



# 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

## Résumé

### 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**

**Résumé**

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



# 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 éclosion 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 handwritten signature in black ink, appearing to read "R. Nadeau", is centered within a rectangular area with a light gray halftone dot pattern background.

Rick Nadeau, président

Le groupe-conseil Quorus inc.