse sur la pertinence ou l'applicabilité du règlement ou de la modification d'un règlement à leur entreprise. Par conséquent, au moment de l'inspection, l'inspecteur et l'entreprise peuvent avoir une interprétation différente d'un règlement, ce qui risque de rendre l'entreprise non conforme.

Lorsqu'on les interroge spécifiquement sur les trois éléments clés du RSAC, les résultats révèlent que 82 % des entreprises savent qu'en vertu du nouveau règlement, la majorité des entreprises doit disposer de processus de traçabilité des produits. La connaissance passe à 71 % pour le plan de contrôle préventif écrit, puis à 66 % pour l'obtention d'une licence de l'ACIA.

Connaissance des exigences du <i>Règlement sur la salubrité des aliments au Canada</i>	
Disposer d'un processus de traçabilité	82 %
Disposer d'un plan de contrôle préventif écrit	71 %



<b>Avoir une licence de l'ACIA</b>	66 %
<b>Aucune de ces réponses</b>	13 %

B2: Saviez-vous que le *Règlement sur la salubrité des aliments au Canada* exige que la plupart des entreprises réglementées par l'ACIA... Base : Tous les répondants, n=1 081.

La connaissance de ces trois exigences était systématiquement plus faible parmi les entreprises du secteur du commerce de détail et devenait progressivement plus faible à mesure que la taille de l'entreprise diminuait. En outre, la connaissance de l'obligation de disposer d'un plan de contrôle préventif écrit était également relativement plus faible parmi les entreprises du secteur agricole (65 %).

Connaissance des exigences du Règlement sur la salubrité des aliments au Canada									
	Secteur de l'industrie					Taille de l'entreprise			
	Total (n=1 081)	Agriculture (n=306)	Transformateur/ Fabricant (n=289)	Grossiste / Distributeur (n=243)	Détaillant (n=231)	Microentreprise (n=331)	Petite (n=255)	Moyenne (n=416)	Grande (n=75)
<b>Disposer de processus de traçabilité des produits</b>	82 %	82 %	88 %	85 %	69 %	74 %	79 %	88 %	95 %
<b>Disposer d'un plan de contrôle préventif écrit</b>	71 %	65 %	84 %	73 %	58 %	56 %	69 %	79 %	94 %
<b>Avoir une licence de l'ACIA</b>	66 %	58 %	80 %	75 %	48 %	58 %	60 %	72 %	92 %
<b>Aucune de ces réponses</b>	13 %	15 %	9 %	9 %	21 %	20 %	14 %	8 %	3 %

B2: Saviez-vous que le *Règlement sur la salubrité des aliments au Canada* exige que la plupart des entreprises réglementées par l'ACIA... Base : Tous les répondants, n=1 081.

À l'échelle régionale, les entreprises du Canada atlantique étaient plus susceptibles de connaître l'obligation d'obtenir une licence de l'ACIA (82 %) que celles des autres régions (64 %). Les entreprises de la région de l'Atlantique (78 %) et de l'Ouest canadien (75 %) étaient plus susceptibles de connaître l'obligation d'avoir un plan de contrôle préventif écrit que les entreprises du Québec (65 %).

Connaissance des exigences du Règlement sur la salubrité des aliments au Canada					
	Région				
	Total (n=1 081)	Atlantique (n=139)	Québec (n=230)	Ontario (n=371)	Ouest (n=341)
<b>Disposer de processus de traçabilité des produits</b>	82 %	84 %	83 %	81 %	81 %
<b>Disposer d'un plan de contrôle préventif écrit</b>	71 %	<b>78 %</b>	65 %	67 %	<b>75 %</b>
<b>Avoir une licence de l'ACIA</b>	66 %	<b>82 %</b>	60 %	61 %	69 %
<b>Aucune de ces réponses</b>	13 %	10 %	12 %	15 %	13 %

B2: Saviez-vous que le *Règlement sur la salubrité des aliments au Canada* exige que la plupart des entreprises réglementées par l'ACIA... Base : Tous les répondants, n=1 081.

## Connaissances des exigences du nouveau *Règlement sur la salubrité des aliments au Canada* (RSAC) par secteurs spécifiques

On a demandé aux entreprises qui préparent, transforment, traitent, fabriquent ou conservent des aliments destinés à l'exportation si leurs produits alimentaires sont également vendus dans leur province ou territoire. La majorité de ces entreprises ne vendent leurs produits alimentaires que dans d'autres régions du Canada ou exportent des produits à l'extérieur du pays (73 %).

Distribution dans votre province ou territoire	
<b>Oui</b>	27%
<b>Non</b>	73%
<b>Ne sait pas / N'est pas certain</b>	-

S6: Faites-vous la préparation, la transformation, le traitement, la fabrication ou la conservation d'aliments uniquement destinés à la vente dans votre province ou territoire? Base : Entreprises qui font la préparation, la transformation, le traitement, la fabrication ou la conservation d'aliments destinés à l'exportation ou devant être expédiés d'une province à une autre ou d'un territoire à un autre, n=269.

Les entreprises qui vendent également au détail étaient plus susceptibles de distribuer exclusivement à l'échelle locale dans leur province ou territoire, comparativement aux entreprises des autres secteurs verticaux de l'industrie. Sur le plan régional, les entreprises du Québec opèrent plus souvent à l'intérieur de leur province. De plus, plus la taille de l'entreprise est petite, plus elle est susceptible d'avoir des produits alimentaires vendus uniquement dans sa province ou son territoire, allant de 47 % pour les microentreprises à 14 % pour les grandes entreprises.

Distribution provinciale ou territoriale	
Secteur de l'industrie	Région

	Total (n=269)	Agriculture (n=68)	Transformateur/Fabricant (n=154)	Grossiste/Distributeur (n=34)	Détaillant (n=11)	Atlantique (n=41)	Québec (n=70)	Ontario (n=67)	Ouest (n=91)
<b>Oui</b>	27 %	37 %	19 %	36 %	65 %	17 %	41 %	36 %	12 %
<b>Non</b>	73 %	63 %	80 %	64 %	35 %	83 %	58 %	63 %	87 %
<b>Ne sait pas/N'est pas certain</b>	1 %	<1 %	1 %	-	-	-	1 %	1 %	<0 %

S6: Faites-vous la préparation, la transformation, le traitement, la fabrication ou la conservation d'aliments uniquement destinés à la vente dans votre province ou territoire? Base : Entreprises qui font la préparation, la transformation, le traitement, la fabrication ou la conservation d'aliments destinés à l'exportation ou devant être expédiés d'une province à une autre ou d'un territoire à un autre, n=269.

Distribution provinciale ou territoriale					
	Taille de l'entreprise				
	Total (n=269)	Microentreprise (n=50)	Petite (n=53)	Moyenne (n=121)	Grande (n=45)
<b>Oui</b>	27 %	47 %	35 %	19 %	14 %
<b>Non</b>	73 %	51 %	65 %	80 %	86 %
<b>Ne sait pas/N'est pas certain</b>	1 %	1 %	-	1 %	<1 %

S6: Faites-vous la préparation, la transformation, le traitement, la fabrication ou la conservation d'aliments uniquement destinés à la vente dans votre province ou territoire? Base : Entreprises qui font la préparation, la transformation, le traitement, la fabrication ou la conservation d'aliments destinés à l'exportation ou devant être expédiés d'une province à une autre ou d'un territoire à un autre, n=269

Parmi les entreprises qui cultivent des fruits, des légumes ou des céréales, plus de la moitié (57 %) connaissaient les nouvelles exigences du RSAC qui ont été introduites pour le secteur des fruits et légumes frais le 15 janvier 2020.

Connaissance des nouvelles exigences du RSAC pour le secteur des fruits et légumes frais	
<b>Oui</b>	57 %
<b>Non</b>	38 %
<b>Ne sait pas / N'est pas certain</b>	5 %

S11: Saviez-vous que de 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 2020? Base : Entreprises qui font la culture de fruits, de légumes ou de céréales destinés à l'exportation ou devant être expédiés d'une province à une autre ou d'un territoire à un autre, n=146.

À l'échelle régionale, les producteurs du Canada atlantique étaient les plus susceptibles de connaître les nouvelles exigences du RSAC (85 %), suivis de ceux du Québec (72 %), puis de ceux de l'Ouest canadien (48 %) et de l'Ontario (46 %). En outre, plus la taille de l'entreprise est importante, plus elle a tendance à connaître les nouvelles exigences du RSAC.

Connaissance des nouvelles exigences du RSAC pour le secteur des fruits et légumes frais

	Secteur de l'industrie					Région			
	Total (n=146)	Agriculture (n=114)	Transformateur/Fabricant (n=14)	Grossiste/Distributeur (n=7)	Détaillant (n=1)	Atlantique (n=22)	Québec (n=29)	Ontario (n=50)	Ouest (n=45)
<b>Oui</b>	57 %	52 %	78 %	80 %	-	85 %	72 %	46 %	48 %
<b>Non</b>	38 %	43 %	22 %	-	100 %	8 %	28 %	45 %	50 %
<b>Ne sait pas/N'est pas certain</b>	5 %	6 %	-	20 %	-	7 %	-	10 %	3 %

S11: Saviez-vous que de 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 2020? Base : Entreprises qui font la culture de fruits, de légumes ou de céréales destinés à l'exportation ou devant être expédiés d'une province à une autre ou d'un territoire à un autre, n=146.

Connaissance des nouvelles exigences du RSAC pour le secteur des fruits et légumes frais					
	Taille de l'entreprise				
	Total (n=146)	Microentreprise (n=41)	Petite (n=33)	Moyenne (n=54)	Grande (n=18)
<b>Oui</b>	57 %	29 %	26 %	84 %	92 %
<b>Non</b>	38 %	71 %	58 %	11 %	8 %
<b>Ne sait pas/N'est pas certain</b>	5 %	-	16 %	5 %	-

S11: Saviez-vous que de 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 2020? Base : Entreprises qui font la culture de fruits, de légumes ou de céréales destinés à l'exportation ou devant être expédiés d'une province à une autre ou d'un territoire à un autre, n=146.

On a demandé aux entreprises de transformation ou de fabrication dont le produit principal comprend des articles de confiserie ou des aliments transformés à base de céréales si elles étaient au courant des nouvelles exigences entrées en vigueur le 15 juillet 2020. Les résultats révèlent que 63 % des entreprises connaissaient les nouvelles exigences relatives à leur secteur.

Connaissance des nouvelles exigences du RSAC pour certaines entreprises de transformation ou de fabrication	
<b>Oui</b>	63 %
<b>Non</b>	35 %
<b>Ne sait pas / N'est pas certain</b>	3 %

S3b : Saviez-vous que de nouvelles exigences pour ce secteur sont entrées en vigueur le 15 juillet 2020? Base : Entreprises de transformation ou de fabrication dont le produit principal est constitué d'articles de confiserie, de grignotines, de boissons, d'huiles, d'herbes et d'épices séchées, de noix et de graines, de café et de thé, ou d'aliments transformés à base de céréales comme les produits de boulangerie, les céréales et les pâtes, n=133.

Les entreprises de transformation ou de fabrication de l'Ouest canadien (83 %) et de l'Ontario (68 %) ont plus souvent indiqué qu'elles connaissaient les nouvelles exigences, tandis que moins de la moitié de celles du Québec (40 %) et du Canada atlantique (38 %)

les connaissaient. Les petites entreprises de transformation ou de fabrication étaient les plus susceptibles de ne pas connaître les nouvelles exigences ayant un impact sur leur secteur (54 %).

Connaissance des nouvelles exigences du RSAC pour certaines entreprises de transformation ou de fabrication									
		Région				Taille de l'entreprise			
	Total (n=133)	Atlantique (n=10)	Québec (n=42)	Ontario (n=37)	Ouest (n=44)	Microentreprise (n=32)	Petite (n=31)	Moyenne (n=55)	Grande (n=15)
<b>Oui</b>	63 %	38 %	40 %	68 %	83 %	55 %	46 %	78 %	64 %
<b>Non</b>	35 %	62 %	59 %	23 %	17 %	37 %	54 %	22 %	35 %
<b>Ne sait pas/N'est pas certain</b>	3 %	-	<1 %	8 %	1 %	8 %	-	<1 %	1 %

S3b : Saviez-vous que de nouvelles exigences pour ce secteur sont entrées en vigueur le 15 juillet 2020? Base : Entreprises de transformation ou de fabrication dont le produit principal est constitué d'articles de confiserie, de grignotines, de boissons, d'huiles, d'herbes et d'épices séchées, de noix et de graines, de café et de thé, ou d'aliments transformés à base de céréales comme les produits de boulangerie, les céréales et les pâtes, n=133.

## Confiance dans la capacité de respecter la réglementation et impressions de l'ACIA

Les entreprises ont été invitées à préciser si elles disposent d'un processus leur permettant de retracer leurs aliments jusqu'à l'entreprise qui les a fournis. Plus de 8 entreprises sur 10 (81 %) avaient mis en place un processus de traçabilité.

Processus de traçabilité		
	2021 (n=1 081)	2020 (n=400)
<b>Oui</b>	81 %	83 %
<b>Non</b>	16 %	15 %
<b>Ne sait pas / N'est pas certain)</b>	3 %	2 %

S7 : Avez-vous mis en place un processus qui vous permettra de retracer vos aliments jusqu'à l'entreprise qui les a fournis? Base : Tous les répondants, 2021, n=1 081; 2020, n=400

Parmi les différents sous-groupes, les résultats de 2021 révèlent que les processus de traçabilité étaient plus courants chez les transformateurs et les fabricants (87 %), les grossistes et les distributeurs (87 %) et les détaillants (85 %) par rapport à ceux du secteur agricole (66 %). La probabilité d'avoir un processus de traçabilité en place augmente avec la taille de l'entreprise, allant de 71 % pour les microentreprises à 94 % pour les grandes entreprises. Les entreprises de l'Ontario (84 %) et de l'Ouest canadien (83 %) étaient plus

susceptibles d'avoir des processus de traçabilité en place, comparativement aux entreprises du Québec (74 %).

Processus de traçabilité en place									
	Secteur de l'industrie					Taille de l'entreprise			
	Total (n=1 081)	Agriculture (n=306)	Transformateur/ Fabricant (n=289)	Grossiste / Distributeur (n=243)	Détaillant (n=231)	Microentreprise (n=331)	Petite (n=255)	Moyenne (n=416)	Grande (n=75)
Oui	81 %	66 %	87 %	87 %	85 %	71 %	80 %	87 %	94 %
Non	16 %	27 %	13 %	11 %	12 %	23 %	18 %	10 %	4 %
Ne sait pas	3 %	7 %	0 %	2 %	3 %	5 %	1 %	2 %	2 %

S7 : Avez-vous mis en place un processus qui vous permettra de retracer vos aliments jusqu'à l'entreprise qui les a fournis? Base : Tous les répondants, 2021, n=1 081.

Processus de traçabilité en place					
	Région				
	Total (n=1 081)	Atlantique (n=139)	Québec (n=230)	Ontario (n=371)	Ouest (n=341)
Oui	81 %	82 %	74 %	84 %	83 %
Non	16 %	15 %	22 %	14 %	14 %
Ne sait pas	3 %	3 %	4 %	3 %	3 %

S7 : Avez-vous mis en place un processus qui vous permettra de retracer vos aliments jusqu'à l'entreprise qui les a fournis? Base : Tous les répondants, 2021, n=1 081.

Une analyse plus poussée révèle que 12 % des entreprises qui savaient que le nouveau règlement exigeait que la plupart des entreprises réglementées par l'ACIA aient des processus de traçabilité des produits n'avaient pas de processus de traçabilité en place.

Processus de traçabilité en place			
	Connaissance du processus de traçabilité en tant qu'exigence du RSAC		
	Total (n=1 081)	Conscient (n=878)	Inconscient (n=203)
Oui	81 %	86 %	61 %
Non	16 %	12 %	32 %
Ne sait pas	3 %	2 %	6 %

S7 : Avez-vous mis en place un processus qui vous permettra de retracer vos aliments jusqu'à l'entreprise qui les a fournis?/B2 : Saviez-vous que le Règlement sur la salubrité des aliments au Canada exige que la plupart des entreprises réglementées par l'ACIA... Base : Tous les répondants, 2021, n=1 081.

Les entreprises qui n'œuvrent pas que dans le commerce de détail ont été invitées à indiquer lequel des trois éléments clés du RSAC représentait le plus grand défi pour les entreprises alimentaires. Les résultats sont partagés de manière assez égale, puisque 29 % ont choisi les contrôles préventifs écrits comme étant le plus grand défi en matière de salubrité alimentaire, suivi par la traçabilité des produits alimentaires (25 %), et l'obtention d'une licence (21 %). En 2021, 25 % des répondants ont indiqué qu'aucun des éléments clés ne constituait un défi pour les entreprises alimentaires.

Défis pour les entreprises alimentaires			
	2021 (n=780)	2020 (n=187)	2019 (n=500)
<b>Contrôles préventifs écrits</b>	29 %	27 %	30 %
<b>Traçabilité des produits alimentaires</b>	25 %	24 %	45 %
<b>Octroi de licences</b>	21 %	15 %	16 %
<b>Aucune de ces réponses</b>	25 %	34 %	9 %

B3 : Selon vous, laquelle de ces trois principales obligations en matière de salubrité des aliments représenterait le plus grand défi pour les entreprises alimentaires? Serait-ce...? Base : Entreprises qui n'œuvrent pas que dans le commerce de détail, 2021, n=780; 2020, n=187; 2019, n=500.

En 2021, c'est la traçabilité qui est la plus susceptible d'être considérée comme le plus grand défi par les entreprises du secteur du commerce de détail (42 %), par rapport aux entreprises des autres secteurs (24 %), ce qui correspond aux vagues précédentes. Les microentreprises étaient plus susceptibles de considérer l'obtention d'une licence comme le plus grand défi (27 %), par rapport aux grandes entreprises (13 %), tandis que les petites entreprises étaient plus susceptibles d'indiquer que le fait de disposer de contrôles préventifs écrits (39 %) constituait un défi, par rapport aux entreprises d'autres tailles (26 %).

Défis pour les entreprises alimentaires									
	Total (n=780)	Secteur de l'industrie				Taille de l'entreprise			
		Agriculture (n=262)	Transformateur/ Fabricant (n=232)	Grossiste / Distributeur (n=210)	Détaillant (n=67)	Microentreprise (n=227)	Petite (n=181)	Moyenne (n=302)	Grande (n=67)
<b>Contrôles préventifs écrits</b>	29 %	28 %	31 %	30 %	19 %	26 %	<b>39 %</b>	27 %	20 %

<b>Traçabilité des produits alimentaires</b>	25 %	22 %	23 %	26 %	<b>42 %</b>	23 %	21 %	27 %	35 %
<b>Octroi de licences</b>	21 %	24 %	22 %	17 %	18 %	<b>27 %</b>	17 %	20 %	13 %
<b>Aucune de ces réponses</b>	25 %	25 %	24 %	27 %	21 %	24 %	23 %	26 %	32 %

B3 : Selon vous, laquelle de ces trois principales obligations en matière de salubrité des aliments représenterait le plus grand défi pour les entreprises alimentaires? Serait-ce...? Base : Entreprises qui n'œuvrent pas que dans le commerce de détail, n=780

D'un point de vue régional, les entreprises du Canada atlantique (41 %) étaient plus susceptibles de désigner les contrôles préventifs écrits comme le plus grand défi, comparativement aux entreprises de l'Ouest canadien (25 %) ou de l'Ontario (24 %). L'octroi de licences était plus susceptible d'être mentionné comme un défi par les entreprises de l'Ontario (25 %) que par celles du Québec (15 %).

Défis pour les entreprises alimentaires					
		Région			
	Total (n=780)	Atlantique (n=103)	Québec (n=165)	Ontario (n=255)	Ouest (n=257)
<b>Contrôles préventifs écrits</b>	29 %	<b>41 %</b>	34 %	24 %	25 %
<b>Traçabilité des produits alimentaires</b>	25 %	24 %	32 %	22 %	24 %
<b>Octroi de licences</b>	21 %	20 %	15 %	<b>25 %</b>	20 %
<b>Aucune de ces réponses</b>	25 %	15 %	19 %	<b>28 %</b>	<b>30 %</b>

B3 : Selon vous, laquelle de ces trois principales obligations en matière de salubrité des aliments représenterait le plus grand défi pour les entreprises alimentaires? Serait-ce...? Base : Entreprises qui n'œuvrent pas que dans le commerce de détail, n=780.

## Résultats de la recherche qualitative

La recherche a révélé qu'en ce qui concerne les trois principaux éléments du *Règlement sur la salubrité des aliments au Canada* (RSAC), l'octroi de licences était le processus le plus connu des entreprises. Le processus de renouvellement d'une licence est généralement considéré comme facile et clair. La presque totalité des participants a utilisé le portail Mon ACIA pour demander le renouvellement de leur licence. Cette expérience était comparable pour les grandes et les petites entreprises alimentaires. Presque tous les participants aux groupes de discussion et aux entrevues détenaient une licence avant l'introduction du nouveau règlement. Parmi les quelques personnes qui ont dû obtenir une licence, soit en raison d'un changement de leur modèle d'entreprise, soit en raison du règlement, l'expérience a été considérée comme simple.

Quant aux plans de contrôle préventif (PCP), les petites entreprises alimentaires étaient moins au courant de cette exigence, et celles qui l'étaient avaient tendance à avoir déjà un plan en place. Un très faible nombre d'entreprises, grandes ou petites, ont indiqué qu'elles avaient rencontré des difficultés ou des problèmes particuliers pour préparer des PCP écrits ou mettre à jour des plans existants à la lumière du nouveau règlement.



Pour ce qui est de la traçabilité, l'un des défis les plus notables pour les grandes entreprises était d'avoir des petits fournisseurs qui ne se conformaient pas au RSAC, car cela pouvait avoir des répercussions sur leur propre capacité à s'y conformer également. Les répondants plus âgés et moins au fait de la technologie ont trouvé difficile de devoir utiliser un logiciel pour retracer des produits alimentaires. Bien qu'un petit nombre d'entreprises connaissaient cet élément ou la nécessité de disposer de registres de traçabilité pour être en conformité avec le RSAC, les défis comprenaient le transfert de tous les registres papier vers une version numérique, et le manque de temps pour pouvoir le faire. Cela dit, la plupart des moyennes et grandes entreprises avaient déjà mis en place des programmes de traçabilité et, tout au plus, n'avaient peut-être besoin que de les mettre quelque peu à jour pour respecter le RSAC, ce qu'elles considéraient comme assez facile à faire.

Un autre aspect difficile du RSAC, surtout pour les petites entreprises, était l'étiquetage des produits alimentaires. Beaucoup ont mentionné différents problèmes d'étiquetage en fonction des modifications apportées à la réglementation. Il y avait beaucoup de confusion quant à la façon dont ces règles ont changé et à la manière de les appliquer. De nombreux participants ont considéré qu'il s'agissait d'une question simple, dans le sens où un exemple mis en ligne pourrait éviter bien des doutes, contrairement à l'interprétation de la réglementation. Les participants représentant de petites entreprises étaient également préoccupés par les coûts associés à la mise en conformité avec les nouvelles règles d'étiquetage (c'est-à-dire les nouveaux logiciels, les heures de travail, l'impression de nouvelles étiquettes, etc.) et la difficulté de maintenir des prix concurrentiels, étant donné que nombre d'entre eux ne souhaitaient pas répercuter ces coûts sur leurs clients.

Environ 4 entreprises sur 5 (79 %) se déclaraient très confiantes (cote de 6 ou 7 sur une échelle de confiance de 7 points) quant au fait de pouvoir respecter la réglementation et les exigences en matière de salubrité des aliments si elles devaient faire l'objet d'une inspection. Parmi les autres répondants, 15 % se sentaient assez confiants (note de 4 ou 5) et seuls 4 % n'étaient pas très confiants (note de 1 à 3). Comme le nombre de nouveaux règlements et de nouvelles exigences a augmenté par rapport aux vagues précédentes, le taux d'entreprises se sentant « très confiantes » a chuté de 92 % en 2019 à 79 % actuellement, un taux comparable à celui observé en 2020 (80 %). Cependant, le nombre de répondants « assez confiants » a augmenté de manière considérable par rapport à 2019 (de 6 % à 15 %).

Confiance dans la capacité de respecter la réglementation sur la salubrité des aliments			
	2021 (n=1 081)	2020 (n=400)	2019 (n=700)

Très confiant (6-7)	79 %	80 %	92 %
Assez confiant (4-5)	15 %	15 %	6 %
Pas très confiant (1-3)	4 %	2 %	1 %
Ne sait pas	2 %	2 %	1 %

B4 : Si votre entreprise faisait l'objet d'une inspection de l'ACIA aujourd'hui, dans quelle mesure êtes-vous convaincu que vous respecteriez 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 ». Base : Tous les répondants, 2021, n=1 081; 2020, n=400; 2019, n=700.

Plus la taille de l'entreprise est grande, plus le niveau de confiance quant à la capacité de respecter les exigences est élevé, la quasi-totalité des grandes entreprises étant très confiantes (95 %), contre 74 % des microentreprises. Les micro, petites et moyennes entreprises étaient plus susceptibles d'être assez confiantes (16 %, 19 % et 15 % respectivement), par rapport aux grandes entreprises (4 %). Les microentreprises étaient plus susceptibles d'indiquer qu'elles n'étaient pas très confiantes (8 %), par rapport aux moyennes (2 %) et aux grandes entreprises (1 %). Il n'y avait pas de différences statistiquement significatives entre les segments verticaux du secteur ou par région.

Confiance dans la capacité de respecter la réglementation sur la salubrité des aliments									
	Secteur de l'industrie					Taille de l'entreprise			
	Total (n=1 081)	Agriculture (n=306)	Transformateur/ Fabricant (n=289)	Grossiste/ Distributeur (n=243)	Détaillant (n=231)	Microentreprise (n=331)	Petite (n=255)	Moyenne (n=416)	Grande (n=75)
<b>Très confiant (6-7)</b>	79 %	77 %	79 %	80 %	79 %	74 %	76 %	<b>83 %</b>	<b>95 %</b>
<b>Assez confiant (4-5)</b>	15 %	14 %	17 %	15 %	16 %	<b>16 %</b>	<b>19 %</b>	<b>15 %</b>	4 %
<b>Pas très confiant (1-3)</b>	4 %	6 %	4 %	3 %	4 %	<b>8 %</b>	4 %	2 %	1 %
<b>Ne sait pas</b>	2 %	<b>3 %</b>	<1 %	2 %	1 %	3 %	2 %	1 %	-

B4 : Si votre entreprise faisait l'objet d'une inspection de l'ACIA aujourd'hui, dans quelle mesure êtes-vous convaincu que vous respecteriez 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 ». Base : Tous les répondants, n=1 081.

Confiance dans la capacité de respecter la réglementation sur la salubrité des aliments					
	Région				
	Total (n=1 081)	Atlantique (n=139)	Québec (n=230)	Ontario (n=371)	Ouest (n=341)
<b>Très confiant (6-7)</b>	79 %	79 %	82 %	77 %	80 %

Confiance dans la capacité de respecter la réglementation sur la salubrité des aliments					
		Région			
	Total (n=1 081)	Atlantique (n=139)	Québec (n=230)	Ontario (n=371)	Ouest (n=341)
<b>Assez confiant (4-5)</b>	15 %	19 %	12 %	17 %	14 %
<b>Pas très confiant (1-3)</b>	4 %	-	4 %	5 %	5 %
<b>Ne sait pas</b>	2 %	2 %	2 %	1 %	2 %

B4 : Si votre entreprise faisait l'objet d'une inspection de l'ACIA aujourd'hui, dans quelle mesure êtes-vous convaincu que vous respecteriez 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 ». Base : Tous les répondants, n=1 081.

La majorité des entreprises très confiantes qu'elles respecteraient la réglementation et les exigences si elles faisaient l'objet d'une inspection aujourd'hui attribuent cette confiance au fait qu'elles pensent suivre les règles et/ou se conformer à la réglementation (56 %). 23 % des répondants ont déclaré être confiants, car ils ont fait l'objet d'inspections régulières ou ont reçu des commentaires positifs, et un peu plus d'un dixième des répondants estiment qu'ils font des efforts pour conserver la documentation et les documents administratifs (14 %), qu'ils ont mis en place un programme complet d'assurance de la salubrité des aliments (13 %) ou qu'ils n'ont jamais eu de problème par le passé (12 %).

Parmi ceux qui ont donné des notes de confiance plus basses (assez ou pas très confiants), 29 % ont estimé qu'il est toujours possible d'apporter des améliorations, 28 % ont estimé qu'ils suivent les règles, et 27 % connaissaient mal la réglementation ou les exigences actuelles.

De plus, les détaillants ethniques étaient plus susceptibles d'indiquer que les inspecteurs trouveront toujours quelque chose à redire ou à améliorer, comparativement aux détaillants non ethniques (25 % contre 11 %).

Justifications de la note			
PARMI LES ENTREPRISES TRÈS CONFIAN TES (NOTE DE CONFIANCE DE 6 OU 7)		PARMI LES ENTREPRISES ASSEZ CONFIAN TES OU PEU CONFIAN TES (NOTE DE CONFIANCE DE 1 À 5)	
	n=855		n=207
Nous suivons les règles / nous respectons la réglementation	56 %	Les inspecteurs trouveront toujours quelque chose à redire / il est toujours possible d'apporter des améliorations	29 %
Nous faisons l'objet d'inspections régulières / nous avons reçu des commentaires positifs	23 %	Nous suivons les règles / nous respectons la réglementation	28 %
Nous conservons notre documentation / nos documents administratifs	14 %	Nous connaissons mal la réglementation et les exigences actuelles	27 %
Nous avons mis en place un programme complet d'assurance de la salubrité des aliments	13 %	Nous ne proposons que des produits à faible risque	8 %
Nous n'avons jamais eu de problème par le passé	12 %	Nous conservons notre documentation / nos documents administratifs	7 %
Nous avons récemment fait l'objet d'une vérification	9 %	Nous faisons l'objet d'inspections régulières / nous avons reçu des commentaires positifs	6 %
Nous maintenons l'entreprise propre / en ordre	9 %	Nous avons mis en place un programme complet d'assurance de la salubrité des aliments	4 %

<b>Les inspecteurs trouveront toujours quelque chose à redire / il est toujours possible d'apporter des améliorations</b>	7 %	<b>Nous maintenons l'entreprise propre / en ordre</b>	3 %
<b>Nous ne proposons que des produits à faible risque</b>	5 %	<b>Nous n'avons jamais eu de problème par le passé</b>	2 %
<b>Nous connaissons mal la réglementation et les exigences actuelles</b>	4 %	<b>Nous avons récemment fait l'objet d'une vérification</b>	1 %
<b>Autre</b>	4 %	<b>Autre</b>	10 %
<b>Ne sait pas/refuse de répondre</b>	4 %	<b>Ne sait pas/refuse de répondre</b>	7 %

B5 : Veuillez expliquer pourquoi vous avez donné cette note. Base : Entreprises ayant fourni une note à la question B4, n=1 062.

On a demandé aux répondants de préciser leur niveau de connaissance de l'évaluation du risque axé sur les établissements de l'ACIA sur une échelle de 1 à 7, où 1 signifiait « Très faible » et 7 « Excellente ». Près d'une entreprise sur cinq (18 %) en avait une excellente connaissance (avait lu ou entendu beaucoup de choses à ce sujet) (notes de 6 ou 7), tandis que 29 % en avaient une bonne connaissance (notes de 4 ou 5). La moitié des entreprises (50 %) connaissaient peu l'évaluation du risque axé sur les établissements (notes de 1 à 3).

<b>Connaissance de l'évaluation du risque axé sur les établissements</b>	
Excellente (6-7)	18 %
Bonne (4-5)	29 %
Faible (1-3)	50 %
Ne sait pas	3 %

B6 : Comme vous le savez peut-être, l'ACIA évalue les risques pour mieux déterminer les types d'entreprises devant faire l'objet d'une inspection. C'est ce qu'on appelle souvent l'« évaluation du risque axé sur les établissements ». Sur une échelle de 1 à 7, où 1 signifie « Très faible » et 7 « Excellente », dans quelle mesure avez-vous lu de l'information sur l'évaluation du risque axé sur les établissements ou en avez-vous entendu parler? Base : Tous les répondants, 2021, n=1 081.

En comparant les secteurs d'activité, les transformateurs ou fabricants (28 %) et les grossistes ou distributeurs (20 %) étaient plus susceptibles que les acteurs des secteurs de l'agriculture (12 %) et du commerce de détail (10 %) d'avoir lu de l'information ou d'avoir beaucoup entendu parler de l'évaluation du risque axé sur les établissements. Tous les autres secteurs avaient tendance à ne connaître que très peu l'évaluation du risque axé sur les établissements par rapport aux transformateurs ou aux fabricants. Plus la taille de l'entreprise est importante, plus le niveau de connaissance est élevé, allant de 14 % pour les microentreprises à 30 % pour les grandes entreprises. Aucune différence majeure n'a pu être constatée en comparant les régions du Canada.

Connaissance de l'évaluation du risque axé sur les établissements									
		Secteur de l'industrie				Taille de l'entreprise			
	Total (n=1 081)	Agriculture (n=306)	Transformateur/ Fabricant (n=289)	Grossiste/ Distributeur (n=243)	Détaillant (n=231)	Microentreprise (n=331)	Petite (n=255)	Moyenne (n=416)	Grande (n=75)
<b>Excellente (6-7)</b>	18 %	12 %	<b>28 %</b>	<b>20 %</b>	10 %	14 %	17 %	<b>21 %</b>	<b>30 %</b>
<b>Bonne (4-5)</b>	29 %	26 %	<b>35 %</b>	29 %	26 %	27 %	30 %	29 %	33 %
<b>Faible (1-3)</b>	50 %	<b>60 %</b>	34 %	<b>47 %</b>	<b>58 %</b>	<b>56 %</b>	47 %	48 %	35 %
<b>Ne sait pas</b>	3 %	1 %	2 %	4 %	<b>6 %</b>	2 %	<b>6 %</b>	2 %	2 %

B6. Sur une échelle de 1 à 7, où 1 signifie « Très faible » et 7 « Excellente », dans quelle mesure avez-vous lu de l'information sur l'évaluation du risque axé sur les établissements ou en avez-vous entendu parler? Base : Tous les répondants, 2021, n=1 081.

Connaissance de l'évaluation du risque axé sur les établissements					
	Total (n=1 081)	Région			
	Total (n=1 081)	Atlantique (n=139)	Québec (n=230)	Ontario (n=371)	Ouest (n=341)
<b>Excellente (6-7)</b>	18 %	21 %	19 %	15 %	20 %
<b>Bonne (4-5)</b>	29 %	32 %	32 %	29 %	26 %
<b>Faible (1-3)</b>	50 %	42 %	46 %	53 %	51 %
<b>Ne sait pas</b>	3 %	5 %	3 %	3 %	2 %

B6 : Sur une échelle de 1 à 7, où 1 signifie « Très faible » et 7 « Excellente », dans quelle mesure avez-vous lu de l'information sur l'évaluation du risque axé sur les établissements ou en avez-vous entendu parler? Base : Tous les répondants, 2021, n=1 081.

Environ la moitié des entreprises sont tout à fait d'accord pour dire que l'ACIA est juste lorsqu'elle inspecte les entreprises alimentaires (52 %), que les inspections sont menées de manière uniforme (48 %) et que les inspections suivent une logique rigoureuse (47 %).

L'assentiment diminue légèrement lorsqu'il s'agit d'évaluer si l'information de l'ACIA leur est communiquée en temps opportun (44 %) et s'il est facile de comprendre les directives fournies par cette dernière (40 %). Plus d'un répondant sur dix est d'accord pour dire que l'ACIA ne répond pas lorsqu'on lui pose des questions sur la réglementation (15 %) et que les directives réglementaires ne sont pas uniformes (14 %). Les préoccupations concernant la réactivité de l'ACIA sont passées de 6 % en 2020 à 15 %

Impressions générales de l'ACIA			
	2021 (n=1 081)	2020 (n=400)	2019 (n=700)
<b>L'ACIA est juste lorsqu'elle inspecte les entreprises alimentaires</b>	52 %	58 %	55 %
<b>Les inspections de l'ACIA sont menées de manière uniforme</b>	48 %	45 %	-

Les inspections de l'ACIA suivent une logique rigoureuse	47 %	50 %	-
L'information de l'ACIA est communiquée en temps opportun	44 %	47 %	49 %
Les directives que l'ACIA fournit aux entreprises alimentaires sont faciles à comprendre	40 %	44 %	-
Lorsque je pose des questions sur la réglementation, l'ACIA n'y répond pas	15 %	6 %	-
Les directives réglementaires de l'ACIA ne sont pas uniformes	14 %	11 %	-

B7 : Sur une échelle de 1 à 7, où 1 signifie « Pas du tout d'accord » et 7 « Tout à fait d'accord », d'après vos impressions générales de l'ACIA, comment évalueriez-vous les énoncés suivants concernant l'ACIA? Base : Tous les répondants, n=1 081; 2020, n=400; 2019, n=700.

en 2021, tandis que les autres paramètres concernant l'ACIA sont restés relativement constants au cours des précédentes vagues de recherche.

Les répondants qui ont fait l'objet d'une inspection par l'ACIA et ceux qui ont été en contact avec l'ACIA au cours des 12 derniers mois étaient plus susceptibles d'être d'accord avec tous les énoncés positifs relatifs à leurs impressions de l'ACIA, et ils étaient aussi plus susceptibles d'être en désaccord avec les énoncés négatifs.

Impression générale de l'ACIA					
		A fait l'objet d'une inspection par l'ACIA au cours des 12 derniers mois		A eu des contacts avec l'ACIA au cours des 12 derniers mois	
	Total (n=1 081)	Oui (n=219)	Non (n=348)	Oui (n=377)	Non (n=190)
<b>L'ACIA est juste lorsqu'elle inspecte les entreprises alimentaires</b>					
Tout à fait d'accord (6-7)	52 %	73 %	45 %	61 %	41 %
Plutôt d'accord (4-5)	21 %	19 %	22 %	21 %	21 %
Pas d'accord (1-3)	8 %	6 %	9 %	8 %	8 %
Ne sait pas	18 %	2 %	25 %	10 %	30 %
<b>Les inspections de l'ACIA sont menées de manière uniforme</b>					
Tout à fait d'accord (6-7)	48 %	65 %	41 %	55 %	37 %
Plutôt d'accord (4-5)	19 %	19 %	19 %	23 %	14 %
Pas d'accord (1-3)	11 %	12 %	11 %	10 %	12 %
Ne sait pas	22 %	3 %	30 %	12 %	37 %
<b>Les inspections de l'ACIA suivent une logique rigoureuse</b>					
Tout à fait d'accord (6-7)	47 %	57 %	43 %	55 %	35 %

Plutôt d'accord (4-5)	24 %	27 %	22 %	26 %	20 %
Pas d'accord (1-3)	10 %	10 %	9 %	9 %	11 %
Ne sait pas	20 %	5 %	<b>26 %</b>	10 %	<b>34 %</b>
<b>L'information de l'ACIA est communiquée en temps opportun</b>					
Tout à fait d'accord (6-7)	44 %	<b>59 %</b>	38 %	<b>51 %</b>	33 %
Plutôt d'accord (4-5)	26 %	29 %	25 %	<b>31 %</b>	20 %
Pas d'accord (1-3)	13 %	8 %	<b>15 %</b>	11 %	16 %
Ne sait pas	17 %	3 %	<b>23 %</b>	6 %	<b>32 %</b>
<b>Les directives que l'ACIA fournit aux entreprises alimentaires sont faciles à comprendre</b>					
Tout à fait d'accord (6-7)	40 %	<b>51 %</b>	36 %	<b>44 %</b>	34 %
Plutôt d'accord (4-5)	32 %	35 %	30 %	<b>36 %</b>	26 %
Pas d'accord (1-3)	18 %	12 %	<b>20 %</b>	18 %	18 %
Ne sait pas	11 %	2 %	<b>14 %</b>	2 %	<b>22 %</b>
<b>Lorsque je pose des questions sur la réglementation, l'ACIA n'y répond pas</b>					
Tout à fait d'accord (6-7)	15 %	14 %	15 %	<b>17 %</b>	12 %
Plutôt d'accord (4-5)	18 %	22 %	16 %	<b>23 %</b>	12 %
Pas d'accord (1-3)	44 %	<b>57 %</b>	39 %	<b>51 %</b>	34 %
Ne sait pas	23 %	7 %	<b>30 %</b>	9 %	<b>42 %</b>
<b>Les directives réglementaires de l'ACIA ne sont pas uniformes</b>					
Tout à fait d'accord (6-7)	14 %	17 %	13 %	<b>17 %</b>	10 %
Plutôt d'accord (4-5)	21 %	19 %	21 %	<b>23 %</b>	17 %
Pas d'accord (1-3)	47 %	<b>59 %</b>	42 %	<b>53 %</b>	39 %
Ne sait pas	19 %	6 %	<b>24 %</b>	7 %	<b>34 %</b>

B7 : Sur une échelle de 1 à 7, où 1 signifie « Pas du tout d'accord » et 7 « Tout à fait d'accord », d'après vos impressions générales de l'ACIA, comment évalueriez-vous les énoncés suivants concernant l'ACIA?  
Base : Tous les répondants, n=1 081.

Les impressions de l'ACIA dans les quatre principaux segments verticaux de l'industrie révèlent que les transformateurs/fabricants étaient plus susceptibles d'être d'accord avec tous les énoncés positifs concernant l'ACIA et d'être en désaccord avec les énoncés négatifs. Les agriculteurs et les détaillants étaient plus susceptibles de déclarer qu'ils ne le savaient pas, ce qui suggère un manque de connaissance de l'ACIA, comparativement aux transformateurs/fabricants et aux grossistes/distributeurs. Plus la taille de l'entreprise est importante, plus le niveau d'accord avec les mesures de rendement positives de l'ACIA est probable et plus le niveau de désaccord avec le manque de rapidité de l'ACIA ou le manque d'uniformité des directives réglementaires est élevé.

Impression générale de l'ACIA									
	Total (n=1 081)	Segment vertical				Taille de l'entreprise			
		Agricultur e (n=306)	Transformat eur/fabricant (n=289)	Grossiste/d istributeur (n=243)	Détailla nt (n=231)	Microe ntrepris e (n=331)	Petite (n=255)	Moyen ne (n=416)	Gran de (n=75 )
<b>L'ACIA est juste lorsqu'elle inspecte les entreprises alimentaires</b>									
Tout à fait d'accord (6-7)	52 %	47 %	<b>63 %</b>	54 %	44 %	37 %	<b>56 %</b>	<b>58 %</b>	<b>77 %</b>
Plutôt d'accord (4-5)	21 %	23 %	20 %	22 %	19 %	<b>25 %</b>	20 %	20 %	11 %
Pas d'accord (1-3)	8 %	<b>9 %</b>	3 %	8 %	<b>12 %</b>	11 %	7 %	7 %	5 %
Ne sait pas	18 %	<b>21 %</b>	13 %	16 %	<b>24 %</b>	<b>27 %</b>	<b>17 %</b>	14 %	7 %

Les inspections de l'ACIA sont menées de manière uniforme									
Tout à fait d'accord (6-7)	48 %	41 %	57 %	48 %	41 %	34 %	56 %	51 %	60 %
Plutôt d'accord (4-5)	19 %	21 %	16 %	23 %	14 %	20 %	14 %	21 %	17 %
Pas d'accord (1-3)	11 %	11 %	14 %	9 %	10 %	14 %	11 %	9 %	10 %
Ne sait pas	22 %	27 %	13 %	19 %	34 %	32 %	19 %	19 %	14 %
Les inspections de l'ACIA suivent une logique rigoureuse									
Tout à fait d'accord (6-7)	47 %	40 %	61 %	46 %	37 %	35 %	52 %	49 %	70 %
Plutôt d'accord (4-5)	24 %	27 %	21 %	24 %	23 %	24 %	22 %	25 %	19 %
Pas d'accord (1-3)	10 %	11 %	9 %	10 %	8 %	14 %	8 %	8 %	6 %
Ne sait pas	20 %	21 %	9 %	20 %	32 %	28 %	18 %	18 %	6 %
L'information de l'ACIA est communiquée en temps opportun									
Tout à fait d'accord (6-7)	44 %	38 %	53 %	46 %	36 %	28 %	51 %	48 %	66 %
Plutôt d'accord (4-5)	26 %	26 %	25 %	30 %	22 %	30 %	18 %	28 %	27 %
Pas d'accord (1-3)	13 %	15 %	12 %	11 %	14 %	15 %	15 %	11 %	3 %
Ne sait pas	17 %	20 %	9 %	13 %	28 %	27 %	16 %	12 %	4 %
Les directives que l'ACIA fournit aux entreprises alimentaires sont faciles à comprendre									
Tout à fait d'accord (6-7)	40 %	31 %	45 %	42 %	41 %	31 %	42 %	43 %	49 %
Plutôt d'accord (4-5)	32 %	35 %	32 %	31 %	27 %	29 %	31 %	33 %	36 %
Pas d'accord (1-3)	18 %	21 %	17 %	20 %	12 %	22 %	17 %	16 %	9 %
Ne sait pas	11 %	13 %	5 %	7 %	20 %	17 %	10 %	7 %	6 %
Lorsque je pose des questions sur la réglementation, l'ACIA n'y répond pas									
Tout à fait d'accord (6-7)	15 %	10 %	15 %	21 %	13 %	12 %	18 %	15 %	12 %
Plutôt d'accord (4-5)	18 %	22 %	18 %	19 %	12 %	19 %	16 %	18 %	20 %
Pas d'accord (1-3)	44 %	39 %	56 %	42 %	37 %	38 %	43 %	48 %	55 %
Ne sait pas	23 %	29 %	12 %	18 %	38 %	31 %	24 %	19 %	13 %
Les directives réglementaires de l'ACIA ne sont pas uniformes									
Tout à fait d'accord (6-7)	14 %	10 %	15 %	23 %	8 %	14 %	16 %	12 %	15 %
Plutôt d'accord (4-5)	21 %	23 %	22 %	19 %	18 %	18 %	24 %	21 %	19 %
Pas d'accord (1-3)	47 %	47 %	52 %	45 %	42 %	40 %	41 %	54 %	56 %
Ne sait pas	19 %	20 %	11 %	13 %	33 %	29 %	18 %	12 %	10 %

B7 : Sur une échelle de 1 à 7, où 1 signifie « Pas du tout d'accord » et 7 « Tout à fait d'accord », d'après vos impressions générales de l'ACIA, comment évalueriez-vous les énoncés suivants concernant l'ACIA? Base : Tous les répondants, n=1 081.

À l'échelle régionale, les entreprises du Canada atlantique étaient plus susceptibles de juger l'ACIA juste lorsqu'elle inspectait les entreprises alimentaires, comparativement aux entreprises du Québec (60 % contre 47 %). Les entreprises de la région de l'Atlantique et de l'Ouest canadien étaient plus susceptibles que celles de l'Ontario de convenir que l'information est communiquée en temps opportun (52 % et 48 % contre 39 %). Les entreprises du Québec étaient plus susceptibles que celles de l'Ontario de convenir que les inspections de l'ACIA suivent une logique rigoureuse (56 % contre 41 %).

Impression générale de l'ACIA					
	Région				
	Total (n=1 081)	Atlantique (n=139)	Québec (n=230)	Ontario (n=371)	Ouest (n=341)



<b>L'ACIA est juste lorsqu'elle inspecte les entreprises alimentaires</b>					
Tout à fait d'accord (6-7)	52 %	<b>60 %</b>	47 %	50 %	56 %
Plutôt d'accord (4-5)	21 %	23 %	22 %	20 %	22 %
Pas d'accord (1-3)	8 %	5 %	5 %	<b>13 %</b>	6 %
Ne sait pas	18 %	12 %	<b>27 %</b>	18 %	16 %
<b>Les inspections de l'ACIA sont menées de manière uniforme</b>					
Tout à fait d'accord (6-7)	48 %	54 %	48 %	44 %	49 %
Plutôt d'accord (4-5)	19 %	16 %	21 %	20 %	17 %
Pas d'accord (1-3)	11 %	<b>15 %</b>	5 %	<b>12 %</b>	<b>13 %</b>
Ne sait pas	22 %	15 %	<b>26 %</b>	<b>24 %</b>	22 %
<b>Les inspections de l'ACIA suivent une logique rigoureuse</b>					
Tout à fait d'accord (6-7)	47 %	46 %	<b>56 %</b>	41 %	47 %
Plutôt d'accord (4-5)	24 %	<b>25 %</b>	14 %	<b>26 %</b>	<b>27 %</b>
Pas d'accord (1-3)	10 %	11 %	6 %	<b>12 %</b>	9 %
Ne sait pas	20 %	18 %	24 %	21 %	17 %
<b>L'information de l'ACIA est communiquée en temps opportun</b>					
Tout à fait d'accord (6-7)	44 %	<b>52 %</b>	40 %	39 %	<b>48 %</b>
Plutôt d'accord (4-5)	26 %	25 %	28 %	27 %	24 %
Pas d'accord (1-3)	13 %	12 %	14 %	15 %	10 %
Ne sait pas	17 %	11 %	19 %	<b>19 %</b>	17 %
<b>Les directives que l'ACIA fournit aux entreprises alimentaires sont faciles à comprendre</b>					
Tout à fait d'accord (6-7)	40 %	39 %	33 %	<b>43 %</b>	42 %
Plutôt d'accord (4-5)	32 %	36 %	32 %	31 %	30 %
Pas d'accord (1-3)	18 %	15 %	20 %	16 %	19 %
Ne sait pas	11 %	10 %	15 %	10 %	9 %
<b>Lorsque je pose des questions sur la réglementation, l'ACIA n'y répond pas</b>					
Tout à fait d'accord (6-7)	15 %	16 %	19 %	13 %	12 %
Plutôt d'accord (4-5)	18 %	21 %	17 %	17 %	19 %
Pas d'accord (1-3)	44 %	48 %	40 %	43 %	47 %
Ne sait pas	23 %	15 %	24 %	<b>27 %</b>	22 %
<b>Les directives réglementaires de l'ACIA ne sont pas uniformes</b>					
Tout à fait d'accord (6-7)	14 %	15 %	13 %	16 %	12 %
Plutôt d'accord (4-5)	21 %	<b>27 %</b>	21 %	17 %	22 %
Pas d'accord (1-3)	47 %	43 %	46 %	46 %	50 %
Ne sait pas	19 %	14 %	21 %	21 %	16 %

B7 : Sur une échelle de 1 à 7, où 1 signifie « Pas du tout d'accord » et 7 « Tout à fait d'accord », d'après vos impressions générales de l'ACIA, comment évalueriez-vous les énoncés suivants concernant l'ACIA? Base : Tous les répondants, n=1 081.

## Résultats de la recherche qualitative

De nombreux participants ont convenu que le Canada possède des normes très élevées en matière de réglementation alimentaire et que l'ACIA joue un rôle important dans le respect de ces normes à l'échelle du pays. Certains participants qui importent ou exportent des aliments ont fondé leurs commentaires sur leurs observations des normes d'autres pays et sur des comparaisons avec celles-ci. Quelques-uns ont mentionné que la réputation internationale du Canada en matière de qualité des aliments est excellente.

Interrogées sur leur perception de l'ACIA, la plupart des grandes entreprises ont répondu qu'elles considéraient l'ACIA comme l'organisme qui veille à ce que les aliments produits au Canada soient d'excellente qualité et propres à la consommation. Elles estiment que

l'ACIA fait un très bon travail pour garantir que des aliments sains sont produits et offerts au Canada, et que les inspections sont effectuées aussi régulièrement qu'elles le devraient, selon la nature et le niveau de risque de leurs activités. Les directives réglementaires fournies par l'ACIA ont également été perçues comme ayant une bonne valeur, surtout si les entreprises avaient déjà une personne-ressource au sein de l'ACIA qui pouvait être contactée immédiatement ou qui pouvait les orienter dans la bonne direction et leur permettre d'obtenir l'information nécessaire.

Par ailleurs, de nombreuses petites entreprises percevaient l'ACIA simplement comme un organisme de réglementation et souhaitaient obtenir davantage de soutien de sa part pour pouvoir se conformer aux règlements. La fréquence des vérifications et inspections dépendait du niveau de risque des aliments gérés par leur entreprise, et pour certaines, des inspections peu fréquentes ou l'absence totale d'inspections suggéraient un manque d'attention à leur égard.

Un autre problème concernait les inspecteurs. Alors que les grandes entreprises semblaient être régulièrement en contact avec le même inspecteur ou la même équipe d'inspecteurs lors de visites fréquentes, les petites entreprises ont indiqué qu'elles avaient un inspecteur différent chaque fois que l'ACIA leur rendait visite. Les participants des petites entreprises ont remarqué que certains inspecteurs effectuaient leur inspection avec la même optique que pour une grande entreprise, et que l'interprétation des règlements ne s'appliquait donc pas. Le niveau de connaissance perçu des inspecteurs variait également, et certains participants avaient l'impression de devoir éduquer les inspecteurs sur le fonctionnement de leur type d'entreprise, ce qui semblait plutôt improductif. Quelques-uns ont perçu l'attitude des inspecteurs comme menaçante, et d'autres les ont décrits comme trop stricts sur ce qu'ils considèrent comme des règlements vagues. La disparité de la préparation des inspecteurs a causé beaucoup de frustration parmi les participants des petites entreprises, détériorant toute impression positive qu'ils pouvaient avoir de l'ACIA.

De nombreux participants ont souligné l'importance d'améliorer la communication et les relations avec les inspecteurs. De nombreuses petites entreprises ont fait part d'un manque d'empathie de la part des inspecteurs. De plus, le fait d'en avoir de nouveaux à chaque inspection a nui à la communication en général et à la capacité à développer une relation harmonieuse et proactive axée sur l'atteinte d'objectifs communs. En fait, certains aimeraient pouvoir rencontrer un inspecteur simplement pour pouvoir valider leurs processus de contrôle de la qualité et obtenir des éclaircissements sur les questions et les problèmes qu'ils peuvent avoir. Des participants ont reconnu que leur secteur d'activité était à faible risque et ils ont également compris que les entreprises à risque plus élevé méritaient plus d'attention de la part des inspecteurs. Cela dit, ce n'est pas parce qu'ils sont à faible risque qu'ils ne sont pas soucieux de la qualité des aliments qu'ils gèrent et que leurs questions sur le contrôle de la qualité ne méritent pas l'attention de l'ACIA.

Dans l'ensemble, les participants aimeraient que le rôle de l'ACIA soit davantage celui d'un partenaire ou d'un mentor que celui d'un vérificateur externe, afin de pouvoir travailler ensemble à l'atteinte d'un même objectif de salubrité alimentaire. Ce sentiment était plus marqué chez les petites entreprises, mais quelques grandes entreprises partageaient également cette opinion.

## Incidence de la pandémie de COVID-19

Une nouvelle série de questions a été posée aux entreprises alimentaires canadiennes afin de mesurer les répercussions de la pandémie de COVID-19 sur divers points d'intérêt, notamment la capacité à respecter la réglementation en matière de salubrité alimentaire et les effets sur les activités commerciales.

Les répondants ont été invités à préciser le niveau des répercussions de la pandémie de COVID-19 sur leurs activités commerciales. Près d'un quart des répondants (23 %) ont décrit une incidence positive ou plutôt positive sur les activités commerciales, tandis que 48 % ont estimé que l'incidence sur les activités commerciales était négative, et 29 % ont estimé que leur entreprise fonctionnait comme d'habitude, sans aucun effet.

Incidence de la pandémie de COVID-19	
<b>Positive, ou plutôt positive</b>	23 %
<b>Négative, ou plutôt négative</b>	48 %
<b>Aucun effet ou effet neutre</b>	29 %
<b>Ne sait pas / refuse de répondre</b>	1 %

C1. Diriez-vous que l'incidence de la pandémie de COVID-19 sur vos activités commerciales a été... Base : Tous les répondants, n=1 081.

Les grossistes ou distributeurs étaient les plus susceptibles de dire que la pandémie avait eu une incidence négative ou plutôt négative (55 %), comparativement aux entreprises de transformation ou de fabrication (43 %) ou à celles du secteur agricole (42 %). Les détaillants étaient plus susceptibles de décrire une incidence positive sur leurs activités commerciales (31 %), comparativement aux grossistes ou distributeurs (22 %), ainsi qu'aux personnes travaillant dans le secteur agricole (17 %). Les agriculteurs (40 %) et les transformateurs/fabricants (32 %) étaient plus susceptibles de penser que la pandémie n'a eu aucun effet, par rapport aux grossistes/distributeurs (23 %) et aux détaillants (17 %). Aucune différence n'a été observée en fonction de la taille de l'entreprise.

Incidence de la pandémie de COVID-19	
Secteur de l'industrie	Taille de l'entreprise

	Total (n=1 081)	Agriculture (n=306)	Transformateur/ Fabricant (n=289)	Grossiste/ Distributeur (n=243)	Détaillant (n=231)	Microentreprise (n=331)	Petite (n=255)	Moyenne (n=416)	Grande (n=75)
<b>Positive, ou plutôt positive</b>	23 %	17 %	23 %	22 %	<b>31 %</b>	22 %	26 %	22 %	20 %
<b>Négative, ou plutôt négative</b>	48 %	42 %	43 %	<b>55 %</b>	51 %	47 %	47 %	49 %	48 %
<b>Aucun effet ou effet neutre</b>	29 %	<b>40 %</b>	<b>32 %</b>	23 %	17 %	30 %	26 %	29 %	31 %
<b>Ne sait pas/refuse de répondre</b>	1 %	1 %	1 %	1 %	1 %	1 %	1 %	1 %	1 %

C1. Diriez-vous que l'incidence de la pandémie de COVID-19 sur vos activités commerciales a été... Base : Tous les répondants, n=1 081.

Les entreprises du Québec (30 %) et de l'Ouest canadien (25 %) étaient plus susceptibles de croire que la pandémie de COVID-19 a eu une incidence positive sur leurs activités commerciales, comparativement aux entreprises de l'Ontario (19 %) et du Canada atlantique (15 %).

Incidence de la pandémie de COVID-19					
	Total (n=1 081)	Région			
	Total (n=1 081)	Atlantique (n=139)	Québec (n=230)	Ontario (n=371)	Ouest (n=341)
<b>Positive, ou plutôt positive</b>	23 %	15 %	<b>30 %</b>	19 %	<b>25 %</b>
<b>Négative, ou plutôt négative</b>	48 %	51 %	40 %	50 %	48 %
<b>Aucun effet ou effet neutre</b>	29 %	33 %	29 %	29 %	26 %
<b>Ne sait pas/refuse de répondre</b>	1 %	1 %	1 %	1 %	<1 %

C1. Diriez-vous que l'incidence de la pandémie de COVID-19 sur vos activités commerciales a été... Base : Tous les répondants, n=1 081.

## Résultats de la recherche qualitative

Lorsqu'on a interrogé les entreprises sur les répercussions de la pandémie de COVID-19 sur leur capacité à se conformer aux règlements sur les aliments, l'ensemble des entreprises a confirmé que les répercussions étaient très faibles. On a constaté une certaine incidence sur les activités générales, étant donné la demande explicite de respecter les directives en matière de santé publique, comme la distanciation des travailleurs. Cependant, de nombreuses mesures sanitaires étaient déjà en place (lavage des mains, port du masque, désinfection des locaux), et les directives sanitaires introduites par la pandémie n'ont donc pas eu beaucoup d'incidence.

Les répercussions de la pandémie pour les entreprises alimentaires se sont plutôt fait sentir sur les revenus. Quelques entreprises ont mentionné avoir eu une clientèle réduite, étant donné qu'elles vendaient des produits alimentaires aux restaurants, et beaucoup d'entre elles ont dû fermer pendant un certain temps. Autre exemple d'incidence sur les revenus : les cas où des entreprises ont dû fermer leur établissement en raison d'une

éclosion de COVID-19, ou parce que leurs activités étaient considérées comme non essentielles.

Environ 1 entreprise sur 5 (18 %) a été contrainte de fermer pour au moins quelques jours, tandis que 82 % n'ont jamais eu à fermer en raison de la pandémie..

Fermeture d'entreprise en raison de la pandémie de COVID-19	
Oui	18 %
Non	82 %
Ne sait pas / N'est pas certain	-

C2 : Votre entreprise a-t-elle dû fermer ses portes à cause de la pandémie de COVID-19? Base : Tous les répondants, n=1 081.

Les commerces de détail ainsi que les entreprises de transformation et de fabrication étaient les plus susceptibles d'avoir fermé pendant la pandémie (26 % et 21 % respectivement). Les entreprises du secteur agricole étaient les plus susceptibles d'être restées ouvertes (90 %), suivies par les grossistes/distributeurs (84 %). Plus la taille de l'entreprise est petite, plus elle est susceptible d'avoir dû fermer ses portes à un moment ou à un autre de la pandémie, avec des totaux allant de 26 % pour les microentreprises à 12 % pour les grandes entreprises. Aucune tendance n'a été observée entre les régions du Canada.

Fermeture d'entreprise en raison de la pandémie de COVID-19									
		Secteur de l'industrie				Taille de l'entreprise			
	Total (n=1 081)	Agriculture (n=306)	Transformateur/ Fabricant (n=289)	Grossiste/ Distributeur (n=243)	Détaillant (n=231)	Microentreprise (n=331)	Petite (n=255)	Moyenne (n=416)	Grande (n=75)
<b>Oui</b>	18 %	10 %	<b>21 %</b>	16 %	<b>26 %</b>	<b>26 %</b>	16 %	13 %	12 %
<b>Non</b>	82 %	<b>90 %</b>	79 %	<b>84 %</b>	74 %	73 %	<b>84 %</b>	<b>86 %</b>	<b>88 %</b>
<b>Ne sait pas</b>	<1 %	<1 %	<1 %	1 %	-	<1 %	<1 %	<1 %	<1 %

C2 : Votre entreprise a-t-elle dû fermer ses portes à cause de la pandémie de COVID-19? Base : Tous les répondants, n=1 081.

Fermeture d'entreprise en raison de la pandémie de COVID-19					
		Région			
	Total (n=1 081)	Atlantique (n=139)	Québec (n=230)	Ontario (n=371)	Ouest (n=341)
<b>Oui</b>	18 %	20 %	18 %	18 %	16 %
<b>Non</b>	82 %	79 %	81 %	82 %	84 %
<b>Ne sait pas</b>	<1 %	1 %	1 %	-	<1 %

C2 : Votre entreprise a-t-elle dû fermer ses portes à cause de la pandémie de COVID-19? Base : Tous les répondants, n=1 081.

Parmi les entreprises qui ont fermé pendant la pandémie de COVID-19, 38 % l'ont été pendant quelques mois, 35 % pendant quelques semaines et 12 % pendant quelques jours. Une entreprise sur dix (10 %) qui a fermé pendant la pandémie est encore fermée, mais prévoit de rouvrir, tandis que 5 % d'entre elles ne savent pas si ou quand elles pourront rouvrir. Les sous-groupes d'entreprises qui ont fermé leurs portes comptent très peu de résultats. Relativement à ces questions, les différences statistiques potentielles n'ont pas été mises en évidence afin de ne pas sous-entendre ou d'indiquer une importance qui n'existe pas.

<b>Durée de la fermeture de l'entreprise</b>	
<b>Pendant quelques jours</b>	12 %
<b>Pendant quelques semaines</b>	35 %
<b>Pendant quelques mois</b>	38 %
<b>Vous êtes toujours fermé, mais prévoyez de rouvrir dès que la pandémie de COVID-19 sera terminée ou dès que vous aurez l'autorisation de rouvrir</b>	10 %
<b>Vous êtes toujours fermé, et vous ne savez pas si ou quand vous pourrez rouvrir</b>	5 %

C3 : Pendant combien de temps votre entreprise a-t-elle dû fermer ses portes? Base : Entreprises ayant fermé en raison de la pandémie de COVID-19, n=189.

Parmi les entreprises qui ont été forcées de fermer, mais qui ont rouvert leurs portes pendant la pandémie, plus de la moitié (54 %) l'ont fait en réduisant les heures d'ouverture rapport à la période précédant mars 2020, 40 % l'ont fait en gardant les mêmes heures d'ouverture et 6 % ont aujourd'hui des heures d'ouverture plus longues que celle précédant la pandémie.

**Changement des heures d'ouverture des entreprises rouvertes**

<b>Plus longues</b>	6 %
<b>Les mêmes</b>	40 %
<b>Plus courtes</b>	54 %
<b>Ne sait pas/N'est pas certain</b>	1 %

C4 : Par rapport à avant l'écllosion de COVID-19 en mars 2020, vos heures d'ouverture sont-elles les mêmes, plus longues ou plus courtes? Base : Entreprises qui ont rouvert après avoir fermé en raison de la pandémie de COVID-19, n=164.

Les entreprises qui ont fermé leurs portes pendant la pandémie de COVID-19 ont été invitées à préciser la raison de l'arrêt de leurs activités. Près d'un tiers de ces entreprises (32 %) l'ont fait pour pouvoir mettre en place des mesures de sécurité, tandis que 29 % ont fermé parce qu'elles étaient jugées non essentielles. Une réduction des ventes a contraint 27 % des entreprises à fermer, tandis que 15 % ont choisi de fermer afin de protéger le personnel et le grand public.

Quant aux raisons moins courantes, elles sont généralement propres à un secteur d'activité. On pense notamment aux cas des marchés fermiers, aux difficultés avec les fournisseurs et aux répercussions de la fermeture des frontières. Parmi les autres raisons, on compte les cas de COVID-19 au sein de l'entreprise et d'autres raisons non précisées.

<b>Raison de la fermeture de l'entreprise</b>	
<b>Pouvoir mettre en place des mesures de sécurité</b>	32 %
<b>Entreprise jugée non essentielle</b>	29 %
<b>Ralentissement des ventes</b>	27 %
<b>Par précaution générale / pour protéger le personnel et le grand public</b>	15 %
<b>Fermeture du secteur d'activité (marchés fermiers, fournisseurs, fermeture des frontières)</b>	11 %
<b>Cas de COVID-19 au sein de l'entreprise</b>	7 %
<b>Pandémie de COVID-19 (raison non précisée)</b>	3 %
<b>Autre</b>	4 %
<b>Ne sait pas / refuse de répondre</b>	1 %

C5 : Pourquoi votre entreprise a-t-elle fermé ses portes? Base : Entreprises ayant fermé leurs portes en raison de la pandémie de COVID-19, n=189.

Environ la moitié des entreprises (53 %) ont déclaré que la pandémie de COVID-19 a causé des changements de portée modérée dans leurs activités commerciales, tandis que 26 % ont décrit la portée des changements dans les activités commerciales comme importante, et 21 % comme minime.

<b>Portée des changements dans les activités commerciales</b>	
<b>Changements importants</b>	26 %
<b>Changements modérés</b>	53 %
<b>Changements minimes</b>	21 %
<b>Ne sait pas</b>	-

C6 : En réfléchissant à l'incidence de la pandémie de COVID-19 sur le fonctionnement actuel de votre entreprise, lequel des énoncés suivants décrit le mieux la manière dont votre entreprise a été touchée? Diriez-vous que la pandémie a entraîné des...  
Base : Tous les répondants, n=1 081.

Les entreprises du secteur du détail étaient les plus susceptibles de décrire des changements importants dans leurs activités commerciales (37 %) par rapport à celles de tous les autres secteurs d'activité. En règle générale, plus l'entreprise est grande, plus les changements sont importants : les microentreprises sont généralement celles qui signalent des changements minimes (33 %), les petites (58 %) et les moyennes (60 %) entreprises, des changements modérés, et les grandes entreprises, des changements importants (41 %).

Les détaillants ethniques sont plus susceptibles d'affirmer qu'ils ont dû apporter des changements importants à leurs activités commerciales, comparativement aux détaillants non ethniques (47 % contre 27 %).

<b>Portée des changements dans les activités commerciales</b>	
<b>Secteur de l'industrie</b>	<b>Taille de l'entreprise</b>



	Total (n=1 081)	Agriculture (n=306)	Transformateur/Fabricant (n=289)	Grossiste/Distributeur (n=243)	Détaillant (n=231)	Microentreprise (n=331)	Petite (n=255)	Moyenne (n=416)	Grande (n=75)
<b>Changements importants</b>	26 %	21 %	27 %	20 %	<b>37 %</b>	25 %	23 %	26 %	<b>41 %</b>
<b>Changements modérés</b>	53 %	47 %	53 %	57 %	55 %	41 %	<b>58 %</b>	<b>60 %</b>	49 %
<b>Changements minimales</b>	21 %	<b>30 %</b>	<b>20 %</b>	<b>22 %</b>	7 %	<b>33 %</b>	19 %	13 %	10 %
<b>Ne sait pas</b>	<1 %	1 %	<1 %	-	1 %	1 %	<1 %	<1 %	-

C6 : En réfléchissant à l'incidence de la pandémie de COVID-19 sur le fonctionnement actuel de votre entreprise, lequel des énoncés suivants décrit le mieux la manière dont votre entreprise a été touchée? Base : Tous les répondants, n=1 081.

En comparant les régions, les entreprises québécoises ont davantage indiqué avoir apporté des changements importants (36 %) et elles étaient les moins susceptibles de déclarer avoir subi des changements modérés (43 %).

Portée des changements dans les activités commerciales					
	Total (n=1 081)	Région			
		Atlantique (n=139)	Québec (n=230)	Ontario (n=371)	Ouest (n=341)
<b>Changements importants</b>	26 %	21 %	<b>36 %</b>	26 %	20 %
<b>Changements modérés</b>	53 %	<b>56 %</b>	43 %	<b>54 %</b>	<b>58 %</b>
<b>Changements minimales</b>	21 %	23 %	21 %	19 %	21 %
<b>Ne sait pas</b>	<1 %	1 %	<1 %	1 %	<1 %

C6 : En réfléchissant à l'incidence de la pandémie de COVID-19 sur le fonctionnement actuel de votre entreprise, lequel des énoncés suivants décrit le mieux la manière dont votre entreprise a été touchée? Base : Tous les répondants, n=1 081.

À l'aide d'une échelle de 1 à 7, où 1 signifie « Pas du tout d'accord » et 7 signifie « Fortement d'accord », les répondants devaient noter une série d'énoncés concernant leur capacité à respecter la réglementation sur la salubrité des aliments pendant la pandémie de COVID-19.

Plus d'un tiers (35 %) des répondants étaient fortement d'accord (notes de 6 et de 7) pour dire que l'ACIA a fourni des directives claires sur les règles et la réglementation, et 34 % étaient fortement d'accord pour dire que l'ACIA a fait preuve de souplesse dans l'application de la réglementation pendant la pandémie de COVID-19. Pour ces deux énoncés, au moins une entreprise sur cinq n'était pas en mesure de fournir une réponse (21 % et 28 % ont répondu « Ne sait pas »). Un répondant sur cinq (20 % de réponses « Fortement d'accord ») a indiqué avoir eu de la difficulté à s'adapter aux mesures sanitaires imposées par la pandémie, et 12 % sont fortement d'accord pour dire que

la pandémie de COVID-19 a rendu difficile le respect de la réglementation sur la salubrité des aliments.

<b>Respect de la réglementation sur la salubrité des aliments pendant la pandémie de COVID-19</b>				
	Fortement d'accord (6-7)	Plutôt d'accord (4-5)	En désaccord (1-3)	Ne sait pas
<b>L'ACIA a fourni des directives claires sur la manière dont elle abordera le respect et l'application des règles et règlements sur la salubrité des aliments pendant la pandémie de COVID-19.</b>	35 %	26 %	19 %	21 %
<b>L'ACIA a fait preuve de souplesse dans l'application de la réglementation afin de permettre aux entreprises de s'adapter aux défis imposés par la pandémie de COVID-19.</b>	34 %	27 %	11 %	28 %
<b>Nous avons de la difficulté à nous adapter aux nouvelles mesures sanitaires imposées par la pandémie de COVID-19.</b>	20 %	21 %	57 %	2 %
<b>La pandémie de COVID-19 a rendu difficile le respect de la réglementation sur la salubrité des aliments.</b>	12 %	15 %	68 %	5 %

C7 : Sur une échelle de 1 à 7, où 1 signifie « Pas du tout d'accord » et 7 « Fortement d'accord », comment évaluez-vous les énoncés suivants? Base : Tous les répondants, n=1 081.

Lorsqu'on compare les résultats de chaque segment vertical, les grossistes/distributeurs (41 %) et les transformateurs/fabricants (39 %) étaient plus susceptibles d'indiquer être fortement d'accord avec le fait que l'ACIA a fourni des directives claires sur le respect et l'application de la réglementation pendant la pandémie, comparativement aux entreprises du secteur agricole (26 %) et du secteur du commerce de détail (33 %). De plus, les transformateurs/fabricants étaient plus susceptibles d'être fortement d'accord avec l'énoncé sur la souplesse de l'ACIA dans l'application de la réglementation (39 %), comparativement aux entreprises du secteur agricole (27 %).

Les entreprises de plus grande taille étaient plus susceptibles d'être fortement d'accord avec le fait que l'ACIA a fourni des directives claires et a fait preuve de souplesse dans l'application de la réglementation.

**Respect de la réglementation sur la salubrité des aliments pendant la pandémie de COVID-19**

	Segment vertical					Taille de l'entreprise			
	Total (n=1 081)	Agricultur e (n=306)	Transformat eur/fabricant (n=289)	Grossiste/d istributeur (n=243)	Détailla nt (n=231)	Microe ntrepris e (n=331)	Petite (n=255)	Moyen ne (n=416)	Gran de (n=75 )
<b>L'ACIA a fourni des directives claires sur la manière dont elle abordera le respect et l'application des règles et règlements sur la salubrité des aliments pendant la pandémie de COVID-19.</b>									
Fortement d'accord (6-7)	35 %	26 %	<b>39 %</b>	<b>41 %</b>	33 %	27 %	<b>36 %</b>	<b>39 %</b>	<b>44 %</b>
Plutôt d'accord (4-5)	26 %	29 %	26 %	22 %	26 %	24 %	26 %	26 %	29 %
Pas d'accord (1-3)	19 %	22 %	18 %	17 %	17 %	21 %	16 %	18 %	19 %
Ne sait pas	21 %	23 %	17 %	20 %	23 %	<b>28 %</b>	<b>23 %</b>	<b>16 %</b>	7 %
<b>L'ACIA a fait preuve de souplesse dans l'application de la réglementation afin de permettre aux entreprises de s'adapter aux défis imposés par la pandémie de COVID-19.</b>									
Fortement d'accord (6-7)	34 %	27 %	<b>39 %</b>	36 %	34 %	28 %	35 %	<b>36 %</b>	<b>50 %</b>
Plutôt d'accord (4-5)	27 %	29 %	27 %	27 %	26 %	26 %	24 %	31 %	22 %
Pas d'accord (1-3)	11 %	12 %	9 %	11 %	11 %	13 %	8 %	10 %	12 %
Ne sait pas	28 %	32 %	26 %	26 %	29 %	<b>33 %</b>	<b>33 %</b>	23 %	16 %
<b>Nous avons de la difficulté à nous adapter aux nouvelles mesures sanitaires imposées par la pandémie de COVID-19.</b>									
Fortement d'accord (6-7)	20 %	21 %	14 %	22 %	<b>25 %</b>	<b>24 %</b>	<b>22 %</b>	15 %	24 %
Plutôt d'accord (4-5)	21 %	24 %	17 %	18 %	23 %	22 %	18 %	22 %	14 %
Pas d'accord (1-3)	57 %	52 %	<b>67 %</b>	58 %	50 %	50 %	58 %	<b>61 %</b>	62 %
Ne sait pas	2 %	2 %	2 %	2 %	3 %	4 %	2 %	1 %	-
<b>La pandémie de COVID-19 a rendu difficile le respect de la réglementation sur la salubrité des aliments.</b>									
Fortement d'accord (6-7)	12 %	12 %	13 %	16 %	9 %	14 %	13 %	10 %	16 %
Plutôt d'accord (4-5)	15 %	<b>18 %</b>	9 %	<b>16 %</b>	<b>18 %</b>	15 %	12 %	18 %	11 %
Pas d'accord (1-3)	68 %	64 %	<b>76 %</b>	62 %	69 %	63 %	70 %	70 %	71 %
Ne sait pas	5 %	<b>6 %</b>	2 %	6 %	4 %	<b>8 %</b>	4 %	2 %	1 %

C7 : Sur une échelle de 1 à 7, où 1 signifie « Pas du tout d'accord » et 7 « Fortement d'accord », comment évaluez-vous les énoncés suivants?  
Base : Tous les répondants, n=1 081.

Si on compare les régions, les entreprises du Canada atlantique (45 %) et de l'Ouest canadien (36 %) ont davantage répondu « Fortement d'accord » à l'énoncé sur la souplesse dont a fait preuve l'ACIA dans l'application de la réglementation afin de permettre aux entreprises de s'adapter aux défis imposés par la pandémie, comparativement aux entreprises du Québec (26 %) et de l'Ontario (33 %).

Un quart des entreprises de l'Ontario (25 %) étaient fortement d'accord pour dire qu'elles ont de la difficulté à s'adapter aux nouvelles mesures sanitaires imposées par la pandémie de COVID-19, ce qui est beaucoup plus élevé que les entreprises du Québec (17 %) et de l'Ouest canadien (16 %).

Les entreprises de l'Ouest canadien (72 %) et de l'Ontario (70 %) étaient davantage en désaccord avec l'énoncé selon lequel la pandémie de COVID-19 a rendu difficile le respect de la réglementation sur la salubrité des aliments.

Respect de la réglementation sur la salubrité des aliments pendant la pandémie de COVID-19					
	Région				
	Total (n=1 081)	Atlantique (n=139)	Québec (n=230)	Ontario (n=371)	Ouest (n=341)
<b>L'ACIA a fourni des directives claires sur la manière dont elle abordera le respect et l'application des règles et règlements sur la salubrité des aliments pendant la pandémie de COVID-19.</b>					
Fortement d'accord (6-7)	35 %	35 %	32 %	34 %	37 %
Plutôt d'accord (4-5)	26 %	28 %	23 %	26 %	26 %
Pas d'accord (1-3)	19 %	18 %	17 %	21 %	18 %
Ne sait pas	21 %	19 %	<b>27 %</b>	20 %	18 %
<b>L'ACIA a fait preuve de souplesse dans l'application de la réglementation afin de permettre aux entreprises de s'adapter aux défis imposés par la pandémie de COVID-19.</b>					
Fortement d'accord (6-7)	34 %	<b>45 %</b>	26 %	33 %	<b>36 %</b>
Plutôt d'accord (4-5)	27 %	21 %	28 %	27 %	29 %
Pas d'accord (1-3)	11 %	7 %	14 %	10 %	11 %
Ne sait pas	28 %	27 %	31 %	30 %	24 %
<b>Nous avons de la difficulté à nous adapter aux nouvelles mesures sanitaires imposées par la pandémie de COVID-19.</b>					
Fortement d'accord (6-7)	20 %	21 %	17 %	<b>25 %</b>	16 %
Plutôt d'accord (4-5)	21 %	24 %	17 %	22 %	21 %
Pas d'accord (1-3)	57 %	53 %	<b>63 %</b>	51 %	<b>62 %</b>
Ne sait pas	2 %	2 %	3 %	2 %	2 %
<b>La pandémie de COVID-19 a rendu difficile le respect de la réglementation sur la salubrité des aliments.</b>					
Fortement d'accord (6-7)	12 %	14 %	14 %	10 %	14 %
Plutôt d'accord (4-5)	15 %	20 %	16 %	15 %	13 %
Pas d'accord (1-3)	68 %	59 %	64 %	<b>70 %</b>	<b>72 %</b>
Ne sait pas	5 %	<b>8 %</b>	5 %	<b>5 %</b>	2 %

C7 : Sur une échelle de 1 à 7, où 1 signifie « Pas du tout d'accord » et 7 « Fortement d'accord », comment évaluez-vous les énoncés suivants? Base : Tous les répondants, n=1 081.

## Communication avec l'ACIA

Selon les résultats de 2021, 70 % des entreprises ont eu un contact quelconque avec l'ACIA au cours des 12 derniers mois. L'interaction la plus courante avec l'ACIA au cours des 12 derniers mois a été la recherche de renseignements sur les règlements ou les exigences en matière de salubrité des aliments sur le site Web de l'ACIA (47 %). Viennent ensuite les demandes d'autorisation, de licence, d'enregistrement ou de certificat (30 %), suivie de l'inspection (28 %), la communication avec l'ACIA pour obtenir de l'information sur une autorisation, une licence ou un certificat (sans en faire la demande) (26 %), la communication directe avec l'ACIA pour obtenir des renseignements ou des conseils techniques sur la réglementation en matière de salubrité des aliments ou l'interprétation réglementaire (25 %) et, enfin, le rappel volontaire ou ordonné d'un produit (12 %).

Ces résultats sont en général assez similaires à ceux observés lors des vagues précédentes, bien qu'il y ait plus d'entreprises ayant demandé une autorisation, des licences ou une interprétation réglementaire, et moins d'entreprises ayant déclaré avoir fait l'objet d'une inspection au cours des 12 derniers mois.

<b>Raisons d'être en contact avec l'ACIA</b>			
	2021 (n=1 081)	2020 (n=400)	2019 (n=700)
<b>J'ai cherché des renseignements sur le site Web de l'ACIA concernant la réglementation ou les exigences en matière de salubrité des aliments</b>	47 %	43 %	39 %
<b>J'ai demandé une autorisation, une licence, un enregistrement ou un certificat à l'ACIA</b>	30 %	22 %	21 %
<b>(J'ai fait l'objet d'une inspection par l'ACIA au cours des 12 derniers mois</b>	28 %	41 %	39 %
<b>J'ai communiqué avec l'ACIA pour obtenir des renseignements concernant une autorisation, une licence ou un certificat (sans toutefois en faire la demande)</b>	26 %	21 %	21 %
<b>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 enregistrements ou des certificats</b>	25 %	26 %	22 %
<b>J'ai procédé au rappel, volontaire ou imposé, d'un produit</b>	12 %	26 %	16 %
<b>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</b>	30 %	29 %	6 %
<b>Je ne sais pas/refuse de répondre</b>	5 %	2 %	2 %

D1 : Je vais maintenant vous poser des questions sur les contacts que vous avez eus avec l'ACIA au cours de la dernière année. Veuillez me dire quelles sont les activités que vous ou votre entreprise avez menées au cours des 12 derniers mois. Base : Tous les répondants, 2021, n=1 081; 2020, n=400; 2019, 700.

La plupart de ces activités ou types de contact avec l'ACIA étaient plus fréquents parmi les entreprises du segment des transformateurs et des fabricants, et beaucoup étaient également plus fréquents parmi celles du segment des grossistes et des distributeurs. Les entreprises du segment agricole (44 %) et les détaillants (41 %) étaient les plus susceptibles de ne pas avoir communiqué avec l'ACIA. Les résultats montrent également que les rappels de produits étaient plus fréquents parmi les entreprises du segment des grossistes ou des distributeurs (23 %).

En outre, plus l'entreprise est grande, plus elle est susceptible d'avoir communiqué avec l'ACIA. Seulement 10 % des grandes entreprises n'ont indiqué aucune forme de contact avec l'ACIA, contre 43 % des microentreprises.

Communication avec l'ACIA									
		Secteur de l'industrie				Taille de l'entreprise			
	Total (n=1 081)	Agriculture (n=306)	Transformateur/ Fabricant (n=289)	Grossiste/Distributeur (n=243)	Détaillant (n=231)	Microentreprise (n=331)	Petite (n=255)	Moyenne (n=416)	Grande (n=75)
J'ai cherché des renseignements sur le site Web de l'ACIA concernant la réglementation ou les exigences en matière de salubrité des aliments	47 %	29 %	70 %	53 %	34 %	33 %	43 %	58 %	70 %
J'ai demandé une autorisation, une licence, un enregistrement ou un certificat à l'ACIA	30 %	21 %	50 %	39 %	7 %	18 %	23 %	40 %	60 %
J'ai fait l'objet d'une inspection par l'ACIA au cours des 12 derniers mois	28 %	24 %	36 %	27 %	21 %	14 %	25 %	37 %	46 %
J'ai communiqué avec l'ACIA pour obtenir des renseignements concernant une autorisation, une licence ou un certificat (sans toutefois en faire la demande)	26 %	18 %	40 %	34 %	8 %	15 %	22 %	31 %	56 %
J'ai communiqué	25 %	16 %	41 %	28 %	12 %	13 %	23 %	31 %	55 %

é directement avec l'ACIA pour obtenir des renseignem ents ou des conseils techniques sur la réglementat ion en matière de salubrité des aliments ou l'interprétat ion réglementai re, à l'exception des autorisation s, des licences, des enregistrem ents ou des certificats									
J'ai procédé au rappel, volontaire ou imposé, d'un produit	12 %	6 %	9 %	<b>23 %</b>	10 %	6 %	<b>14 %</b>	<b>13 %</b>	<b>22 %</b>
Je n'ai pas cherché à obtenir de renseignem ents auprès de l'ACIA ni n'ai eu de contact personnel avec elle au cours des 12 derniers mois	30 %	<b>44 %</b>	17 %	21 %	<b>41 %</b>	<b>43 %</b>	<b>36 %</b>	<b>20 %</b>	10 %
Je ne sais pas/refuse de répondre	5 %	5 %	3 %	5 %	<b>8 %</b>	5 %	5 %	4 %	6 %

D1 : Je vais maintenant vous poser des questions sur les contacts que vous avez eus avec l'ACIA au cours de la dernière année. Veuillez me dire quelles sont les activités que vous ou votre entreprise avez menées au cours des 12 derniers mois. Base : Tous les répondants, n=1 081.

D'un point de vue régional, les entreprises de l'Ouest canadien étaient plus susceptibles d'avoir cherché des renseignements sur les règlements ou les exigences en matière de salubrité des aliments sur le site Web de l'ACIA que les entreprises du Québec (53 % contre 40 %). Les entreprises de la région de l'Atlantique ont indiqué des niveaux de contact sensiblement plus élevés dans toutes les autres catégories, à l'exception des rappels de produits. En particulier, la moitié de toutes les entreprises au Canada atlantique ont fait l'objet d'une inspection, contre 12 % au Québec.



Communication avec l'ACIA					
	Total (n=1 081)	Région			
		Atlantique (n=139)	Québec (n=230)	Ontario (n=371)	Ouest (n=341)
J'ai cherché des renseignements sur le site Web de l'ACIA concernant la réglementation ou les exigences en matière de salubrité des aliments	47 %	47 %	40 %	47 %	53 %
J'ai demandé une autorisation, une licence, un enregistrement ou un certificat à l'ACIA	30 %	41 %	30 %	26 %	31 %
J'ai fait l'objet d'une inspection par l'ACIA au cours des 12 derniers mois	28 %	50 %	12 %	26 %	32 %
J'ai communiqué avec l'ACIA pour obtenir des renseignements concernant une autorisation, une licence ou un certificat (sans toutefois en faire la demande)	26 %	37 %	18 %	24 %	29 %
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 enregistrements ou des certificats	25 %	40 %	16 %	26 %	25 %
J'ai procédé au rappel, volontaire ou imposé, d'un produit	12 %	15 %	11 %	12 %	10 %
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	30 %	21 %	44 %	31 %	24 %
Je ne sais pas/refuse de répondre	5 %	4 %	4 %	5 %	6 %

D1 : Je vais maintenant vous poser des questions sur les contacts que vous avez eus avec l'ACIA au cours de la dernière année. Veuillez me dire quelles sont les activités que vous ou votre entreprise avez menées au cours des 12 derniers mois. Base : Tous les répondants, n=1 081.

Une analyse complémentaire révèle en fait que les entreprises qui ont fait l'objet d'une inspection au cours des 12 derniers mois sont nettement plus susceptibles d'avoir entrepris les autres activités, comme le montre le tableau ci-dessous. Cela semble indiquer que la probabilité de communiquer avec l'ACIA est en grande partie déterminée par le fait qu'une entreprise ait ou non fait l'objet d'une inspection. Ce résultat a également été observé dans les vagues de recherche précédentes.

Communication avec l'ACIA		
	J'ai fait l'objet d'une inspection par l'ACIA au cours des 12 derniers mois	
	Oui (n=297)	Non (n=784)
J'ai cherché des renseignements sur le site Web de l'ACIA concernant la réglementation ou les exigences en matière de salubrité des aliments	69 %	39 %
J'ai demandé une autorisation, une licence, un enregistrement ou un certificat à l'ACIA	52 %	22 %

J'ai communiqué avec l'ACIA pour obtenir des renseignements concernant une autorisation, une licence ou un certificat (sans toutefois en faire la demande)	48 %	17 %
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 enregistrements ou des certificats	48 %	16 %
J'ai procédé au rappel, volontaire ou imposé, d'un produit	18 %	9 %
Je ne sais pas/refuse de répondre	-	7 %

D1 : Je vais maintenant vous poser des questions sur les contacts que vous avez eus avec l'ACIA au cours de la dernière année. Veuillez me dire quelles sont les activités que vous ou votre entreprise avez menées au cours des 12 derniers mois. Base : Tous les répondants, n=1 081)

Les entreprises qui ont communiqué avec l'ACIA au cours des 12 derniers mois l'ont fait le plus souvent par l'entremise du site Web de l'ACIA (57 %), par courriel (40 %) ou par téléphone (38 %). Une proportion plus faible a communiqué avec l'ACIA en personne (7 %), soit beaucoup moins qu'au cours des dernières années, probablement en raison des contraintes liées à la pandémie. Seules quelques-unes ont accédé ou demandé des renseignements par l'entremise des médias sociaux (2 %). Ces résultats suggèrent que les entreprises en général utilisaient plusieurs canaux pour communiquer avec l'ACIA. En ce qui concerne les moyens de communiquer avec l'ACIA, l'ordre de préférence est resté similaire à celui des dernières vagues de recherche, bien que la proportion de ceux qui utilisent le courriel ait dépassé le contact par téléphone.

Les détaillants étaient les plus susceptibles de communiquer avec l'ACIA par l'entremise du site Web, tandis que les transformateurs et les fabricants étaient plus susceptibles d'utiliser le courriel ou le téléphone. Les grossistes ou les distributeurs étaient les plus susceptibles de communiquer avec l'ACIA en personne. Les grandes entreprises étaient également plus susceptibles de communiquer avec l'ACIA par courriel, ainsi que par téléphone.

Comment a-t-on demandé des renseignements auprès de l'ACIA			
	2021 (n=594)	2020 (n=195)	2019 (n=409)
<b>Sur le site Web de l'ACIA</b>	57 %	51 %	60 %
<b>Par courriel</b>	40 %	37 %	43 %
<b>Au téléphone</b>	38 %	39 %	47 %
<b>En personne</b>	7 %	21 %	19 %
<b>Dans les médias sociaux</b>	2 %	1 %	2 %
<b>Dans le cadre d'un webinaire</b>	≤1 %	-	8 %

<b>Autre</b>	2 %	5 %	3 %
<b>Je ne sais pas/refuse de répondre</b>	2 %	-	≤1 %

D2 : 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... Base : Entreprises ayant eu une interaction avec l'ACIA, 2021, n=594; ACIA, 2020, n=195; 2019, n=409

<b>Comment a-t-on consulté ou demandé des renseignements auprès de l'ACIA</b>									
	<b>Secteur de l'industrie</b>					<b>Taille de l'entreprise</b>			
	<b>Total (n=594)</b>	<b>Agriculture (n=134)</b>	<b>Transformateur / Fabricant (n=219)</b>	<b>Grossiste/ Distributeur (n=146)</b>	<b>Détaillant (n=90)</b>	<b>Microentreprise (n=134)</b>	<b>Petite (n=129)</b>	<b>Moyenne (n=266)</b>	<b>Grande (n=62)</b>
<b>Sur le site Web de l'ACIA</b>	57 %	53 %	51 %	60 %	<b>72 %</b>	60 %	56 %	57 %	47 %
<b>Par courriel</b>	40 %	<b>37 %</b>	<b>47 %</b>	<b>45 %</b>	20 %	29 %	41 %	41 %	<b>62 %</b>
<b>Au téléphone</b>	38 %	35 %	<b>43 %</b>	39 %	27 %	40 %	34 %	36 %	<b>53 %</b>
<b>En personne</b>	7 %	7 %	<b>7 %</b>	<b>9 %</b>	1 %	7 %	6 %	6 %	9 %
<b>Dans les médias sociaux</b>	2 %	0 %	1 %	2 %	4 %	1 %	3 %	2 %	1 %
<b>Dans le cadre d'un webinaire</b>	<1 %	-	-	1 %	-	-	-	-	3 %
<b>Autres</b>	2 %	3 %	1 %	1 %	6 %	0 %	2 %	3 %	3 %
<b>Je ne sais pas/refuse de répondre</b>	2 %	1 %	1 %	3 %	4 %	4 %	1 %	1 %	-

D2 : 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... Base : Entreprises ayant eu une interaction avec l'ACIA, n=594.

À l'échelle régionale, le contact par téléphone était plus susceptible de se produire dans le Canada atlantique que dans les autres régions. Toutes les autres régions étaient plus susceptibles d'utiliser le site Web de l'ACIA comme moyen de communication que les entreprises du Canada atlantique.

<b>Comment a-t-on consulté ou demandé des renseignements auprès de l'ACIA</b>					
	<b>Région</b>				
	<b>Total (n=594)</b>	<b>Atlantique (n=84)</b>	<b>Québec (n=110)</b>	<b>Ontario (n=208)</b>	<b>Ouest (n=192)</b>
<b>Sur le site Web de l'ACIA</b>	57 %	36 %	<b>70 %</b>	<b>62 %</b>	<b>52 %</b>

<b>Par courriel</b>	40 %	45 %	39 %	35 %	44 %
<b>Au téléphone</b>	38 %	<b>55 %</b>	34 %	37 %	36 %
<b>En personne</b>	7 %	10 %	11 %	6 %	4 %
<b>Dans les médias sociaux</b>	2 %	1 %	–	3 %	2 %
<b>Dans le cadre d'un webinaire</b>	<1 %	–	–	1 %	–
<b>Autre</b>	2 %	1 %	4 %	2 %	1 %
<b>Je ne sais pas/refuse de répondre</b>	2 %	–	2 %	3 %	2 %

D2 : 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... Base : Entreprises ayant eu une interaction avec l'ACIA, n=594.

Près de trois répondants sur cinq (59 %) se sont dits très satisfaits du service global reçu de l'ACIA au cours des 12 derniers mois. 31 % de plus était plutôt satisfaits, et 8 % n'étaient pas très satisfaits. Les résultats sont revenus à des niveaux similaires à ceux observés en 2019.

<b>Service global de l'ACIA (12 derniers mois)</b>			
	2021 (n=594)	2020 (n=195)	2019 (n=409)
<b>Très satisfait (6-7)</b>	59 %	74 %	59 %
<b>Plutôt satisfait (4-5)</b>	31 %	22 %	32 %
<b>Pas très satisfait (1-3)</b>	8 %	4 %	5 %
<b>Je ne sais pas</b>	3 %	–	5 %

D3 : Comment évalueriez-vous votre niveau de satisfaction générale à l'égard du service que vous avez reçu de l'ACIA au cours des 12 derniers mois, sur une échelle de 1 à 7, où 1 signifie « Pas du tout satisfait » et 7 signifie « Très satisfait »? Base : Entreprises ayant eu une interaction avec l'ACIA, 2021, n=594; 2020, n=195; 2019, n=409.

Les grossistes ou distributeurs étaient les plus susceptibles de se déclarer pas très satisfaits (13 %), en particulier par rapport aux détaillants (3 %). Autrement, les taux de satisfaction étaient relativement cohérents entre les secteurs de l'industrie, les segments de taille d'entreprise et les régions.

<b>Service global de l'ACIA (12 derniers mois)</b>									
	<b>Total (n=594)</b>	<b>Secteur de l'industrie</b>				<b>Taille de l'entreprise</b>			
		Agriculture (n=134)	Transformateur / Fabricant (n=219)	Grossiste/ Distributeur (n=146)	Détaillant (n=90)	Microentreprise (n=134)	Petite (n=129)	Moyenne (n=266)	Grande (n=62)
<b>Très satisfait (6-7)</b>	59 %	61 %	64 %	55 %	50 %	49 %	61 %	61 %	65 %
<b>Plutôt satisfait (4-5)</b>	31 %	30 %	28 %	30 %	41 %	33 %	33 %	30 %	29 %
<b>Pas très</b>	8 %	5 %	7 %	<b>13 %</b>	3 %	14 %	5 %	6 %	5 %

<b>satisfait (1-3)</b>									
<b>Je ne sais pas</b>	3 %	4 %	1 %	2 %	6 %	4 %	2 %	3 %	–

D3 : Comment évalueriez-vous votre niveau de satisfaction générale à l'égard du service que vous avez reçu de l'ACIA au cours des 12 derniers mois, sur une échelle de 1 à 7, où 1 signifie « Pas du tout satisfait » et 7 signifie « Très satisfait »? Base : Entreprises ayant eu une interaction avec l'ACIA, n=594.

Service global de l'ACIA (12 derniers mois)					
		Région			
	Total (n=594)	Atlantique (n=84)	Québec (n=110)	Ontario (n=208)	Ouest (n=192)
<b>Très satisfait (6-7)</b>	59 %	66 %	53 %	61 %	56 %
<b>Plutôt satisfait (4-5)</b>	31 %	24 %	33 %	29 %	35 %
<b>Pas très satisfait (1-3)</b>	8 %	9 %	10 %	8 %	6 %
<b>Je ne sais pas</b>	3 %	1 %	4 %	2 %	3 %

D3 : Comment évalueriez-vous votre niveau de satisfaction générale à l'égard du service que vous avez reçu de l'ACIA au cours des 12 derniers mois, sur une échelle de 1 à 7, où 1 signifie « Pas du tout satisfait » et 7 signifie « Très satisfait »? Base : Entreprises ayant eu une interaction avec l'ACIA, n=594.

Les taux de satisfaction ont également été analysés en fonction du fait qu'une entreprise avait ou non fait l'objet d'une inspection de l'ACIA au cours des 12 derniers mois. Les résultats montrent que les taux de satisfaction ont augmenté parmi celles qui ont fait l'objet d'une inspection. 70 % de ces entreprises étaient très satisfaites et 24 % étaient plutôt satisfaites. Parmi celles qui n'ont pas fait l'objet d'une inspection, 51 % sont très satisfaites et 36 % sont plutôt satisfaites.

Service global de l'ACIA (12 derniers mois)			
		Inspection par l'ACIA	
	Total (n=594)	Ont fait l'objet d'une inspection (n=236)	N'ont pas fait l'objet d'une inspection (n=358)
<b>Très satisfait (6-7)</b>	59 %	<b>70 %</b>	51 %
<b>Plutôt satisfait (4-5)</b>	31 %	24 %	<b>36 %</b>
<b>Pas très satisfait (1-3)</b>	8 %	6 %	9 %
<b>Je ne sais pas</b>	2 %	0 %	<b>4 %</b>

D3 : Comment évalueriez-vous votre niveau de satisfaction générale à l'égard du service que vous avez reçu de l'ACIA au cours des 12 derniers mois, sur une échelle de 1 à 7, où 1 signifie « Pas du tout satisfait » et 7 signifie « Très satisfait »? Base : Entreprises ayant eu une interaction avec l'ACIA, n=594.

Les personnes interrogées ont été invitées à préciser leur taux de satisfaction. Les résultats de la grille suivante ont été présentés en fonction des segments de satisfaction des répondants. Les personnes qui ont indiqué « Je ne sais pas » lorsqu'on leur a demandé d'évaluer leur taux de satisfaction à l'égard de l'ACIA n'ont pas été incluses dans cette analyse.

La rapidité du service, la qualité du service à la clientèle et la grande qualité de l'information fournie par l'ACIA semblent toutes être des facteurs de satisfaction clés. Parmi les personnes « très satisfaites », 35 % ont donné cette note parce que le service était considéré comme rapide, 35 % ont estimé que l'ACIA était utile et fournissait un bon service à la clientèle, et 32 % en raison de la grande qualité des renseignements fournis par l'ACIA. En outre, 22 % de ces répondants n'ont pas eu de problèmes ou de questions concernant le service de l'ACIA qui les auraient autrement amenés à donner une note inférieure.

Parmi ceux qui étaient « plutôt satisfaits », 31 % des répondants ont indiqué qu'ils avaient besoin de plus de renseignements et qu'ils n'avaient pas eu de nouvelles de l'ACIA. La marge d'amélioration est une raison générale pour laquelle les évaluations sont plutôt

satisfaisantes. La qualité du service à la clientèle était également un facteur, certains indiquant qu'elle était positive et d'autres qu'elle était médiocre.

Enfin, les personnes les moins satisfaites ont surtout réclamé plus de renseignements de la part de l'ACIA, un meilleur service à la clientèle; elles ont également indiqué qu'il était difficile de se tenir au courant des règlements et des processus.

Justifications de la note					
Parmi les entreprises étant très satisfaites de l'ACIA (Note de satisfaction de 6 ou 7)		Parmi les entreprises étant plutôt satisfaites de l'ACIA (Note de satisfaction de 4 ou 5)		Parmi les entreprises n'étant pas très satisfaites de l'ACIA (Note de satisfaction de 1 à 3)	
	n = 349		n = 184		n = 47
Service rapide	35 %	Besoin de plus amples renseignements/Je n'ai pas eu de nouvelles de l'ACIA	31 %	Besoin de plus amples renseignements/Je n'ai pas eu de nouvelles de l'ACIA	49 %
Service à la clientèle bon et utile	35 %	Service à la clientèle peu utile ou médiocre	17 %	Service à la clientèle peu utile ou médiocre	46 %
Qualité des renseignements fournis	32 %	Il y a place à amélioration (en général)	15 %	Il est difficile de suivre les règlements ou les processus	18 %
Aucun problème	22 %	Aucun problème	15 %	Il y a place à amélioration (en général)	10 %
Site Web convivial	10 %	Qualité des renseignements fournis	13 %	Aucun problème	9 %
Il y a place à amélioration (en général)	7 %	Service rapide	11 %	Il y a place à amélioration – site Web	9 %
Besoin de plus amples renseignements/Je n'ai pas eu de nouvelles de l'ACIA	6 %	Service à la clientèle bon et utile	11 %	Qualité des renseignements fournis	6 %
Il y a place à amélioration – site Web	3 %	Il est difficile de suivre les règlements ou les processus	10 %	Service rapide	3 %
Service à la clientèle peu utile ou médiocre	2 %	Il y a place à amélioration – site Web	9 %	Site Web convivial	3 %
Il est difficile de suivre les règlements ou les processus	2 %	Site Web convivial	4 %	Service à la clientèle bon et utile	2 %
Autre	1 %	Autre	4 %	Autre	7 %
Je ne sais pas/refuse de répondre	3 %	Je ne sais pas/refuse de répondre	8 %	Je ne sais pas/refuse de répondre	–

D4 : Veuillez expliquer pourquoi vous avez donné cette note. Base : Entreprises ayant donné une note de satisfaction valide, n=580.

## Mon ACIA

L'enquête a également porté sur la connaissance du service numérique élaboré pour une prestation de services pratique, Mon ACIA, ainsi que sur la probabilité de l'utiliser. D'après la plus récente vague d'enquêtes, près de deux entreprises sur cinq (39 %) connaissaient le portail Mon ACIA, et 27 % l'avaient utilisé. Les détaillants ainsi que les micro- ou les petites entreprises étaient les moins susceptibles d'avoir entendu parler du portail.

À l'échelle régionale, le niveau de connaissance était le plus faible au Québec (31 %), tandis que celui des trois autres régions allait de 37 % en Ontario à 48 % dans les provinces de l'Atlantique. Tant la connaissance que l'utilisation ont augmenté par rapport

aux résultats observés lors des vagues précédentes. La connaissance est passée de 26 % à 39 %, et l'utilisation est passée de 16 % à 27 % depuis 2020.

Connaissance et utilisation du portail Mon ACIA			
	2021 (n=1 081)	2020 (n=400)	2019 (n=700)
<b>J'en ai entendu parler (NET)</b>	39 %	26 %	29 %
<b>J'en ai entendu parler et je l'ai utilisé</b>	27 %	16 %	18 %
<b>J'en ai entendu parler, mais je ne l'ai jamais utilisé</b>	13 %	10 %	10 %
<b>Je n'en ai pas entendu parler</b>	60 %	72 %	71 %
<b>Je ne sais pas / refuse de répondre</b>	1 %	2 %	≤1 %

E1 : Avez-vous déjà vu, lu ou entendu quelque chose sur le portail en ligne de l'ACIA appelé « Mon ACIA »? Base : Tous les répondants, 2021, n=1 081; 2020, n=400; 2019, n=700.

Connaissance et utilisation du portail Mon ACIA									
	Total (n=1 081)	Secteur de l'industrie				Taille de l'entreprise			
		Agriculture (n=306)	Transformateur / Fabricant (n=289)	Grossiste / Distributeur (n=243)	Détaillant (n=231)	Microentreprise (n=331)	Petite (n=255)	Moyenne (n=416)	Grande (n=75)
<b>Oui (NET)</b>	39 %	31 %	57 %	50 %	16 %	27 %	31 %	48 %	75 %
<b>Oui, je l'ai utilisé</b>	27 %	16 %	46 %	37 %	5 %	16 %	19 %	36 %	56 %
<b>Oui, mais je ne l'ai jamais utilisé</b>	13 %	15 %	11 %	13 %	10 %	12 %	12 %	13 %	19 %
<b>Je ne sais pas</b>	60 %	67 %	43 %	50 %	84 %	72 %	68 %	51 %	25 %
<b>Je ne sais pas/né suis pas certain</b>	1 %	2 %	<1 %	<1 %	–	1 %	1 %	<1 %	–

E1 : Avez-vous déjà vu, lu ou entendu quelque chose sur le portail en ligne de l'ACIA appelé « Mon ACIA »? Base : Tous les répondants, n=1 081)



Connaissance et utilisation du portail Mon ACIA					
		Région			
	Total (n=1 081)	Atlantique (n=139)	Québec (n=230)	Ontario (n=371)	Ouest (n=341)
<b>Oui (NET)</b>	39 %	<b>48 %</b>	31 %	37 %	<b>44 %</b>
<b>Oui, je l'ai utilisé</b>	27 %	<b>34 %</b>	22 %	24 %	<b>30 %</b>
<b>Oui, mais je ne l'ai jamais utilisé</b>	13 %	13 %	10 %	13 %	14 %
<b>Je ne sais pas</b>	60 %	51 %	<b>68 %</b>	<b>63 %</b>	55 %
<b>Je ne sais pas/ne suis pas certain</b>	1 %	1 %	1 %	<1 %	<1 %

E1 : Avez-vous déjà vu, lu ou entendu quelque chose sur le portail en ligne de l'ACIA appelé « Mon ACIA »? Base : Tous les répondants, n=1 081)

Parmi les 27 % d'entreprises qui avaient utilisé Mon ACIA, 70 % l'ont fait pour demander une nouvelle licence, 55 % pour renouveler leur licence, 44 % pour enregistrer leur entreprise, 32 % pour obtenir un permis et 23 % pour obtenir un certificat d'exportation. Les autres activités réalisées dans une moindre mesure comprenaient une requête générale ou une demande de renseignements (7 %), la modification ou la mise à jour des renseignements sur l'entreprise (3 %) ou des renseignements sur les importations (2 %). Au total, 4 % avaient utilisé Mon ACIA uniquement pour s'inscrire sans utiliser les autres fonctionnalités du portail, contre 24 % en 2020. Les résultats des sous-groupes comportaient des échantillons de très petite taille et les différences statistiques potentielles n'ont pas été mises en évidence pour cette question afin de ne pas sous-entendre ou d'indiquer une importance qui n'existe pas.

Raisons d'utiliser le portail			
	2021 (n=274)	2020 (n=64)	2019 (n=187)
<b>Nouvelle licence</b>	70 %	69 %	65 %
<b>Renouvellement d'une licence</b>	55 %	32 %	32 %
<b>Enregistrement</b>	44 %	45 %	44 %
<b>Permis</b>	32 %	16 %	28 %
<b>Certificat d'exportation</b>	23 %	24 %	14 %
<b>Requête générale ou renseignements non précisés</b>	7 %	-	-

<b>Pour modifier ou mettre à jour nos renseignements</b>	3 %	-	-
<b>Renseignements sur l'importation</b>	2 %	-	-
<b>Autres fins</b>	1 %	6 %	10 %
<b>Je me suis inscrit, mais je ne l'ai pas utilisé</b>	4 %	24 %	10 %
<b>Je ne sais pas/ne me souviens pas/refuse de répondre</b>	5 %	7 %	2 %

E2 : Avez-vous déjà utilisé le portail pour... Base : Entreprises ayant utilisé le portail Mon ACIA, n=274; 2020, n=64; 2019, n=187.

Dans l'ensemble, la satisfaction à l'égard du portail est positive, puisque la moitié des utilisateurs (50 %) ont donné une note de satisfaction de 6 ou de 7 (sur une échelle de 7 points), et 36 % une note de 4 ou de 5. Sur l'ensemble des vagues récentes, les résultats de cette année ont montré la plus forte proportion d'entreprises « très satisfaites », probablement en raison du nombre plus élevé de répondants qui s'étaient inscrits et avaient eu l'occasion de faire l'expérience des services qui sont maintenant disponibles.

<b>Satisfaction à l'égard de Mon ACIA</b>			
	2021 (n=274)	2020 (n=64)	2019 (n=187)
<b>Très satisfait (6-7)</b>	50 %	40 %	47 %
<b>Plutôt satisfait (4-5)</b>	36 %	47 %	36 %
<b>Pas très satisfait (1-3)</b>	12 %	10 %	14 %
<b>Je ne sais pas</b>	1 %	2 %	2 %

E3 : Veuillez évaluer votre niveau de satisfaction général 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 ». Base : Entreprises qui ont utilisé le portail « Mon ACIA », 2021, n=274; 2020, n=64; 2019, n=187

Selon les participants qui ont donné une note de satisfaction inférieure pour Mon ACIA (136 entreprises au total ont donné une note de satisfaction de 1 à 5), la raison la plus courante était que la conception du portail n'était pas conviviale (64 %). Les autres raisons invoquées sont le manque de clarté des renseignements (16 %) et la difficulté du processus d'inscription (13 %). Les participants à l'enquête qui ont donné une note de satisfaction plus élevée (134 entreprises au total ont donné une note de satisfaction de 6 ou 7), ont apprécié la conception conviviale (44 %), ont décrit le portail comme étant simple

(23 %), y ont trouvé des renseignements précis ou les renseignements dont ils avaient besoin (18 %), et ont trouvé la plateforme accessible et avec un service rapide (13 %).

Justifications de la note de satisfaction à l'égard de Mon ACIA			
	Total (n=270)	Taux de satisfaction	
		Notes de 1 à 5 (n=136)	Notes de 6 ou de 7 (n=134)
L'outil n'est pas convivial (général)	39 %	64 %	14 %
L'outil est convivial ou facile à utiliser (général)	25 %	6 %	44 %
Simple/pas de problèmes	14 %	5 %	23 %
Les renseignements n'étaient pas clairs/précis	12 %	16 %	9 %
J'ai trouvé des renseignements précis/ce que je cherchais	11 %	6 %	16 %
Le processus d'inscription était difficile	9 %	13 %	4 %
Service accessible/rapide	7 %	2 %	13 %
Service utile (général)	7 %	4 %	9 %
Service lent/pas rapide	5 %	9 %	1 %
Service peu utile (général)	5 %	7 %	2 %
Autre	2 %	1 %	4 %
Je ne sais pas/refuse de répondre	7 %	7 %	6 %

E4. Veuillez expliquer pourquoi vous avez attribué cette note. Base : Entreprises qui ont utilisé le portail « Mon ACIA » et qui ont donné une note de satisfaction, 2021, n=136.

Les entreprises qui n'ont pas utilisé le portail Mon ACIA ont été invitées à préciser quelles licences ou autorisations leur entreprise avait avec l'ACIA. Plus d'un quart des entreprises (27 %) avaient une licence pour la salubrité des aliments au Canada, 17 % avaient un autre type de licence ou de certificat, et 11 % avaient un certificat d'exportation des aliments. Près de 3 répondants sur 5 qui n'ont pas utilisé le portail « Mon ACIA » (59 %) n'étaient pas certains des licences ou des autorisations que leur entreprise avait obtenues de l'ACIA.

De plus, les détaillants ethniques étaient plus susceptibles de dire qu'ils détenaient une licence pour la salubrité des aliments au Canada, comparativement aux détaillants non ethniques (34 % contre 18 %).

Licences ou autorisations auprès de l'ACIA		
	2021 (n=909)	2020 (n=331)
Licence pour la salubrité des aliments au Canada	27 %	31 %

<b>Autre type de licence ou de certificat de l'ACIA</b>	17 %	11 %
<b>Certificat d'exportation de produits alimentaires</b>	11 %	7 %
<b>Je ne sais pas / ne me souviens pas / refuse de répondre</b>	59 %	61 %

E5 : À votre connaissance, laquelle des licences ou autorisations suivantes votre entreprise a-t-elle reçues de l'ACIA? Base : Entreprises qui n'ont pas utilisé le portail « Mon ACIA », 2021, n=909; 2020, n=331.

## Résultats de la recherche qualitative

La connaissance du portail Mon ACIA était élevée chez tous les participants. Le portail a été bien évalué par les participants. La majorité se souvient de l'avoir utilisé, principalement pour traiter les nouvelles licences, et a trouvé que cet outil rendait les renouvellements de licences faciles et rapides. Quelques-uns ont estimé que le processus d'inscription pourrait être simplifié et que le portail serait plus utile s'ils pouvaient utiliser cet outil pour recevoir des communications et des mises à jour de l'ACIA.

## Besoins en matière d'information de l'ACIA

Près d'une entreprise sur trois qui n'œuvre pas exclusivement dans le commerce de détail (36 %) est tout à fait d'accord pour dire que l'ACIA tient compte des besoins des entreprises lorsqu'elle élabore de nouveaux produits d'information, et une proportion similaire (31 %) était fortement d'accord avec le fait qu'au cours des 12 derniers mois, elles ont passé moins de temps à chercher des renseignements sur la salubrité des aliments.

<b>Produits d'information</b>		
L'ACIA tient compte des besoins des entreprises lorsqu'elle élabore de nouveaux produits d'information sur la réglementation		
	2021 (n=780)	2019 (n=500)
<b>Fortement d'accord (6-7)</b>	36 %	29 %
<b>Plutôt d'accord (4-5)</b>	30 %	39 %
<b>Pas d'accord (1-3)</b>	17 %	19 %
<b>Je ne cherche pas ces renseignements</b>	17 %	13 %
<b>Je ne sais pas</b>	-	-

Produits d'information		
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		
	2021 (n=780)	2019 (n=500)
<b>Fortement d'accord (6-7)</b>	31 %	26 %
<b>Plutôt d'accord (4-5)</b>	32 %	35 %
<b>Pas d'accord (1-3)</b>	27 %	28 %
<b>Je ne cherche pas ces renseignements</b>	8 %	9 %
<b>Je ne sais pas</b>	-	-

E6 : 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 « Fortement d'accord ». Base : Entreprises qui n'œuvrent pas exclusivement dans le commerce de détail, 2021 n=780; 2019, n=500

Les entreprises du secteur des grossistes ou des distributeurs (38 %), ainsi que des transformateurs ou des fabricants (40 %) étaient plus susceptibles d'être fortement d'accord pour dire que l'ACIA tient compte des besoins des entreprises, comparativement aux entreprises du secteur agricole (28 %).

Produits d'information									
	Secteur de l'industrie					Taille de l'entreprise			
	Total (n=780)	Agriculture (n=262)	Transformateur / Fabricant (n=232)	Grossiste / Distributeur (n=210)	Détaillant (n=67)	Microentreprise (n=227)	Petite (n=181)	Moyenne (n=302)	Grande (n=67)
<b>L'ACIA tient compte des besoins des entreprises lorsqu'elle élabore de nouveaux produits d'information sur la réglementation</b>									
<b>Fortement d'accord (6-7)</b>	36 %	28 %	<b>38 %</b>	<b>40 %</b>	39 %	27 %	<b>40 %</b>	<b>38 %</b>	<b>46 %</b>
<b>Plutôt d'accord (4-5)</b>	30 %	33 %	30 %	30 %	23 %	25 %	31 %	32 %	33 %
<b>Pas d'accord (1-3)</b>	17 %	21 %	18 %	14 %	12 %	<b>24 %</b>	16 %	14 %	11 %
<b>Je ne sais pas</b>	17 %	19 %	15 %	15 %	26 %	<b>24 %</b>	13 %	16 %	11 %
<b>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</b>									
<b>Fortement d'accord (6-7)</b>	31 %	26 %	33 %	31 %	33 %	29 %	34 %	31 %	26 %

<b>Plutôt d'accord (4-5)</b>	32 %	32 %	28 %	35 %	41 %	24 %	35 %	<b>36 %</b>	39 %
<b>Pas d'accord (1-3)</b>	27 %	26 %	31 %	25 %	20 %	<b>34 %</b>	21 %	24 %	29 %
<b>Je ne cherche pas de renseignements sur la salubrité des aliments</b>	8 %	13 %	5 %	8 %	5 %	<b>13 %</b>	8 %	6 %	5 %
<b>Je ne sais pas</b>	2 %	3 %	2 %	2 %	1 %	1 %	2 %	3 %	–

E6 : 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 « Fortement d'accord ». Base : Entreprises qui n'œuvrent pas exclusivement dans le commerce de détail, n=780.

La tendance est plus marquée en ce qui concerne la taille de l'entreprise : les résultats révèlent qu'une proportion relativement plus élevée de grandes entreprises sont fortement d'accord pour dire que l'ACIA tient compte des besoins des entreprises (46 %). Ces résultats sont similaires à ceux observés lors des vagues précédentes.

Les entreprises du Québec (47 %) étaient plus susceptibles d'être fortement d'accord pour dire que l'ACIA tient compte des besoins des entreprises lorsqu'elle élabore de nouveaux produits d'information sur la réglementation, comparativement aux entreprises de l'Ontario (33 %) ou de l'Ouest canadien (32 %).

Produits d'information					
	Total (n=780)	Région			
		Atlantique (n=103)	Québec (n=165)	Ontario (n=255)	Ouest (n=257)
<b>L'ACIA tient compte des besoins des entreprises lorsqu'elle élabore de nouveaux produits d'information sur la réglementation</b>					
<b>Fortement d'accord (6-7)</b>	36 %	36 %	<b>47 %</b>	33 %	32 %
<b>Plutôt d'accord (4-5)</b>	30 %	<b>36 %</b>	17 %	<b>32 %</b>	<b>33 %</b>
<b>Pas d'accord (1-3)</b>	17 %	18 %	21 %	15 %	17 %
<b>Je ne sais pas</b>	17 %	11 %	15 %	<b>20 %</b>	18 %
<b>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</b>					
<b>Fortement d'accord (6-7)</b>	31 %	31 %	35 %	29 %	29 %
<b>Plutôt d'accord (4-5)</b>	32 %	36 %	27 %	33 %	34 %
<b>Pas d'accord (1-3)</b>	27 %	22 %	29 %	26 %	27 %
<b>Je ne cherche pas de renseignements sur la salubrité des aliments</b>	8 %	9 %	8 %	9 %	7 %
<b>Je ne sais pas</b>	2 %	1 %	1 %	2 %	2 %

E6 : 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 « Fortement d'accord ». Base : Entreprises qui n'œuvrent pas exclusivement dans le commerce de détail, n=780.

Près de deux répondants sur cinq (38 %) indiquent qu'ils n'ont pas eu de difficultés à trouver des renseignements sur la salubrité des aliments. Les principales difficultés rencontrées par les entreprises pour trouver des renseignements sur la salubrité des

aliments sont le manque de renseignements clairs (13 %), le fait que le site Web de l'ACIA ne soit pas facile à naviguer (8 %), ainsi que le fait de devoir parcourir trop de renseignements (7 %). Parmi les autres défis communs, citons le temps nécessaire à la recherche de renseignements et le manque de notifications, entre autres.

<b>La plus grande difficulté associée à la recherche de renseignements sur la salubrité des aliments</b>			
	2021 (n=1 081)	2020 (n=400)	2019 (n=700)
<b>Absence de renseignements clairs ou renseignements difficiles à comprendre</b>	13 %	9 %	13 %
<b>Manque de convivialité du site Web ou navigation difficile</b>	8 %	10 %	8 %
<b>Beaucoup trop de renseignements ou volume élevé de renseignements</b>	7 %	5 %	8 %
<b>La recherche de renseignements prend trop de temps</b>	6 %	4 %	6 %
<b>Absence de notifications ou de mises à jour</b>	5 %	1 %	4 %
<b>Difficulté à chercher et à trouver des renseignements (général)</b>	3 %	5 %	2 %
<b>Difficulté à trouver des renseignements propres à mon industrie</b>	3 %	1 %	1 %
<b>Absence de communication avec le service à la clientèle ou service pas assez adapté aux besoins des clients</b>	2 %	1 %	3 %
<b>Difficulté à trouver des renseignements sur certains produits</b>	1 %	2 %	1 %
<b>Difficulté à trouver des renseignements sur les importations et les exportations</b>	≤1 %	-	≤1 %
<b>Aucune/Aucune difficulté</b>	38 %	25 %	46 %
<b>Autre</b>	1 %	6 %	1 %
<b>Je ne sais pas / refuse de répondre</b>	38 %	36 %	5 %

E7 : Selon vous, quelle est la **PLUS GRANDE** difficulté associée à la recherche de renseignements sur les règlements ou les exigences en matière de salubrité des aliments? Base : Tous les répondants, n=1 081; 2020, n=400; 2019, n=700.

Lorsqu'il s'agit de trouver des renseignements sur les règlements ou les exigences en matière de salubrité des aliments, les résultats sont assez semblables d'un secteur de l'industrie à l'autre. Les détaillants sont les plus susceptibles d'indiquer qu'ils ne

rencontrent pas de difficultés particulières pour trouver les renseignements dont ils ont besoin. Les résultats étaient également assez uniformes entre les segments de taille d'entreprise.

La plus grande difficulté associée à la recherche de renseignements sur la salubrité des aliments									
		Secteur de l'industrie				Taille de l'entreprise			
	Total (n=1 081)	Agriculture (n=306)	Transformateur / Fabricant (n=289)	Grossiste/ Distributeur (n=243)	Détaillant (n=231)	Microentreprise (n=331)	Petite (n=255)	Moyenne (n=416)	Grande (n=75)
Absence de renseignements clairs ou renseignements difficiles à comprendre	13 %	11 %	17 %	11 %	12 %	11 %	11 %	14 %	19 %
Manque de convivialité du site Web ou navigation difficile	8 %	9 %	10 %	9 %	3 %	10 %	5 %	8 %	7 %
Beaucoup trop de renseignements ou volume élevé de renseignements	7 %	9 %	9 %	6 %	5 %	5 %	8 %	9 %	10 %
La recherche de renseignements prend trop de temps	6 %	2 %	9 %	8 %	7 %	5 %	8 %	6 %	5 %
Absence de notifications ou de mises à jour	5 %	5 %	6 %	5 %	2 %	3 %	5 %	6 %	2 %
Difficulté à chercher et à trouver des renseignements (général)	3 %	4 %	4 %	4 %	1 %	2 %	3 %	4 %	7 %
Difficulté à trouver des renseignements propres à mon industrie	3 %	2 %	3 %	4 %	2 %	4 %	2 %	2 %	1 %
Absence de communication avec le service à la clientèle ou service pas assez adapté aux besoins des clients	2 %	2 %	2 %	2 %	2 %	3 %	2 %	2 %	1 %
Difficulté à trouver des renseignements sur certains produits	1 %	1 %	1 %	2 %	–	1 %	1 %	1 %	2 %



<b>Difficulté à trouver des renseignements sur les importations et les exportations</b>	<1 %	<1 %	<1 %	<1 %	–	<1 %	–	<1 %	–
<b>Aucune/Aucune difficulté</b>	38 %	35 %	31 %	34 %	<b>54 %</b>	38 %	39 %	37 %	43 %
<b>Autre</b>	2 %	<b>4 %</b>	2 %	1 %	<1 %	<b>3 %</b>	1 %	2 %	–
<b>Je ne sais pas/refuse de répondre</b>	12 %	<b>16 %</b>	7 %	<b>15 %</b>	11 %	<b>14 %</b>	<b>16 %</b>	<b>9 %</b>	4 %

E7 : Selon vous, quelle est la PLUS GRANDE difficulté associée à la recherche de renseignements sur les règlements ou les exigences en matière de salubrité des aliments? Base : Tous les répondants, n=1 081.

À l'échelle régionale, les entreprises du Québec sont plus susceptibles de déclarer que la recherche de renseignements prend trop de temps que dans toutes les autres régions (12 % contre 4 %). De plus, les détaillants ethniques étaient plus susceptibles de dire que la recherche et l'obtention de renseignements prennent trop de temps, comparativement aux détaillants non ethniques (13 % contre 3 %).

La plus grande difficulté associée à la recherche de renseignements sur la salubrité des aliments					
	Total (n=1 081)	Région			
		Atlantique (n=189)	Québec (n=230)	Ontario (n=371)	Ouest (n=341)
Absence de renseignements clairs ou renseignements difficiles à comprendre	13 %	12 %	12 %	16 %	11 %
Manque de convivialité du site Web ou navigation difficile	8 %	12 %	5 %	9 %	8 %
Beaucoup trop de renseignements ou volume élevé de renseignements	7 %	9 %	7 %	7 %	7 %
La recherche de renseignements prend trop de temps	6 %	3 %	14 %	4 %	4 %
Absence de notifications ou de mises à jour	5 %	3 %	5 %	6 %	3 %
Difficulté à chercher et à trouver des renseignements (général)	3 %	2 %	2 %	3 %	5 %
Difficulté à trouver des renseignements propres à mon industrie	3 %	3 %	1 %	2 %	4 %
Absence de communication avec le service à la clientèle ou service pas assez adapté aux besoins des clients	2 %	1 %	3 %	2 %	2 %
Difficulté à trouver des renseignements sur certains produits	1 %	–	1 %	1 %	1 %
Difficulté à trouver des renseignements sur les importations et les exportations	<1 %	1 %	–	<1 %	<1 %
Aucune/Aucune difficulté	38 %	35 %	35 %	37 %	43 %
Autre	2 %	3 %	1 %	2 %	2 %
Je ne sais pas/refuse de répondre	12 %	16 %	14 %	10 %	10 %

E7 : Selon vous, quelle est la PLUS GRANDE difficulté associée à la recherche de renseignements sur les règlements ou les exigences en matière de salubrité des aliments? Base : Tous les répondants, n=1 081)

Lorsqu'on leur a demandé de déterminer précisément les sujets pour lesquels il était difficile de trouver des renseignements, près de la moitié (46 %) de tous les répondants ont estimé qu'il n'y avait pas de sujet en particulier. Parmi les sujets relevés figurent les thèmes de la salubrité des aliments en général (5 %), l'étiquetage (5 %) et les renseignements sur les produits alimentaires (4 %).

La plus grande difficulté associée à la recherche de renseignements sur la salubrité des aliments	
Tout (général)	5 %
Étiquetage	5 %
Plus facile de trouver des détails propres à l'industrie	4 %
Produit alimentaire (précisé)	4 %
Nouveaux règlements ou modifications apportées aux règles	3 %
Octroi de licences	3 %
Autre	3 %
Aucune en particulier	46 %
Je ne sais pas / refuse de répondre	16 %

Autres sujets pour lesquels il a été difficile de trouver des renseignements			
*Réponses fournies par environ 1 % à 2 % des répondants			
Réglementation liée à la pandémie de COVID-19	2 %	Rappels de produits	1 %
Renseignements sur l'importation	2 %	Exigences en matière de traçabilité et de tenue de dossiers	1 %
Pratiques d'assainissement et d'hygiène de base	2 %	Pesticides/limites maximales de résidus	1 %
Renseignements sur l'exportation	1 %	Restrictions alimentaires (y compris les allergènes)	<1 %
Contrôle préventif/identification des matières à risque	1 %		

E8 : Quels ont été certains des **sujets** en matière de salubrité des aliments sur lesquels il vous a semblé difficile d'obtenir des renseignements clairs? Base : Tous les répondants, 2021, n = 1 081

Les entreprises du secteur de la transformation ou de la fabrication étaient plus susceptibles de déclarer qu'il était difficile de trouver des renseignements sur les licences (5 %) et les exportations (3 %) que les entreprises du secteur de l'agriculture (1 % et <1 % respectivement). Les grossistes ou distributeurs étaient plus susceptibles de décrire des difficultés concernant les renseignements sur les importations (7 %) par rapport aux autres secteurs verticaux (1 %), et plus susceptibles que les détaillants d'indiquer que l'étiquetage représentait une difficulté (8 % contre 2 %).

Les entreprises de taille moyenne étaient plus susceptibles de dire que les renseignements sur l'étiquetage, les nouveaux règlements ou les modifications apportées

aux règles, et les renseignements généraux sur les produits alimentaires étaient difficiles à trouver, par rapport aux micro- ou aux petites entreprises. Les petites entreprises étaient les plus susceptibles de dire qu'elles ne connaissaient pas de sujets pour lesquels il était difficile de trouver des renseignements.

Sujets pour lesquels il a été difficile de trouver des renseignements									
		Secteur de l'industrie				Taille de l'entreprise			
	Total (n=1 081)	Agriculture (n=306)	Transformateur / Fabricant (n=289)	Grossiste/ Distributeur (n=243)	Détaillant (n=231)	Microentreprise (n=331)	Petite (n=255)	Moyenne (n=416)	Grande (n=75)
Tout (général)	5 %	5 %	5 %	6 %	5 %	4 %	5 %	5 %	12 %
Étiquetage	5 %	4 %	5 %	8 %	2 %	3 %	4 %	7 %	5 %
Plus facile de trouver des détails propres à l'industrie	4 %	3 %	6 %	5 %	3 %	6 %	3 %	4 %	4 %
Produit alimentaire (précisé)	4 %	4 %	5 %	4 %	3 %	5 %	2 %	5 %	1 %
Nouveaux règlements ou modifications apportées aux règles	3 %	3 %	5 %	2 %	3 %	2 %	1 %	6 %	2 %
Octroi de licences	3 %	1 %	5 %	3 %	2 %	4 %	3 %	3 %	–
Renseignements sur l'importation	2 %	1 %	1 %	7 %	1 %	2 %	1 %	3 %	5 %
Réglementation liée à la pandémie de COVID-19	2 %	2 %	2 %	2 %	4 %	2 %	3 %	2 %	2 %
Pratiques d'assainissement et d'hygiène de base	2 %	2 %	2 %	1 %	2 %	1 %	3 %	1 %	6 %
Renseignements sur l'exportation	1 %	<1 %	3 %	1 %	–	1 %	<1 %	1 %	5 %
Contrôle préventif/identification des matières à risque	1 %	–	2 %	<1 %	–	–	1 %	<1 %	4 %
Rappels de produits	1 %	1 %	–	1 %	1 %	1 %	1 %	1 %	–
Exigences en matière de traçabilité et de tenue de dossiers	1 %	<1 %	2 %	–	–	–	1 %	1 %	–
Pesticides/limites maximales de résidus	1 %	2 %	–	–	1 %	1 %	1 %	<1 %	2 %
Restrictions alimentaires (y	<1 %	<1 %	1 %	1 %	–	<1 %	1 %	–	3 %

compris les allergènes)									
Autre	3 %	4 %	4 %	2 %	3 %	3 %	2 %	3 %	6 %
Aucun en particulier	46 %	55 %	36 %	38 %	56 %	50 %	49 %	42 %	38 %
Je ne sais pas/refuse de répondre	16 %	14 %	14 %	20 %	15 %	16 %	19 %	16 %	4 %

E8 : Quels ont été certains des sujets en matière de salubrité des aliments sur lesquels il vous a semblé difficile d'obtenir des renseignements clairs? Base : Tous les répondants, n=1 081)

Les entreprises de l'Ontario étaient plus susceptibles que celles du Québec de considérer l'étiquetage comme une difficulté (8 % contre 2 %). Les entreprises du Canada atlantique étaient plus susceptibles que celles du Québec d'indiquer que les renseignements sur les produits alimentaires étaient difficiles à trouver (8 % contre 1 %) et plus susceptibles que toute autre région d'indiquer que les renseignements sur le contrôle préventif et l'identification des matières à risque étaient difficiles à trouver (3 % contre <1 %).

Sujets pour lesquels il a été difficile de trouver des renseignements					
	Total (n=1 081)	Région			
		Atlantique (n=189)	Québec (n=230)	Ontario (n=371)	Ouest (n=341)
Tout (général)	5 %	10 %	4 %	5 %	4 %
Étiquetage	5 %	4 %	2 %	8 %	4 %
Plus facile de trouver des détails propres à l'industrie	4 %	1 %	3 %	4 %	7 %
Produit alimentaire (précisé)	4 %	8 %	1 %	4 %	4 %
Nouveaux règlements ou modifications apportées aux règles	3 %	3 %	3 %	4 %	4 %
Octroi de licences	3 %	1 %	5 %	3 %	3 %
Renseignements sur l'importation	2 %	2 %	4 %	3 %	1 %
Réglementation liée à la pandémie de COVID-19	2 %	2 %	1 %	3 %	2 %
Pratiques d'assainissement et d'hygiène de base	2 %	1 %	3 %	1 %	2 %
Renseignements sur l'exportation	1 %	2 %	1 %	1 %	1 %
Contrôle préventif/identification des matières à risque	1 %	3 %	<1 %	<1 %	<1 %
Rappels de produits	1 %	–	<1 %	1 %	1 %
Exigences en matière de traçabilité et de tenue de dossiers	1 %	1 %	2 %	–	<1 %
Pesticides/limites maximales de résidus	1 %	1 %	1 %	<1 %	1 %
Restrictions alimentaires (y compris les allergènes)	<1 %	–	–	1 %	1 %
Autre	3 %	5 %	4 %	2 %	3 %
Aucun en particulier	46 %	44 %	35 %	48 %	52 %
Je ne sais pas/refuse de répondre	16 %	13 %	30 %	12 %	11 %

E8 : Quels ont été certains des sujets en matière de salubrité des aliments sur lesquels il vous a semblé difficile d'obtenir des renseignements clairs? Base : Tous les répondants, n=1 081.

Plus de la moitié des entreprises (54 %) ont indiqué qu'elles utilisaient le site Web de l'ACIA lorsqu'elles cherchaient des renseignements sur la réglementation, tandis que 35 % ont utilisé le site Web du gouvernement du Canada. Dans une moindre mesure, les sources du gouvernement provincial, y compris leur site Web, ont été utilisées (10 %), ainsi que les associations professionnelles et leurs sites Web (5 %), Santé Canada ou l'ASPC (4 %), ou leur siège social (3 %).

Recherche de renseignements sur la réglementation	
Site Web de l'ACIA	54 %
Site Web du gouvernement du Canada	35 %
Gouvernement provincial / site Web	10 %
Association provinciale / site Web	5 %
Santé Canada / ASPC	4 %
Recherche dans Google	4 %
Siège social/site Web	3 %
Autre	6 %
Autre site Web	2 %
Je ne sais pas / ne me souviens pas / refuse de répondre	6 %

Sources supplémentaires de renseignements sur la réglementation			
Site Web/Internet (non précisé)	2 %	Consultant	1 %
CanadaGAP	2 %	Dans les documents imprimés (non précisé)	1 %
ACIA (autre)	2 %	Par téléphone (non précisé)	1 %
Collègues	2 %	Initiative mondiale de la sécurité alimentaire (IMSA)/site Web	<1 %
Food and Drug Administration (FDA) des États-Unis/site Web	2 %		

E9 : Lorsque vous êtes à la recherche de renseignements sur la réglementation, qui ou que consultez-vous? E9A. Quel était l'autre site Web utilisé? Base : Tous les répondants, 2021, n = 1 081

## Résultats de la recherche qualitative

Le site Web de l'ACIA est considéré comme un outil puissant, contenant de nombreux renseignements pertinents. C'était la principale source de renseignements pour de nombreuses entreprises, grandes et petites. Le site Web de l'ACIA a été utilisé à diverses

fins, notamment pour trouver des renseignements sur les licences, l'importation ou l'exportation, l'étiquetage, les règlements et la conformité.

Les participants ont reconnu que tous les renseignements destinés aux entreprises alimentaires sont disponibles sur le site Web de l'ACIA, mais qu'il leur est difficile de trouver ce dont ils ont besoin quand ils en ont besoin. Le site Web de l'ACIA était généralement perçu comme un outil comportant trop d'étapes pour obtenir les renseignements dont ils avaient besoin.

Les grandes entreprises ayant des produits très particuliers ont trouvé qu'il fallait trop de temps pour trouver des renseignements précis sur le site Web de l'ACIA, si tant est qu'ils puissent être trouvés. Les petites entreprises estiment qu'il y a trop de liens à l'intérieur des liens et qu'ils se perdent souvent ou sont redirigés vers d'autres sites Web. Plusieurs participants ont mentionné qu'ils se retrouvent souvent dans des documents archivés, les laissant souvent se demander s'ils ont trouvé des renseignements pertinents connexes au Règlement sur la salubrité des aliments au Canada (RSAC) ou non. Les utilisateurs plus expérimentés se sont également plaints de ne pas trouver des renseignements qu'ils connaissaient bien à l'endroit habituel du site Web de l'ACIA, et de les trouver archivés, ce qui les a amenés à se demander s'ils devaient même consulter ces renseignements.

Quelques participants ont expliqué qu'ils comptaient beaucoup sur le moteur de recherche du site, qui répondait en grande partie à leurs besoins.

Au cours des séances, les outils interactifs relatifs aux éléments clés du RSAC (octroi de licence, plans de contrôle préventif écrits et retraçage des produits alimentaires) disponibles sur le site Web de l'ACIA ont été montrés aux participants. De nombreuses grandes entreprises connaissaient l'outil interactif d'octroi de licences et l'avaient utilisé. La plupart l'ont trouvé utile.

Quelle que soit la taille de l'entreprise, les participants étaient moins nombreux à connaître les outils du plan de contrôle préventif et de traçabilité interactif. La majorité pense que c'était une bonne chose qu'ils existent, même s'ils ne l'utiliseraient pas eux-mêmes, principalement parce qu'ils ont déjà un plan de contrôle préventif ou un programme de traçabilité en place. Ils ont toutefois estimé que ces outils seraient utiles à toute entreprise nouvellement exposée à la réglementation ou en phase de démarrage. Ce constat a été confirmé par les entreprises participant aux séances, qui ne connaissaient pas ces outils et étaient souvent désireuses de les explorer.

Quelques entreprises présentes aux séances avaient utilisé un ou plusieurs des outils, le plus souvent l'outil d'octroi de licences, et elles ont toutes convenu que les outils étaient faciles à trouver et conviviaux, qu'ils leur fournissaient des renseignements et des conseils clairs et qu'ils leur donnaient des renseignements pratiques sur les prochaines étapes.

Les entreprises qui fonctionnaient depuis au moins quelques années ont convenu qu'il était préférable de conserver ces outils en tant que trois outils indépendants afin qu'elles puissent consulter uniquement ce dont elles pensaient avoir besoin. En revanche, les entreprises plus jeunes, dont beaucoup sont moins familières avec la réglementation, ont estimé qu'il valait mieux disposer d'un seul outil afin de pouvoir répondre à toutes les exigences en même temps.

Quelques participants ont mentionné qu'un outil contenant des renseignements sur l'étiquetage serait un bon complément afin de pouvoir facilement savoir s'ils doivent modifier leurs étiquettes ou non.

En ce qui concerne l'assistant virtuel, très peu de participants l'avaient remarqué sur le site Web de l'ACIA, et presque personne n'avait essayé de l'utiliser. Les attentes à l'égard de cet outil étaient plutôt faibles. La majorité des participants s'attendait à ce qu'il s'agisse d'un clavardage où ils seraient renvoyés vers des liens ou des pages contenant les renseignements saisis, même si peu d'entre eux pensaient que cela serait efficace. Quelques-uns s'attendaient à ce qu'il s'agisse d'un clavardage en direct avec un agent puisque l'icône représentait un casque.

## Demandez à l'ACIA

En 2021, l'enquête a également porté sur la connaissance du tout dernier service numérique mis au point pour une prestation de services pratique, Demandez à l'ACIA, et sur la probabilité de l'utiliser. Près d'une entreprise sur cinq (18 %) connaissait le service « Demandez à l'ACIA », et 5 % l'avaient utilisé. Les détaillants ainsi que les micro- ou les petites entreprises sont les moins susceptibles d'avoir entendu parler de ce service. À l'échelle régionale, la connaissance était la plus faible au Québec (8 %), tandis que la connaissance dans les trois autres régions variait entre 16 % en Ontario et 25 % dans les provinces de l'Atlantique et de l'Ouest.

Connaissance et utilisation du service « Demandez à l'ACIA »	
J'en ai entendu parler (NET)	18 %
J'en ai entendu parler et je l'ai utilisé	5 %
J'en ai entendu parler, mais je ne l'ai jamais utilisé	13 %
Je n'en ai pas entendu parler	81 %
Je ne sais pas/refuse de répondre	1 %

F1 : Connaissez-vous un service offert par l'ACIA appelé « Demandez à l'ACIA »? Base : Tous les répondants, n=1 081)



Connaissance et utilisation du service « Demandez à l'ACIA »									
		Secteur de l'industrie				Taille de l'entreprise			
	Total (n=1 081)	Agriculture (n=306)	Transformateur / Fabricant (n=289)	Grossiste / Distributeur (n=243)	Détaillant (n=231)	Microentreprise (n=331)	Petite (n=255)	Moyenne (n=416)	Grande (n=75)
<b>Oui (NET)</b>	18 %	16 %	25 %	24 %	6 %	13 %	11 %	23 %	36 %
Oui, je l'ai utilisé	5 %	3 %	9 %	8 %	1 %	3 %	2 %	7 %	14 %
Oui, mais je ne l'ai jamais utilisé	13 %	14 %	15 %	16 %	5 %	10 %	9 %	16 %	21 %
<b>Non</b>	81 %	84 %	74 %	75 %	92 %	86 %	86 %	75 %	64 %
Je ne sais pas/ne suis pas certain	1 %	<1 %	2 %	1 %	2 %	<1 %	3 %	1 %	–

F1 : Connaissez-vous un service offert par l'ACIA appelé « Demandez à l'ACIA »? Base : Tous les répondants, n=1 081)

Connaissance et utilisation du service « Demandez à l'ACIA »					
		Région			
	Total (n=1 081)	Atlantique (n=139)	Québec (n=230)	Ontario (n=371)	Ouest (n=341)
<b>Oui (NET)</b>	18 %	25 %	8 %	16 %	25 %
Oui, je l'ai utilisé	5 %	8 %	2 %	5 %	6 %
Oui, mais je ne l'ai jamais utilisé	13 %	17 %	6 %	10 %	19 %
<b>Non</b>	81 %	74 %	91 %	83 %	74 %
Je ne sais pas/ne suis pas certain	1 %	1 %	1 %	2 %	1 %

F1 : Connaissez-vous un service offert par l'ACIA appelé « Demandez à l'ACIA »? Base : Tous les répondants, n=1 081)

Dans l'ensemble, la satisfaction à l'égard de « Demandez à l'ACIA » était positive, puisque plus de deux utilisateurs sur cinq (44 %) ont donné une note de satisfaction de 6 ou 7 (sur

une échelle de 7 points), et 38 % une note de 4 ou 5. Ultérieurement, cela servira de base de référence pour la satisfaction.

Satisfaction à l'égard de « Demandez à l'ACIA »	
Très satisfait (6-7)	44 %
Plutôt satisfait (4-5)	38 %
Pas très satisfait (1-3)	18 %
Je ne sais pas	-

F2 : Veuillez évaluer votre niveau de satisfaction global à l'égard de « Demandez à l'ACIA » sur une échelle de 1 à 7, où 1 signifie « Pas du tout satisfait » et 7 signifie « Très satisfait ». Base : Entreprises qui ont utilisé « Demandez à l'ACIA », n=57.

Parmi les entreprises qui ont donné une note de satisfaction de 5 ou moins, les principaux problèmes sont les suivants : les renseignements n'étaient pas clairs ou précis (36 %) ou il a fallu trop de temps pour obtenir la réponse (24 %). À l'inverse, ceux qui ont obtenu un taux de satisfaction plus élevé ont surtout loué l'accessibilité et la rapidité du service (29 %) et le fait d'avoir reçu des renseignements précis et la réponse à ce qu'ils cherchaient (27 %).

Justifications de la note de satisfaction à l'égard de « Demandez à l'ACIA »			
		Taux de satisfaction	
	Total (n=57)	Notes de 1 à 5 (n=35)	Notes de 6 ou de 7 (n=22)
Les renseignements n'étaient pas clairs/précis	25 %	36 %	11 %
Service lent/pas rapide	18 %	24 %	11 %
J'ai trouvé des renseignements précis/ce que je cherchais	17 %	9 %	27 %
Service accessible/rapide	16 %	6 %	29 %
Service utile (général)	15 %	11 %	19 %
Service peu utile (général)	9 %	16 %	-
Simple/pas de problèmes	3 %	-	6 %
L'outil n'est pas convivial (général)	2 %	1 %	4 %
Autre	7 %	12 %	-
Je ne sais pas/refuse de répondre	14 %	7 %	23 %

F3 : Veuillez expliquer pourquoi vous avez attribué cette note. Base : Entreprises qui ont utilisé « Demandez à l'ACIA », n=57.

Lorsqu'on leur a demandé de décrire les raisons pour lesquelles ils avaient utilisé le service « Demandez à l'ACIA », près d'un quart des utilisateurs (24 %) ont décrit un manque de clarté des renseignements qu'ils avaient trouvés, tandis que plus d'un utilisateur sur cinq (21 %) a estimé qu'il s'agissait d'une solution de rechange pratique et simple. Les autres raisons sont résumées dans le graphique ci-dessous. Il convient de noter que ces résultats sont basés sur un petit nombre de répondants et doivent être considérés comme directionnels.

<b>Raisons d'utiliser « Demandez à l'ACIA »</b>	
<b>Les renseignements que j'ai trouvés n'étaient pas clairs</b>	24 %
<b>Opinion la plus pratique / rapide et simple</b>	21 %
<b>Je n'ai pas trouvé les renseignements dont j'avais besoin après avoir cherché sur le site Web de l'ACIA</b>	18 %
<b>Je ne savais pas que j'utilisais le service (j'ai seulement rempli le formulaire de contact/rétroaction)</b>	18 %
<b>Ma question était compliquée / complexe</b>	11 %
<b>Après avoir entendu parler du service par une autre source</b>	5 %
<b>Autre</b>	14 %
<b>Je ne sais pas / refuse de répondre</b>	3 %

F4 : Pourquoi avez-vous décidé d'utiliser le service « Demandez à l'ACIA »? Base : Les entreprises qui ont utilisé « Demandez à l'ACIA », n=57

Les entreprises qui ne pouvaient pas trouver les renseignements ou qui ne comprenaient pas les renseignements qu'elles avaient trouvés ont été invitées à préciser le temps qu'elles avaient passé à chercher en ligne avant d'utiliser « Demandez à l'ACIA ». Plus d'un répondant sur trois (37 %) a passé plus d'une heure à chercher, tandis que 19 % ont passé de 16 à 30 minutes, suivis de 6 % entre 31 et 60 minutes.

<b>Temps passé à faire des recherches en ligne avant d'utiliser « Demandez à l'ACIA »</b>	
<b>De 16 à 30 minutes</b>	19 %
<b>De 31 à 60 minutes</b>	6 %
<b>Plus d'une heure</b>	37 %
<b>Je ne sais pas/ne me souviens pas/refuse de répondre</b>	38 %

F5. Vous avez indiqué que vous n'avez pas trouvé les renseignements ou que ceux que vous avez trouvés n'étaient pas clairs. Combien de temps environ avez-vous passé à faire des recherches en ligne avant d'envoyer votre question à « Demandez à l'ACIA »? Base : Les entreprises qui n'ont pas pu trouver de renseignements ou qui ne comprenaient pas les renseignements qu'elles ont trouvés, n=28.

L'étude a exploré la probabilité d'utiliser « Demandez à l'ACIA » à l'avenir parmi ceux qui ne connaissaient pas ce service. Pour s'assurer que tous les répondants avaient au moins quelques renseignements sur le service, les entreprises n'ayant pas lu, vu ou entendu quoi

que ce soit sur « Demandez à l'ACIA » ont reçu l'aperçu suivant : « Demandez à l'ACIA » est un service numérique qui offre à l'industrie un point d'entrée unique pour poser des questions qui l'aideront à comprendre les exigences réglementaires actuelles et à les respecter.

D'après cette description, 43 % étaient très susceptibles d'utiliser « Demandez à l'ACIA » à l'avenir et 29 % étaient plutôt susceptibles. L'intérêt était le plus faible parmi les entreprises du secteur agricole et les microentreprises. Celles du secteur des grossistes ou des distributeurs, ainsi que les transformateurs ou les fabricants étaient les plus susceptibles d'être très intéressés par « Demandez à l'ACIA ».

Probabilité d'utiliser « Demandez à l'ACIA » à l'avenir	
Très probable (6-7)	43 %
Assez probable (4-5)	29 %
Pas très probable (1-3)	26 %
Je ne sais pas	2 %

F6. Dans quelle mesure est-il probable que vous utilisiez « Demandez à l'ACIA » à l'avenir sur une échelle de 1 à 7, où 1 correspond à « Pas du tout probable » et 7 à « Très probable »? Base : Entreprises qui ne connaissaient pas l'existence de « Demandez à l'ACIA », n=885.

Probabilité d'utiliser « Demandez à l'ACIA » à l'avenir									
		Secteur de l'industrie				Taille de l'entreprise			
	Total (n=855)	Agriculture (n=263)	Transformateur / Fabricant (n=216)	Grossiste/ Distributeur (n=184)	Détaillant (n=211)	Microentreprise (n=284)	Petite (n=223)	Moyenne (n=326)	Grande (n=49)
Très probable (6-7)	43 %	31 %	47 %	57 %	39 %	38 %	47 %	44 %	46 %
Assez probable (4-5)	29 %	29 %	30 %	24 %	32 %	27 %	29 %	29 %	38 %
Pas très probable (1-3)	26 %	37 %	21 %	17 %	26 %	34 %	22 %	23 %	14 %
Je ne sais pas	2 %	3 %	1 %	2 %	3 %	1 %	2 %	3 %	2 %

F6. Dans quelle mesure est-il probable que vous utilisiez « Demandez à l'ACIA » à l'avenir sur une échelle de 1 à 7, où 1 correspond à « Pas du tout probable » et 7 à « Très probable »? Base : Entreprises qui ne connaissaient pas l'existence de « Demandez à l'ACIA », n=885

Probabilité d'utiliser « Demandez à l'ACIA » à l'avenir					
		Région			
	Total (n=855)	Atlantique (n=102)	Québec (n=204)	Ontario (n=310)	Ouest (n=269)
Très probable (6-7)	43 %	44 %	39 %	44 %	45 %
Assez probable (4-5)	29 %	31 %	27 %	31 %	27 %
Pas très probable (1-3)	26 %	21 %	31 %	24 %	27 %
Je ne sais pas	2 %	4 %	3 %	2 %	1 %

F6. Dans quelle mesure est-il probable que vous utilisiez « Demandez à l'ACIA » à l'avenir sur une échelle de 1 à 7, où 1 correspond à « Pas du tout probable » et 7 à « Très probable »? Base : Entreprises qui ne connaissaient pas l'existence de « Demandez à l'ACIA », n=885.

## Résultats de la recherche qualitative

Peu de participants connaissaient le service « Demandez à l'ACIA » lors des séances qualitatives. Ceux qui l'avaient utilisé avaient des avis mitigés. Certains ont estimé qu'il avait une valeur limitée parce qu'il menait vers plus de liens à parcourir, et pas nécessairement à la réponse qu'ils cherchaient initialement. En revanche, quelques-uns ont estimé avoir obtenu les renseignements qu'ils cherchaient. En ce qui concerne la rapidité de la réponse, là encore, le service a reçu des avis mitigés. Ceux qui avaient besoin de renseignements rapidement ont été déçus par le délai d'exécution, qui, pour la

plupart, semblait être de 10 à 14 jours. Ceux qui recherchaient des renseignements généraux non urgents ont été satisfaits de ce qu'ils ont reçu.

## Médias sociaux

La grande majorité des répondants (90 %) ne suit l'ACIA sur une plateforme de médias sociaux. Parmi ceux qui suivent l'ACIA sur une plateforme de médias sociaux, LinkedIn était la plus populaire avec 5 %, suivi de Facebook (4 %), Twitter (2 %) et Instagram (2 %). La participation sur LinkedIn a augmenté par rapport aux résultats observés en 2020.

Connection avec l'ACIA dans les médias sociaux		
	2021 (n=1 081)	2020 (n=400)
<b>LinkedIn</b>	5 %	2 %
<b>Facebook</b>	4 %	5 %
<b>Twitter</b>	2 %	2 %
<b>Instagram</b>	2 %	2 %
<b>Aucune de ces réponses</b>	90 %	91 %

G1 : J'ai quelques dernières questions concernant les médias sociaux. Suivez-vous l'ACIA sur l'une des plateformes de médias sociaux suivantes? Base : Tous les répondants, 2021, n=1 081; 2020, n=400.

Les personnes interrogées seraient intéressées par des messages sur les médias sociaux décrivant les nouveaux règlements ou les mises à jour (14 %), des renseignements propres à l'industrie (6 %), tous les règlements en matière de salubrité des aliments (5 %) et les rappels de produits (4 %), entre autres.

Plus d'un quart des répondants (26 %) n'utilisent pas les médias sociaux, tandis que 15 % ont déclaré qu'ils ne suivraient jamais l'ACIA sur les médias sociaux.

Le contenu d'intérêt dans les médias sociaux	
<b>Nouveaux règlements / modifications et mises à jour à la réglementation</b>	14 %
<b>Renseignements propres à l'industrie et aux produits qui s'appliquent à mon entreprise</b>	6 %
<b>Tout / tous les règlements concernant la salubrité des aliments</b>	5 %
<b>Rappels de produits</b>	4 %
<b>Renseignements généraux clairement expliqués / conseils</b>	3 %
<b>Alertes / rappels ponctuels</b>	2 %

<b>Information liée à la COVID-19</b>	1 %
<b>Ressources de formation / éducation</b>	1 %
<b>Autre</b>	3 %
<b>Rien</b>	2 %
<b>Je ne suivrais jamais l'ACIA sur les médias sociaux</b>	15 %
<b>Je n'utilise pas les médias sociaux</b>	26 %
<b>Je ne sais pas/refuse de répondre</b>	28 %

G2 : Quel type de renseignements aimez-vous obtenir ou aimeriez-vous voir davantage sur les canaux de médias sociaux de l'ACIA? Base : Tous les répondants, n=1 081.

### Résultats de la recherche qualitative

À l'instar de la tendance quantitative, les participants aux séances qualitatives ne suivent pas l'ACIA dans les médias sociaux. Les participants n'ont exprimé aucun intérêt à recevoir des renseignements de l'ACIA ou à la suivre sur une quelconque plateforme de médias sociaux.

Les autres formes de communication comprennent le courrier électronique et le téléphone, qui sont les moyens préférés de la majorité des participants. Les grandes entreprises étaient plus confiantes dans leur capacité à communiquer avec l'ACIA, notamment parce que beaucoup d'entre elles connaissaient une personne précise à contacter, ou savaient comment elles seraient mises en contact avec la bonne personne. Les petites entreprises, par contre, avaient tendance à ne pas communiquer de façon proactive avec l'ACIA; celles qui le faisaient devaient essayer de trouver une personne à qui parler à l'ACIA, souvent sans succès, car la ligne téléphonique générale n'avait pas toujours la réponse à leurs questions.

Quelques répondants ont mentionné recevoir des bulletins électroniques de l'ACIA. Les grandes entreprises semblaient plus au courant des bulletins électroniques de l'ACIA. Plusieurs participants des différents groupes souhaiteraient recevoir des bulletins électroniques ciblés contenant des renseignements relatifs à leur(s) catégorie(s) d'aliments en particulier.

D'autres points de communication recommandés par quelques participants sont les webinaires de l'ACIA avec des renseignements pratico-pratiques en matière de conformité ou « ce que cela signifie pour leur entreprise ». Ils préféreraient que ces webinaires soient « en direct », car ils auraient ainsi la possibilité de poser des questions. Bon nombre de personnes souhaiteraient également que ces événements soient propres à une industrie

ou à un secteur et qu'ils impliquent de nombreuses autres entreprises comme la leur, car ils ont tendance à apprendre davantage lorsqu'ils interagissent avec leurs pairs. Les plus petites entreprises ont également expliqué qu'elles apprennent de certaines des questions que les entreprises plus grandes et plus expérimentées posent lors de ce type d'événements. Ces événements pourraient être offerts directement par l'ACIA ou organisés par des associations industrielles et des groupes d'entreprises.



## Profil des répondants

Diverses questions ont été posées aux participants à l'étude afin d'obtenir des renseignements sur leur entreprise. Ces données ont permis à l'équipe de recherche non seulement de comprendre le profil des participants à l'étude, mais aussi de pondérer les données et de s'assurer que les résultats sont représentatifs de la population.

**Remarque : Tous les résultats de cette section sont pondérés.**

2021 – Profil d'entreprise			
Région	Total (n=1 081)	Activités opérationnelles	Total (n=1 081)
Canada atlantique (NET)	13 %	Vendre des produits alimentaires au détail directement aux consommateurs	57 %
Terre-Neuve-et-Labrador	2 %	Importer des produits alimentaires	23 %
Île-du-Prince-Édouard	2 %	Envoyer ou transporter des produits alimentaires au-delà des frontières provinciales ou territoriales (grossistes/distributeurs)	29 %
Nouvelle-Écosse	5 %	Préparer, transformer, traiter, fabriquer et conserver des aliments destinés à l'exportation ou devant être expédiés d'une province à une autre ou d'un territoire à un autre.	25 %
Nouveau-Brunswick	3 %	Classer, étiqueter ou emballer des aliments destinés à l'exportation ou devant être expédiés d'une province à une autre ou d'un territoire à un autre	26 %
Québec	22 %	Exporter des produits alimentaires	26 %
Région de l'Ontario	35 %	Produire des aliments biologiques (y compris des viandes et des produits laitiers biologiques)	12 %
Ouest (NET)	30 %	Cultiver des fruits, des légumes ou des céréales destinés à l'exportation ou devant être expédiés d'une province à une autre ou d'un territoire à un autre	14 %
<b>Manitoba</b>	5 %	<b>Taille de l'entreprise</b>	
<b>Saskatchewan</b>	4 %	1 (Travailleur autonome)	7 %
<b>Alberta</b>	9 %	2 à 4 employés	24 %
<b>Colombie-Britannique</b>	12 %	5 à 10 employés	24 %
<b>Nunavut</b>	–	11 à 99 employés	38 %
<b>Territoires du Nord-Ouest</b>	<1 %	100 à 499 employés	5 %
<b>Type d'entreprise</b>		500 employés ou plus	1 %
<b>Détaillant</b>	22 %	Je ne sais pas	<1 %
<b>Fabricant/transformateur</b>	28 %	<b>Recettes annuelles brutes</b>	
<b>Grossiste/distributeur</b>	24 %	30 000 \$ ou moins par année	4 %
<b>Agriculture</b>	25 %	De 30 000 \$ à moins de 100 000 \$ par année	7 %
<b>Autochtone</b>		De 100 000 \$ à moins de 500 000 \$ par année	21 %
<b>Oui</b>	4 %	De 500 000 \$ à moins de 1 million \$ par année	13 %
<b>Non</b>	95 %	De 1 million \$ à moins de 5 millions \$ par année	24 %
<b>Je ne sais pas/ne suis pas certain</b>	1 %	5 millions \$ et plus par année	15 %
		Je ne sais pas	13 %
		Je refuse de répondre	3 %

S1A : Province/territoire S2 : Laquelle des catégories suivantes décrit le mieux votre entreprise? S4 : Parmi les activités suivantes, quelles sont celles qui s'appliquent à votre entreprise? S12 : Lequel des énoncés suivants représente le mieux le nombre de personnes que votre entreprise emploie au Canada, y compris vous-même? Si vous êtes un franchisé, tenez compte uniquement de votre établissement. S13 : Parmi ce qui suit, qu'est-ce qui correspond le mieux à la taille

approximative de votre entreprise en fonction des recettes annuelles brutes provenant de vos activités canadiennes? Si vous êtes un franchisé, tenez compte uniquement de votre établissement. S14 : Est-ce que vous considérez que votre entreprise est détenue ou exploitée par des Autochtones? Base : Tous les répondants, n=1 081)

Profil d'entreprise – région									
	Secteur de l'industrie					Taille de l'entreprise			
	Total (n=1 081)	Agriculture (n=306)	Transformateur / Fabricant (n=289)	Grossiste et distributeur (n=243)	Détaillant (n=231)	Micro entreprise (n=331)	Petite (n=255)	Moyenne (n=416)	Grande (n=75)
Atlantique (NET)	13 %	13 %	14 %	13 %	11 %	12 %	11 %	14 %	19 %
Terre-Neuve-et-Labrador	2 %	1 %	3 %	4 %	2 %	2 %	2 %	2 %	7 %
Île-du-Prince-Édouard	2 %	4 %	2 %	<1 %	1 %	1 %	1 %	2 %	5 %
Nouvelle-Écosse	5 %	6 %	4 %	6 %	4 %	6 %	5 %	6 %	4 %
Nouveau-Brunswick	3 %	2 %	5 %	3 %	3 %	3 %	4 %	4 %	4 %
Québec	22 %	22 %	25 %	20 %	18 %	17 %	29 %	22 %	16 %
Ontario	35 %	36 %	26 %	38 %	41 %	41 %	36 %	31 %	23 %
Ouest (NET)	30 %	29 %	34 %	28 %	30 %	30 %	24 %	33 %	41 %
Manitoba	5 %	7 %	6 %	6 %	2 %	4 %	5 %	6 %	7 %
Saskatchewan	4 %	4 %	6 %	3 %	2 %	4 %	2 %	3 %	11 %
Alberta	9 %	8 %	10 %	5 %	12 %	9 %	7 %	10 %	6 %
Colombie-Britannique	12 %	9 %	12 %	15 %	13 %	13 %	8 %	14 %	16 %
Nunavut	–	–	<1 %	–	<1 %	–	<1 %	<1 %	–
Territoires du Nord-Ouest	<1 %	13 %	14 %	13 %	11 %	12 %	11 %	14 %	19 %

S1A : Province/territoire Base : Tous les répondants, n=1 081)

Profil d'entreprise – secteur de l'industrie									
	Région					Taille de l'entreprise			
	Total (n=1 081)	Atlantique (n=139)	Québec (n=230)	Ontario (n=371)	Ouest (n=341)	Micro entreprise (n=331)	Petite (n=255)	Moyenne (n=416)	Grande (n=75)
Détaillant	22 %	19 %	19 %	26 %	22 %	31 %	25 %	21 %	27 %
Fabricant/Transformateur	28 %	31 %	33 %	21 %	32 %	20 %	24 %	34 %	47 %
Grossiste/ Distributeur	24 %	25 %	22 %	26 %	22 %	26 %	24 %	24 %	16 %
Agriculture	25 %	26 %	26 %	26 %	24 %	31 %	25 %	21 %	27 %

S2 : Laquelle des catégories suivantes décrit le mieux votre entreprise? Base : Tous les répondants, n=1 081)

Profil d'entreprise – entreprise du secteur des aliments manufacturés									
	Région					Taille de l'entreprise			
	Total (n=271)	Atlantique (n=40)	Québec (n=69)	Ontario (n=75)	Ouest (n=87)	Micro entreprise (n=55)	Petite (n=59)	Moyenne (n=117)	Grande (n=39)
Oui	48 %	21 %	59 %	50 %	48 %	62 %	53 %	44 %	29 %
Non	51 %	79 %	41 %	49 %	48 %	37 %	47 %	54 %	71 %
Je ne sais pas/ne suis pas certain	1 %	–	–	1 %	3 %	1 %	–	3 %	–

S3 : 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 les produits de boulangerie, les céréales et les pâtes alimentaires? Base : Entreprises de transformation ou de fabrication, n=271.

Profil d'entreprise – entreprise du secteur des aliments manufacturés									
		Région				Taille de l'entreprise			
	Total (n=133)	Atlantique (n=10)	Québec (n=42)	Ontario (n=37)	Ouest (n=44)	Microentreprise (n=32)	Petite (n=31)	Moyenne (n=55)	Grande (n=15)
<b>Oui</b>	92 %	38 %	40 %	68 %	83 %	55 %	46 %	78 %	64 %
<b>Non</b>	5 %	62 %	59 %	23 %	17 %	37 %	54 %	22 %	35 %
<b>Je ne sais pas/ne suis pas certain</b>	3 %	–	0 %	8 %	1 %	8 %	–	<1 %	1 %

S3a : Pensez-vous que « secteur des aliments manufacturés » est une bonne description pour le secteur dans lequel se trouve votre entreprise? Base : Entreprises de transformation ou de fabrication dont le produit principal comprend 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, des aliments transformés à base de céréales comme les produits de boulangerie, les céréales et les pâtes alimentaires, n=133.

Profil d'entreprise – activités commerciales									
		Secteur de l'industrie				Région			
	Total (n=1 081)	Agriculture (n=306)	Transformateur / Fabricant (n=289)	Grossiste et distributeur (n=243)	Détaillant (n=231)	Atlantique (n=139)	Québec (n=230)	Ontario (n=371)	Ouest (n=341)
<b>Vendre des produits alimentaires au détail directement aux consommateurs</b>	59 %	45 %	62 %	40 %	95 %	57 %	63 %	58 %	59 %
<b>Envoyer ou transporter des produits alimentaires au-delà des frontières provinciales ou territoriales (grossistes/distributeurs)</b>	30 %	23 %	41 %	48 %	5 %	34 %	31 %	24 %	35 %
<b>Classer, étiqueter ou emballer des aliments destinés à l'exportation ou devant être expédiés d'une province à une autre ou d'un territoire à un autre</b>	27 %	26 %	49 %	19 %	7 %	40 %	30 %	17 %	30 %
<b>Exporter des produits alimentaires</b>	25 %	28 %	37 %	28 %	4 %	38 %	25 %	19 %	27 %
<b>Préparer, transformer, traiter, fabriquer ou conserver des aliments destinés à l'exportation ou devant être expédiés d'une province à une autre ou d'un territoire à un autre</b>	25 %	22 %	55 %	13 %	4 %	27 %	32 %	17 %	28 %
<b>Importer des produits alimentaires</b>	25 %	7 %	29 %	46 %	17 %	16 %	22 %	26 %	29 %
<b>Cultiver des fruits, des légumes ou des céréales destinés à l'exportation ou devant être expédiés d'une province à une autre ou d'un territoire à un autre</b>	12 %	38 %	6 %	3 %	<1 %	15 %	9 %	12 %	12 %
<b>Produire des aliments biologiques (y compris des viandes et des produits laitiers biologiques)</b>	12 %	18 %	17 %	5 %	6 %	14 %	15 %	10 %	11 %
<b>Aucune de ces réponses</b>	10 %	17 %	7 %	12 %	3 %	7 %	11 %	12 %	9 %

S4 : Parmi les activités suivantes, quelles sont celles qui s'appliquent à votre entreprise? Base : Tous les répondants, n=1 081)

Profil d'entreprise – activités commerciales					
	Taille de l'entreprise				
	Total (n=1 081)	Microentre- prise (n=331)	Petite (n=255)	Moyenne (n=416)	Grande (n=75)
Vendre des produits alimentaires au détail directement aux consommateurs	59 %	62 %	61 %	58 %	47 %
Envoyer ou transporter des produits alimentaires au-delà des frontières provinciales ou territoriales (grossistes/distributeurs)	30 %	21 %	26 %	34 %	61 %
Classer, étiqueter ou emballer des aliments destinés à l'exportation ou devant être expédiés d'une province à une autre ou d'un territoire à un autre	27 %	11 %	21 %	37 %	58 %
Exporter des produits alimentaires	25 %	14 %	23 %	31 %	52 %
Préparer, transformer, traiter, fabriquer ou conserver des aliments destinés à l'exportation ou devant être expédiés d'une province à une autre ou d'un territoire à un autre	25 %	15 %	21 %	30 %	60 %
Importer des produits alimentaires	25 %	19 %	18 %	33 %	34 %
Cultiver des fruits, des légumes ou des céréales destinés à l'exportation ou devant être expédiés d'une province à une autre ou d'un territoire à un autre	12 %	11 %	11 %	11 %	28 %
Produire des aliments biologiques (y compris des viandes et des produits laitiers biologiques)	12 %	12 %	17 %	6 %	22 %
Aucune de ces réponses	10 %	11 %	11 %	9 %	7 %

S4 : Parmi les activités suivantes, quelles sont celles qui s'appliquent à votre entreprise? Base : Tous les répondants, n=1 081)

Profil d'entreprise – taille de l'entreprise									
	Secteur de l'industrie					Région			
	Total (n=1 081)	Agriculture (n=306)	Transformateur / Fabricant (n=289)	Grossiste et distributeur (n=243)	Détaillant (n=231)	Atlantique (n=139)	Québec (n=230)	Ontario (n=371)	Ouest (n=341)
1 (Travailleur autonome)	7 %	12 %	3 %	7 %	4 %	4 %	7 %	8 %	6 %
2 à 4 employés	24 %	26 %	18 %	25 %	29 %	24 %	18 %	28 %	25 %
5 à 10 employés	24 %	24 %	22 %	25 %	29 %	20 %	32 %	25 %	19 %
11 à 99 employés	38 %	31 %	45 %	38 %	36 %	42 %	38 %	34 %	41 %
100 à 499 employés	5 %	5 %	9 %	3 %	2 %	8 %	3 %	4 %	6 %
500 employés ou plus	1 %	2 %	2 %	1 %	1 %	2 %	2 %	<1 %	2 %
Je ne sais pas	<1 %	<1 %	<1 %	–	<1 %	–	<1 %	–	<1 %

S12 : Lequel des énoncés suivants représente le mieux le nombre de personnes que votre entreprise emploie au Canada, y compris vous-même? Si vous êtes un franchisé, tenez compte uniquement de votre établissement. Base : Tous les répondants, n=1 081)

Profil d'entreprise – taille de l'entreprise									
	Secteur de l'industrie					Région			
	Total (n=1 081)	Agriculture (n=306)	Transformateur / Fabricant (n=289)	Grossiste et distributeur (n=243)	Détaillant (n=231)	Atlantique (n=139)	Québec (n=230)	Ontario (n=371)	Ouest (n=341)
30 000 \$ ou moins par année	4 %	5 %	2 %	3 %	5 %	3 %	4 %	4 %	3 %

De 30 000 \$ à moins de 100 000 \$ par année	7 %	10 %	5 %	3 %	11 %	11 %	8 %	5 %	7 %
De 100 000 \$ à moins de 500 000 \$ par année	21 %	22 %	20 %	16 %	27 %	19 %	23 %	24 %	18 %
De 500 000 \$ à moins de 1 million \$ par année	13 %	15 %	9 %	14 %	14 %	7 %	17 %	15 %	9 %
De 1 million \$ à moins de 5 millions \$ par année	24 %	25 %	24 %	25 %	22 %	22 %	23 %	24 %	26 %
5 millions \$ et plus par année	15 %	11 %	20 %	20 %	7 %	23 %	9 %	12 %	20 %
Je ne sais pas	13 %	8 %	16 %	14 %	12 %	10 %	14 %	12 %	13 %
Je refuse de répondre	3 %	4 %	4 %	4 %	2 %	5 %	2 %	4 %	3 %

S13 : Parmi ce qui suit, qu'est-ce qui correspond le mieux à la taille approximative de votre entreprise en fonction des recettes annuelles brutes provenant de vos activités canadiennes? Si vous êtes un franchisé, tenez compte uniquement de votre établissement. Base : Tous les répondants, n=1 081)

Profil de l'entreprise – taille de l'entreprise en fonction du revenu					
	Taille de l'entreprise				
	Total (n=1 081)	Microentreprise (n=331)	Petite (n=255)	Moyenne (n=416)	Grande (n=75)
30 000 \$ ou moins par année	4 %	11 %	1 %	–	–
De 30 000 \$ à moins de 100 000 \$ par année	7 %	17 %	5 %	2 %	–
De 100 000 \$ à moins de 500 000 \$ par année	21 %	38 %	28 %	7 %	–
De 500 000 \$ à moins de 1 million \$ par année	13 %	15 %	17 %	10 %	4 %
De 1 million \$ à moins de 5 millions \$ par année	24 %	13 %	27 %	34 %	9 %
5 millions \$ et plus par année	15 %	1 %	5 %	25 %	62 %
Je ne sais pas	13 %	3 %	11 %	19 %	22 %
Je refuse de répondre	3 %	2 %	6 %	3 %	4 %

S13 : Parmi ce qui suit, qu'est-ce qui correspond le mieux à la taille approximative de votre entreprise en fonction des recettes annuelles brutes provenant de vos activités canadiennes? Si vous êtes un franchisé, tenez compte uniquement de votre établissement. Base : Tous les répondants, n=1 081)

Profil d'entreprise – exploitation autochtone									
	Total (n=1 081)	Secteur de l'industrie				Région			
		Agriculture (n=306)	Transformateur / Fabricant (n=289)	Grossiste et distributeur (n=243)	Détaillant (n=231)	Atlantique (n=139)	Québec (n=230)	Ontario (n=371)	Ouest (n=341)
Oui	4 %	2 %	3 %	6 %	4 %	5 %	<1 %	4 %	6 %
Non	95 %	98 %	95 %	93 %	94 %	94 %	100 %	95 %	92 %
Je ne sais pas/ne suis pas certain	1 %	<1 %	2 %	1 %	2 %	<1 %	–	2 %	2 %

S14 : Est-ce que vous considérez que votre entreprise est détenue ou exploitée par des Autochtones? Base : Tous les répondants, n=1 081)

Profil d'entreprise – exploitation autochtone					
	Taille de l'entreprise				
	Total (n=1 081)	Microentreprise (n=331)	Petite (n=255)	Moyenne (n=416)	Grande (n=75)
Oui	4 %	3 %	6 %	3 %	2 %
Non	95 %	94 %	93 %	96 %	97 %
Je ne sais pas/ne suis pas certain	1 %	2 %	1 %	1 %	<1 %

S14 : Est-ce que vous considérez que votre entreprise est détenue ou exploitée par des Autochtones Base : Tous les répondants, n=1 081)

Profil d'entreprise – détaillants ethniques									
		Secteur de l'industrie				Région			
	Total (n=614)	Agriculture (n=114)	Transformateur / Fabricant (n=171)	Grossiste/ Distributeur (n=101)	Détaillant (n=222)	Atlantique (n=82)	Québec (n=132)	Ontario (n=212)	Ouest (n=188)
<b>Oui</b>	21 %	4 %	17 %	31 %	30 %	10 %	16 %	25 %	25 %
<b>Non</b>	77 %	95 %	79 %	68 %	68 %	89 %	84 %	73 %	70 %
<b>Je ne sais pas/ne suis pas certain</b>	2 %	1 %	4 %	2 %	2 %	1 %	–	2 %	5 %

S15 : Est-ce qu'au moins 25 % des produits alimentaires que vous vendez aux consommateurs au détail sont considérés comme des « aliments ethniques »? Il s'agit de produits alimentaires spécialisés qui s'adressent précisément, mais pas exclusivement, à des communautés bien précises (p. ex., les Italiens, les Chinois, les Polonais, les Allemands, les Antillais). Base : Entreprises qui vendent des produits alimentaires au détail directement aux consommateurs, n=614.

Profil d'entreprise – détaillants ethniques					
		Taille de l'entreprise			
	Total (n=614)	Microentreprise (n=198)	Petite (n=151)	Moyenne (n=231)	Grande (n=33)
<b>Oui</b>	21 %	22 %	25 %	19 %	18 %
<b>Non</b>	77 %	77 %	73 %	78 %	77 %
<b>Je ne sais pas/suis pas certain</b>	2 %	1 %	2 %	3 %	5 %

S15 : Est-ce qu'au moins 25 % des produits alimentaires que vous vendez aux consommateurs au détail sont considérés comme des « aliments ethniques »? Il s'agit de produits alimentaires spécialisés qui s'adressent précisément, mais pas exclusivement, à des communautés bien précises (p. ex., les Italiens, les Chinois, les Polonais, les Allemands, les Antillais). Base : Entreprises qui vendent des produits alimentaires au détail directement aux consommateurs, n=614.

# Méthodologie

## Rapport sur la méthodologie utilisée pour le sondage

Il s'agissait d'un sondage téléphonique national auprès des entreprises de l'industrie alimentaire au Canada, selon une liste sélectionnée de codes du Système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN) fournie par l'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA). Les bases de sondage ont été sélectionnées à partir d'une liste d'entreprises provenant d'InfoCanada, un fournisseur de listes courant et réputé dans l'industrie. La définition de chaque secteur se trouve ci-dessous.

**Agriculture :** établissements dont l'activité principale est la culture agricole, l'élevage, la récolte du bois, la prise de poissons et d'autres animaux dans leur habitat naturel et l'offre de services connexes de soutien<sup>3</sup>.

**Fabrication :** établissements dont l'activité principale est la transformation de matières ou de substances en nouveaux produits par des procédés chimiques, mécaniques ou physiques. Il peut s'agir de produits finis, c'est-à-dire propres à l'utilisation ou à la consommation, ou de produits semi-finis, c'est-à-dire destinés à servir de matières premières à un établissement qui les utilisera pour produire autre chose. Sont aussi assimilées aux activités de fabrication, des activités telles que l'assemblage des composants de produits fabriqués; le mélange de matières; la finition de produits fabriqués par la teinture, le traitement thermique, le placage et d'autres procédés semblables<sup>4</sup>.

**Commerce de gros :** établissements dont l'activité principale consiste à vendre en gros des marchandises généralement sans transformation, et à fournir des services résultant de la vente de marchandises. La vente en gros est une étape intermédiaire de la distribution de biens. Bon nombre de grossistes sont organisés pour vendre des marchandises en grandes quantités à des détaillants, à des entreprises et à des institutions clientes. Ce secteur comprend deux principaux types de grossistes, soit les grossistes-marchands (qui vendent des biens pour leur propre compte), et les marchés électroniques de gros et agents et courtiers en gros (qui prennent des dispositions pour l'achat et la vente de biens pour le compte de tiers)<sup>5</sup>.

**Commerce de détail :** établissements dont l'activité principale consiste à vendre au détail des marchandises généralement sans transformation, et à fournir des services connexes. Le commerce de détail représente le dernier maillon de la chaîne de distribution; les

---

<sup>3</sup>[https://www23.statcan.gc.ca/imdb/p3VD\\_f.pl?Function=getVD&TVD=1181553&CVD=1181554&CPV=11&CST=01012017&CLV=1&MLV=5](https://www23.statcan.gc.ca/imdb/p3VD_f.pl?Function=getVD&TVD=1181553&CVD=1181554&CPV=11&CST=01012017&CLV=1&MLV=5)

<sup>4</sup> [https://www23.statcan.gc.ca/imdb/p3VD\\_f.pl?Function=getVD&TVD=1181553&CVD=1181554&CPV=31-33&CST=01012017&CLV=1&MLV=5](https://www23.statcan.gc.ca/imdb/p3VD_f.pl?Function=getVD&TVD=1181553&CVD=1181554&CPV=31-33&CST=01012017&CLV=1&MLV=5)

<sup>5</sup>[https://www23.statcan.gc.ca/imdb/p3VD\\_f.pl?Function=getVD&TVD=1181553&CVD=1181554&CPV=41&CST=01012017&CLV=1&MLV=5](https://www23.statcan.gc.ca/imdb/p3VD_f.pl?Function=getVD&TVD=1181553&CVD=1181554&CPV=41&CST=01012017&CLV=1&MLV=5)



détaillants sont donc organisés pour vendre des marchandises en petites quantités au grand public. Ce secteur comprend deux grands types d'établissements : les détaillants en magasin et les détaillants hors magasin<sup>6</sup>.

La liste des codes du SCIAN utilisés est présentée ci-dessous.

INDUSTRIES CIBLÉES AVEC CODES DU SCIAN			
AGRICULTURE, FORESTERIE, PÊCHE ET CHASSE (11)			
11121101	Culture de pommes de terre	11231001	Production d'œufs de poules
11121901	Culture d'autres légumes (sauf les pommes de terre) et de melons	11233001	Élevage de dindons
11133101	Vergers de pommiers	11251901	Autre aquaculture
11133103	Vergers de pommiers	11251903	Autre aquaculture
11133104	Vergers de pommiers	11251904	Autre aquaculture
11133402	Culture de petits fruits (à l'exception des fraises)	11292001	Élevage de chevaux et d'autres équidés
11133902	Culture d'autres fruits (sauf les agrumes)	11293002	Élevage d'animaux à fourrure et de lapins
11141101	Culture de champignons	11293004	Élevage d'animaux à fourrure et de lapins
11141902	Autres cultures vivrières en serre	11299001	Tous les autres types d'élevage divers
11100801	Toutes les autres cultures agricoles diverses	11299002	Tous les autres types d'élevage divers
11199803	Toutes les autres cultures agricoles diverses	11299003	Tous les autres types d'élevage divers
11199804	Toutes les autres cultures agricoles diverses	11299007	Tous les autres types d'élevage divers
11199806	Toutes les autres cultures agricoles diverses	11299013	Tous les autres types d'élevage divers
11199807	Toutes les autres cultures agricoles diverses	11299017	Tous les autres types d'élevage divers
11199808	Toutes les autres cultures agricoles diverses	11421001	Chasse et piégeage
11199809	Toutes les autres cultures agricoles diverses	11421004	Chasse et piégeage
11199810	Toutes les autres cultures agricoles diverses	11421005	Chasse et piégeage

<sup>6</sup> [https://www23.statcan.gc.ca/imdb/p3VD\\_f.pl?Function=getVD&TVD=1181553&CVD=1181554&CPV=44-45&CST=01012017&CLV=1&MLV=5](https://www23.statcan.gc.ca/imdb/p3VD_f.pl?Function=getVD&TVD=1181553&CVD=1181554&CPV=44-45&CST=01012017&CLV=1&MLV=5)

11199811	Toutes les autres cultures agricoles diverses	11421006	Chasse et piégeage
11212001	Élevage de bovins laitiers et production laitière	11421009	Chasse et piégeage
11212002	Élevage de bovins laitiers et production laitière		
<b>FABRICATION (31) :</b>			
31121102	Minoterie	31161501	Transformation de la volaille
31121106	Minoterie	31171001	Préparation et conditionnement de poissons et de fruits de mer
31121107	Minoterie	31171003	Préparation et conditionnement de poissons et de fruits de mer
31121301	Malterie	31171004	Préparation et conditionnement de poissons et de fruits de mer
31122402	Transformation du soja et d'autres graines oléagineuses	31171007	Préparation et conditionnement de poissons et de fruits de mer
31122501	Raffinage et mélange de graisses et d'huiles	31171008	Préparation et conditionnement de poissons et de fruits de mer
31122505	Raffinage et mélange de graisses et d'huiles	31181101	Boulangeries de détail
31122508	Raffinage et mélange de graisses et d'huiles	31181102	Boulangeries de détail
31122511	Raffinage et mélange de graisses et d'huiles	31181103	Boulangeries de détail
31122512	Raffinage et mélange de graisses et d'huiles	31181104	Boulangeries de détail
31122516	Raffinage et mélange de graisses et d'huiles	31181105	Boulangeries de détail
31123001	Fabrication de céréales pour petit déjeuner	31181202	Boulangeries commerciales
31131401	Fabrication de sucre à partir de la canne à sucre	31182101	Fabrication de biscuits et de craquelins
31131403	Fabrication de sucre à partir de la canne à sucre	31182403	Fabrication de pâtes alimentaires sèches, de pâte et de mélanges de farine à partir de farine achetée
31135101	Fabrication de chocolat et de confiseries chocolatées à partir de fèves de cacao	31182404	Fabrication de pâtes alimentaires sèches, de pâte et de mélanges de farine à partir de farine achetée
31135201	Fabrication de confiseries à partir de chocolat acheté	31191102	Fabrication de noix grillées et de beurre d'arachides
31141102	Fabrication de jus de fruits et de légumes congelés	31191901	Fabrication d'autres aliments à grignoter
31141202	Fabrication d'aliments spécialisés congelés	31191905	Fabrication d'autres aliments à grignoter
31141203	Fabrication d'aliments spécialisés congelés	31191906	Fabrication d'autres aliments à grignoter

31141204	Fabrication d'aliments spécialisés congelés	31192001	Fabrication de café et de thé
31142101	Mise en conserve de fruits et légumes	31192002	Fabrication de café et de thé
31142103	Mise en conserve de fruits et légumes	31194101	Fabrication de mayonnaises, vinaigrettes et autres sauces préparées
31142104	Mise en conserve de fruits et légumes	31194103	Fabrication de mayonnaises, vinaigrettes et autres sauces préparées
31142106	Mise en conserve de fruits et légumes	31194202	Fabrication d'épices et d'extraits
31142107	Mise en conserve de fruits et légumes	31194203	Fabrication d'épices et d'extraits
31142303	Fabrication d'aliments séchés et déshydratés	31199901	Fabrication de tous les autres aliments divers
31151201	Fabrication de beurre de fabrique	31199902	Fabrication de tous les autres aliments divers
31151301	Fabrication de fromage	31199905	Fabrication de tous les autres aliments divers
31151402	Fabrication de produits laitiers secs, concentrés et évaporés	31199906	Fabrication de tous les autres aliments divers
31152001	Fabrication de crème glacée et de desserts congelés	31199908	Fabrication de tous les autres aliments divers
31161101	Abattage d'animaux (sauf la volaille)	31199910	Fabrication de tous les autres aliments divers
31161102	Abattage d'animaux (sauf la volaille)	31199913	Fabrication de tous les autres aliments divers
31161103	Abattage d'animaux (sauf la volaille)	31199917	Fabrication de tous les autres aliments divers
31161104	Abattage d'animaux (sauf la volaille)	31199919	Fabrication de tous les autres aliments divers
31161202	Transformation de la viande provenant de carcasses	31199920	Fabrication de tous les autres aliments divers
31161205	Transformation de la viande provenant de carcasses	31211101	Fabrication de boissons gazeuses
31161207	Transformation de la viande provenant de carcasses	31211102	Fabrication de boissons gazeuses
31161301	Équarrissage et transformation des sous-produits de la viande	31211103	Fabrication de boissons gazeuses
31161302	Équarrissage et transformation des sous-produits de la viande		
<b>COMMERCE DE GROS (42)</b>			
42441003	Grossistes-marchands de produits généraux d'épicerie	42449010	Grossistes-marchands d'autres produits d'épicerie et de produits connexes

42441004	Grossistes-marchands de produits généraux d'épicerie	42449011	Grossistes-marchands d'autres produits d'épicerie et de produits connexes
42441005	Grossistes-marchands de produits généraux d'épicerie	42449013	Grossistes-marchands d'autres produits d'épicerie et de produits connexes
42442001	Grossistes-marchands de produits alimentaires congelés emballés	42449015	Grossistes-marchands d'autres produits d'épicerie et de produits connexes
42442002	Grossistes-marchands de produits alimentaires congelés emballés	42449017	Grossistes-marchands d'autres produits d'épicerie et de produits connexes
42442003	Grossistes-marchands de produits alimentaires congelés emballés	42449018	Grossistes-marchands d'autres produits d'épicerie et de produits connexes
42442004	Grossistes-marchands de produits alimentaires congelés emballés	42449019	Grossistes-marchands d'autres produits d'épicerie et de produits connexes
42442005	Grossistes-marchands de produits alimentaires congelés emballés	42449022	Grossistes-marchands d'autres produits d'épicerie et de produits connexes
42442006	Grossistes-marchands de produits alimentaires congelés emballés	42449024	Grossistes-marchands d'autres produits d'épicerie et de produits connexes
42442007	Grossistes-marchands de produits alimentaires congelés emballés	42449026	Grossistes-marchands d'autres produits d'épicerie et de produits connexes
42443009	Grossistes-marchands de produits laitiers (sauf séchés ou en conserve)	42449027	Grossistes-marchands d'autres produits d'épicerie et de produits connexes
42443010	Grossistes-marchands de produits laitiers (sauf séchés ou en conserve)	42449030	Grossistes-marchands d'autres produits d'épicerie et de produits connexes
42443012	Grossistes-marchands de produits laitiers (sauf séchés ou en conserve)	42449032	Grossistes-marchands d'autres produits d'épicerie et de produits connexes
42443013	Grossistes-marchands de produits laitiers (sauf séchés ou en conserve)	42449033	Grossistes-marchands d'autres produits d'épicerie et de produits connexes
42444001	Grossistes-marchands de volailles et de produits de volaille	42449034	Grossistes-marchands d'autres produits d'épicerie et de produits connexes
42444002	Grossistes-marchands de volailles et de produits de volaille	42449035	Grossistes-marchands d'autres produits d'épicerie et de produits connexes

42444003	Grossistes-marchands de volailles et de produits de volaille	42449037	Grossistes-marchands d'autres produits d'épicerie et de produits connexes
42445002	Grossistes-marchands de confiseries	42449042	Grossistes-marchands d'autres produits d'épicerie et de produits connexes
42445004	Grossistes-marchands de confiseries	42449044	Grossistes-marchands d'autres produits d'épicerie et de produits connexes
42445008	Grossistes-marchands de confiseries	42449046	Grossistes-marchands d'autres produits d'épicerie et de produits connexes
42445010	Grossistes-marchands de confiseries	42449047	Grossistes-marchands d'autres produits d'épicerie et de produits connexes
42446001	Grossistes-marchands de poissons et de fruits de mer	42449050	Grossistes-marchands d'autres produits d'épicerie et de produits connexes
42446002	Grossistes-marchands de poissons et de fruits de mer	42449055	Grossistes-marchands d'autres produits d'épicerie et de produits connexes
42447002	Grossistes-marchands de viande et de produits de viande	42449056	Grossistes-marchands d'autres produits d'épicerie et de produits connexes
42447005	Grossistes-marchands de viande et de produits de viande	42449057	Grossistes-marchands d'autres produits d'épicerie et de produits connexes
42447006	Grossistes-marchands de viande et de produits de viande	42449061	Grossistes-marchands d'autres produits d'épicerie et de produits connexes
42448007	Grossistes-marchands de fruits et légumes frais	42449064	Grossistes-marchands d'autres produits d'épicerie et de produits connexes
42448008	Grossistes-marchands de fruits et légumes frais	42451002	Grossistes-marchands de céréales et de haricots de grande culture
42448009	Grossistes-marchands de fruits et légumes frais	42451005	Grossistes-marchands de céréales et de haricots de grande culture
42448010	Grossistes-marchands de fruits et légumes frais	42459003	Grossistes-marchands d'autres produits agricoles et de matières premières
42448011	Grossistes-marchands de fruits et légumes frais	42459005	Grossistes-marchands d'autres produits agricoles et de matières premières
42449002	Grossistes-marchands d'autres produits d'épicerie et de produits connexes	42459007	Grossistes-marchands d'autres produits agricoles et de matières premières

42449003	Grossistes-marchands d'autres produits d'épicerie et de produits connexes	42459008	Grossistes-marchands d'autres produits agricoles et de matières premières
42449005	Grossistes-marchands d'autres produits d'épicerie et de produits connexes	42459010	Grossistes-marchands d'autres produits agricoles et de matières premières
42449006	Grossistes-marchands d'autres produits d'épicerie et de produits connexes	42459017	Grossistes-marchands d'autres produits agricoles et de matières premières
<b>COMMERCE DE DÉTAIL (44)</b>			
44511001	Supermarchés et autres épiceries (sauf les dépanneurs)	44529902	Tous les autres magasins d'alimentation spécialisés
44511002	Supermarchés et autres épiceries (sauf les dépanneurs)	44529903	Tous les autres magasins d'alimentation spécialisés
44511003	Supermarchés et autres épiceries (sauf les dépanneurs)	44529905	Tous les autres magasins d'alimentation spécialisés
44511005	Supermarchés et autres épiceries (sauf les dépanneurs)	44529906	Tous les autres magasins d'alimentation spécialisés
44511006	Supermarchés et autres épiceries (sauf les dépanneurs)	44529907	Tous les autres magasins d'alimentation spécialisés
44511007	Supermarchés et autres épiceries (sauf les dépanneurs)	44529909	Tous les autres magasins d'alimentation spécialisés
44511008	Supermarchés et autres épiceries (sauf les dépanneurs)	44529910	Tous les autres magasins d'alimentation spécialisés
44512001	Dépanneurs	44529911	Tous les autres magasins d'alimentation spécialisés
44521001	Boucheries	44529912	Tous les autres magasins d'alimentation spécialisés
44521003	Boucheries	44529914	Tous les autres magasins d'alimentation spécialisés
44521004	Boucheries	44529915	Tous les autres magasins d'alimentation spécialisés
44521006	Boucheries	44529917	Tous les autres magasins d'alimentation spécialisés
44521009	Boucheries	44529918	Tous les autres magasins d'alimentation spécialisés
44521010	Boucheries	44529920	Tous les autres magasins d'alimentation spécialisés
44521012	Boucheries	44529921	Tous les autres magasins d'alimentation spécialisés
44522003	Poissonneries	44529923	Tous les autres magasins d'alimentation spécialisés
44522004	Poissonneries	44529924	Tous les autres magasins d'alimentation spécialisés
44523001	Marchés de fruits et de légumes	44529927	Tous les autres magasins d'alimentation spécialisés

44523003	Marchés de fruits et de légumes	44529929	Tous les autres magasins d'alimentation spécialisés
44523005	Marchés de fruits et de légumes	44529930	Tous les autres magasins d'alimentation spécialisés
44523006	Marchés de fruits et de légumes	44529932	Tous les autres magasins d'alimentation spécialisés
44529202	Confiseries et magasins de noix	44529934	Tous les autres magasins d'alimentation spécialisés
44529204	Confiseries et magasins de noix	44529936	Tous les autres magasins d'alimentation spécialisés
44529205	Confiseries et magasins de noix	44529938	Tous les autres magasins d'alimentation spécialisés
44529206	Confiseries et magasins de noix		

Quorus a conçu les instruments d'enquête en anglais en collaboration avec le chargé de projet de l'ACIA. Ensemble, Quorus et l'ACIA ont veillé à ce que les objectifs de la recherche soient atteints, à ce qu'un langage simple soit utilisé et à ce que les questionnaires soient faciles à remplir pour les répondants. Quorus a collaboré avec l'ACIA pour ensuite finaliser les instruments du sondage. Quorus a traduit la version anglaise du sondage approuvée par le client. Les répondants avaient le choix de répondre au sondage en anglais ou en français.

Quorus a informé les répondants de leurs droits en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et la *Loi sur l'accès à l'information* et a veillé à ce que ces droits soient protégés tout au long du processus de recherche. Il a notamment informé les participants de l'objet de la recherche; identifié le ministère ou l'organisme parrain et le fournisseur de recherche à la fin de l'entrevue; informé les participants que l'étude sera rendue publique dans les six mois suivant la fin de l'étude sur le terrain par l'entremise de Bibliothèque et Archives Canada; informé les participants que leur participation à l'étude était volontaire et que l'information fournie serait administrée conformément aux exigences de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

Les questionnaires finaux approuvés ont été programmés pour la collecte de données par téléphone sur ordinateur.

Au total, 1 081 entreprises ont participé à l'étude. La répartition de ces entreprises par année est la suivante :

ANNÉE	Taille de l'échantillon	Entreprises n'œuvrant que dans le commerce de détail	Entreprises n'œuvrant pas que dans le commerce de détail
-------	-------------------------	--	--

<b>2021</b>	<b>1081</b>	<b>301</b>	<b>780</b>
<b>2020</b>	<b>400</b>	<b>213</b>	<b>187</b>
<b>2019</b>	<b>700</b>	<b>200</b>	<b>500</b>

Les résultats de cette étude sont comparés aux résultats d'études menées au cours des années précédentes, notamment :

- Pour les résultats de 2019 : Recherche sur l'opinion publique auprès des entreprises du secteur alimentaire pour appuyer la conformité au Règlement sur la salubrité des aliments au Canada : 2018-2019, Rapport définitif, POR 029-18.
- Pour les résultats de 2020 : 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, POR 059-19.

La collecte des données s'est déroulée du 28 janvier au 25 février 2021. Le temps moyen pour remplir le questionnaire était de 23 minutes.

La recherche a été menée conformément aux normes professionnelles établies par les Normes pour la recherche sur l'opinion publique du gouvernement du Canada, telles que décrites dans les Normes pour la recherche sur l'opinion publique effectuée par le gouvernement du Canada – Sondages téléphoniques.

Pour cette étude, un quota pour les entreprises de « vente au détail uniquement » a été établi afin de minimiser la dominance de ce segment dans l'échantillon global. Les données ont été contrôlées pour s'assurer également que les emplacements multiples des mêmes franchises n'étaient pas surreprésentés dans l'échantillon.

La marge d'erreur pour un échantillon de cette taille est de +/-3,0 %, 19 fois sur 20. Les résultats de la recherche peuvent être extrapolés à un public plus large compte tenu de la marge d'erreur associée à cette taille d'échantillon. Les marges d'erreur des résultats de cette étude varieront en fonction de divers facteurs. Par exemple, les résultats des sous-groupes dont les échantillons sont plus petits auront une marge d'erreur plus élevée. En outre, la marge d'erreur est généralement plus élevée pour les questions auxquelles 50 % des répondants ont donné une réponse et les 50 % restants ont donné une autre réponse. La marge d'erreur diminue généralement à mesure que le pourcentage d'une réponse donnée s'approche de 0 % ou de 100 %.

Les données ont été pondérées en fonction des chiffres de population par secteur vertical et par province selon les renseignements d'InfoCanada. Le risque de biais de non-réponse existe néanmoins, car certains types de personnes peuvent être moins disposés à participer à une recherche.

Cette étude a connu un taux de réponse de 10 % sur l'ensemble de l'échantillon.



## 2021 – Rapport sur la disposition des appels

<b>Nombre total de tentatives d'appel</b>	<b>13 619</b>
<b>Répondants non admissibles – non valides</b>	<b>1714</b>
<b>Non résolu (NR)</b>	<b>4734</b>
Pas de réponse/répondeur	4734
<b>Répondants admissibles – unités non répondantes (UNR)</b>	<b>3701</b>
Barrière linguistique	92
Incapable de participer (maladie/décès)	267
Rappel (répondant non disponible)	3342
<b>Nombre total de personnes sollicitées</b>	<b>3470</b>
Refus	2152
Résiliation	124
<b>Répondants admissibles – unités répondantes (UR)</b>	<b>1194</b>
Entrevue réalisée	1081
NQ – Quota rempli –	40
NQ – (INT32) L'entreprise n'est pas liée à l'industrie alimentaire	73
<b>Taux de refus</b>	<b>65.59</b>
<b>Taux de réponse</b>	<b>10.03</b>
<b>Fréquence</b>	<b>90.54</b>

### Rapport sur la méthodologie utilisée pour les groupes de discussion et les entrevues

La méthodologie de recherche consistait en 6 groupes de discussion en ligne et 10 entrevues approfondies en ligne. Quorus a été chargé de coordonner tous les aspects du projet de recherche, notamment la conception et la traduction du questionnaire de recrutement et du guide de modération, la coordination de tous les aspects du recrutement des participants, la coordination de la plateforme de groupes de discussion et d'entrevues en ligne et de la logistique connexe, la modération de toutes les séances et la remise du rapport brut requis à la fin de la collecte des données.

La population cible pour cette phase du projet de recherche était constituée d'entreprises alimentaires canadiennes, comme suit :

- Micro-, petites, moyennes et grandes entreprises alimentaires, avec un accent sur les micro- et petites entreprises
- Importateurs et exportateurs d'aliments
- Entreprises du secteur des aliments manufacturés
- Détaillants d'aliments ethniques

Les participants invités à participer aux groupes de discussion et aux entrevues approfondies ont été recrutés par une combinaison de contacts aléatoires par téléphone et par l'enquête téléphonique menée dans le cadre de cette étude. Lors de la conception du questionnaire de recrutement, des questions particulières ont été incluses pour

déterminer clairement si les participants étaient qualifiés pour le programme de recherche et, le cas échéant, pour assurer une bonne représentation comme suit :

- Les participants représentaient un bon mélange de types d'entreprises (par exemple importateurs, exportateurs, fabricants, détaillants), de tailles d'entreprise (micro-, petites, moyennes et grandes entreprises alimentaires) et d'emplacements.

Les groupes de discussion et les entrevues ont été menés avec la personne dans l'entreprise qui est principalement responsable de la salubrité des aliments que l'entreprise produit ou vend. Il pouvait s'agir du propriétaire de l'entreprise ou d'un gestionnaire qui supervisait la vente des produits alimentaires, d'un gestionnaire responsable de la salubrité des aliments ou d'un gestionnaire responsable de l'assurance qualité.

En plus des critères généraux de profilage des participants mentionnés ci-dessus, une sélection supplémentaire a été effectuée pour s'assurer de la qualité des répondants, notamment :

- Aucun participant (ni aucun de ses proches ou membres de son ménage) n'occupait un poste dans un ministère ou organisme fédéral associé, ou dans les domaines de la publicité, de la recherche marketing, des relations publiques ou des médias (radio, télévision, journaux, production de films ou de vidéos, etc.)
- En outre, on a envisagé la possibilité d'exclure tout participant ayant occupé un tel poste au cours des cinq dernières années, selon les objectifs particuliers de la recherche.
- Aucun participant n'a été recruté s'il connaissait une autre personne recrutée pour la même étude, à moins que les deux ne prennent part à des séances différentes, tenues séparément.
- Aucun participant n'a été recruté s'il avait participé à une séance de recherche qualitative au cours des six derniers mois.
- Aucun participant n'a été recruté s'il avait participé à 5 séances de recherche qualitative ou plus au cours des 5 dernières années.
- Aucun participant n'a été recruté s'il avait participé au cours des deux dernières années à une séance de recherche qualitative sur le même thème général que celui défini par le chercheur/modérateur.

#### Conception de l'instrument de recherche

Quorus a conçu et traduit le questionnaire de recrutement, ainsi que le guide de modération (utilisé à la fois pour les groupes de discussion et les entrevues individuelles approfondies) pour cette étude. Quorus a fourni une copie électronique de la version préliminaire des instruments de recherche, en anglais.

L'équipe de Quorus a veillé à ce que le questionnaire de recrutement et le guide de modération en anglais soient traduits en français. Toutes les versions définitives des instruments de recherche ont été fournies à l'ACIA dans les deux langues officielles.

#### Description des procédures de collecte de données

La collecte de données a consisté en des groupes de discussion en ligne, chacun ne durant pas plus d'une heure et demie, et des entrevues approfondies en ligne, chacune ne durant pas plus de 45 minutes.

Comme indiqué ci-dessus, les participants ont été sélectionnés par téléphone et ceux qui se sont qualifiés ont été invités à participer. Pour chaque groupe de discussion, Quorus recrutera 8 participants pour atteindre 6 à 8 participants par groupe de discussion.

Le recrutement sera effectué par notre partenaire de recrutement, CRC Recherches, en utilisant diverses sources, notamment :

- appels aléatoires à partir de listes d'entreprises choisies (semblables aux listes utilisées pour réaliser la partie de l'enquête téléphonique de cette étude);
- contacter les entreprises qui avaient exprimé leur intérêt à participer à une discussion de groupe ou à une entrevue qualitative de suivi lors de leur participation à l'enquête téléphonique.

Le recrutement des participants aux groupes de discussion et aux entrevues approfondies s'est fait selon les critères de sélection, de recrutement et de protection des renseignements personnels énoncés dans les Normes pour la conduite de la recherche sur l'opinion publique du gouvernement du Canada – Recherche qualitative. En outre, le recrutement a respecté les exigences suivantes :

- Tout le recrutement a été effectué dans la langue officielle choisie par le participant, en anglais ou en français, selon le cas.
- Sur demande, les participants ont été informés de la manière dont ils pouvaient accéder aux résultats de la recherche.
- Sur demande, les participants ont reçu la politique de confidentialité de Quorus.
- Le recrutement a confirmé la capacité de chaque participant à parler, comprendre, lire et écrire dans la langue dans laquelle la séance a été menée.
- On a informé les participants de leurs droits en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et de la *Loi sur l'accès à l'information* et fait en sorte que ces droits soient protégés tout au long du processus de recherche. Il s'agissait notamment d'informer les participants de l'objet de la recherche, d'identifier le ministère ou l'organisme parrain et le fournisseur de la recherche, d'informer les participants que l'étude sera rendue publique dans les six mois suivant la fin de l'étude sur le terrain par l'entremise de Bibliothèque et Archives Canada et

d'informer les participants que leur participation à l'étude est volontaire et que les renseignements fournis seront gérés conformément aux exigences de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

À l'étape du recrutement et au début de chaque groupe de discussion/entrevue approfondie, les participants ont été informés que la recherche était effectuée pour le gouvernement du Canada/l'ACIA. Les participants ont été informés de l'enregistrement audio/vidéo des séances, ainsi que de la présence d'observateurs de l'ACIA, le cas échéant. Quorus a veillé à ce que le consentement préalable soit obtenu au moment du recrutement et avant que les participants ne commencent leur séance.

Quorus a fourni des mises à jour régulières sur le recrutement à l'ACIA. Les participants recrutés se sont vu offrir des honoraires comme suit :

- 150 \$ pour tous les participants aux groupes de discussion, et
- 100 \$ pour tous les participants aux entrevues approfondies en ligne.

Cette structure d'incitation a été recommandée dans ce cas pour les raisons suivantes :

1. Compte tenu du court délai de recrutement, nous voulions inciter les participants (dans la limite du raisonnable) à participer et à assister autant que possible.
2. Il s'agit d'une incitation standard pour les types de participants ciblés.
3. Plusieurs des secteurs d'activité ciblés sont étroits et difficiles à recruter. Ainsi, lorsqu'un secteur avait été atteint et sélectionné, il était important d'offrir une incitation suffisamment élevée pour motiver la participation et le suivi.

Tous les groupes de discussion en ligne ont été organisés en soirée après les heures de bureau et toutes les entrevues approfondies en ligne ont été menées pendant les heures de bureau ou en soirée (selon la disponibilité et les préférences du répondant). Toutes les séances se sont déroulées à l'aide d'une application de partage d'écran (Zoom) qui permettait à tous les participants de voir et d'être vus par le modérateur. Cette plateforme a également été utilisée pour montrer aux participants les outils des éléments clés et leur fonctionnement, ainsi que la page d'accueil du portail Mon ACIA. Toutes les séances ont fait l'objet d'un enregistrement audio-vidéo à des fins de rapport.

Conformément à la structure des 6 groupes de discussion en ligne, une séance a été organisée avec des participants dans chacune des régions/provinces suivantes (toutes les séances étaient en anglais, sauf au Québec où la séance était en français) :

1. Canada atlantique
2. Ontario (autre que la région du Grand Toronto [RGT])
3. Ontario – RGT

4. Québec
5. Manitoba/Saskatchewan/Alberta
6. Colombie-Britannique

Le cadre de recherche ci-dessus a offert les avantages suivants par rapport à ce qui était décrit dans l'énoncé des travaux :

- La recherche est pancanadienne et couvre la plus grande partie possible du pays dans les délais requis.
- Le cadre englobe un mélange de micro-, petites, moyennes et grandes entreprises.

Les 10 entrevues approfondies individuelles en ligne ont offert une autre option aux grandes entreprises qui ne seraient pas disponibles pour les groupes de discussion et qui, à bien des égards, pourraient avoir des connaissances et des processus différents en matière de salubrité des aliments par rapport aux micro-, petites et moyennes entreprises. La répartition géographique de ces entrevues est indiquée ci-dessous.

Lieu	Langue	Participants	Date
1. Entrevue – Alberta	Anglais	1	22 février
2. Entrevue – Saskatchewan	Anglais	1	23 février
3. Entrevue – Colombie-Britannique	Anglais	1	23 février
4. Entrevue – Terre-Neuve-et-Labrador	Anglais	1	24 février
5. Entrevue – Ontario	Anglais	1	24 février
6. Entrevue – Colombie-Britannique	Anglais	1	24 février
7. Entrevue – Ontario	Anglais	1	25 février
8. Entrevue – Ontario	Anglais	1	1er mars
9. Entrevue – Québec	Français	1	2 mars
10. Entrevue – Québec	Français	1	4 mars
1. Groupe 1 : Provinces de l'Atlantique (mélange des 4 provinces)	Anglais	5	2 mars
2. Groupe 2 : Ontario, autre que la RGT	Anglais	7	2 mars
3. Groupe 3 : Ontario – RGT	Anglais	7	3 mars
4. Groupe 4 : Québec	Français	6	3 mars
5. Groupe 5 : Manitoba/Saskatchewan/Alberta	Anglais	6	4 mars
6. Groupe 6 : Colombie-Britannique	Anglais	7	4 mars
<b>TOTAL</b>	-	<b>48</b>	

# Annexes

## 2019 – Profil des répondants

Les tableaux de données des vagues de recherche précédentes sont présentés dans les pages suivantes comme référence aux données du rapport principal.

2019 – Profil d'entreprise			
Région	Total (n = 700)	Activités opérationnelles	Total (n = 700)
<b>Canada atlantique (NET)</b>	7 %	Vendre des produits alimentaires au détail directement aux consommateurs	76 %
<b>Terre-Neuve-et-Labrador</b>	2 %	Importer des produits alimentaires	25 %
<b>Île-du-Prince-Édouard</b>	1 %	Envoyer ou transporter des produits alimentaires au-delà des frontières provinciales ou territoriales (grossistes/distributeurs)	25 %
<b>Nouvelle-Écosse</b>	3 %	Préparer, transformer, traiter, fabriquer et conserver des aliments destinés à l'exportation ou devant être expédiés d'une province à une autre ou d'un territoire à un autre.	25 %
<b>Nouveau-Brunswick</b>	2 %	Classer, étiqueter ou emballer des aliments destinés à l'exportation ou devant être expédiés d'une province à une autre ou d'un territoire à un autre	19 %
<b>Québec</b>	23 %	Exporter des produits alimentaires ou préparer des aliments pour l'exportation	14 %
<b>Ontario</b>	36 %	Produire des aliments biologiques (y compris des viandes et des produits laitiers biologiques)	11 %
<b>Ouest (NET)</b>	34 %	Cultiver des fruits, des légumes ou des céréales destinés à l'exportation ou devant être expédiés d'une province à une autre ou d'un territoire à un autre	6 %
<b>Manitoba</b>	4 %	<b>Taille de l'entreprise</b>	
<b>Saskatchewan</b>	4 %	1 (travailleur autonome)	7 %
<b>Alberta</b>	12 %	2 à 4 employés	21 %
<b>Colombie-Britannique</b>	14 %	5 à 10 employés	28 %
<b>Nunavut</b>	<1 %	11 à 99 employés	36 %
<b>Territoires du Nord-Ouest</b>	-	100 à 499 employés	6 %
<b>Type d'entreprise</b>		500 employés ou plus	2 %
<b>Détaillant</b>	61 %	Je ne sais pas	<1 %
<b>Fabricant ou transformateur</b>	17 %	<b>Recettes annuelles brutes</b>	
<b>Grossiste ou distributeur</b>	14 %	30 000 \$ ou moins par année	2 %
<b>Agriculture</b>	8 %	De 30 000 \$ à moins de 100 000 \$ par année	11 %
<b>Autochtone</b>		De 100 000 \$ à moins de 500 000 \$ par année	17 %
<b>Oui</b>	6 %	De 500 000 \$ à moins de 1 million \$ par année	14 %
<b>Non</b>	92 %	De 1 million \$ à moins de 5 millions \$ par année	21 %
<b>Je ne sais pas/ne suis pas certain</b>	2 %	5 millions \$ et plus par année	11 %
		Je ne sais pas	19 %
		Je refuse de répondre	5 %

S1 : Province/Territoire S2 : Laquelle des catégories suivantes décrit le mieux votre entreprise? S3 : Parmi les activités suivantes, quelles sont celles qui s'appliquent à votre entreprise? S5 : Lequel des énoncés suivants représente le mieux le nombre de personnes que votre entreprise emploie au Canada, y compris vous-même? Si vous êtes un franchisé, tenez compte uniquement de votre établissement. S6 : Parmi ce qui suit, qu'est-ce qui correspond le mieux à la taille approximative de votre entreprise en fonction des recettes annuelles brutes provenant de vos activités canadiennes? Si vous êtes un franchisé, tenez compte uniquement de votre établissement. S7 : Est-ce que vous considérez que votre entreprise est détenue ou exploitée par des Autochtones? Base : Tous les répondants; n = 700

2019 – Profil d'entreprise									
	Secteur de l'industrie					Taille de l'entreprise			
	Total (n = 700)	Agriculture (n = 115)	Transformateur et fabricant (n = 227)	Grossiste et distributeur (n = 146)	Détaillant (n = 212)	Microentreprise (n = 168)	Petite (n = 168)	Moyenne (n = 290)	Grande (n = 71)
Atlantique (NET)	7 %	9 %	7 %	9 %	7 %	8 %	7 %	7 %	10 %
Terre-Neuve-et-Labrador	2 %	1 %	1 %	1 %	2 %	3 %	1 %	1 %	3 %
Île-du-Prince-Édouard	1 %	2 %	<1 %	<1 %	<1 %	1 %	<1 %	1 %	-
Nouvelle-Écosse	3 %	2 %	4 %	6 %	2 %	2 %	3 %	3 %	5 %
Nouveau-Brunswick	2 %	4 %	1 %	2 %	2 %	3 %	2 %	2 %	2 %
Québec	23 %	23 %	28 %	15 %	24 %	23 %	31 %	21 %	10 %
Ontario	36 %	42 %	38 %	51 %	31 %	36 %	31 %	35 %	54 %
Ouest (NET)	34 %	26 %	27 %	26 %	38 %	33 %	31 %	38 %	26 %
Manitoba	4 %	6 %	3 %	2 %	4 %	2 %	3 %	6 %	1 %
Saskatchewan	4 %	1 %	3 %	1 %	5 %	5 %	5 %	3 %	3 %
Alberta	12 %	9 %	7 %	6 %	15 %	16 %	13 %	10 %	6 %
Colombie-Britannique	14 %	10 %	14 %	17 %	14 %	10 %	10 %	20 %	16 %
Nunavut	<1 %	-	-	-	<1 %	<1 %	-	-	-
Territoires du Nord-Ouest	-	-	-	-	-	-	-	-	-

S1 : Province/Territoire Base : Tous les répondants; n = 700

2019 – Profil d'entreprise – secteur de l'industrie									
	Région					Taille de l'entreprise			
	Total (n = 700)	Atlantique (n = 66)	Québec (n = 221)	Ontario (n = 171)	Ouest (n = 242)	Microentreprise (n = 168)	Petite (n = 168)	Moyenne (n = 290)	Grande (n = 71)
Détaillant	61 %	56 %	63 %	53 %	70 %	72 %	73 %	52 %	27 %
Fabricant ou de transformateur	17 %	16 %	21 %	18 %	14 %	10 %	8 %	24 %	41 %
Grossiste ou distributeur	14 %	17 %	9 %	20 %	11 %	12 %	14 %	14 %	19 %
Agriculture	8 %	10 %	8 %	9 %	6 %	6 %	6 %	9 %	13 %

S2 : Laquelle des catégories suivantes décrit le mieux votre entreprise? Base : Tous les répondants; n = 700

2019 – Profil d'entreprise – Activités commerciales									
	Secteur de l'industrie					Région			
	Total (n = 700)	Agriculture (n = 115)	Transformateur et fabricant (n = 227)	Grossiste et distributeur (n = 146)	Détaillant (n = 212)	Atlantique (n = 66)	Québec (n = 221)	Ontario (n = 171)	Ouest (n = 242)
Vendre des produits alimentaires au détail directement aux consommateurs	76 %	43 %	52 %	34 %	96 %	82 %	80 %	68 %	81 %
Importer des produits alimentaires	25 %	15 %	33 %	56 %	17 %	23 %	15 %	33 %	23 %



Envoyer ou transporter des produits alimentaires au-delà des frontières provinciales ou territoriales (grossistes/distributeurs)	25 %	39 %	51 %	58 %	8 %	33 %	14 %	32 %	23 %
Préparer, transformer, traiter, fabriquer et conserver des aliments destinés à l'exportation ou devant être expédiés d'une province à une autre ou d'un territoire à un autre.	25 %	33 %	71 %	32 %	9 %	25 %	25 %	27 %	22 %
Classer, étiqueter ou emballer des aliments destinés à l'exportation ou devant être expédiés d'une province à une autre ou d'un territoire à un autre	19 %	42 %	58 %	23 %	5 %	27 %	15 %	22 %	18 %
Exporter des produits alimentaires ou préparer des aliments pour l'exportation	14 %	33 %	44 %	16 %	3 %	27 %	11 %	16 %	11 %
Produire des aliments biologiques (y compris des viandes et des produits laitiers biologiques)	11 %	18 %	23 %	8 %	8 %	9 %	16 %	12 %	9 %
Cultiver des fruits, des légumes ou des céréales pour l'exportation ou devant être expédiés d'une province à une autre ou d'un territoire à un autre	6 %	49 %	6 %	1 %	1 %	7 %	4 %	7 %	4 %

S3 : Parmi les activités suivantes, quelles sont celles qui s'appliquent à votre entreprise? Base : Tous les répondants; n = 700

2019 – Profil d'entreprise – Activités commerciales					
	Total (n = 700)	Taille de l'entreprise			
		Microentreprise (n = 168)	Petite (n = 168)	Moyenne (n = 290)	Grande (n = 71)
Vendre des produits alimentaires au détail directement aux consommateurs	76 %	81 %	81 %	76 %	45 %
Importer des produits alimentaires	25 %	17 %	20 %	27 %	59 %
Envoyer ou transporter des produits alimentaires au-delà des frontières provinciales ou territoriales (grossistes/distributeurs)	25 %	15 %	19 %	30 %	57 %
Préparer, transformer, traiter, fabriquer et conserver des aliments destinés à l'exportation ou devant être expédiés	25 %	12 %	21 %	31 %	48 %

d'une province à une autre ou d'un territoire à un autre.					
Classer, étiqueter ou emballer des aliments destinés à l'exportation ou devant être expédiés d'une province à une autre ou d'un territoire à un autre	19 %	9 %	12 %	25 %	57 %
Exporter des produits alimentaires ou préparer des aliments pour l'exportation	14 %	5 %	10 %	16 %	51 %
Produire des aliments biologiques (y compris des viandes et des produits laitiers biologiques)	11 %	12 %	8 %	12 %	19 %
Cultiver des fruits, des légumes ou des céréales destinés à l'exportation ou devant être expédiés d'une province à une autre ou d'un territoire à un autre	6 %	2 %	2 %	7 %	21 %

S3 : Parmi les activités suivantes, quelles sont celles qui s'appliquent à votre entreprise? Base : Tous les répondants; n = 700

2019 – Profil d'entreprise – Taille de l'entreprise									
	Total (n = 700)	Secteur de l'industrie				Région			
		Agriculture (n = 115)	Transformateur et fabricant (n = 227)	Grossiste et distributeur (n = 146)	Détaillant (n = 212)	Atlantique (n = 66)	Québec (n = 221)	Ontario (n = 171)	Ouest (n = 242)
<b>1 (travailleur autonome)</b>	7 %	3 %	3 %	4 %	8 %	-	7 %	7 %	7 %
<b>2 à 4 employés</b>	21 %	19 %	13 %	20 %	24 %	30 %	20 %	21 %	21 %
<b>5 à 10 employés</b>	28 %	20 %	13 %	27 %	33 %	27 %	37 %	24 %	25 %
<b>11 à 99 employés</b>	36 %	44 %	51 %	38 %	31 %	33 %	33 %	36 %	41 %
<b>100 à 499 employés</b>	6 %	9 %	16 %	9 %	2 %	7 %	2 %	10 %	5 %
<b>500 employés ou plus</b>	2 %	4 %	3 %	2 %	1 %	4 %	2 %	2 %	1 %
<b>Je ne sais pas</b>	<1 %	1 %	1 %	-	-	-	<1 %	<1 %	<1 %

S5 : Pensez-vous que « secteur des aliments manufacturés » est une bonne description pour le secteur dans lequel se trouve votre entreprise? Si vous êtes un franchisé, tenez compte uniquement de votre établissement. Base : Tous les répondants; n = 700

2019 – Profil d'entreprise – Taille de l'entreprise									
	Total (n = 700)	Secteur de l'industrie				Région			
		Agriculture (n = 115)	Transformateur et fabricant (n = 227)	Grossiste et distributeur (n = 146)	Détaillant (n = 212)	Atlantique (n = 66)	Québec (n = 221)	Ontario (n = 171)	Ouest (n = 242)
<b>30 000 \$ ou moins par année</b>	2 %	-	1 %	-	3 %	3 %	7 %	1 %	-
<b>De 30 000 \$ à moins de 100 000 \$ par année</b>	11 %	9 %	4 %	4 %	15 %	16 %	5 %	14 %	10 %
<b>De 100 000 \$ à moins de 500 000 \$ par année</b>	17 %	17 %	15 %	6 %	19 %	16 %	17 %	13 %	20 %
<b>De 500 000 \$ à moins de 1 million \$ par année</b>	14 %	16 %	9 %	9 %	16 %	11 %	20 %	13 %	11 %
<b>De 1 million \$ à moins de 5 millions \$ par année</b>	21 %	26 %	24 %	25 %	18 %	17 %	20 %	18 %	25 %
<b>5 millions \$ et plus par année</b>	11 %	19 %	17 %	28 %	5 %	11 %	9 %	12 %	12 %
<b>Je ne sais pas</b>	19 %	9 %	27 %	19 %	19 %	24 %	17 %	21 %	18 %
<b>Je refuse de répondre</b>	5 %	4 %	4 %	9 %	4 %	2 %	5 %	7 %	4 %

S6 : Parmi ce qui suit, qu'est-ce qui correspond le mieux à la taille approximative de votre entreprise en fonction des recettes annuelles brutes provenant de vos activités canadiennes? Si vous êtes un franchisé, tenez compte uniquement de votre établissement. Base : Tous les répondants; n = 700

2019 – Profil d'entreprise – Taille de l'entreprise en fonction du revenu					
	Total (n = 700)	Taille de l'entreprise			
		Microentreprise (n = 168)	Petite (n = 168)	Moyenne (n = 290)	Grande (n = 71)
<b>30 000 \$ ou moins par année</b>	2 %	8 %	-	-	-
<b>De 30 000 \$ à moins de 100 000 \$ par année</b>	11 %	24 %	15 %	1 %	-
<b>De 100 000 \$ à moins de 500 000 \$ par année</b>	17 %	27 %	22 %	7 %	5 %
<b>De 500 000 \$ à moins de 1 million \$ par année</b>	14 %	12 %	18 %	15 %	1 %
<b>De 1 million \$ à moins de 5 millions \$ par année</b>	21 %	11 %	17 %	32 %	18 %
<b>5 millions \$ et plus par année</b>	11 %	2 %	5 %	17 %	39 %
<b>Je ne sais pas</b>	19 %	10 %	17 %	25 %	32 %
<b>Je refuse de répondre</b>	5 %	6 %	6 %	4 %	5 %

S6 : Parmi ce qui suit, qu'est-ce qui correspond le mieux à la taille approximative de votre entreprise en fonction des recettes annuelles brutes provenant de vos activités canadiennes? Si vous êtes un franchisé, tenez compte uniquement de votre établissement. Base : Tous les répondants; n = 700

2019 – Profil d'entreprise – Exploitation autochtone									
	Total (n = 700)	Secteur de l'industrie				Région			
		Agriculture (n = 115)	Transformateur / Fabricant (n = 227)	Grossiste et distributeur (n = 146)	Détaillant (n = 212)	Atlantique (n = 66)	Québec (n = 221)	Ontario (n = 171)	Ouest (n = 242)
<b>Oui</b>	6 %	2 %	5 %	3 %	7 %	9 %	2 %	6 %	8 %

<b>Non</b>	92 %	97 %	93 %	93 %	92 %	90 %	97 %	92 %	91 %
<b>Je ne sais pas/ne suis pas certain</b>	2 %	1 %	2 %	3 %	1 %	1 %	1 %	2 %	2 %

S7 : Est-ce que vous considérez que votre entreprise est détenue ou exploitée par des Autochtones? Base : Tous les répondants; n = 700

2019 – Profil d'entreprise – Exploitation autochtone					
		Taille de l'entreprise			
	<b>Total (n = 700)</b>	Microentreprise (n = 168)	Petite (n = 168)	Moyenne (n = 290)	Grande (n = 71)
<b>Oui</b>	6 %	7 %	7 %	4 %	8 %
<b>Non</b>	92 %	93 %	92 %	93 %	89 %
<b>Je ne sais pas/ne suis pas certain</b>	2 %	1 %	0 %	3 %	3 %

S7 : Est-ce que vous considérez que votre entreprise est détenue ou exploitée par des Autochtones? Base : Tous les répondants; n = 700

## Questionnaires

### Questionnaire d'enquête 2021 – français

[Les instructions de programmation sont en bleu entre crochets.]

[Les instructions à l'intention de l'intervieweur sont en noir, entre crochets, et ne doivent pas être lues.]

#### Présentation

Bonjour/Hello [pause... hors Québec, dire « Hello/Bonjour »]. 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? [SI NON : 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 que je continue 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 call you back soon to complete the survey in English. »]

Je m'appelle \_\_\_\_\_. Je vous téléphone de la part du groupe-conseil Quorus, l'entreprise qui a été retenue pour effectuer le sondage.

Il faut prévoir 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.

**SI NÉCESSAIRE** : Cet appel peut être écouté ou enregistré à des fins de contrôle de la qualité. Le sondage est enregistré auprès du Conseil de recherche et d'intelligence marketing canadien, et les renseignements fournis seront administrés conformément aux exigences de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Si vous avez des questions sur le sondage, je peux vous donner les coordonnées de la personne-ressource de l'Agence canadienne d'inspection des aliments.

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

S1A. **[Noter à partir de l'échantillon – ne pas demander]** Province/territoire

S1B. **[Noter à partir de l'échantillon – ne pas demander]**

Code complet à 8 chiffres du Système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN)

S2. Laquelle des catégories suivantes décrit le mieux votre entreprise? **[Lire la liste, ne sélectionner qu'un seul élément.]**

11) Agriculture	1
31) Fabricant ou transformateur	2
42) Grossiste ou distributeur	3
44) Détaillant	4
Autre (veuillez préciser) _____	77

S3. **[Si S2=2 : Demander]** 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 les produits de boulangerie, les céréales et les pâtes alimentaires?

Oui	1
Non	2
Ne sait pas/incertain <b>[Ne pas lire, inciter à répondre au besoin]</b>	9

S3a. **[Si S3=1 : Demander]** Pensez-vous que « secteur des aliments manufacturés » est une bonne description pour le secteur dans lequel se trouve votre entreprise?

Oui	1
Non	2
Ne sait pas/incertain <b>[Ne pas lire, inciter à répondre au besoin]</b>	9

S3b. **[Si S3=1 : Demander]** Saviez-vous que de nouvelles exigences pour ce secteur sont entrées en vigueur le 15 juillet 2020? **AU BESOIN/EN CAS DE QUESTION** : Vous pouvez obtenir de plus amples renseignements sur le site [inspection.gc.ca](http://inspection.gc.ca).

Oui	1
Non	2
Ne sait pas/incertain <b>[Ne pas lire, inciter à répondre au besoin]</b>	9

S4. Parmi les activités suivantes, quelles sont celles qui s'appliquent à votre entreprise **[lire la liste – sélectionner toutes celles qui s'appliquent]**?

Importer des produits alimentaires	1
------------------------------------	---

Exporter de produits alimentaires	2
Préparation, transformation, traitement, fabrication ou conservation d'aliments destinés à l'exportation ou devant être expédiés d'une province à une autre ou d'un territoire à un autre	3
Classer, étiqueter ou emballer des aliments destinés à l'exportation ou devant être expédiés d'une province à une autre ou d'un territoire à un autre	4
Cultiver des fruits, des légumes ou des céréales destinés à l'exportation ou devant être expédiés d'une province à une autre ou d'un territoire à un autre	5
Envoyer ou transporter des produits alimentaires d'une province à une autre ou d'un territoire à un autre (grossiste et distributeur)	6
Vendre des produits alimentaires au détail directement aux consommateurs	7
Produire des aliments biologiques [remarque à l'intention de l'intervieweur : y compris des viandes biologiques et des produits laitiers biologiques]	8
Aucune de ces réponses.	9

S5. **[Si la réponse à S4 est « Aucune de ces réponses », demander]** Quel est le principal secteur d'activités de votre entreprise?

---



---

**[Si l'entreprise est à vocation alimentaire, recoder la question S4 et continuer l'entrevue. Autrement, remercier le répondant et mettre fin à l'appel – conserver les données aux fins du contrôle de la qualité.]**

**[Si le répondant a sélectionné uniquement « 7 » à la question S4, l'identifier comme « Détaillant seulement »]**

S6. **[Si S4=3 : Demander]** Faites-vous la préparation, la transformation, le traitement, la fabrication ou la conservation d'aliments uniquement destinés à la vente dans votre province ou territoire?

Oui	1
Non	2
Ne sait pas/incertain <b>[Ne pas lire, inciter à répondre au besoin]</b>	9



S7. Avez-vous mis en place un processus qui vous permettra de retracer vos aliments jusqu'à l'entreprise qui les a fournis?

Oui	1
Non	2
Ne sait pas/incertain <b>[Ne pas lire, inciter à répondre au besoin]</b>	9

S8. 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
Ne sait pas/incertain <b>[Ne pas lire, inciter à répondre au besoin]</b>	9

S9. **[Si S8=1 : Demander]** Où avez-vous entendu parler du règlement, où l'avez-vous vu ou lu?

---

---

—  
Ne sait pas/refuse de répondre 99

S10. 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
Ne sait pas/incertain <b>[Ne pas lire, inciter à répondre au besoin]</b>	9

S11. **[Si S4=5 : Demander]** Saviez-vous que de 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 2020? **AU BESOIN/SI DEMANDÉ** : Vous pouvez obtenir de plus amples renseignements sur le site [inspection.gc.ca](http://inspection.gc.ca).

Oui	1
Non	2
Ne sait pas/incertain <b>[Ne pas lire, inciter à répondre au besoin]</b>	9

S12. Lequel des énoncés suivants représente le mieux le nombre de personnes que votre entreprise emploie au Canada, y compris vous-même? 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 ou plus	6
Ne sait pas <b>[Ne pas lire]</b>	8
Refuse de répondre <b>[Ne pas lire]</b>	9

S13. Parmi ce qui suit, qu'est-ce qui correspond le mieux à la taille approximative de votre entreprise en fonction des 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 million \$ par année	4
De 1 million \$ à moins de 5 millions \$ par année	5
5 millions \$ et plus par année	6
Ne sait pas <b>[Ne pas lire]</b>	8
Refuse de répondre <b>[Ne pas lire]</b>	9

S14. Est-ce que vous considérez que votre entreprise est détenue ou exploitée par des Autochtones?

Oui	1
Non	2
Ne sait pas/incertain <b>[Ne pas lire, inciter à répondre au besoin]</b>	9

S15. **[Si S4=7 : Demander]** Est-ce qu'au moins 25 % des produits alimentaires que vous vendez aux consommateurs au détail sont considérés comme des « aliments ethniques »? Il s'agit de produits alimentaires spécialisés qui s'adressent précisément, mais pas exclusivement, à des communautés bien précises (p. ex., les Italiens, les Chinois, les Polonais, les Allemands, les Antillais).

Oui	1
Non	2
Ne sait pas/incertain <b>[Ne pas lire, inciter à répondre au besoin]</b>	9

**[Mettre fin à l'appel si « Détaillant seulement » une fois que nous aurons atteint n=xxx remplis avec ce segment.]**

#### Activités liées à la salubrité des aliments

A1. Sur une échelle de 1 à 7, où 1 signifie « Pas du tout » et 7 signifie « Très clairement », quelle est, selon vous, votre compréhension des règlements sur la salubrité des aliments qui s'appliquent à vos aliments? **[Répéter l'échelle, au besoin.]**

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

A2. Laquelle des activités suivantes, le cas échéant, s'applique à votre entreprise? **[Lire la liste – sélectionner tout ce qui s'applique] [Présenter les choix dans un ordre aléatoire]**

**[Ignorer si « Détaillant seulement »]** Dispose de procédures normalisées d'exploitation sur la salubrité des aliments écrites et documentées 1

**[Ignorer si « Détaillant seulement »]** Dispose de contrôles préventifs, mais qui ne sont pas écrits ou documentés dans un plan 2

**[Ignorer si « Détaillant seulement »]** Dispose de contrôles préventifs qui sont décrits dans un plan écrit (plan fondé sur un programme HACCP, un PGQ ou un autre programme). **[En cas de question : HACCP = analyse des risques et maîtrise des points critiques; PGQ = programme de contrôle de la qualité]** 3

Dispose d'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

<b>[Ignorer si « Détaillant seulement »]</b> Utilise un système de certification de la salubrité des aliments ou du contrôle de la qualité tel que l'IMSA, ISO ou le PGQ <b>[En cas de question : IMSA = Initiative mondiale pour la sécurité alimentaire; ISO = Organisation internationale de normalisation; PGQ = programme de gestion de la qualité]</b>	5
Envoie régulièrement du personnel en formation sur la salubrité des aliments	6
Dispose d'un programme de formation interne sur la salubrité des aliments	7
Utilise des technologies telles que la chaîne de blocs ou des systèmes numériques semblables pour appuyer la salubrité des aliments	8
Aucune de ces réponses.	9

A3. 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	1
Non	2
Ne sait pas/incertain <b>[Ne pas lire, inciter à répondre au besoin]</b>	9

#### 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 « Aucunement » et 7 « Beaucoup », veuillez indiquer dans quelle mesure vous connaissez l'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA). **[Répéter l'échelle, au besoin.]**

- 1 – Aucunement
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7 – Beaucoup
- 9 – Ne sait pas **[Ne pas lire]**

B2. Saviez-vous que le *Règlement sur la salubrité des aliments au Canada* exige que la plupart des entreprises réglementées par l'ACIA aient...

**[Lire la liste et attendre une réponse « oui » ou « non » pour chaque élément avant de lire l'élément suivant de la liste. Sélectionner tout ce qui s'applique]**

Une licence de l'ACIA	1
Un plan de contrôle préventif écrit	2
Des processus de traçabilité des produits	3

Aucune de ces réponses **[Exclusif]**

9

- B3. **[Ignorer si « Détaillant seulement »]** Selon vous, laquelle de ces trois principales obligations en matière de salubrité des aliments du RSAC représenterait le plus grand défi pour vous?

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

Octroi de licences	1
Contrôles préventifs écrits	2
Traçabilité des produits alimentaires	3
Aucune de ces réponses.	9

- B4. Si votre entreprise faisait l'objet d'une inspection de l'ACIA aujourd'hui, dans quelle mesure êtes-vous convaincu que vous respecteriez 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 ».

**[Répéter l'échelle, au besoin.]**

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

- B5. **[Si le répondant a attribué une cote de 1 à 7]** Veuillez expliquer pourquoi vous avez donné cette note.

---

—  
Ne sait pas/refuse de répondre 99

- B6. Comme vous le savez peut-être, l'ACIA évalue les risques pour mieux déterminer les types d'entreprises devant faire l'objet d'une inspection. C'est ce qu'on appelle souvent l'« évaluation du risque axé sur les établissements ». Sur une échelle de 1 à 7, où 1 signifie « Pas du tout » et 7 « Beaucoup », dans quelle mesure avez-vous lu de l'information sur l'évaluation du risque axé sur les établissements ou en avez-vous entendu parler? **[Répéter l'échelle, au besoin.]**

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

- B7. Sur une échelle de 1 à 7, où 1 signifie « Pas du tout d'accord » et 7 signifie « Tout à fait d'accord », d'après vos impressions générales de l'ACIA, comment évalueriez-vous les énoncés suivants concernant l'ACIA?

<b>[Alternier les énoncés] [Répéter l'échelle, au besoin.]</b>	<b>1 Pas du tout d'accord</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7 Tout à fait d'accord</b>	<b>Ne sait pas [NE PAS LIRE]</b>
a) L'ACIA est juste lorsqu'elle inspecte les entreprises alimentaires								
b) Les inspections de l'ACIA sont menées de manière uniforme								
c) Les directives que l'ACIA fournit aux entreprises alimentaires sont faciles à comprendre								
d) Lorsque je pose des questions sur réglementation, l'ACIA n'y répond pas								
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 ne sont pas uniformes								

#### Incidence de la pandémie de COVID-19

- C1. J'aimerais vous poser quelques questions pour savoir si la pandémie a touché les activités de votre entreprise, et si oui, de quelle façon. Diriez-vous que l'incidence de la pandémie de COVID-19 sur vos activités commerciales a été... **[Lire la liste]**

Positive, ou plutôt positive (c'est-à-dire que les ventes ont augmenté, les coûts ont diminué, etc.)	1
Négative, ou plutôt négative (c'est-à-dire que les ventes ont diminué, les coûts ont augmenté, etc.)	2
Aucun effet ou effet neutre (par exemple, les impacts positifs et négatifs se compensent)	3
Ne sait pas ou refuse de répondre <b>[NE PAS LIRE]</b>	9

- C2. Votre entreprise a-t-elle dû fermer ses portes à cause de la pandémie de COVID-19?

Oui	1
Non	2
Ne sait pas/incertain <b>[Ne pas lire, inciter à répondre au besoin]</b>	9

- C3. **[Si C2=1, DEMANDER]** Pendant combien de temps votre entreprise a-t-elle dû fermer ses portes? **[Lire la liste]**
- |  |   |
|--|---|
| Pendant quelques jours   | 1 |
| Pendant quelques semaines  | 2 |
| Pendant quelques mois  | 3 |
| Vous êtes toujours fermé, mais prévoyez de rouvrir dès que la pandémie de COVID-19 sera terminée ou dès que vous aurez l'autorisation de rouvrir | 4 |
| Vous êtes toujours fermé, et vous ne savez pas si ou quand vous pourrez rouvrir  | 5 |
| Ne sait pas ou refuse de répondre <b>[Ne pas lire]</b>   | 9 |
- C4. **[Si C3=1, 2 OU 3, demander]** Par rapport à avant l'éclosion de COVID-19 en mars 2020, vos heures d'ouverture sont-elles les mêmes, plus longues ou plus courtes?
- |   |   |
|---|---|
| Plus longues  | 1 |
| Les mêmes   | 2 |
| Plus courtes  | 3 |
| Ne sait pas ou est incertain <b>[Ne pas lire, inciter à répondre au besoin]</b> | 9 |
- C5. **[Si C2=1, demander]** Pourquoi votre entreprise a-t-elle fermé ses portes? **[Ne pas lire, inciter à répondre au besoin]**
- |  |    |
|--|----|
| Entreprise jugée non essentielle                           | 1  |
| Ralentissement des ventes                                  | 2  |
| Arrêt pour pouvoir mettre en place des mesures de sécurité | 3  |
| Autre (veuillez préciser) _____                            | 77 |
| Ne sait pas/refuse de répondre                             | 99 |
- C6. En réfléchissant à l'incidence de la pandémie de COVID-19 sur le fonctionnement actuel de votre entreprise, lequel des énoncés suivants décrit le mieux la manière dont votre entreprise a été touchée? **[Lire la liste]**
- |  |   |
|--|---|
| Vous avez dû apporter des changements importants à la manière dont vous menez vos activités commerciales | 1 |
| Vous avez dû apporter des changements modérés  | 2 |



Vous n'avez apporté que des changements minimes ou n'avez apporté aucun changement à la manière dont vous menez vos activités commerciales 3

Ne sait pas/incertain **[Ne pas lire, inciter à répondre au besoin]** 9

C7. Sur une échelle de 1 à 7, où 1 signifie « Pas du tout d'accord » et 7 signifie « Fortement d'accord », comment évalueriez-vous les énoncés suivants?

<b>[Alternier les énoncés]</b> <b>[Répéter l'échelle au besoin]</b>	1 Pas du tout d'accord	2	3	4	5	6	7 Fortement d'accord	Ne sait pas [NE PAS LIRE]
a) Nous avons de la difficulté à nous adapter aux nouvelles mesures sanitaires imposées par la pandémie de COVID-19.								
b) L'ACIA a fait preuve de souplesse dans l'application de la réglementation afin de permettre aux entreprises de s'adapter aux défis imposés par la pandémie de COVID-19.								
c) L'ACIA a fourni des directives claires sur la manière dont elle abordera le respect et l'application des règles et règlements sur la salubrité des aliments pendant la pandémie de COVID-19.								
d) La pandémie de COVID-19 a rendu difficile le respect de la réglementation sur la salubrité des aliments.								

#### Communication avec l'ACIA

D1. Je vais maintenant vous poser des questions sur les contacts que vous avez eus avec l'ACIA au cours de la dernière année. Veuillez me dire quelles sont les activités que vous ou votre entreprise avez menées au cours des 12 derniers mois. **[Sélectionner toutes les réponses appropriées. Au besoin, rappeler au répondant la période visée.]**

J'ai cherché des renseignements sur le <b>site Web</b> 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 enregistrements ou des certificats	2
J'ai communiqué avec l'ACIA pour obtenir des renseignements concernant une autorisation, une licence ou un certificat (sans toutefois en faire la demande)	3
J'ai demandé une autorisation, une licence, un enregistrement 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
Je ne sais pas/refuse de répondre <b>[ne pas lire]</b>	9

**[S'il y a eu contact avec l'ACIA à la question D1 (1-4), poser la question D2]**

D2. 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 toutes les réponses appropriées]**

En personne	1
Au téléphone	2
Sur le site Web de l'ACIA	3
Par courriel	4
Dans les médias sociaux	5
Autre (veuillez préciser) _____	77
Je ne sais pas/Je ne me souviens pas/Je refuse de répondre <b>[NE PAS LIRE]</b>	99

**[S'il y a eu contact avec l'ACIA à la question D1 (1-4), poser la question D3]**

D3. Comment évalueriez-vous votre niveau de satisfaction générale à l'égard du service que vous avez reçu de l'ACIA au cours des 12 derniers mois, sur une échelle de 1 à 7, où 1 signifie « Pas du tout satisfait » et 7 signifie « Très satisfait »? **[Répéter l'échelle au besoin]**

- 1 – Pas du tout satisfait
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7 – Très satisfait
- 9 – Je ne sais pas **[Ne pas lire]**

D4. **[Si le répondant a attribué une cote de 1 à 7 à la question D3, demander]** Veuillez expliquer pourquoi vous avez attribué cette note.

---

Je ne sais pas/refuse de répondre 99

## Mon ACIA

E1. Avez-vous déjà vu, lu ou entendu quelque chose sur le portail en ligne de l'ACIA appelé « Mon ACIA »?

Oui, je l'ai utilisé <b>[Si oui, demander des précisions]</b>	1
Oui, mais je ne l'ai jamais utilisé	2
Non	3
Je ne sais pas/refuse de répondre <b>[Ne pas lire]</b>	9

**[Si E1= « Oui, je l'ai utilisé », poser les questions E2 à E4]**

E2. Avez-vous déjà utilisé le portail pour... **[Lire la liste – sélectionner toutes les réponses appropriées]**

Nouvelle licence	1
Renouvellement d'une licence	2
Permis	3
Certificat d'exportation	4
Enregistrement	5
Si vous avez utilisé le portail à d'autres fins, veuillez préciser :	77
_____	
Je me suis seulement inscrit et je ne l'ai pas utilisé pour quoi que ce soit	98
Je ne sais pas/ne me souviens pas/refuse de répondre <b>[Ne pas lire]</b>	99

E3. Veuillez évaluer votre niveau de satisfaction général 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 ». **[Répéter l'échelle au besoin]**

- 1 – Pas du tout satisfait
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7 – Très satisfait
- 9 – Je ne sais pas **[Ne pas lire]**

E4. **[Si le répondant a attribué une cote de 1 à 7 à la question E3, demander]** Veuillez expliquer pourquoi vous avez attribué cette note.

---

Je ne sais pas/refuse de répondre 99

E5. **[Si E1=2 OU 3, demander]** À votre connaissance, laquelle des licences ou autorisations suivantes votre entreprise a-t-elle reçues de l'ACIA? **[Lire la liste – sélectionner toutes les réponses appropriées]**

- Licence pour la salubrité des aliments au Canada 1
- Certificat d'exportation de produits alimentaires 2
- Autre type de licence ou de certificat de l'ACIA 3
- Je ne sais pas/ne me souviens pas/refuse de répondre [**Ne pas lire**] 9

E6. **[Ignorer si « Détaillant seulement »]** 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 « Fortement d'accord ».

<b>[Alternar les énoncés] [Répéter l'échelle au besoin]</b>	<b>1 Pas du tout d'accord</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7 Fortement d'accord</b>	<b>98 Sans objet/je n'ai pas cherché de renseignements [Ne pas lire]</b>	<b>99 Je ne sais pas [Ne pas lire]</b>
a) 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.									
b) L'ACIA tient compte des besoins des entreprises lorsqu'elle élabore de nouveaux produits d'information sur la réglementation.									

E7. Selon vous, quelle est la plus grande difficulté associée à la recherche de renseignements sur les règlements ou les exigences en matière de salubrité des aliments? **[Sonder la façon d'obtenir les renseignements. Le type de renseignements et l'endroit où ils les obtiennent font l'objet des questions E8 et E9] [ne pas lire la liste, sélectionner une seule réponse]**

- Manque de convivialité du site Web ou navigation difficile 1
- Absence de renseignements clairs ou renseignements difficiles à comprendre 2
- Absence de notifications ou de mises à jour 3
- Beaucoup trop de renseignements ou volume élevé de renseignements 4
- Absence de communication avec le service à la clientèle ou service pas assez adapté aux besoins des clients 5
- La recherche de renseignements prend trop de temps 6
- Autre (veuillez préciser) : \_\_\_\_\_ 77
- Aucune/Aucune difficulté 98
- Je ne sais pas/refuse de répondre 99

E8. Quels ont été certains des sujets en matière de salubrité des aliments sur lesquels il vous a semblé difficile d'obtenir des renseignements clairs?

---

Aucun en particulier	98	
Je ne sais pas/refuse de répondre		99

E9. Lorsque vous êtes à la recherche de renseignements sur la réglementation, qui ou que consultez-vous? **[Ne pas lire la liste, sélectionner toutes les réponses appropriées]**

Site Web de l'ACIA	1
Site Web du gouvernement du Canada	2
Autre site Web – demander quel site Web a été utilisé	76
Autre (veuillez préciser) : _____	77
Je ne sais pas/Je ne me souviens pas/Je refuse de répondre	99

#### Demandez à l'ACIA

F1. Connaissez-vous un service offert par l'ACIA appelé « Demandez à l'ACIA »?

Oui, je l'ai utilisé <b>[Si oui, demander des précisions]</b>	1
Oui, mais je ne l'ai jamais utilisé	2
Non	3
Je ne sais pas/refuse de répondre <b>[Ne pas lire]</b>	9

F2. **[Si F1=1, demander]** Veuillez évaluer votre niveau de satisfaction global à l'égard de « Demandez à l'ACIA » sur une échelle de 1 à 7, où 1 signifie « Pas du tout satisfait » et 7 signifie « Très satisfait ». **[Répéter l'échelle au besoin]**

- 1 – Pas du tout satisfait
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7 – Très satisfait
- 9 – Je ne sais pas **[Ne pas lire]**

F3. **[Si le répondant a attribué une cote de 1 à 7 à F2, demander]** Veuillez expliquer pourquoi vous avez attribué cette note.

---

Je ne sais pas/refuse de répondre 99



F4. **[Si F1=1, demander]** Pourquoi avez-vous décidé d'utiliser le service « Demandez à l'ACIA »? **[Ne pas lire la liste, sélectionner toutes les réponses appropriées]**

Je n'ai pas trouvé les renseignements dont j'avais besoin après avoir cherché sur le site Web de l'ACIA	1
Après avoir entendu parler du service par une autre source	2
Les renseignements que j'ai trouvés n'étaient pas clairs	3
Ma question était compliquée/complex	4
Je ne savais pas que j'utilisais le service (j'ai seulement rempli le formulaire de contact/rétroaction)	5
Autre (veuillez préciser) : _____	77
Je ne sais pas/refuse de répondre	99

F5. **[Si F4=1 ou 3, demander]** Vous avez indiqué que vous n'avez pas trouvé les renseignements ou que ceux que vous avez trouvés n'étaient pas clairs. Combien de temps environ avez-vous passé à faire des recherches en ligne avant d'envoyer votre question à « Demandez à l'ACIA »? **[Lire la liste au besoin]**

Moins de 5 minutes	1
Entre 5 et 15 minutes	2
Entre 16 et 30 minutes	3
Entre 31 et 60 minutes	4
Plus d'une heure	5
Je ne sais pas/Je ne me souviens pas/refuse de répondre <b>[Ne pas lire]</b>	9

F6. **[Si F1=3, demander]** « Demandez à l'ACIA » est un service numérique qui offre à l'industrie un point d'entrée unique pour poser des questions qui l'aideront à comprendre les exigences réglementaires actuelles et à les respecter. Dans quelle mesure est-il probable que vous utilisiez « Demandez à l'ACIA » à l'avenir sur une échelle de 1 à 7, où 1 correspond à « Pas du tout probable » et 7 à « Très probable »? **[Répéter l'échelle au besoin]**

- 1 – Pas du tout probable
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7 – Très probable
- 9 – Je ne sais pas **[Ne pas lire]**

## Médias sociaux

G1. J'ai quelques dernières questions concernant les médias sociaux. Suivez-vous l'ACIA sur l'une des plateformes de médias sociaux suivantes? **[Lire la liste – sélectionner toutes les réponses appropriées]**

Facebook	1
Twitter	2
Instagram	3
LinkedIn	4
Aucune de ces réponses.	9

G2. Quel type de renseignements aimez-vous obtenir ou aimeriez-vous voir davantage sur les canaux de médias sociaux de l'ACIA? **[Ne pas lire la liste – accepter toutes les réponses appropriées]**

---

---

Je ne suivrais jamais l'ACIA sur les médias sociaux	97
Je n'utilise pas les médias sociaux	98
Je ne sais pas/refuse de répondre	99

### Suivi pour le recrutement

Nous vous remercions de tous vos commentaires. Ce sondage permettra à l'Agence canadienne d'inspection des aliments, ou ACIA, de connaître l'opinion de l'industrie alimentaire canadienne sur la salubrité des aliments et la réglementation en la matière. Toutefois, nous avons toujours besoin de renseignements supplémentaires afin de comprendre pleinement les expériences et les opinions des entreprises, et nous souhaiterions obtenir votre avis d'une manière différente, soit par le biais de groupes de discussion.

Pour ce faire, nous aimerions faire un suivi avec vous, dans le but de vous inviter à participer à un groupe de discussion plus tard en février. Ce groupe de discussion consiste en une conversation avec un petit groupe de décideurs d'entreprises alimentaires au Canada à l'aide d'une plateforme en ligne, avec vidéo et audio en direct, afin que nous puissions parler davantage des sujets explorés lors du sondage.

Tout comme pour le sondage auquel vous venez de participer avec moi, toutes vos réponses et votre identité demeureront confidentielles, et vos coordonnées ne seront pas utilisées à d'autres fins que celle de vous inviter à la phase de recherche en ligne.

Aimeriez-vous participer à la discussion? J'aurai besoin de votre prénom, de votre adresse courriel et d'un numéro de téléphone avec lesquels nous pourrions communiquer avec vous en vue de vous inviter et de vous fournir plus de précisions, comme la date, l'heure et la technologie nécessaire. Votre adresse courriel ne sera utilisée que pour vous envoyer les instructions de connexion au groupe de discussion en ligne et tout rappel amical.

OUI : **En prendre note**

Si non, remercier le répondant et terminer l'entrevue

Nom \_\_\_\_\_

Courriel \_\_\_\_\_

Téléphone \_\_\_\_\_

Merci. Nous vous prions d'attendre notre appel pour vous fournir les précisions concernant le groupe de discussion.

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](http://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.

### Guide de modération des groupes de discussion et des entretiens en profondeur

#### A. Introduction (8 minutes)

- Présenter le modérateur et indiquer qu'il travaille avec le groupe conseil Quorus qui effectue cette recherche au nom du gouvernement du Canada et de l'ACIA (le modérateur n'est pas un employé du gouvernement du Canada).
- Merci d'être là.
- Expliquer l'objectif général des discussions de groupe :
  - Évaluer les opinions sur des questions, des idées et des produits
  - Il ne s'agit pas d'un test de connaissances; il n'y a pas de bonnes ou mauvaises réponses (le but est de connaître votre opinion).
  - La séance d'aujourd'hui durera environ 90 minutes.
  - Vous avez le droit d'être en désaccord; je veux que les gens s'expriment s'ils ont une opinion différente.
  - Il n'est pas nécessaire que tous les commentaires me soient adressés; vous pouvez échanger des idées entre vous.
  - Nous recherchons la franchise et l'honnêteté; les commentaires sont traités de manière confidentielle; les rapports ne sont présentés que sous forme agrégée; l'enregistrement vidéo et la prise de notes ne servent qu'à la rédaction de rapports; les observateurs participent également à la conférence en ligne.
  - Tous les commentaires resteront confidentiels et anonymes, et les enregistrements ne seront pas communiqués à qui que ce soit. Si nous voulions partager les enregistrements ou l'un de vos renseignements personnels, nous devrions d'abord obtenir votre consentement écrit.
  - Si vous avez un téléphone cellulaire, veuillez l'éteindre.

- Pour participer à cette séance, veuillez vous assurer que votre caméra Web et votre microphone sont allumés et que vous pouvez m'entendre clairement. Si vous ne parlez pas, je vous encourage à mettre votre ligne en sourdine pour réduire au minimum les bruits de fond... N'oubliez pas de retirer la sourdine lorsque vous voulez parler!
  
- Il se pourrait que je vous partage mon écran pour vous montrer certaines choses.

Alors, faisons un tour de table et demandons à chacun de se présenter... J'aimerais savoir ce qui suit :

- Vous êtes tous impliqués dans l'industrie alimentaire d'une manière ou d'une autre. Quel type d'entreprise possédez-vous, exploitez-vous ou gérez-vous exactement?
- Quel est votre rôle ou votre poste?

## B. Attitudes générales à l'égard de la réglementation sur les aliments et de la conformité et connaissance de ces dossiers (10 minutes)

- Notre conversation d'aujourd'hui portera sur une série de sujets liés à la réglementation et à la conformité des aliments au Canada. Pour commencer à parler de ce sujet, comment décririez-vous de manière générale l'approche du Canada en matière de réglementation sur les aliments?
- Dans quelle mesure diriez-vous que vous connaissez les règlements qui s'appliquent à votre propre entreprise?
- Est-il facile ou difficile de rester au fait des changements de ces règlements?
  - D'après votre expérience, la réglementation en matière de salubrité des aliments au Canada est-elle facile à comprendre? Aidez-moi à comprendre s'il y a des problèmes à cet égard .
  - Quelles sont les ressources sur lesquelles vous misez pour vous aider à rester au fait des changements apportés aux règlements?
- L'une des règlements les plus récents adoptés au Canada est le *Règlement sur la salubrité des aliments au Canada* (RSAC). Comment décririez-vous la manière dont ce règlement a été appliqué aux entreprises alimentaires comme la vôtre?
  - Comment avez-vous entendu parler de ce règlement?
  - Pensez-vous être au fait de ce règlement?

## C. Les défis de la conformité (30 minutes)

Intéressons-nous à la conformité et à certains des défis que votre entreprise peut encore rencontrer ou avoir surmontés pour se conformer à la réglementation actuelle sur les aliments.

- En général, dans quelle mesure est-il facile ou difficile pour votre entreprise de se conformer à la réglementation sur les aliments au Canada?
- Quels sont les principaux défis auxquels votre entreprise est confrontée? À votre avis, qu'est-ce qui se cache derrière ces défis?
- À votre avis, qu'est-ce qui explique en partie le succès de votre entreprise en matière de respect de la réglementation sur les aliments au Canada?

- Comme vous le savez peut-être, il y a trois éléments principaux du RSAC – j’aimerais explorer chacun d’entre eux avec vous et savoir si vous êtes confrontés à des défis particuliers dans ces domaines.
  - Saviez-vous qu’en vertu du RSAC, votre entreprise alimentaire pourrait avoir besoin d’une **licence**?
    - L’un d’entre vous a-t-il dû obtenir une licence en raison de la mise en place du RSAC?
    - Dans quelle mesure a-t-il été facile ou difficile pour vous d’obtenir ou de renouveler la licence de votre entreprise? **Le modérateur doit obtenir une réponse claire de la part des entreprises ayant récemment obtenu une licence par rapport à celles l’ayant renouvelée.**
      - Qu’est-ce qui, le cas échéant, a facilité cette partie du processus?
      - Avez-vous rencontré des difficultés à cet égard? Si oui, aidez-moi à comprendre ces difficultés.
  - Saviez-vous qu’en vertu du RSAC, votre entreprise pourrait avoir besoin d’un **plan de contrôle préventif écrit (PCP)**?
    - Je ne veux rien présumer ici – certains d’entre vous connaissent-ils bien les plans de contrôle préventif écrits?
    - Certains d’entre vous ont-ils dû mettre en place ou à jour des plans de contrôle préventif écrits dans leur entreprise en raison de la mise en place du RSAC? **Le modérateur doit obtenir une réponse claire de la part des nouveaux utilisateurs du plan par rapport à ceux qui avaient déjà un plan en place.**
    - Dans quelle mesure ce processus a-t-il été facile ou difficile pour votre entreprise?
      - Qu’est-ce qui, le cas échéant, a facilité cette partie du processus?
      - Avez-vous rencontré des difficultés à cet égard? Si oui, aidez-moi à comprendre ces difficultés.
  - Le dernier domaine consiste à assurer la **traçabilité des produits alimentaires**. Saviez-vous que dans le cadre du RSAC, votre entreprise pourrait avoir besoin d’un processus en place qui vous permet de remonter jusqu’à l’entreprise qui vous a fourni les aliments?
    - Je ne veux rien présumer ici – certains d’entre vous connaissent-ils bien les processus ou les protocoles de traçabilité alimentaire?

- L'un d'entre vous a-t-il dû mettre en place ou à jour ses plans de traçabilité alimentaire dans son entreprise en raison de la mise en place du RSAC? **Le modérateur doit obtenir une réponse claire de la part des nouveaux utilisateurs du plan par rapport à ceux qui avaient déjà un plan en place.**
- Dans quelle mesure ce processus a-t-il été facile ou difficile pour votre entreprise?
  - Qu'est-ce qui, le cas échéant, a facilité cette partie du processus?
  - Avez-vous rencontré des difficultés à cet égard? Si oui, aidez-moi à comprendre ces difficultés.
- Y a-t-il un autre domaine lié au RSAC qui a posé des problèmes à votre entreprise ou qui pourrait peut-être en poser dans un avenir proche?

**[Le modérateur doit explorer les possibilités si cela n'a pas déjà été abordé dans le rapport précédent de cette section].**

- La pandémie de COVID-19 a-t-elle affecté votre capacité à respecter la réglementation? Si oui, de quelle manière?

## **D. Rôle de l'ACIA dans la réglementation liée à la salubrité des aliments (15 minutes)**

J'aimerais passer un peu de temps à discuter de l'ACIA.

- Dans vos propres mots, quel est le rôle exact de l'ACIA? **Le modérateur doit obtenir les réactions de quelques participants.**
- De manière générale, quelles sont les choses que vous pensez que l'ACIA fait particulièrement bien? Aidez-moi à comprendre ces réponses...
- Et de quelle manière pensez-vous que l'ACIA doit s'améliorer ou changer? Aidez-moi à comprendre ces réponses...
- Plus précisément, pour ce qui est d'aider votre entreprise à se conformer à la réglementation sur les aliments au Canada, de quelles façons, le cas échéant, pensez-vous que l'ACIA a soutenu votre entreprise ou a facilité sa conformité?
  - L'ACIA a-t-elle aidé votre entreprise d'une manière ou d'une autre à surmonter vos difficultés de conformité pendant la pandémie? Si oui, de quelle manière?
    - Que pensez-vous du soutien que vous avez reçu de l'ACIA?



- D'après ce que vous savez, y a-t-il quelque chose que l'ACIA pourrait ou devrait faire pour mieux soutenir votre entreprise dans ses efforts pour se conformer à la réglementation sur les aliments au Canada ces jours-ci?

Il y a certaines activités spécifiques de l'ACIA que j'aimerais explorer avec vous – j'aimerais avoir une idée de ce que vous pensez que l'ACIA fait dans ces domaines :

- Avez-vous des commentaires à formuler sur la façon dont l'ACIA mène ses **inspections**?
  - Selon vous, qu'est-ce qui fonctionne bien dans ce domaine?
  - De quelle manière pensez-vous que l'ACIA pourrait s'améliorer?
- Avez-vous des commentaires sur l'**orientation réglementaire** que l'ACIA fournit aux entreprises alimentaires?
  - Selon vous, qu'est-ce qui fonctionne bien dans ce domaine?
  - De quelle manière pensez-vous que l'ACIA pourrait s'améliorer?

## E. Outils de l'ACIA (15 minutes)

Parlons maintenant de certaines des ressources de l'ACIA.

### Site Web de l'ACIA

- Avez-vous consulté le site Web de l'ACIA au cours des deux dernières années?  
**Levée de main**

**Si oui :**

- Avez-vous des commentaires sur le site Web?
- Dans les derniers temps, y a-t-il des informations que vous avez eu du mal à trouver sur le site Web ou qui, selon vous, devraient simplement être plus faciles à trouver sur leur site Web?
- De quelle manière le site Web a-t-il aidé votre entreprise à se conformer à la réglementation sur les aliments au Canada?

Je vais vous montrer quelques outils qui sont disponibles sur le site Web de l'ACIA.

**Partager l'écran et guider les participants à travers le site et les outils**

Le premier porte sur l'octroi de licences, le second sur le PCP et le troisième sur la traçabilité.

Ces outils permettent aux entreprises de savoir, en cinq minutes environ, si elles ont besoin d'une licence, d'un PCP ou si elles doivent préparer et conserver les documents liés à la traçabilité.

- Quels sont ceux que vous connaissiez déjà?
  - Avez-vous utilisé ces outils?... si oui, lesquels?
  - Quelle a été votre expérience avec ces outils?
  - Avez-vous des suggestions sur la façon dont l'ACIA devrait modifier ou améliorer ces outils, le cas échéant?
- Serait-il préférable d'avoir un seul outil au lieu de trois? En quoi cela vous aiderait-il?
    - Y a-t-il des outils que l'ACIA devrait ajouter à son site Web, toujours dans le but d'aider votre entreprise à se conformer aux règlements?

### **Mon ACIA**

- Il existe également un portail appelé « Mon ACIA » où les entreprises peuvent gérer et suivre les services en ligne, notamment les certificats, les licences, les permis et les enregistrements.

### **Partager l'écran et montrer la page principale aux participants**

- Avez-vous déjà utilisé ce service?
  - **Si oui** : Quels sont les avantages de l'utilisation de cette plateforme? Qu'est-ce qui est le plus utile? Qu'utilisez-vous le plus souvent?
  - **Si non** : Saviez-vous qu'il existait? Qu'en pensez-vous?

### **Demandez à l'ACIA**

- Connaissez-vous le service offert par l'ACIA appelé « Demandez à l'ACIA »?
- Avez-vous déjà utilisé ce service?

### **Si oui :**

- Vous souvenez-vous de l'usage que vous en avez fait ou des informations que vous cherchiez?

- Comment s'est déroulée votre expérience?
- Quelles suggestions avez-vous, le cas échéant, à faire pour améliorer ce service en particulier?

## F. Efficacité des communications liées au RSAC (5 minutes)

J'aimerais porter notre attention sur les communications de l'ACIA alors que nous approchons de la fin de notre conversation.

- Comment décririez-vous les communications que vous recevez de l'ACIA?
  - Plus précisément, comment décririez-vous les communications que vous avez reçues de l'ACIA concernant le RSAC?
    - Y a-t-il quelque chose que vous pensez qu'elle a vraiment bien fait?
    - Que pensez-vous qu'elle aurait dû faire différemment?
- À l'avenir, comment la communication de l'ACIA peut-elle être améliorée pour répondre à vos besoins de conformité?
  - L'ACIA devrait-elle utiliser certaines stratégies de sensibilisation plus qu'elle ne le fait aujourd'hui pour s'assurer que vous disposez des informations dont vous avez besoin pour assurer la conformité de votre entreprise?... que devrait-elle utiliser pour mieux **vous** sensibiliser?

## G. Remerciements et clôture (2 minutes)

**[Le modérateur vérifie auprès des équipes clientes si de nouvelles questions ou clarifications sont nécessaires]**

En guise de conclusion, y a-t-il quelque chose que vous pensez que j'aurais dû demander, mais que je n'ai pas abordé?

Merci encore! L'équipe qui vous a invité à participer à cette séance vous contactera pour vous informer de la manière dont vous pouvez recevoir les honoraires que nous vous avons promis. Passez une excellente soirée!

## Sélection des participants

### Sélection des participants de l'ACIA

<p><b><u>Groupes de discussion en ligne :</u></b> (E=Anglais; F=Français)</p> <p><b>Groupe 1 :</b> Provinces de l'Atlantique (mélange des 4 provinces) (E); 2 mars, 17 h 30 HNA (16 h 30 HNE)</p> <p><b>Groupe 2 :</b> Centres urbains de l'Ontario autres que Toronto (E); 2 mars, 19 h 30 HNE</p> <p><b>Groupe 3 :</b> Ontario RGT (E); 3 mars, 17 h 30 HNE</p> <p><b>Groupe 4 :</b> Québec (F); 3 mars, 19 h 30 HNE</p> <p><b>Groupe 5 :</b> Manitoba/Saskatchewan/Alberta (E); 4 mars, 17 h 30 HNC/4 h 30 HNR (18 h 30 HNE)</p> <p><b>Groupe 6 :</b> Colombie-Britannique (E); 4 mars, 17 h 30 HNP (20 h 30 HNE)</p>	<p><b>Détails :</b> Recruter huit participants pour avoir six à huit participants par groupe</p> <p>Honoraires : 150 \$ Séances de 90 minutes</p>
<p><b><u>Entrevues approfondies en ligne :</u></b> (E=Anglais; F=Français)</p> <p><b>Total de dix séances</b></p> <p><b>Prévoir deux séances en français et huit en anglais.</b></p> <p><b>Un mélange de :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Type d'entreprise</b></li><li>• <b>Taille de l'entreprise</b></li><li>• <b>Emplacement</b></li></ul>	<p><b>Détails :</b> Recruter dix participants</p> <p>Honoraires : 100 \$ Séances de 45 minutes</p>

#### Public cible :

Le public cible pour cette phase du projet de recherche est constitué d'entreprises alimentaires canadiennes, comme suit :

- Micro, petites, moyennes et grandes entreprises alimentaires
- Importateurs et exportateurs de produits alimentaires
- Secteur des produits alimentaires manufacturés
- Détaillants de produits alimentaires ethniques

Il devrait également y avoir un bon mélange de secteurs d'activité recrutés, y compris le commerce de détail, les entreprises de commerce électronique, les services, les entreprises de fabrication, les entreprises au service des entreprises (interentreprises) et les entreprises qui font affaire sur la scène internationale.

## A. Introduction

Bonjour, je m'appelle \_\_\_\_\_. J'appelle au nom du groupe conseil Quorus, une société canadienne de recherche sur l'opinion publique, au nom de l'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA).

**[Utilisez cette introduction si la personne est une nouvelle recrue, sinon passez à l'intro 2] :**

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

**[Note de l'intervieweur : Pour les groupes et entrevues en anglais, si le participant préfère continuer en français, veuillez répondre par : « Malheureusement, nous recherchons des gens qui parlent anglais pour participer à cette recherche. Nous vous remercions de votre intérêt. » Pour les groupes et entrevues en français, si le participant préfère continuer en anglais, veuillez répondre par « unfortunately, we are looking for people who speak French to participate in this research. We thank you for your interest. »]**

De temps en temps, nous sollicitons des avis en prenant le temps de discuter avec les gens et la communauté des affaires. Nous nous préparons à mener une série de ces discussions au nom du gouvernement du Canada et de l'ACIA et j'aimerais m'adresser à la personne de votre organisation qui est la plus responsable de la salubrité des produits alimentaires que votre entreprise vend ou produit. Veuillez noter qu'il ne s'agit pas d'un appel de vente; cette recherche importante aidera le gouvernement à comprendre les points de vue de l'industrie sur les pratiques et les règlements en matière de salubrité des aliments.

Il peut s'agir du propriétaire de l'entreprise ou d'un responsable qui supervise la vente des produits alimentaires, du responsable de la salubrité des aliments ou du responsable de l'assurance qualité. Êtes-vous la bonne personne à qui parler?

**Une fois que la bonne personne est trouvée, répéter l'introduction si nécessaire et continuer :**

### **INTRO 2**

Vous vous souvenez peut-être d'avoir rempli un sondage pour l'ACIA au cours des dernières semaines. À ce moment-là, vous avez indiqué souhaiter participer à d'autres recherches que nous menons.

#### **[Tous les répondants]**

Nous vous contactons aujourd'hui pour vous inviter à une séance de recherche afin de partager vos commentaires sur les possibilités et les défis auxquels l'industrie alimentaire et votre entreprise sont confrontées et sur le rôle que joue le gouvernement du Canada à cet égard.

D'autres décideurs d'entreprises situées au Canada participeront à cette recherche. Il s'agit d'une discussion où nous utiliserons uniquement nos prénoms, de sorte que personne, y compris le gouvernement du Canada, ne connaîtra les entreprises représentées. Pour leur temps, les participants recevront une compensation en espèces.

Les séances pourraient avoir lieu à un moment donné entre la fin du mois de février et le début du mois de mars.

La participation est volontaire et toutes les opinions resteront anonymes et ne seront utilisées qu'à des fins de recherche, conformément aux lois visant à protéger votre vie privée, notamment la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et la *Loi sur l'accès à l'information*. Nous sommes simplement intéressés par vos opinions, nous ne tenterons pas de vous vendre quoi que ce soit. Il peut s'agir d'une « table ronde » en ligne ou d'une discussion individuelle dirigée par un professionnel de la recherche.

La protection de la santé et du bien-être économique des Canadiens pendant la pandémie de COVID-19 est une priorité pour le gouvernement du Canada. Les réponses à des questions comme celles-ci aident le gouvernement du Canada à continuer de remplir son mandat et à améliorer son travail.

**[Note à l'intervieweur : Si on vous pose des questions sur les lois concernant la protection de la vie privée, dire : « Les renseignements recueillis dans le cadre de la recherche sont assujettis aux dispositions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, aux lois du gouvernement du Canada et aux dispositions des lois provinciales pertinentes sur la protection des renseignements personnels. »]**

Mais avant de vous inviter à participer, nous devons vous poser quelques questions afin de nous assurer que nous obtenons un bon mélange et une bonne variété d'entreprises. Cela ne devrait prendre que cinq minutes environ. Au cas où vous auriez des doutes, toutes mes questions concernent les opérations canadiennes de votre entreprise. Puis-je vous poser quelques questions?

Oui	1	<b>Continuer</b>
Non	2	<b>Remercier le répondant et mettre fin à l'appel</b>

## **B. Profil des entreprises et des participants**

1. Comment évaluez-vous votre propre niveau de connaissance des protocoles en matière de salubrité pour les produits alimentaires que votre entreprise vend ou produit? **Lecture des options – recruter un mélange**
  - Très élevé
  - Assez élevé
  - Pas très élevé
  - Pas du tout élevé

**Si le répondant sélectionne « Pas très élevé» ou « Pas du tout élevé», demander :  
Puisque ce sera l'un des thèmes abordés, y a-t-il quelqu'un d'autre dans votre  
entreprise qui aurait une meilleure connaissance de ces protocoles?**

**Si oui, demander à parler avec cette personne à la place. Sinon, remercier le  
répondant et mettre fin à l'appel [NE PAS DEMANDER LES Q2 À Q8 si la personne  
a répondu au sondage. À remplir en fonction des résultats du sondage]**

2. Dans quelle province ou quel territoire votre entreprise est-elle située?

Terre-Neuve-et-Labrador	1
Nouvelle-Écosse	2
Île-du-Prince-Édouard	3
Nouveau-Brunswick	4
Québec	5
Ontario	6
Manitoba	7
Saskatchewan	8
Alberta	9
Colombie-Britannique	10
Yukon	11
Nunavut	12
Territoires du Nord-Ouest	13

3. **[Noter à partir de l'échantillon – ne pas demander]**

Code complet à 8 chiffres du Système de classification des industries de l'Amérique du Nord  
(SCIAN)

4. Parmi les activités suivantes, quelles sont celles qui s'appliquent à votre entreprise **[lire la  
liste – choisir toutes celles qui s'appliquent]**?

Importer des produits alimentaires	1
Exporter des produits alimentaires	2
Préparer, transformer, traiter, fabriquer ou conserver des aliments destinés à l'exportation ou pour l'envoi au-delà des frontières provinciales ou territoriales.	3
Classer, étiqueter ou emballer des aliments destinés à l'exportation ou à l'envoi au-delà des frontières provinciales ou territoriales.	4
Cultiver des fruits, des légumes ou des céréales destinés à l'exportation ou pour l'envoi au-delà des frontières provinciales ou territoriales.	5
Envoyer ou transporter des produits alimentaires au-delà des frontières provinciales ou territoriales (grossistes/distributeurs)	6
Vendre des produits alimentaires au détail directement aux consommateurs	7
Produire des aliments biologiques [remarque à l'intention de l'intervieweur : y compris les viandes biologiques, les produits laitiers biologiques, etc.]	8
Aucune de ces réponses	9

5. **[Si la réponse à la question 4 est « Aucune des réponses ci-dessus », demander]** Quel est le principal secteur d'activités de votre entreprise?

---

**[SI L'ENTREPRISE EST LIÉE AU SECTEUR ALIMENTAIRE, RECODER LA Q4 ET CONTINUER, SINON REMERCIER LE RÉPONDANT ET METTRE FIN À L'APPEL].**

**[Marquer comme « Importateurs/exportateurs de produits alimentaires » si le répondant a sélectionné 1, 2, 4 et/ou 5 à la Q4].**

**[Indiquer « secteur des aliments manufacturés » si le répondant a sélectionné « 3 » à la Q4].**

6. **[Si Q4=7 : demander]** Est-ce qu'au moins 25 % des produits alimentaires que vous vendez aux consommateurs au détail sont considérés comme des « aliments ethniques »? Il s'agit de produits alimentaires spécialisés qui s'adressent précisément, mais pas exclusivement, à des communautés bien précises (p. ex., les Italiens, les Chinois, les Polonais, les Allemands, les Antillais).

Oui	1
2	2
Ne sait pas/Incertain <b>[Ne pas lire, demander si nécessaire].</b>	9

**[Indiquer « détaillants ethniques » si le répondant a sélectionné « 1 » à la Q6].**

**[Si seul le code « 7 » est sélectionné à la Q4, indiquer «Détaillant seulement ».] Recruter au plus 2 répondants « Détaillant seulement » par groupe.**



[Toutes les autres options aux Q4 et Q6 sont notées telles quelles].

7. Lequel des énoncés suivants représente le mieux le nombre de personnes que votre entreprise emploie au Canada, y compris vous-même? Si vous êtes un franchisé, tenez compte uniquement de votre emplacement. **[Lire la liste] [Le nombre total d'employés est acceptable, y compris les employés à temps partiel et occasionnels.]**

1 – [Travailleur autonome]	1	
2-4 employés	2	
5-10 employés	3	
11-99 employés	4	
100-499 employés	5	<b>Recruter pour des entrevues approfondies s'ils ne sont pas disponibles pour le groupe de discussion.</b>
500 employés ou plus	6	<b>Recruter pour des entrevues approfondies</b>
Ne sait pas <b>[Ne pas lire]</b>	8	<b>Mettre fin à l'appel</b>
Refuse de répondre <b>[Ne pas lire]</b>	9	<b>Mettre fin à l'appel</b>

8. Parmi ce qui suit, qu'est-ce qui correspond le mieux à la taille approximative de votre entreprise en fonction des 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 : À titre de rappel, veuillez comprendre que nous utilisons ces informations à des fins de classification uniquement et que nous n'enregistrons ni ne partageons l'identité des entreprises participant à l'étude].**

30 000 \$ ou moins par an	1	
Entre 30 000 \$ et moins de 100 000 \$ par an	2	
Entre 100 000 \$ et moins de 500 000 \$ par an	3	
Entre 500 000 \$ et moins de 1 million \$ par an	4	
Entre 1 million \$ et moins de 5 millions \$ par an	5	<b>Recruter pour des entrevues approfondies s'ils ne sont pas disponibles pour le groupe de discussion.</b>
5 millions \$ ou plus par an	6	<b>Recruter pour des entrevues approfondies</b>
Ne sait pas <b>[Ne pas lire]</b>	8	<b>Mettre fin à l'appel</b>
Refuse de répondre <b>[Ne pas lire]</b>	9	<b>Mettre fin à l'appel</b>

9. Votre entreprise vend-elle certains de ses produits par l'intermédiaire du commerce électronique? **Accepter tout ce qui s'applique.**

Oui	1	<b>Viser au moins 6 dans tous les groupes/séances</b>
Non	2	

10. Pouvez-vous me donner le titre de votre poste? \_\_\_\_\_

11. Les participants aux groupes de discussion ou aux entrevues sont invités à exprimer leurs opinions et leurs pensées. Dans quelle mesure êtes-vous à l'aise pour exprimer vos opinions devant les autres? Êtes-vous... **Lire des options**

- Très à l'aise **Minimum de 5 par groupe**
- Assez à l'aise
- Pas très à l'aise **Mettre fin à l'appel**
- Pas du tout à l'aise **Mettre fin à l'appel**

12. Avez-vous déjà participé à un groupe de discussion ou à une entrevue sur un sujet quelconque, organisé à l'avance et pour lequel vous avez reçu de l'argent en échange de votre participation?

- Oui **Maximum de 5 par groupe**
- Non **Aller à l'invitation**

13. Quand avez-vous participé pour la dernière fois à l'un de ces groupes de discussion ou entrevues?

- Dans les six derniers mois **Mettre fin à l'appel**
- Il y a plus de six mois

14. À combien de groupes de discussion ou d'entrevues avez-vous participé au cours des cinq dernières années?

- Moins de cinq
- Cinq ou plus **Mettre fin à l'appel**

**Si la personne se qualifie pour les groupes de discussion**

### **C. Invitation à un groupe de discussion en ligne**

J'aimerais vous inviter à participer à un groupe de discussion en ligne avec un consultant principal d'une société canadienne de recherche sur l'opinion publique, le groupe conseil Quorus. La séance destinée aux entreprises de votre région est prévue le **[jour de la semaine] [date], à [heure]**. Elle durera une heure et demie (90 minutes). Les personnes présentes recevront 150 \$ en guise de remerciement de leur temps. Nous vous le ferons parvenir soit par virement électronique, soit par chèque par la poste à la fin de la séance.

Seriez-vous prêt à y participer?

- Oui
- Non **Mettre fin à l'appel**

La séance sera enregistrée à des fins de recherche, et des représentants de l'équipe de recherche du gouvernement du Canada pourraient être en ligne en tant qu'observateurs. Il vous sera demandé de reconnaître que vous serez enregistré pendant la séance. Les enregistrements seront utilisés uniquement par l'équipe de recherche du groupe conseil Quorus et ne seront pas partagés avec d'autres. Comme je l'ai mentionné, tous les renseignements recueillis dans le cadre de la discussion de groupe resteront anonymes et ne seront utilisés qu'à des fins de recherche, conformément aux lois visant à protéger votre vie privée.

Pour mener à bien la séance, nous utiliserons une application de vidéoconférence afin que vous puissiez voir le matériel que le modérateur voudra montrer au groupe. Nous devons vous envoyer les instructions de connexion par courriel. L'utilisation d'un ordinateur est nécessaire, car le modérateur voudra montrer le matériel aux participants pour obtenir leurs réactions – ce sera une partie importante de la discussion. **Vous pouvez utiliser une tablette électronique si vous le souhaitez, mais vous ne pouvez pas utiliser un téléphone intelligent pour participer à cette discussion, car la taille de l'écran est trop petite.**

**En cas de question :** Il vous sera demandé d'utiliser une caméra Web pour participer. Veuillez donc à ce que l'appareil que vous utilisez dispose d'un microphone et d'une caméra qui fonctionnent correctement.

Dans les prochains jours, nous vous enverrons un courriel contenant le lien Internet permettant de se connecter à la séance en ligne ainsi que la date et l'heure de la séance.

Nous vous recommandons de cliquer sur le lien que nous vous enverrons quelques jours avant votre séance pour vous assurer que vous pouvez accéder à la réunion en ligne qui a été configurée et de répéter ces étapes au moins 10 à 15 minutes avant votre séance.

Comme nous n'invitons qu'un petit nombre de personnes, votre participation est très importante pour nous. Si, pour une raison quelconque, vous ne pouvez pas participer, veuillez nous appeler afin que nous puissions trouver quelqu'un pour vous remplacer – vous ne pouvez pas choisir votre propre remplaçant si vous ne pouvez pas participer. Vous pouvez nous joindre au **1-800-XXX-XXXX** à notre bureau. Veuillez demander de parler à **[recruteur]**. Quelqu'un vous appellera la veille pour vous rappeler la discussion.

Afin que nous puissions vous envoyer le courriel concernant la logistique, vous appeler pour vous rappeler la séance ou vous contacter en cas de changement, pouvez-vous confirmer votre nom et vos coordonnées? **Noter en première page**

**Merci beaucoup pour votre aide!**

## Si admissible aux entrevues approfondies en ligne

### D. Invitation à l'entrevue en ligne

J'aimerais vous inviter à participer à une entrevue individuelle en ligne avec un consultant senior d'une société canadienne de recherche sur l'opinion publique, le groupe conseil Quorus. La séance aura lieu pendant les heures de travail, heure locale, entre le 22 février et le 4 mars. Elle durera 45 minutes. Les participants recevront 100 \$ en guise de remerciement de leur temps. Nous vous le ferons parvenir soit par virement électronique, soit par chèque par la poste à la fin de la séance.

Seriez-vous prêt à y participer?

- Oui
- Non

**Mettre fin à l'appel**

Quand seriez-vous disponible?

- Date : \_\_\_\_\_
- Heure : \_\_\_\_\_

La séance sera enregistrée en vidéo et en audio à des fins de recherche et des représentants de l'équipe de recherche du gouvernement du Canada pourront être en ligne en tant qu'observateurs à distance. Il vous sera demandé de reconnaître que vous serez enregistré pendant la séance. Les enregistrements seront utilisés uniquement par l'équipe de recherche du groupe conseil Quorus et ne seront pas partagés avec d'autres. Comme je l'ai mentionné, tous les renseignements recueillis dans le cadre de la discussion de groupe resteront anonymes et ne seront utilisés qu'à des fins de recherche, conformément aux lois visant à protéger votre vie privée.

Pour mener à bien la séance, nous utiliserons une application de vidéoconférence afin que vous puissiez voir le matériel que le modérateur voudra vous montrer. Nous devons vous envoyer les instructions de connexion par courriel. L'utilisation d'un ordinateur est nécessaire, car le modérateur voudra vous montrer du matériel pour obtenir des réactions – ce sera une partie importante de la discussion. **Vous pouvez utiliser une tablette si vous le souhaitez, mais vous ne pouvez pas utiliser un téléphone intelligent pour participer à cette discussion, car la taille de l'écran est trop petite.**

**En cas de question :** Il vous sera demandé d'utiliser une caméra Web pour participer. Veuillez donc à ce que l'appareil que vous utilisez dispose d'un microphone et d'une caméra qui fonctionnent correctement.

Dans les prochains jours, nous vous enverrons un courriel contenant le lien Internet permettant de se connecter à la séance en ligne ainsi que la date et l'heure de la séance.

Nous vous recommandons de cliquer sur le lien que nous vous enverrons quelques jours avant votre séance pour vous assurer que vous pouvez accéder à la réunion en ligne qui a été configurée et de répéter ces étapes au moins dix minutes avant votre séance.

Comme nous n'invitons qu'un petit nombre de personnes, votre participation est très importante pour nous. Si, pour une raison quelconque, vous ne pouvez pas participer, veuillez nous appeler afin que nous puissions trouver quelqu'un pour vous remplacer – vous ne pouvez pas choisir votre propre remplaçant si vous ne pouvez pas participer. Vous pouvez nous joindre au **1-800-XXX-XXXX** à notre bureau. Veuillez demander de parler à [**recruteur**]. Quelqu'un vous appellera la veille pour vous rappeler l'entretien.

Afin que nous puissions vous envoyer le courriel concernant la logistique, vous appeler pour vous rappeler la séance ou vous contacter en cas de changement, pouvez-vous confirmer votre nom et vos coordonnées? **Noter en première page**

**Merci beaucoup pour votre aide!**