



Agence canadienne
d'inspection des aliments

Canadian Food
Inspection Agency

Recherche sur l'opinion publique auprès des entreprises alimentaires à l'appui de la conformité à la réglementation sur la salubrité des aliments : 2021-2022

Rapport de recherche

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

Nom du fournisseur : Earncliffe Strategy Group

Numéro de contrat : 39903-220786/001/CY

Valeur du contrat : 122 276,10 \$

Date d'attribution du contrat : 19 novembre 2021

Date de livraison : 11 mars 2022

Numéro d'enregistrement : ROP 042-21

Pour de plus amples renseignements sur ce rapport, veuillez envoyer un courriel à l'adresse information@inspection.gc.ca

This report is also available in English.

Canada 

Recherche sur l'opinion publique auprès des entreprises alimentaires à l'appui de la conformité à la réglementation sur la salubrité des aliments : 2021-2022

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

Nom du fournisseur : Earnscliffe Strategy Group
Mars 2022

Le présent rapport de recherche sur l'opinion publique présente les résultats d'un sondage téléphonique et de séances de discussion en groupe menés par Earnscliffe Strategy Group de janvier à mars 2022 pour le compte de l'Agence canadienne d'inspection des aliments.

This publication is also available in English under the title: Public Opinion Research with Food Businesses to Support Compliance with Food Safety Regulations: 2021-2022

La présente publication peut être reproduite à des fins non commerciales seulement. Il faut avoir obtenu au préalable l'autorisation écrite de l'Agence canadienne d'inspection des aliments. Pour de plus amples renseignements sur ce rapport, veuillez communiquer avec l'ACIA par courriel à l'adresse information@inspection.gc.ca ou par la poste à l'adresse :

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

N° de catalogue : A104-150/2022F-PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN) : 978-0-660-42731-7

Publications connexes (numéro d'enregistrement : POR 042-21)

Public Opinion Research with Food Businesses to Support Compliance with Food Safety Regulations: 2021-2022 (rapport définitif, version anglaise) ISBN 978-0-660-42730-0

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le ministre de la Santé, 2022

Table des matières

Résumé	1
Introduction	6
Constatations détaillées	9
Connaissance du Règlement sur la salubrité des aliments au Canada	9
Activités liées à la salubrité des aliments	18
Systèmes de certification privés	23
Connaissances au sujet du Règlement sur la salubrité des aliments au Canada	26
Mon ACIA.....	39
Demandez à l'ACIA.....	50
Communications et médias sociaux	52
Caractéristiques d'entreprises	56
Conclusions	58
Annexe A – Rapport de méthodologie de la recherche	60
Annexe B – Rapport de méthodologie des séances de discussion en groupe	75
Annexe C – Questionnaire du sondage	78
Annexe D – Questionnaire de recrutement	91
Annexe E – Guide de discussion	101

Résumé

Earnscliffe Strategy Group (Earnscliffe) a le plaisir de présenter à l’Agence canadienne d’inspection des aliments (ACIA) le présent rapport résumant les résultats d’une étude qualitative et quantitative réalisée pour aider les entreprises alimentaires à se conformer à la réglementation sur la salubrité des aliments.

Le *Règlement sur la salubrité des aliments au Canada* (RSAC) a été publié dans la Partie II de la *Gazette du Canada* en juin 2018. Il s’applique de façon générale aux aliments (y compris les ingrédients) destinés à l’alimentation humaine qui sont importés, exportés ou vendus sur le marché interprovincial. Il vise aussi l’abattage des animaux pour alimentation humaine desquels des produits de viande destinés à l’exportation ou au commerce interprovincial peuvent découler.

La recherche avait pour principal objectif de mieux comprendre l’opinion des entreprises alimentaires canadiennes au sujet de la salubrité des aliments et de la réglementation encadrant celle-ci, plus particulièrement celle des petites entreprises alimentaires, des importateurs et exportateurs d’aliments et des entreprises du secteur de la fabrication de produits alimentaires. L’étude visait aussi à aider l’ACIA à mieux comprendre les répercussions de la pandémie de COVID-19 sur l’industrie alimentaire, y compris sur la croissance du commerce électronique. Les résultats permettront d’orienter efficacement les efforts liés à la mise en œuvre, à la communication et au respect du RSAC.

L’étude a été jugée nécessaire pour permettre à l’ACIA de faire le suivi d’indicateurs clés sur le niveau de connaissance et de confiance, de même que sur les obstacles à la conformité et les facteurs qui pourraient augmenter la probabilité de conformité avec le RSAC. Les commentaires recueillis durant l’étude permettront aussi d’améliorer les produits et services actuels, en plus d’orienter l’élaboration et la promotion de nouveaux produits de communication, de services, de lignes directrices et d’outils à l’intention des parties réglementées pour leur permettre de surmonter les obstacles à la conformité.

Pour atteindre les objectifs de la recherche, Earnscliffe a mené un sondage téléphonique auprès de 450 Canadiens qui sont propriétaires ou gestionnaires d’une entreprise du secteur de l’alimentation et qui sont responsables de la conformité à la réglementation. Les sondages se sont déroulés en français et en anglais du 13 janvier au 10 février 2022. Le sondage durait en moyenne 20 minutes.

Nous avons retenu les services de Léger pour effectuer le travail sur le terrain de la phase quantitative. Le sondage a été mené par téléphone depuis le centre d’appels centralisé de Léger au moyen de son système d’entrevue téléphonique assistée par ordinateur (ETAO), à la fine pointe de la technologie.

La phase qualitative qui a suivi la partie quantitative consistait en une série de quatre séances virtuelles de discussion en groupe avec des propriétaires et employés d’entreprises du secteur de l’alimentation qui sont responsables de la conformité à la réglementation. Six personnes ont été recrutées dans chaque groupe. Au total, 22 personnes ont pris part aux séances de discussion. Les quatre séances virtuelles ont fait appel à des participants de partout au Canada. Celle avec des participants du Québec s’est déroulée en français. Les participants devaient consentir par écrit à l’enregistrement des séances sur bandes audio et vidéo. Tous ont reçu un montant de 350 \$ pour leur participation. L’annexe B décrit plus en détail la façon dont les participants ont été recrutés, tandis que l’annexe E contient le guide de discussion utilisé pendant les séances et l’annexe D, le questionnaire de recrutement.

Il est important de noter qu’une recherche qualitative est une forme de recherche scientifique, sociale, sur les politiques et sur l’opinion publique. La recherche par groupes de discussion n’a pas pour but d’aider un groupe à atteindre un consensus ou à prendre une décision, mais vise plutôt à recueillir un éventail d’idées, de réactions, d’expériences et de points de vue auprès d’un échantillon choisi de participants s’exprimant sur un sujet donné. Il est à noter qu’en raison de leur faible nombre, les participants ne peuvent être considérés comme étant statistiquement parfaitement représentatifs de l’ensemble de la population dont ils sont un échantillon. Les résultats obtenus ne peuvent donc pas être généralisés au-delà de ces échantillons.

Les principales constatations de la recherche sont présentées ci-dessous.

- Le niveau de connaissance du *Règlement sur la salubrité des aliments au Canada* (RSAC) est demeuré stable parmi les parties traditionnellement réglementées par l’ACIA, c’est-à-dire les entreprises qui ne travaillent pas exclusivement dans le commerce de détail (74 % en 2022 contre 75 % en 2021). Chez les détaillants, toutefois, il a diminué par rapport à la vague précédente (48 % dans la vague actuelle contre 60 % en 2021). Quelques personnes au sein de chaque groupe de discussion connaissaient le RSAC, mais d’autres n’en avaient jamais entendu parler, ou du moins pas sous ce nom.
- Les trois quarts (77 %) des répondants au sondage croient que le RSAC s’applique à leur entreprise. Parmi ceux qui connaissent le RSAC, 90 % estiment qu’il s’applique à eux.
 - De la même façon, les participants aux séances de discussion qui avaient entendu parler du RSAC croyaient que celui-ci s’appliquait à leur entreprise, mais ceux qui ne connaissaient pas le Règlement en étaient incertains. Une fois informés du RSAC, les participants ont convenu qu’il semblait important. Ils étaient d’avis que le RSAC établissait les normes de l’industrie et plaçait les entreprises sur un pied d’égalité. Les participants estimaient aussi que de telles normes étaient importantes pour assurer la protection des consommateurs.

- Comme il a été relevé dans les sondages antérieurs, la plupart des gens estiment comprendre très clairement ou plutôt clairement la réglementation sur la salubrité des aliments qui s'applique à leurs activités et sont convaincus que leur entreprise se conforme à toutes les exigences en la matière.
 - Les séances de discussion ont mis en lumière certaines lacunes dans la compréhension de la réglementation, surtout chez les nouvelles et petites entreprises. Les entreprises bien établies semblaient mieux comprendre la réglementation, mais les nouvelles entreprises ont fait savoir qu'il était déroutant ou intimidant de comprendre comment elles doivent se conformer aux normes, sans toutefois en rejeter l'entière responsabilité sur l'ACIA. Elles avaient l'impression que cette difficulté découlait en partie de leur propre ignorance, mais que l'ACIA pourrait en faire plus pour leur expliquer le processus en termes plus simples.
 - Les participants dont l'entreprise est nouvelle ou de petite taille ont dit souhaiter que le site Web de l'ACIA présente de façon plus complète et mieux organisée les mesures précises qu'ils doivent prendre pour se conformer au RSAC. Ils ont précisé qu'il leur serait utile de disposer d'un guide pratique ainsi que de modèles concernant les procédures qu'ils devront mettre en œuvre.
- La grande majorité (79 %) des répondants au sondage disposent de procédures d'exploitation écrites sur la salubrité des aliments, tandis que les deux tiers (64 %) ont mis en place un programme de traçabilité; environ la moitié détiennent une licence pour la salubrité des aliments au Canada (54 %) et ont mis en place des contrôles préventifs (51 %).
- Les entreprises sont légèrement partagées quant à savoir quel est le plus grand défi que pose le RSAC. Environ le quart (26 %) des répondants au sondage estiment qu'il s'agit des contrôles préventifs écrits, tandis que 20 % optent plutôt pour la traçabilité et 19 %, pour l'octroi de licences. Un autre 35 % des répondants sont d'avis qu'aucune de ces obligations ne constitue vraiment un défi.
 - Durant la phase qualitative de la recherche, bien que certaines personnes aient été d'avis qu'aucun de ces éléments du RSAC ne leur posait problème, d'autres, surtout des représentants d'entreprises plus récentes, ont dit trouver laborieux le processus de traçabilité.
- La pandémie de COVID-19 a eu des répercussions sur la majorité des entreprises, mais les trois quarts ont convenu que l'ACIA avait fait preuve de souplesse dans l'application de la réglementation sur la salubrité des aliments afin de leur permettre de s'adapter à la situation (75 %) et qu'elle leur avait fourni des directives claires sur son approche en matière de conformité durant la pandémie (73 %)

- Dans l'ensemble, la vaste majorité des répondants s'entendent pour dire que l'ACIA a fait preuve de transparence en ce qui a trait à la gestion des cas de non-conformité, de même que pour la divulgation des cas et la publication d'information à ce sujet. Les répondants qui estiment que l'ACIA ne devrait pas publier le nom des entreprises qui reçoivent des sanctions administratives pécuniaires (44 %) sont un peu plus nombreux que ceux qui pensent le contraire (38 %).
 - Les participants aux séances de discussion ont jugé qu'il était approprié d'imposer des conséquences aux entreprises qui ne respectent pas la réglementation de l'ACIA, mais ils ont dit espérer ou supposer que la sévérité de ces conséquences variait en fonction de l'infraction. Ils ont dit espérer que l'ACIA donne l'occasion aux entreprises de corriger leurs erreurs, mais ont convenu qu'une entreprise qui ignore les avertissements ou qui représente une menace importante pour la santé publique devrait voir son nom publié.
 - Presque tous les participants se sont entendus pour dire qu'ils rompraient les liens avec une entreprise de leur chaîne d'approvisionnement s'ils apprenaient que celle-ci mène des activités dangereuses ou frauduleuses en matière de salubrité des aliments afin de protéger leur propre réputation ainsi que les consommateurs. La plupart envisageraient également de signaler ce comportement à l'ACIA.
- Le taux d'utilisation du portail Mon ACIA demeure semblable par rapport au sondage de l'année dernière : environ le quart (28 %) des répondants au sondage l'ont déjà utilisé, et la vaste majorité d'entre eux ont été satisfaits de leur expérience.
 - Dans les groupes de discussion, les participants qui n'avaient jamais entendu parler de Mon ACIA ont indiqué qu'ils seraient intéressés par un tel service.
- Peu de répondants au sondage ont utilisé le robot conversationnel de l'ACIA (seulement 14 % de ceux qui ont cherché de l'information sur le site Web de l'Agence, ou 4 % de l'échantillon total) et le service « Demandez à l'ACIA » (7 % de l'échantillon total).
 - Les participants aux séances de discussion se sont montrés sceptiques à l'égard du robot conversationnel. La plupart avaient déjà utilisé un autre robot virtuel par le passé et avaient trouvé l'expérience frustrante, parce qu'il ne fournissait pas des réponses utiles à leurs questions.
- Très peu d'entreprises suivent l'ACIA sur les réseaux sociaux; cependant, ceux qui sont ouverts à recevoir de l'information de cette façon ont indiqué qu'ils souhaiteraient principalement en savoir plus sur les nouveaux règlements ou les mises à jour.

Société responsable de la recherche : Earnscliffe Strategy Group (Earnscliffe)
Numéro de contrat : 39903-220786/001/CY
Valeur du contrat : 122 276,10 \$
Date d'attribution du contrat : 19 novembre 2021

Par la présente, je certifie, en ma qualité de représentant pour la société Earnscliffe Research Group, que les produits livrables définitifs sont entièrement conformes aux exigences du gouvernement du Canada en matière de neutralité politique, comme elles sont définies dans la politique de communication du gouvernement du Canada et dans la procédure de planification et d'attribution de marchés de services de recherche sur l'opinion publique. Plus particulièrement, les produits livrables ne font aucune mention des intentions de vote électoral, des préférences quant aux partis politiques, des positions des partis ou de l'évaluation de la performance d'un parti politique ou de son chef.

Signature :

Date : 11 mars 2022



Doug Anderson
Partenaire, Earnscliffe

Introduction

Earnscliffe Strategy Group (Earnscliffe) a le plaisir de présenter à l'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA) le présent rapport résumant les résultats d'une étude qualitative et quantitative réalisée pour aider les entreprises alimentaires à se conformer à la réglementation sur la salubrité des aliments.

Le *Règlement sur la salubrité des aliments au Canada* (RSAC) a été publié dans la Partie II de la *Gazette du Canada* en juin 2018. Il s'applique de façon générale aux aliments (y compris les ingrédients) destinés à l'alimentation humaine qui sont importés, exportés ou vendus sur le marché interprovincial. Il vise aussi l'abattage des animaux pour alimentation humaine desquels des produits de viande destinés à l'exportation ou au commerce interprovincial peuvent découler.

La recherche avait pour principal objectif de mieux comprendre l'opinion des entreprises alimentaires canadiennes au sujet de la salubrité des aliments et de la réglementation encadrant celle-ci, plus particulièrement celle des petites entreprises alimentaires, des importateurs et exportateurs d'aliments et des entreprises du secteur de la fabrication de produits alimentaires. L'étude visait aussi à aider l'ACIA à mieux comprendre les répercussions de la pandémie de COVID-19 sur l'industrie alimentaire, y compris sur la croissance du commerce électronique. Les résultats permettront d'orienter efficacement les efforts liés à la mise en œuvre, à la communication et au respect du RSAC.

L'étude a été jugée nécessaire pour permettre à l'ACIA de faire le suivi d'indicateurs clés sur le niveau de connaissance et de confiance, de même que sur les obstacles à la conformité et les exigences qui pourraient augmenter la probabilité de conformité avec le RSAC. Les commentaires recueillis durant l'étude permettront aussi d'améliorer les produits et services actuels, en plus d'orienter l'élaboration et la promotion de nouveaux produits de communication, de services, de lignes directrices et d'outils à l'intention des parties réglementées pour leur permettre de surmonter les obstacles à la conformité.

Pour atteindre les objectifs de la recherche, Earnscliffe a mené un sondage téléphonique auprès de 450 Canadiens qui sont propriétaires ou gestionnaires d'une entreprise du secteur de l'alimentation et qui sont responsables de la conformité à la réglementation et aux exigences en matière de salubrité des aliments. Les sondages se sont déroulés en français et en anglais du 13 janvier au 10 février 2022. Le sondage durait en moyenne 20 minutes.

Nous avons retenu les services de Léger pour effectuer le travail sur le terrain de la phase quantitative. Le sondage a été mené par téléphone depuis le centre d'appels centralisé de Léger au moyen de son système d'entrevue téléphonique assistée par ordinateur (ETAO), à la fine pointe de la technologie.

Léger s’est basée sur un échantillon provenant d’InfoCanada, présélectionné à partir d’une série de codes du SCIAN établis par Earncliffe et l’ACIA au début de l’étude (la liste complète se trouve à l’annexe A). Pour obtenir un échantillon suffisamment important dans les secteurs de l’agriculture, de la fabrication et de la transformation et du commerce de gros, un quota a été mis en place de façon à ce que les entreprises s’occupant exclusivement de commerce de détail ne représentent pas plus du tiers de l’échantillon. Les données ont aussi été contrôlées pour veiller à ce que les nombreux établissements d’une même franchise ne soient pas surreprésentés dans l’échantillon. Les données définitives ont été pondérées par industrie verticale et par province, selon le pourcentage d’entreprises appartenant à chaque code du SCIAN et la province, conformément aux renseignements d’InfoCanada.

La marge d’erreur pour cette étude était de +/- 4,6 %, avec un intervalle de confiance à 95 %.

La phase qualitative qui a suivi la partie quantitative consistait en une série de quatre séances virtuelles de discussion en groupe avec des propriétaires et employés d’entreprises du secteur de l’alimentation, tous étant responsables de la conformité à la réglementation et aux exigences en matière de salubrité des aliments. Six personnes ont été recrutées dans chaque groupe. Au total, 22 personnes ont pris part aux séances de discussion. Les quatre séances virtuelles ont fait appel à des participants de partout au Canada. Celle auprès de participants du Québec s’est déroulée en français. Les participants devaient consentir par écrit à l’enregistrement des séances sur bandes audio et vidéo. Tous ont reçu un montant de 350 \$ pour leur participation. L’annexe B décrit plus en détail la façon dont les participants ont été recrutés, tandis que l’annexe E contient le guide de discussion utilisé pendant les séances et l’annexe D, le questionnaire de recrutement. Le tableau suivant présente la date et l’heure des séances de discussion, de même que la composition et le nombre de participants de chaque groupe.

Tableau 1 : Caractéristiques des séances de discussion et participants

N° de la séance	Région	Langue	Heure	Nombre de participants
Mercredi 2 mars 2022				
1	Canada atlantique (Nouveau-Brunswick, Île-du-Prince-Édouard, Nouvelle-Écosse, Terre-Neuve-et-Labrador)	Anglais	16 h HNE / 17 h HNA / 17 h 30 HNT	6
2	Ontario et Nunavut	Anglais	18 h HNE	5
Jeudi 3 mars 2022				
3	Québec	Français	17 h HNE	4
4	Ouest du Canada (Manitoba, Saskatchewan, Alberta, Colombie-Britannique, Territoires du Nord-Ouest, Yukon)	Anglais	20 h HNE / 19 h HNC / 18 h HNR / 17 h HNP	7

Il est important de noter qu'une recherche qualitative est une forme de recherche scientifique et sociale, sur les politiques et sur l'opinion publique. La recherche par groupes de discussion n'a pas pour but d'aider un groupe à atteindre un consensus ou à prendre une décision, mais vise plutôt à recueillir un éventail d'idées, de réactions, d'expériences et de points de vue auprès d'un échantillon choisi de participants s'exprimant sur un sujet donné. Il est à noter qu'en raison de leur faible nombre, les participants ne peuvent être considérés comme étant statistiquement parfaitement représentatifs de l'ensemble de la population dont ils sont un échantillon. Les résultats obtenus ne peuvent donc pas être généralisés au-delà de ces échantillons.

Constatations détaillées

Le présent rapport contient l’analyse des résultats quantitatifs et qualitatifs du projet de recherche. Il est divisé en sept parties. La première présente un aperçu des interactions avec l’ACIA et du niveau de connaissance du RSAC. La deuxième se penche sur les activités relatives à la salubrité des aliments auxquelles les entreprises prennent part, et la troisième évalue les attitudes à l’égard des systèmes de certification privés. La quatrième partie explore plus en détail les connaissances précises du RSAC. Les cinquième et sixième parties traitent respectivement des services Mon ACIA et Demandez à l’ACIA. Enfin, la dernière partie porte sur les communications de l’ACIA.

Il convient de noter que les tableaux de résultats quantitatifs du présent rapport comprennent, lorsque c’est possible, les données des années précédentes, de même que les répartitions par région et par industrie. Les autres variables ou caractéristiques d’entreprise pertinentes utilisées dans l’analyse des données se trouvent dans les tableaux de données quantitatives, dans un document distinct. L’utilisation d’une lettre majuscule en indice dans les tableaux indique que le résultat d’une cellule donnée est statistiquement supérieur au résultat figurant dans la même rangée, dans la colonne associée à la même lettre majuscule.

Connaissance du *Règlement sur la salubrité des aliments au Canada*

Plus de la moitié des répondants (62 %) ont entendu parler du RSAC, ce qui constitue une baisse par rapport aux 70 % de l’année dernière. Pour déterminer la source de cette diminution, nous avons comparé les résultats des dernières années entre les entreprises travaillant exclusivement dans le commerce de détail et celles qui ne font pas seulement du commerce de détail. Nous avons constaté que le niveau de connaissance est demeuré stable chez les entreprises qui ne travaillent pas exclusivement dans le commerce de détail (74 % en 2022 contre 75 % en 2021), mais a diminué dans le segment des détaillants seulement (48 % dans cette vague contre 60 % en 2021).

Cette année, le taux de rappel est nettement plus élevé chez les transformateurs et les fabricants (86 %) que dans tout autre type d’entreprises. Le taux de rappel est également beaucoup plus élevé parmi les entreprises agricoles (67 %) que chez les détaillants (50 %). Les entreprises du Québec (81 %) sont également plus susceptibles d’avoir entendu parler du RSAC que celles de l’Ontario (66 %) et des provinces de l’Ouest (57 %).

Observations qualitatives : connaissance de l’ACIA et du RSAC

La plupart des participants aux séances de discussion avaient quelques connaissances et une certaine expérience de l’ACIA, mais l’étendue des interactions ou des points de contact avec

l'Agence variait grandement. Les types d'interactions avec l'ACIA variaient en fonction de la taille de l'entreprise, de la durée des fonctions et des produits alimentaires produits. Par exemple, les participants qui importent, exportent ou transforment des aliments plus périssables, comme la viande, les œufs et les fruits de mer, avaient interagi fréquemment avec l'ACIA, souvent par l'entremise d'inspecteurs ou d'employés de l'ACIA qui sont affectés à leur entreprise et qui travaillent sur place, dans leurs installations de transformation. En revanche, certaines entreprises de plus petite taille ou plus récentes commençaient tout juste à se familiariser avec l'ACIA. Elles étaient en train de vérifier que leurs activités étaient conformes aux normes de l'ACIA, ou avaient fait cette vérification récemment. Plusieurs participants ont relevé qu'il était déroutant ou intimidant de comprendre comment se conformer aux normes, mais étaient d'avis que l'ACIA n'en était pas entièrement responsable. Elles avaient l'impression que cette difficulté découlait en partie de leur propre ignorance, mais que l'ACIA pourrait en faire plus pour leur expliquer le processus en termes plus simples.

Les interactions en personne avec les inspecteurs de l'ACIA étaient généralement considérées comme neutres ou positives. Les participants ont déclaré que les employés et les inspecteurs étaient professionnels et généralement serviables, mais qu'ils pouvaient parfois se montrer intraitables dans leur application des règles et des règlements. Quelques répondants ont dit avoir l'impression que les nouveaux inspecteurs avec lesquels ils ont interagi ne comprenaient pas toujours bien leur industrie et le fait que l'incidence et l'importance de certaines règles pouvaient varier. Les interactions par courriel ont été jugées moins positives. Ceux qui ont communiqué avec l'ACIA par courriel pour poser des questions, par exemple sur la conformité ou l'octroi de licences, ont trouvé les délais de réponse trop longs et les réponses trop vagues.

Quelques personnes au sein de chaque groupe connaissaient le RSAC, mais d'autres n'en avaient jamais entendu parler, ou du moins pas sous ce nom. Quelques participants étaient en mesure d'expliquer les objectifs du RSAC en termes généraux. Par exemple, un participant de l'Ontario a affirmé : « Je pense que dans l'ensemble, il s'agit simplement, je suppose, d'une façon de surveiller l'industrie pour s'assurer que tout le monde respecte les règles. » Un autre participant de la région de l'Atlantique a expliqué que le RSAC avait pour objectif « de placer tout le monde sur un pied d'égalité et d'assurer la salubrité des aliments pour tous les consommateurs ». Chez ceux qui avaient entendu parler du RSAC, on avait l'impression que les règles avaient été mises en place dans le but d'établir des normes pour l'industrie et de protéger les consommateurs.

En revanche, bon nombre d'entreprises n'avaient jamais entendu parler du RSAC. Par exemple, un vétéran de l'industrie alimentaire très sûr de lui a raconté qu'il avait récemment appris qu'il devait détenir une licence pour importer des produits, ce qui l'avait pris au dépourvu puisqu'il avait manifestement déjà exercé ses activités en présumant qu'aucune licence n'était nécessaire. Avant cet incident, ce participant n'avait aucune idée qu'une licence pour la salubrité des aliments au Canada était obligatoire aux fins d'importation. Plus tard, le même

participant a avoué qu’il avait bien reçu des courriels de l’ACIA, probablement au sujet du RSAC, mais qu’il ne les avait pas lus.

Tableau 2. S8. Avez-vous vu, lu ou entendu quoi que ce soit au sujet du Règlement sur la salubrité des aliments au Canada?

Colonnes, %	Total A	Atl. B	Qc C	Ont. D	Ouest E	Entreprise agricole F	Transformateur ou fabricant G	Grossiste ou distributeur H	Détaillant I
Oui	62 %	43 %	81 % DE	66 %	57 %	67 % I	86 % FHI	65 %	50 %
Non	34 %	53 %	18 %	31 % C	37 % C	25 % G	11 %	35 % G	45 % FG
Incertain	4 %	4 %	1 %	3 %	6 %	8 % H	3 %	0 %	5 % H
Colonnes, n	450	32	107	163	148	71	138	76	164

Tableau 3. S8. Avez-vous vu, lu ou entendu quoi que ce soit au sujet du Règlement sur la salubrité des aliments au Canada?

	Oui	Non	Je ne sais pas
2022	62 %	34 %	4 %
2021	71 %	26 %	3 %
2020	66 %	26 %	8 %

Comme l’an dernier, les sources d’information les plus courantes sur le RSAC sont Internet (17 %) et l’ACIA (11 %). Parmi les autres sources, mentionnons les programmes de formation en milieu de travail (11 %) et le site Web de l’ACIA (7 %). Les entreprises de l’Ontario (16 %) et de l’Ouest du pays (12 %) sont plus susceptibles d’avoir entendu parler du RSAC par l’ACIA que les entreprises du Québec (2 %). De la même façon, les transformateurs et fabricants (22 %) et les grossistes et distributeurs (20 %) sont plus susceptibles que les autres types d’entreprises d’avoir entendu parler du RSAC par l’entremise de l’ACIA. Les transformateurs et fabricants sont aussi plus susceptibles que les détaillants d’avoir reçu des communications au sujet du RSAC par courriel (10 %). Les détaillants sont quant à eux plus susceptibles que toutes les autres entreprises d’avoir entendu parler du RSAC dans le cadre d’une formation interne (20 %). Enfin, les entreprises agricoles (17 %) sont plus susceptibles que tous les autres types d’entreprises de mentionner le programme CanadaGAP comme source d’information.

Tableau 4. [Si S8 = Oui] Où avez-vous entendu parler du règlement, où l'avez-vous vu ou lu?

Colonnes, %	Total A	Atl. B	Qc C	Ont. D	Ouest E	Entreprise agricole F	Transfor- mateur ou fabricant G	Grossiste ou distributeur H	Détaillant I
En ligne (en général)	17 %	16 %	10 %	20 %	17 %	12 %	13 %	12 %	21 %
ACIA (NET)	11 %	13 %	2 %	16 % C	12 % C	7 %	22 % FI	20 % I	3 %
Au travail/ formation interne	11 %	9 %	6 %	12 %	13 %	7 %	3 %	5 %	20 % FGH
En ligne – site Web de l'ACIA	7 %	0 %	9 %	6 %	8 %	6 %	17 % I	10 % I	0 %
Cours/ formation	7 %	12 %	21 % DE	3 %	4 %	3 %	5 %	3 %	10 %
Par courriel (autre)	5 %	16 %	4 %	5 %	4 %	2 %	5 %	8 %	4 %
Par un employé ou inspecteur de l'ACIA	4 %	0 %	1 %	6 %	5 %	1 %	6 %	1 %	5 %
Médias (actualités, journal)	4 %	0 %	7 %	4 %	3 %	1 %	3 %	6 %	5 %
Par un courriel de l'ACIA	4 %	0 %	2 %	9 % C	2 %	3 %	10 % I	3 %	1 %
Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation (formation, courriels)	3 %	0 %	18 % DE	0 %	0 %	1 %	3 %	0 %	5 %
Le gouvernement (en général)	3 %	4 %	5 %	1 %	3 %	2 %	2 %	10 %	2 %
CanadaGAP	3 %	6 %	0 %	1 %	4 %	17 % GHI	0 %	0 %	0 %
Dans un dépliant ou un document imprimé	2 %	0 %	2 %	1 %	2 %	0 %	2 %	2 %	2 %
Par des collègues ou lors d'événements de l'industrie	2 %	9 %	1 %	3 %	0 %	4 %	1 %	4 %	1 %
À l'école	1 %	0 %	1 %	2 %	1 %	0 %	3 %	0 %	1 %
Inspecteurs ou inspecteurs de la santé (non précisés)	1 %	0 %	0 %	2 %	1 %	0 %	2 %	1 %	2 %
Consultants	1 %	0 %	3 %	0 %	1 %	0 %	1 %	3 %	0 %
Bulletin d'information (divers)	1 %	0 %	3 %	0 %	0 %	0 %	1 %	1 %	0 %
Autre	8 %	0 %	13 %	7 %	7 %	8 %	5 %	3 %	11 %
Je ne sais pas/je refuse de répondre	12 %	27 %	5 %	10 %	16 % C	27 % GI	11 %	14 %	9 %
Colonnes, n	325	16	85	123	101	52	115	57	98

Tableau 5. [Si S8 = Oui] Où avez-vous entendu parler du règlement, où l’avez-vous vu ou lu? Données de suivi

Colonnes, %	2022	2021	2019
En ligne (en général)	17 %	21 %	19 %
ACIA (NET)	11 %	28 %	30 %
Au travail/formation interne	11 %	–	–
En ligne – site Web de l’ACIA	7 %	10 %	16 %
Cours/formation	7 %	–	–
Par courriel (autre)	5 %	7 %	26 %
Par un employé ou inspecteur de l’ACIA	4 %	4 %	8 %
Médias (actualités, journal)	4 %	–	–
Par un courriel de l’ACIA	4 %	2 %	6 %
Ministère de l’Agriculture, des Pêcheries et de l’Alimentation (formation, courriels)	3 %	–	–
Le gouvernement (en général)	3 %	16 %	–
CanadaGAP	3 %	4 %	–
Dans un dépliant ou un document imprimé	2 %	8 %	20 %
Par des collègues ou lors d’événements de l’industrie	2 %	33 %	23 %
À l’école	1 %	–	–
Inspecteurs ou inspecteurs de la santé (non précisés)	1 %	–	–
Consultants	1 %	–	–
Bulletin d’information (divers)	1 %	–	–
Autre	8 %	–	–
Je ne sais pas/je refuse de répondre	12 %	–	–

Les entreprises de transformation et de fabrication se sont vu poser une question distincte sur les nouvelles exigences pour le secteur qui sont entrées en vigueur en 2020. Les trois quarts (73 %) des transformateurs et des fabricants du secteur des aliments manufacturés sont au courant des nouvelles exigences réglementaires visant leur secteur qui sont entrées en vigueur en 2020, un pourcentage en hausse par rapport aux 63 % de 2021. Les entreprises du Québec (48 %) sont plus susceptibles que celles de l’Ontario (16 %) et des provinces de l’Ouest (16 %) de ne pas avoir entendu parler de ces nouvelles exigences.

Tableau 6. S3B. Saviez-vous que de nouvelles exigences pour ce secteur sont entrées en vigueur le 15 juillet 2020?

Colonnes, %	Total A	Atl. B	Qc C	Ont. D	Ouest E	Transformateur ou fabricant G
Oui	73 %	64 %	43 %	80 % C	78 % C	73 %
Non	21 %	24 %	48 % DE	16 %	16 %	21 %
Je ne sais pas/incertain	6 %	12 %	9 %	3 %	6 %	6 %
Colonnes, n	138	6	32	55	45	138

Tableau 7. S3B. Saviez-vous que de nouvelles exigences pour ce secteur sont entrées en vigueur le 15 juillet 2020?

	Oui	Non	Je ne sais pas
2022	73 %	21 %	6 %
2021	63 %	35 %	3 %

Les trois quarts (77 %) des répondants supposent que le RSAC vise leur entreprise, ce qui constitue une hausse par rapport aux 71 % de 2021. Parmi ceux au courant du RSAC, 90 % estiment que le Règlement les concerne, comparativement à 57 % chez ceux qui n’en avaient jamais entendu parler. Les entreprises de l’Ontario (86 %) sont plus susceptibles d’être de cet avis que celles de l’Ouest du pays (68 %). Les transformateurs et les fabricants (91 %) sont beaucoup plus susceptibles que les autres types d’entreprises de croire que le RSAC vise leurs activités.

Observations qualitatives : importance du RSAC pour les entreprises alimentaires

Ceux qui connaissaient le RSAC savaient que celui-ci visait leur entreprise, mais ceux qui n’en avaient jamais entendu parler en étaient moins certains.

Pour nous assurer que les participants comprenaient en quoi consiste le règlement, nous leur avons présenté la définition suivante : « Le Règlement sur la salubrité des aliments au Canada énonce les règles que doivent suivre de nombreuses entreprises alimentaires au Canada. Le Règlement vise à rendre le système alimentaire canadien plus sûr en mettant l’accent sur la prévention et en permettant un retrait plus rapide des aliments dangereux du marché. Le Règlement exige également que les aliments importés soient préparés selon les mêmes normes de salubrité alimentaire que les aliments préparés au Canada. »

Après avoir pris connaissance de cette définition, la plupart des gens ont convenu que le RSAC semblait important. Ils ont compris que le Règlement établit les normes de l’industrie et place les entreprises sur un pied d’égalité. Comme l’a expliqué un participant de l’Ouest canadien :

« Si quelqu’un n’est pas d’accord avec le Règlement, il ne devrait pas travailler dans l’industrie alimentaire. Lorsqu’il est question d’aliments, il faut s’assurer que tout est propre, sain et désinfecté, parce qu’il en va de la santé des gens. » Un autre participant du Québec a abondé dans le même sens, affirmant ce qui suit : « Notre vie dépend de la salubrité des aliments que nous consommons. Les bactéries peuvent se développer tellement facilement dans les aliments. Il est important que des règles soient en place. Nous nous efforçons tous d’être de bonnes personnes, mais certains prennent des raccourcis. Nous avons besoin d’une Agence qui nous garde sur la bonne voie et supervise tout le monde. » Selon les participants, de telles normes sont importantes pour assurer l’équité au sein de l’industrie et protéger les consommateurs. Cependant, certains ont estimé que les systèmes de certification privés qu’ils utilisent sont plus stricts, et que la conformité au RSAC n’était qu’une case de plus à cocher.

Quelques personnes ont souligné l’importance de s’assurer que les produits importés respectent les mêmes normes de salubrité que ceux préparés au Canada. Elles se réjouissent que l’ACIA n’ait pas négligé cet aspect, quoiqu’un répondant se soit montré sceptique quant à la capacité réelle de l’organisme de s’assurer que les entreprises étrangères se conforment au Règlement.

Tableau 8. S10. À votre connaissance, croyez-vous que le Règlement sur la salubrité des aliments au Canada s’applique à votre entreprise?

Colonnes, %	Total A	Atl. B	Qc C	Ont. D	Ouest E	Entreprise agricole F	Transformateur ou fabricant G	Grossiste ou distributeur H	Détaillant I
Oui	77 %	60 %	83 %	86 % E	72 %	68 %	91 % FHI	74 %	74 %
Non	10 %	17 %	14 %	9 %	9 %	15 %	5 %	14 %	11 %
Je ne sais pas/ incertain	13 %	22 %	2 %	5 %	19 % CD	17 % G	4 %	12 %	15 % G
Colonnes, n	450	32	107	163	148	71	138	76	164

Tableau 9. S10. À votre connaissance, croyez-vous que le Règlement sur la salubrité des aliments au Canada s’applique à votre entreprise?

	Oui	Non	Je ne sais pas
2022	77 %	10 %	13 %
2021	71 %	13 %	15 %
2020	64 %	8 %	28 %

Plus des deux tiers (71 %) des répondants croient que le RSAC s'applique à la vente de produits alimentaires en ligne. Plus des trois quarts des entreprises du Québec (81 %) et de l'Ontario (80 %) sont de cet avis, comparativement aux deux tiers des entreprises de l'Ouest (64 %). Les transformateurs et les fabricants (78 %) de même que les détaillants (73 %) sont beaucoup plus susceptibles que les entreprises agricoles de croire que le RSAC s'applique à la vente de produits alimentaires en ligne, bien que plus de la moitié (55 %) des répondants de ce groupe soient tout de même de cet avis. Parmi les répondants qui font la vente de produits alimentaires en ligne, plus des trois quarts (79 %) estiment que le RSAC s'applique à cette activité.

Observations qualitatives : vente de produits alimentaires en ligne

Quelques participants ont indiqué vendre leurs produits alimentaires en ligne. Une ou deux personnes se contentent d'afficher leurs produits en ligne, et les clients communiquent avec elles séparément (par téléphone, courriel ou message direct sur les réseaux sociaux) pour passer une commande. Les autres disposent de leur propre site ou utilisent une plateforme de commerce électronique comme Shopify ou Squarespace.

La plupart des participants connaissaient mal les règles s'appliquant précisément à la vente de produits alimentaires en ligne. Chez l'ensemble des participants, la plupart supposaient que les règles étaient les mêmes que celles régissant la vente en personne. Un participant a dit être en train de mettre en place un plan de traçabilité, lequel englobait ses ventes en ligne. Il a expliqué le processus de la façon suivante :

« Nous venons récemment de mettre en place notre plan de traçabilité pour les ventes en ligne. Auparavant, vous visitiez notre site Web, je vous expédiais le produit, et c'est tout. Maintenant, nous faisons le suivi de tout. Ainsi, disons que nous expédions l'une de nos barres. Nous conservons maintenant un dossier contenant le numéro du lot, la date de l'expédition, la date de création et le nom du destinataire. Nous faisons donc le suivi des clients, des produits qu'ils achètent et de la date des commandes. » – Entreprise de l'Ontario

Personne n'a fait mention des exigences relatives à l'étiquetage, mais lorsque les participants ont été questionnés à ce sujet, l'un d'entre eux a convenu qu'il était important que les clients puissent disposer des mêmes renseignements sur les produits en ligne qu'en personne.

Tableau 10. S10A. À votre connaissance, croyez-vous que le Règlement sur la salubrité des aliments au Canada s’applique aux ventes en ligne de produits alimentaires?

Colonnes, %	Total A	Atl. B	Qc C	Ont. D	Ouest E	Entreprise agricole F	Transfor- mateur ou fabricant G	Grossiste ou distributeur H	Détaillant I
Oui	71 %	63 %	81 % E	80 % E	64 %	55 %	78 % F	67 %	73 % F
Non	9 %	4 %	10 %	8 %	10 %	9 %	8 %	16 %	9 %
Je ne sais pas/ incertain	19 %	34 %	9 %	11 %	25 % CD	36 % GHI	14 %	16 %	18 %
Colonnes, n	450	32	107	163	148	71	138	76	164

Peu de répondants au sondage estiment avoir besoin de renseignements sur la réglementation en matière de salubrité des aliments dans une autre langue que le français ou l’anglais; chez ceux qui pourraient en bénéficier, les langues les plus recherchées sont l’espagnol (5 %), le pendjabi (5 %) et le chinois (mandarin et cantonais; 5 %). On observe d’importantes différences entre les régions dans les résultats à cette question : les entreprises de l’Ontario (23 %) et de l’Ouest (17 %) sont beaucoup plus susceptibles que celles des autres régions de demander des renseignements dans une autre langue. En Ontario, les langues qui pourraient être utiles sont le chinois (10 %), l’espagnol (9 %), le pendjabi (6 %), l’hindi (6 %), l’arabe (5 %) et le portugais (4 %). Dans les provinces de l’Ouest, le pendjabi (6 %) est la langue la plus utile, suivi de l’hindi (4 %) et de l’espagnol (4 %). Parmi les entreprises qui vendent des aliments ethniques, plus du quart (28 %) estiment qu’il pourrait être utile d’avoir accès à des renseignements dans une autre langue. Au sein de ce groupe, l’espagnol (9 %) et l’hindi (9 %) sont les langues les plus demandées.

Observations qualitatives : renseignements sur la salubrité des aliments dans une autre langue que le français et l’anglais

La plupart des entreprises ayant participé à l’étude n’estimaient pas avoir besoin d’obtenir des renseignements de l’ACIA dans d’autres langues que le français et l’anglais. Toutefois, quelques participants du Québec ont jugé que l’espagnol pourrait être utile, parce que de nombreux travailleurs de leur industrie (l’agriculture) parlent cette langue. Quelques participants étaient aussi d’avis que, même s’ils n’ont pas personnellement besoin de renseignements sur la salubrité des aliments dans une autre langue, cela pourrait s’avérer utile pour certains, puisque le Canada est un pays diversifié.

Tableau 11. S15B. Vous serait-il utile d’avoir accès à des renseignements sur la réglementation en matière de salubrité des aliments dans une autre langue que le français ou l’anglais?

Colonnes, %	Total A	Atl. B	Qc C	Ont. D	Ouest E	Entreprise agricole F	Transfor- mateur ou fabricant G	Grossiste ou distributeur H	Détaillant I
Espagnol	5 %	0 %	3 %	9 % C	4 %	12 %	4 %	5 %	4 %
Pendjabi	5 %	0 %	0 %	6 % C	6 % C	7 %	7 %	7 %	3 %
Chinois	5 %	0 %	0 %	10 % CE	3 %	1 %	4 %	10 % F	4 %
Hindi	4 %	2 %	0 %	6 % C	4 % C	0 %	5 % F	3 %	5 % F
Arabe	1 %	0 %	0 %	5 % CE	0 %	0 %	1 %	1 %	2 %
Portugais	1 %	0 %	0 %	4 % CD	0 %	0 %	1 %	0 %	2 %
Vietnamien	1 %	0 %	0 %	0 %	2 %	0 %	0 %	3 %	2 %
Italien	1 %	0 %	1 %	2 %	0 %	0 %	0 %	0 %	1 %
Coréen	1 %	0 %	0 %	2 %	0 %	0 %	1 %	2 %	1 %
Thaï	1 %	0 %	0 %	3 %	0 %	1 %	1 %	1 %	1 %
Allemand	1 %	0 %	0 %	1 %	1 %	1 %	0 %	1 %	1 %
Grec	1 %	0 %	0 %	2 %	0 %	0 %	0 %	0 %	1 %
Tagalog	1 %	0 %	0 %	1 %	1 %	1 %	2 %	0 %	0 %
Néerlandais	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	2 %	0 %	0 %	0 %
Ukrainien	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	1 %	0 %	0 %
Turc	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Non, ce n'est pas nécessaire	69 %	97 %	97 % DE	58 %	65 %	70 %	70 %	70 %	69 %
Autre (veuillez préciser)	2 %	0 %	0 %	3 %	3 %	1 %	1 %	3 %	3 %
Oui (NET)	16 %	2 %	3 %	23 % C	17 % C	16 %	18 %	19 %	14 %
Je ne sais pas/je préfère ne pas répondre	15 %	2 %	0 %	20 % C	18 % C	15 %	12 %	11 %	17 %
Colonnes, n	450	32	107	163	148	71	138	76	164

Activités liées à la salubrité des aliments

Comme pour les années précédentes, la plupart des gens estiment comprendre très clairement (72 %) ou plutôt clairement (21 %) la réglementation sur la salubrité des aliments qui s’applique à leurs activités. Très peu de répondants (7 %) ne la comprennent pas clairement. Le

pourcentage d’entreprises de transformation et de fabrication qui comprennent très clairement la réglementation (79 %) est nettement plus élevé que le pourcentage de grossistes et de distributeurs qui en disent de même (62 %). Les importateurs (61 %) sont moins susceptibles que les entreprises prenant part à d’autres activités de dire qu’ils comprennent très clairement les exigences réglementaires sur la salubrité des aliments qui s’appliquent à leur entreprise.

Observations qualitatives : compréhension de la réglementation sur la salubrité des aliments

La phase qualitative de l’étude a révélé certaines lacunes quant à la compréhension de la réglementation sur la salubrité des aliments. La plupart des entreprises de plus grande taille, mieux établies, ont semblé comprendre plutôt bien les exigences réglementaires les concernant. Bon nombre d’entre elles, comme il a été mentionné précédemment, interagissent directement et régulièrement avec l’ACIA et ses inspecteurs. Elles disposent souvent d’une équipe de personnes qui se partagent la responsabilité de la salubrité des aliments et de la conformité à la réglementation dans ce domaine.

En revanche, les petites entreprises plus récentes connaissaient moins bien le Règlement et, pour la plupart, tentaient de mieux comprendre les exigences réglementaires visant leurs activités. Un participant de l’Ontario a expliqué les difficultés auxquelles il a dû faire face pour déterminer ce qu’il devait faire pour se conformer aux exigences réglementaires : « C’est difficile; à moins de connaître quelqu’un qui maîtrise les rouages du système, on ne sait pas où se tourner. On n’a aucune idée de ce qu’il faut faire ensuite. Vous savez, j’ai eu la chance de faire partie d’un programme des aliments qui me permet d’obtenir de l’aide pour chaque document dont j’ai besoin. » Certains, y compris ce participant, ont eu recours à des programmes tiers privés (par exemple, Dicentra ou CanadaGAP) pour les aider à élaborer leurs protocoles de salubrité des aliments, parce qu’ils trouvaient que l’information fournie par l’ACIA portait à confusion. Ils étaient heureux d’avoir pu compter sur ces programmes pour les orienter dans les différents processus, notamment en leur fournissant des exemples contextuels.

Tableau 12. 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?

Colonnes, %	Total A	Atl. B	Qc C	Ont. D	Ouest E	Entreprise agricole F	Transformateur ou fabricant G	Grossiste ou distributeur H	Détaillant I
Très clairement (6 ou 7)	72 %	62 %	78 %	72 %	71 %	66 %	79 % H	62 %	72 %
Plutôt clairement (4 ou 5)	21 %	21 %	19 %	22 %	21 %	21 %	19 %	31 %	20 %
Pas très clairement	7 %	17 %	3 %	6 %	7 %	9 %	2 %	7 %	8 % G

Je ne sais pas	1 %	0 %	0 %	1 %	1 %	4 %	0 %	0 %	0 %
Colonnes, n	450	32	107	163	148	71	138	76	164

Tableau 13. 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?

	Très clairement (6 ou 7)	Plutôt clairement (4 ou 5)	Pas très clairement (1 à 3)
2022	72 %	21 %	7 %
2021	74 %	20 %	6 %
2020	79 %	17 %	3 %
2019	69 %	23 %	7 %

La grande majorité (79 %) des répondants au sondage disposent de procédures d’exploitation écrites sur la salubrité des aliments, tandis que les deux tiers (64 %) ont mis en place un programme de traçabilité; environ la moitié détiennent une licence pour la salubrité des aliments au Canada (54 %) et ont mis en place des contrôles préventifs (51 %). Sur le plan régional, les entreprises de l’Ontario sont plus susceptibles de disposer de procédures normalisées d’exploitation écrites et documentées (88 %) et de programmes de traçabilité (72 %) que celles de l’Ouest. Les transformateurs et fabricants sont plus susceptibles que toutes les autres entreprises de disposer d’un programme de traçabilité (90 %). Ils sont également plus susceptibles (90 %) que les entreprises agricoles (75 %) et les détaillants (75 %) d’avoir des procédures normalisées écrites et documentées. Les transformateurs et les fabricants (78 %), ainsi que les grossistes (70 %), sont plus susceptibles que les entreprises agricoles (45 %) et les détaillants (43 %) de détenir une licence pour la salubrité des aliments au Canada. Les entreprises qui connaissent le RSAC sont beaucoup plus susceptibles que celles qui n’en ont jamais entendu parler de disposer d’un programme de traçabilité (76 % contre 46 %), d’une licence pour la salubrité des aliments au Canada (65 % contre 39 %) et de contrôles préventifs (63 % contre 33 %).

Dans les versions précédentes du sondage, cette question était seulement posée aux entreprises n’effectuant pas de commerce de détail. Pour pouvoir comparer les résultats du sondage à ceux des vagues précédentes, nous avons retiré les entreprises qui ne font que du commerce de détail du tableau 14 ci-dessous. Le pourcentage des entreprises ne travaillant pas dans le commerce de détail qui disposent de procédures normalisées d’exploitation écrites et documentées sur la salubrité des aliments est en hausse, passant de 76 % en 2021 à 85 %. Le pourcentage d’entre elles qui disposent d’un programme de traçabilité demeure stable

ACIA – Recherche sur l'opinion publique auprès des entreprises alimentaires à l'appui de la conformité à la réglementation sur la salubrité des aliments : 2021-2022

(78 %) par rapport à 2021 (77 %), tout comme le pourcentage d'entreprises qui ont mis en place des contrôles préventifs (67 % en 2022 contre 66 % en 2021).

Tableau 13. A2. Laquelle des activités suivantes, le cas échéant, s’applique à votre entreprise?

Colonnes, %	Total A	Atl. B	Qc C	Ont. D	Ouest E	Entreprise agricole F	Transfor- mateur ou fabricant G	Grossiste ou distributeur H	Détaillant I
Dispose de procédures normalisées d’exploitation sur la salubrité des aliments écrites et documentées	79 %	62 %	79 %	88 % E	76 %	75 %	90 % FI	80 %	75 %
Dispose d’un programme de traçabilité établi	64 %	69 %	66 %	72 % E	58 %	63 %	90 % FHI	75 % I	52 %
Dispose d’une licence pour la salubrité des aliments au Canada (licence SAC)	54 %	61 %	61 %	56 %	49 %	45 %	78 % FI	70 % FI	43 %
Dispose de contrôles préventifs qui sont décrits dans un plan écrit (plan fondé sur un programme HACCP, un PGQ ou un autre programme)	51 %	50 %	59 %	60 %	44 %	59 %	78 %	65 %	35 %
Dispose de contrôles préventifs, mais qui ne sont pas écrits ou documentés dans un plan	32 %	41 %	46 % DE	27 %	31 %	39 %	23 %	32 %	34 %
Aucune de ces réponses	6 %	3 %	5 %	6 %	6 %	5 %	1 %	3 %	9 % G
Colonnes, n	450	32	107	163	148	71	138	76	164

Tableau 14 : [NON-DÉTAILLANTS SEULEMENT] A2. Laquelle des activités suivantes, le cas échéant, s’applique à votre entreprise? Données de suivi

Colonnes, %	2022	2021	2020	2019
Dispose de procédures normalisées d’exploitation sur la salubrité des aliments écrites et documentées	85 %	76 %	43 %	78 %
Dispose d’un programme de traçabilité établi	78 %	77 %	72 %	62 %
Dispose d’une licence pour la salubrité des aliments au Canada (licence SAC)	69 %	–	–	–
Dispose de contrôles préventifs qui sont décrits dans un plan écrit (plan fondé sur un programme HACCP, un PGQ ou un autre programme)	67 %	66 %	71 %	60 %
Dispose de contrôles préventifs, mais qui ne sont pas écrits ou documentés dans un plan	33 %	42 %	35 %	45 %

On a demandé aux importateurs s’ils savaient qu’une licence pour la salubrité des aliments au Canada est requise pour l’importation de produits alimentaires. Plus de la moitié (62 %) étaient tout à fait au courant, tandis que 15 % étaient légèrement ou vaguement au courant. Environ le quart (23 %) des importateurs n’étaient pas au courant de cette obligation.

Tableau 15. Z2 [pour les importateurs seulement] : Êtes-vous au courant qu’il faut détenir une licence pour la salubrité des aliments au Canada pour importer des produits alimentaires au Canada?

Colonnes, %	Total A	Atl. B	Qc C	Ont. D	Ouest E	Entreprise agricole F	Transfor- mateur ou fabricant G	Grossiste ou distributeur H	Détaillant I
Oui, je suis tout à fait au courant	62 %	42 %	70 %	60 %	62 %	69 %	86 %	71 %	33 %
Oui, je suis légèrement ou vaguement au courant	15 %	58 %	14 %	19 %	8 %	31 %	2 %	18 %	19 %
Non, je ne suis pas au courant	23 %	0 %	16 %	20 %	29 %	0 %	12 %	9 %	48 %
Je ne sais pas/incertain	0 %	0 %	0 %	1 %	0 %	0 %	0 %	1 %	0 %
Colonnes, n	141	4	26	61	50	12	48	47	36

Systèmes de certification privés

Environ le tiers (37 %) des répondants au sondage utilisent un système de certification de la salubrité des aliments ou du contrôle de la qualité. Les entreprises de l’Ontario (43 %) et de l’Ouest du pays (38 %) sont plus susceptibles d’y avoir recours que celles du Québec (24 %). Les transformateurs et les fabricants sont plus susceptibles d’utiliser de tels systèmes que les détaillants (53 % contre 30 %). Les entreprises qui sont les plus susceptibles d’utiliser un système de certification de la salubrité des aliments ou du contrôle de la qualité sont les exportateurs (66 %), les entreprises qui préparent, transforment, traitent, fabriquent ou conservent des aliments destinés à l’exportation (57 %), les entreprises qui classent, étiquettent ou emballent les aliments destinés à l’exportation (64 %), les entreprises qui cultivent des fruits et légumes destinés à l’exportation (56 %) et les entreprises qui transportent des aliments dans d’autres provinces (57 %), surtout comparativement aux importateurs (41 %) et aux détaillants (33 %).

Tableau 16. Z1. Utilisez-vous un système de certification de la salubrité des aliments ou du contrôle de la qualité tel que l’IMSA, ISO ou le PGQ?

Colonnes, %	Total A	Atl. B	Qc C	Ont. D	Ouest E	Entreprise agricole F	Transfor- mateur ou fabricant G	Grossiste ou distributeur H	Détaillant I
Oui	37 %	37 %	24 %	43 % C	38 % C	40 %	53 % I	40 %	30 %
Non	54 %	44 %	69 % DE	49 %	55 %	54 %	44 %	51 %	59 % G
Je ne sais pas/ incertain	9 %	19 %	8 %	8 %	8 %	6 %	3 %	9 %	11 %
Colonnes, n	450	32	107	163	148	71	138	76	164

La grande majorité (82 %) des répondants sont favorables à l’utilisation de systèmes de certification privés, un pourcentage presque identique au résultat de 2021 pour cette question (83 %). Cette pratique est appuyée presque à l’unanimité en Ontario (95 %), mais moins au Québec (73 %) et dans les provinces de l’Ouest (77 %). Les transformateurs et les fabricants sont plus susceptibles d’être favorables à l’utilisation de tels systèmes (89 %) que les détaillants (78 %).

Observations qualitatives : systèmes de certification privés

De nombreuses entreprises ayant participé aux séances de discussion utilisaient des systèmes de certifications privés. Parmi ces systèmes, notons l’Initiative mondiale de la sécurité alimentaire (IMSA), la Safe Quality Food (SQF), les normes ISO et le programme CanadaGAP. La plupart de ces entreprises ont dit avoir recours à de tels systèmes parce que les grands détaillants (par exemple, Walmart, Costco et Loblaws) l’exigent pour que les produits puissent être vendus dans leurs magasins ou utilisés dans le processus de transformation. L’un des participants était en voie d’obtenir la certification SQF pour pouvoir importer des produits des Caraïbes et exporter ses produits partout en Amérique du Nord.

Personne ne s’est opposé à l’utilisation de tels systèmes et, comme il a été mentionné précédemment, ceux-ci sont jugés essentiels dans certains cas. En ce qui concerne les petites entreprises, on avait l’impression que ces systèmes étaient trop coûteux et qu’ils n’étaient peut-être pas nécessaires pour tous, puisque l’ACIA a déjà des normes en place devant être respectées.

Les participants qui connaissaient bien les systèmes de certification privés étaient convaincus que les exigences pour obtenir ces certifications étaient plus rigoureuses que celles de l’ACIA.

« Je pense que les processus de certification privés, comme VCRS, la norme FSSC 22000 ou le programme SQF de niveau 2, sont très exhaustifs et tiennent compte de tous les scénarios possibles, beaucoup plus que la réglementation

gouvernementale. C’est évident, parce que les programmes sont documentés, étape par étape; vous devez suivre chaque étape pour obtenir la certification, et un vérificateur tiers passe au moins trois jours à parcourir votre manuel de procédures pour y déceler toute lacune. Il vérifie ensuite si les procédures que vous utilisez correspondent à celles de votre manuel. » – Entreprise de l’Ontario

« J’ai l’impression que CanadaGAP est plus rigoureux. C’est ce qui m’a plu. J’ai aussi aimé la façon dont le programme nous est présenté. Lorsque vous choisissez CanadaGAP précisément, on vous remet un manuel et on vous explique comment vous conformer aux bonnes pratiques agricoles. Une fois que vous avez parcouru le manuel du début à la fin, vous savez que vous êtes conforme, parce qu’il comprend tous les formulaires que vous devez remplir. Il ne se contente pas d’expliquer ce qu’il faut faire... c’est pratiquement un cahier d’exercices. Et à la fin de ce cahier, qui est énorme puisqu’il s’agit d’un assez gros manuel, la certification est terminée. – Entreprise de l’Ouest canadien

Il convient de souligner que certains participants ont passé moins (ou peu) de temps à précisément s’assurer de leur conformité aux normes de l’ACIA, parce qu’ils percevaient les certifications privées comme étant plus rigoureuses que ce qui est requis par l’ACIA, ou parce qu’ils ont simplement supposé que les systèmes privés couvraient l’ensemble des exigences réglementaires qu’ils devaient respecter.

Lorsqu’ils ont été questionnés plus en détail, les participants ont convenu que l’ACIA devrait tout de même mettre en place ses propres règles et règlements. Ils étaient d’avis que des normes gouvernementales étaient nécessaires pour assurer la normalisation des règles de l’industrie alimentaire, et ainsi éviter l’approche du chacun pour soi. Ils jugeaient également que la réglementation de l’ACIA était importante parce qu’elle fournit des lignes directrices aux petites entreprises qui ne peuvent se permettre les certifications privées ou pour qui celles-ci ne seraient pas avantageuses.

Tableau 17. A3. Que vous participiez à un plan de certification du secteur privé ou non, appuyez-vous le rôle des plans de certification du secteur privé pour assurer le respect de la réglementation en matière de salubrité des aliments?

Colonnes, %	Total A	Atl. B	Qc C	Ont. D	Ouest E	Entreprise agricole F	Transformateur ou fabricant G	Grossiste ou distributeur H	Détaillant I
Oui	82 %	86 %	73 %	95 % CE	77 %	89 %	89 % I	81 %	78 %
Non	10 %	8 %	22 % DE	3 %	10 % D	4 %	7 %	12 %	12 %
Je ne sais pas	8 %	6 %	5 %	2 %	13 % D	8 %	3 %	7 %	10 % G
Colonnes, n	450	32	107	163	148	71	138	76	164

Tableau 18. A3. Que vous participiez à un plan de certification du secteur privé ou non, appuyez-vous le rôle des plans de certification du secteur privé pour assurer le respect de la réglementation en matière de salubrité des aliments? Données de suivi

	Oui	Non	Je ne sais pas
2022	82 %	10 %	8 %
2021	83 %	9 %	7 %
2020	79 %	8 %	13 %

Connaissances au sujet du *Règlement sur la salubrité des aliments au Canada*

Les entreprises qui ne font pas exclusivement du commerce de détail ont été invitées à indiquer laquelle des principales obligations du RSAC (plans de contrôle préventif écrits, traçabilité et octroi de licences) représente pour elles le plus grand défi. Comme pour les années précédentes, environ le quart (26 %) des répondants estiment que le plus grand défi lié au RSAC réside dans les plans de contrôle préventif écrits, un pourcentage semblable à celui de 2021 (29 %). Le cinquième des répondants estiment que la traçabilité (20 %) ou l’octroi de licences (19 %) constituent les plus grandes difficultés, ces deux réponses étant légèrement en baisse par rapport aux résultats de 2021. Environ le tiers (35 %) des répondants sont d’avis qu’aucune de ces obligations ne représente un grand défi, ce qui constitue une hausse par rapport aux 25 % de l’année dernière. L’octroi de licences entraîne davantage de difficultés pour les entreprises de l’Ontario (21 %) que pour celles du Québec (9 %). Les grossistes et les distributeurs sont les plus susceptibles de tous les types d’entreprises de trouver que la traçabilité est l’aspect le plus difficile du RSAC (29 %), surtout par rapport aux entreprises agricoles (10 %).

Observations qualitatives : aspects difficiles du RSAC

On a demandé aux participants si l’un des trois éléments clés du RSAC, soit la traçabilité, les plans de contrôle préventif et l’octroi de licences, leur posait davantage problème. Quelques personnes n’ont trouvé aucune de ces obligations particulièrement difficiles à satisfaire. Elles avaient déjà mis en place des pratiques pour y répondre. D’autres, surtout parmi les entreprises plus récentes, ont trouvé le processus de traçabilité difficile. Pour les nouvelles entreprises, la mise en place d’un système de traçabilité demandait beaucoup de temps. Pour d’autres, il était difficile de se conformer à leurs propres exigences en matière de traçabilité (par exemple, les

transformateurs de poissons et de fruits de mer doivent s’assurer que tous les pêcheurs auprès desquels ils achètent des produits se conforment aux exigences), mais pas insurmontable.

Tableau 19. [NON-DÉTAILLANTS SEULEMENT] B3. Selon vous, laquelle de ces trois principales obligations en matière de salubrité des aliments du RSAC représenterait le plus grand défi pour vous?

Colonnes, %	Total A	Atl. B	Qc C	Ont. D	Ouest E	Entreprise agricole F	Transformateur ou fabricant G	Grossiste ou distributeur H	Détaillant I
Contrôles préventifs écrits	26 %	27 %	34 %	29 %	23 %	25 %	22 %	26 %	34 %
Traçabilité des produits alimentaires	20 %	36 %	20 %	20 %	18 %	10 %	22 %	29 % F	19 %
Octroi de licences	19 %	24 %	9 %	21 % C	19 %	23 %	19 %	15 %	17 %
Aucune de ces réponses	35 %	13 %	37 %	31 %	40 %	42 %	37 %	30 %	30 %
Colonnes, n	314	14	50	131	119	68	127	73	47

Tableau 20. [NON-DÉTAILLANTS SEULEMENT] B3. Selon vous, laquelle de ces trois principales obligations en matière de salubrité des aliments du RSAC représenterait le plus grand défi pour vous?

	Contrôles préventifs écrits	Traçabilité des produits alimentaires	Octroi de licences	Aucune de ces réponses
2022	26 %	20 %	19 %	35 %
2021	29 %	25 %	21 %	25 %
2020	27 %	24 %	15 %	34 %
2019	30 %	45 %	16 %	9 %

Les entreprises sont convaincues de respecter l’ensemble des exigences réglementaires en matière de salubrité des aliments; 86 % sont très confiantes à ce sujet (note de 6 ou 7 sur une échelle de 7 points), ce qui constitue une hausse par rapport aux 79 % de l’année dernière. Un autre 11 % des répondants sont quelque peu confiantes à ce sujet, tandis que seulement 1 % des entreprises ne sont pas très confiantes. Lorsqu’il est question du niveau de certitude quant au respect des règlements et exigences en matière de salubrité des aliments, on observe peu de différences selon la région et le type d’entreprises.

Tableau 21. 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?

Colonnes, %	Total A	Atl. B	Qc C	Ont. D	Ouest E	Entreprise agricole F	Transformateur ou fabricant G	Grossiste ou distributeur H	Détaillant I
Très confiant (6 ou 7)	86 %	88 %	82 %	89 %	85 %	83 %	83 %	86 %	87 %
Plutôt confiant (4 ou 5)	11 %	12 %	15 %	8 %	13 %	11 %	15 %	6 %	12 %
Pas très confiant (1 à 3)	1 %	0 %	2 %	2 %	0 %	1 %	1 %	1 %	0 %
Je ne sais pas	2 %	0 %	2 %	2 %	2 %	5 %	0 %	7 %	1 %
Colonnes, n	450	32	107	163	148	71	138	76	164

Tableau 22. 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?

	Très confiant	Plutôt confiant	Pas très confiant	Je ne sais pas
2022	86 %	11 %	1 %	2 %
2021	79 %	15 %	4 %	2 %
2020	80 %	15 %	2 %	3 %
2019	92 %	6 %	1 %	1 %

Le quart (24 %) des répondants disent en savoir beaucoup (note de 6 ou 7 sur une échelle de 7 points) sur l’évaluation du risque axé sur les établissements, tandis que 22 % en savent quelque peu à ce sujet (note de 4 ou 5). Un peu moins de la moitié des répondants (45 %) affirment ne pas en savoir beaucoup à ce sujet. Le pourcentage de répondants qui disent bien connaître la question est légèrement en hausse par rapport à celui de 2021 (18 %). Les entreprises du Québec sont plus susceptibles que celles de l’Ouest de dire qu’elles en savent beaucoup sur l’évaluation du risque axé sur les établissements (37 % contre 19 %). Les transformateurs et les fabricants sont plus susceptibles de dire bien connaître ce sujet (37 %) que les autres types d’entreprises.

Tableau 23. B6. 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?

Colonnes, %	Total A	Atl. B	Qc C	Ont. D	Ouest E	Entreprise agricole F	Transformateur ou fabricant G	Grossiste ou distributeur H	Détaillant I
Beaucoup (6 ou 7)	24 %	14 %	37 % E	26 %	19 %	22 %	37 % FHI	22 %	19 %
Quelque peu (4 ou 5)	22 %	27 %	30 %	22 %	19 %	19 %	31 %	17 %	20 %
Pas beaucoup (1 à 3)	45 %	56 %	31 %	43 %	48 %	53 % G	28 %	56 % G	47 % G
Je ne sais pas	9 %	3 %	3 %	8 %	13 %	5 %	4 %	5 %	14 %
Colonnes, n	450	32	107	163	148	71	138	76	164

Tableau 24. B6. 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?

	Beaucoup (6 ou 7)	Quelque peu (4 ou 5)	Pas beaucoup (1 à 3)	Je ne sais pas
2022	24 %	22 %	45 %	9 %
2021	18 %	29 %	50 %	3 %

Le tiers (33 %) des répondants affirment que la pandémie de COVID-19 les a contraints à apporter des changements importants à la façon dont ils mènent leurs activités, tandis que 45 % disent avoir dû apporter des changements modérés. Environ une personne sur cinq (22 %) estime n’avoir apporté que des changements minimes, voire aucun changement. Il convient de souligner que le pourcentage de répondants ayant dû apporter des changements importants a augmenté par rapport aux 26 % de 2021. Les entreprises agricoles semblent les moins touchées par la pandémie; en effet, près de la moitié d’entre elles (46 %) disent n’avoir apporté que des changements minimes, voire aucun changement, comparativement au quart des transformateurs et fabricants (24 %) et des grossistes (25 %) et à 14 % des détaillants. Les importateurs (38 %) et les entreprises qui vendent des produits aux consommateurs en personne ou en ligne (37 %) sont plus susceptibles d’affirmer avoir dû apporter des changements majeurs, tandis que ceux qui cultivent des fruits ou des légumes semblent avoir été les moins touchés (51 % d’entre eux n’ont apporté que des changements minimes, voire aucun changement).

Tableau 25. 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?

Colonnes, %	Total A	Atl. B	Qc C	Ont. D	Ouest E	Entreprise agricole F	Transformateur ou fabricant G	Grossiste ou distributeur H	Détaillant I
Vous avez dû apporter des changements importants à la manière dont vous menez vos activités commerciales	33 %	27 %	35 %	33 %	34 %	22 %	32 %	25 %	39 % F
Vous avez dû apporter des changements modérés	45 %	58 %	40 %	48 %	43 %	32 %	43 %	49 %	47 %
Vous n’avez apporté que des changements minimes ou n’avez apporté aucun changement à la manière dont vous menez vos activités commerciales	22 %	15 %	24 %	19 %	23 %	46 % GHI	24 %	25 %	14 %
Je ne sais pas/incertain	0 %	0 %	1 %	1 %	0 %	0 %	1 %	0 %	0 %
Colonnes, n	450	32	107	163	148	71	138	76	164

Tableau 26. 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?

	Changements importants	Changements modérés	Changements minimes	Je ne sais pas
2022	33 %	45 %	22 %	0 %
2021	26 %	53 %	21 %	1 %

La plupart des répondants sont fortement (42 %) ou plutôt d’accord (33 %) pour dire que 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. Le pourcentage de gens qui sont fortement de cet avis est en hausse par rapport aux 34 % de 2021. Les transformateurs et les fabricants sont plus susceptibles d’être fortement d’accord avec cet énoncé (58 %) que les entreprises agricoles (39 %) et les détaillants (35 %). Les exportateurs (62 %) et les entreprises qui préparent, transforment, traitent et fabriquent des aliments destinés

à l’exportation (62 %) sont plus susceptibles que les importateurs (44 %) et les entreprises de vente au détail en personne (39 %) et en ligne (41 %) d’être de cet avis.

Tableau 27. C7B. 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? 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

Colonnes, %	Total A	Atl. B	Qc C	Ont. D	Ouest E	Entreprise agricole F	Transformateur ou fabricant G	Grossiste ou distributeur H	Détaillant I
Fortement en accord (6 ou 7)	42 %	40 %	37 %	48 %	40 %	39 %	58 % FI	44 %	35 %
Plutôt en accord (4 ou 5)	33 %	46 %	41 %	26 %	33 %	24 %	29 %	33 %	37 %
Pas en accord (1 à 3)	12 %	6 %	10 %	13 %	13 %	18 % G	5 %	7 %	16 % G
Je ne sais pas	12 %	8 %	12 %	12 %	13 %	19 %	8 %	16 %	11 %
Colonnes, n	450	32	107	163	148	71	138	76	164

Tableau 28. C7B. 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? 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. Données de suivi.

Colonnes, %	2022	2021
Fortement en accord (6 ou 7)	42 %	34 %
Plutôt en accord (4 ou 5)	33 %	27 %
Pas en accord (1 à 3)	12 %	11 %
Je ne sais pas	12 %	28 %

Plus des deux tiers des répondants sont fortement (39 %) ou plutôt d’accord (34 %) pour dire que l’ACIA a fourni des directives claires sur son approche en matière de vérification de la conformité et d’application de la réglementation pendant la pandémie de COVID-19. Le pourcentage de gens qui sont fortement d’accord avec cet énoncé a légèrement augmenté par rapport aux 35 % de 2021, tout comme le pourcentage de gens qui sont plutôt de cet avis (26 % en 2021).

Tableau 29. 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? 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

Colonnes, %	Total A	Atl. B	Qc C	Ont. D	Ouest E	Entreprise agricole F	Transformateur ou fabricant G	Grossiste ou distributeur H	Détaillant I
Fortement en accord (6 ou 7)	39 %	40 %	37 %	43 %	37 %	31 %	40 %	37 %	41 %
Plutôt en accord (4 ou 5)	34 %	29 %	38 %	30 %	35 %	33 %	36 %	35 %	32 %
Pas en accord (1 à 3)	21 %	25 %	15 %	15 %	25 %	23 %	19 %	27 %	20 %
Je ne sais pas	7 %	6 %	10 %	12 % E	3 %	13 % H	5 %	1 %	7 %
Colonnes, n	450	32	107	163	148	71	138	76	164

Tableau 30. 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? 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. Données de suivi.

Colonnes, %	2022	2021
Fortement en accord (6 ou 7)	39 %	35 %
Plutôt en accord (4 ou 5)	34 %	26 %
Pas en accord (1 à 3)	21 %	19 %
Je ne sais pas	7 %	21 %

Parmi les importateurs du secteur de la fabrication et de la transformation qui ne sont pas clairement au courant des nouvelles exigences relatives à la licence pour l’importation, la moitié (54 %) disent qu’ils sont convaincus que leur entreprise est prête à se conformer à toutes les exigences du RSAC. Une personne sur cinq (19 %) se dit plutôt prête, tandis que le quart des répondants (27 %) l’ignorent. Parmi ceux qui ne se sentent pas prêts, les deux tiers disent qu’il leur faudra moins de six mois pour se conformer. Il convient de noter que les échantillons utilisés pour ces deux questions sont petits; les résultats doivent donc être interprétés avec prudence.

Tableau 31. [IMPORTATEURS DU SECTEUR DE LA FABRICATION ET DE LA TRANSFORMATION QUI NE CONNAISSENT PAS CLAIREMENT LES NOUVELLES EXIGENCES] Z3. Pensez au RSAC et aux exigences en matière d’obtention d’une licence, de plans de contrôle préventifs écrits et de traçabilité; dans quelle mesure êtes-vous convaincu que votre entreprise est prête à se conformer entièrement à toutes les exigences du RSAC?

Colonnes, %	Total A	Atl. B	Qc C	Ont. D	Ouest E	Entreprise agricole F	Transformateur ou fabricant G	Grossiste ou distributeur H	Détaillant I
Prêt (6 ou 7)	54 %	–	50 %	33 %	59 %	–	31 %	100 %	50 %
Plutôt prêt (4 ou 5)	19 %	–	25 %	33 %	15 %	–	27 %	0 %	22 %
Pas prêt (1 à 3)	0 %	–	0 %	0 %	0 %	–	0 %	0 %	0 %
Je ne sais pas	27 %	–	25 %	33 %	26 %	–	42 %	0 %	29 %
Colonnes, n	15	0	4	3	8	0	5	2	8

Tableau 32. Z4. Selon vous, combien de temps doit être alloué aux entreprises avant la reprise des activités habituelles de conformité et d’application de la réglementation de l’ACIA?

Colonnes, %	Total A	Atl. B	Qc C	Ont. D	Ouest E	Entreprise agricole F	Transformateur ou fabricant G	Grossiste ou distributeur H	Détaillant I
Moins de 3 mois	25 %	–	0 %	100 %	18 %	–	0 %	49 %	18 %
De 3 mois à moins de 6 mois	40 %	–	50 %	0 %	44 %	–	50 %	0 %	58 %
De 6 mois à moins de 9 mois	6 %	–	50 %	0 %	0 %	–	50 %	0 %	0 %
Nous avons besoin de plus de 9 mois pour être entièrement prêts	14 %	–	0 %	0 %	18 %	–	0 %	0 %	24 %
Je ne sais pas	15 %	–	0 %	0 %	19 %	–	0 %	51 %	0 %
Colonnes, n	8	0	2	1	5	0	2	2	4

Lorsqu’on a demandé aux répondants comment l’ACIA pourrait aider les entreprises à se familiariser avec le RSAC, environ la moitié (55 %) n’ont fourni aucune réponse. Chez ceux qui ont répondu, les idées les plus courantes sont l’envoi d’information par courriel (8 %), les communications ou visites directes aux entreprises (6 %), de meilleures communications en général (5 %), la formation (4 %) et l’amélioration du site Web et des services en ligne (4 %). Les entreprises du Québec se démarquent des autres régions en souhaitant obtenir davantage

de communications par courriel (22 %). Les transformateurs et les fabricants sont ceux qui souhaitent le plus que l’ACIA visite directement les entreprises (13 %).

Tableau 33. Z5. À votre avis, comment l’ACIA pourrait-elle mieux appuyer les entreprises qui pourraient ne pas bien connaître l’ACIA et le RSAC?

Colonnes, %	Total A	Atl. B	Qc C	Ont. D	Ouest E	Entreprise agricole F	Transformateur ou fabricant G	Grossiste ou distributeur H	Détaillant I
Communication par courriel / envoi de renseignements ou de documents par courriel	8 %	15 %	22 % DE	6 %	5 %	10 %	11 % H	2 %	8 %
Plus d’information (non précisé)	8 %	13 %	8 %	7 %	7 %	14 %	5 %	5 %	7 %
Rencontre avec les gens/ visites des entreprises/ communications directes avec les entreprises	6 %	0 %	13 %	7 %	5 %	0 %	13 % FI	8 % F	5 % F
Meilleures communications (non précisé)	5 %	2 %	3 %	6 %	7 %	9 %	6 %	3 %	5 %
Formations	4 %	0 %	5 %	6 %	3 %	3 %	9 % H	2 %	3 %
Amélioration du site Web/ des services en ligne	4 %	2 %	4 %	5 %	4 %	3 %	5 %	5 %	4 %
Communications par courriel	4 %	2 %	9 % E	6 %	1 %	2 %	3 %	0 %	5 %
Plus de publicités/ campagne publicitaire	2 %	0 %	8 % E	2 %	0 %	0 %	0 %	6 %	2 %
Présentation, guide ou modèle précis de ce qui est requis	1 %	0 %	2 %	1 %	1 %	2 %	1 %	2 %	1 %
Simplification du libellé des documents/communications	1 %	0 %	1 %	1 %	2 %	1 %	4 % I	2 %	0 %
Collaboration/coordination avec les groupes locaux de salubrité des aliments	1 %	0 %	1 %	0 %	1 %	1 %	2 %	0 %	0 %
Autre	6 %	3 %	3 %	7 %	7 %	5 %	10 %	7 %	5 %
Rien	1 %	0 %	0 %	0 %	1 %	0 %	3 %	0 %	0 %
Je ne sais pas/je refuse de répondre	55 %	72 %	33 %	54 % C	60 % C	53 %	40 %	61 % G	61 % G
Colonnes, n	450	32	107	163	148	71	138	76	164

Près des trois quarts (72 %) des répondants conviennent que l’ACIA a fait preuve d’une grande transparence (38 %) ou d’une certaine transparence (34 %) dans l’évaluation des cas de non-conformité à la réglementation. La moitié des transformateurs et des fabricants (54 %) estiment que l’ACIA a fait preuve de transparence, un pourcentage beaucoup plus élevé que dans tous les autres types d’entreprises. Plus de la moitié des entreprises qui préparent, transforment, traitent ou fabriquent des aliments destinés à l’exportation (54 %) et qui classent, étiquettent ou emballent les aliments destinés à l’exportation (52 %) sont également de cet avis.

Tableau 34. Z99. À votre avis, dans quelle mesure l’ACIA fait-elle preuve de transparence en ce qui a trait à l’évaluation de la non-conformité à la réglementation? Veuillez répondre à l’aide d’une échelle de 1 à 7, où 1 signifie « Ne fait pas du tout preuve de transparence » et 7 signifie « Fait preuve d’une très grande transparence ».

Colonnes, %	Total A	Atl. B	Qc C	Ont. D	Ouest E	Entreprise agricole F	Transformateur ou fabricant G	Grossiste ou distributeur H	Détaillant I
Transparence (6 ou 7)	38 %	33 %	36 %	43 %	37 %	35 %	54 % FHI	35 %	33 %
Certaine transparence (4 ou 5)	34 %	44 %	38 %	33 %	31 %	25 %	24 %	36 %	39 %
Aucune transparence (1 à 3)	14 %	15 %	12 %	13 %	15 %	15 %	10 %	23 % G	15 %
Je ne sais pas	14 %	8 %	15 %	11 %	17 %	25 %	13 %	6 %	13 %
Colonnes, n	450	32	107	163	148	71	138	76	164

Plus des deux tiers des répondants estiment que l’ACIA a fait preuve d’une grande transparence (38 %) ou d’une certaine transparence (32 %) en ce qui a trait à la divulgation des cas de non-conformité et de la publication d’information à ce sujet. Peu d’entreprises (14 %) jugent que l’ACIA n’a pas fait preuve de transparence à cet égard. Près de la moitié des transformateurs (47 %) de même que 44 % des grossistes et le tiers (36 %) des détaillants conviennent que l’ACIA fait preuve d’une grande transparence, des pourcentages nettement plus élevés que chez les entreprises agricoles (21 %). La moitié des entreprises qui préparent, transforment, traitent ou fabriquent des aliments destinés à l’exportation (49 %) disent que l’ACIA a fait preuve d’une grande transparence, un pourcentage beaucoup plus élevé que chez les importateurs (27 %), les entreprises qui expédient des produits alimentaires dans d’autres provinces (40 %) et les entreprises qui vendent des produits alimentaires directement aux consommateurs (37 %) et en ligne (36 %).

Tableau 35. Z100. À votre avis, dans quelle mesure l’ACIA fait-elle preuve de transparence en ce qui a trait à la publication de rapports sur la non-conformité? Veuillez répondre à l’aide d’une échelle de 1 à 7, où 1 signifie « Ne fait pas du tout preuve de transparence » et 7 signifie « Fait preuve d’une très grande transparence ».

Colonnes, %	Total A	Atl. B	Qc C	Ont. D	Oues t E	Entreprise agricole F	Transfor- mateur ou fabricant G	Grossiste ou distributeur H	Détaillant I
Grande transparence (6 ou 7)	38 %	42 %	33 %	40 %	37 %	21 %	47 % F	44 % F	36 % F
Certaine transparence (4 ou 5)	32 %	37 %	40 %	27 %	32 %	33 %	28 %	28 %	34 %
Aucune transparence (1 à 3)	14 %	17 %	12 %	17 %	12 %	17 %	10 %	11 %	16 %
Je ne sais pas	17 %	4 %	16 %	16 %	19 %	28 %	16 %	17 %	14 %
Colonnes, n	450	32	107	163	148	71	138	76	164

Lorsqu’on leur a demandé si l’ACIA devrait publier le nom des entreprises qui reçoivent des sanctions administratives pécuniaires (SAP), les entreprises avaient des avis plutôt partagés. Plus du tiers (38 %) des répondants sont d’accord avec la publication des noms pour améliorer la qualité du secteur, tandis que 44 % sont plutôt d’avis qu’une SAP est une amende mineure pouvant être imposée à de bonnes entreprises, et donc que la publication des noms ne rendrait service à personne. Les entreprises de l’Ontario (46 %) et du Québec (51 %) sont plus susceptibles que celles de l’Ouest d’appuyer la publication du nom des entreprises qui reçoivent des SAP. Plus de la moitié (54 %) des transformateurs et des fabricants estiment qu’une SAP est une amende mineure pouvant être imposée à de bonnes entreprises, et donc que la publication des noms n’est pas utile, un pourcentage beaucoup plus élevé que chez les détaillants (39 %).

Observations qualitatives : application de la réglementation et transparence

La plupart des participants savaient qu’il y avait des conséquences pour les entreprises qui enfreignent le règlement de l’ACIA, ou du moins le supposaient, mais peu avaient entendu parler de cas précis, et ceux-ci provenaient généralement du bouche-à-oreille. La conséquence la plus souvent mentionnée était les amendes. Quelques personnes ont signalé que les conséquences peuvent devenir plus importantes, allant des avertissements aux amendes, puis à la perte de la licence.

Tous ont jugé approprié que des conséquences soient imposées aux entreprises qui ne respectent pas la réglementation de l’ACIA, mais ils ont dit espérer ou supposer que la sévérité de ces conséquences varie en fonction de l’infraction. Par exemple, les participants étaient d’avis que les entreprises devraient avoir la possibilité de corriger une petite erreur

administrative, mais elles devraient faire l'objet de sanctions sévères si elles commettent des actions délibérées mettant les consommateurs en danger.

Les participants espéraient qu'une approche similaire soit adoptée en ce qui a trait à la publication du nom des entreprises qui ne respectent pas la réglementation. Commentaire d'un participant du Canada atlantique : « Je crois que cela dépend de la gravité du problème. Je ne crois pas que tout devrait être publié. Cela devrait dépendre de la gravité de la situation. » Un autre participant de l'Ontario a présenté un point de vue semblable : « S'il s'agit d'une infraction mineure, il convient d'apporter des mesures correctives, de faire un suivi auprès des employés concernés. Mais s'il y a un mépris flagrant du règlement qui pourrait entraîner un rappel à grande échelle, et des gens sont malades, alors je pense que oui, il faut absolument publier le nom des entreprises. De toute façon, les médias en parleront si les choses en arrivent là. » Le sentiment général est que l'ACIA devrait donner l'occasion aux entreprises de corriger leurs erreurs, mais les participants conviennent qu'une entreprise qui ignore les avertissements ou qui représente une menace importante pour la santé publique devrait voir son nom publié.

Bien que la plupart des participants aient indiqué vouloir savoir quelles entreprises n'ont pas respecté les règles et règlements de l'ACIA, pratiquement personne n'avait déjà cherché cette information, et les participants ne savaient pas avec certitude si l'ACIA rendait cette information publique. Dans le même ordre d'idée, bon nombre n'en savaient tout simplement pas assez à ce sujet pour être en mesure de savoir si l'ACIA fait preuve de transparence dans la façon dont elle applique la réglementation et vérifie la conformité.

Presque tous les participants se sont entendus pour dire qu'ils rompraient les liens avec une entreprise de leur chaîne d'approvisionnement s'ils apprenaient que celle-ci mène des activités dangereuses ou frauduleuses en matière de salubrité des aliments. Un participant a expliqué : « Nous effectuons une vérification rigoureuse de tous nos fournisseurs, notamment en visitant leurs usines. Les gens s'attendent à ce que nous respections certaines normes, et nous exigeons la même chose de nos fournisseurs. En cas d'infraction, nous cessons d'acheter des produits auprès d'eux et trouvons une autre source d'approvisionnement. » Les participants sont aussi d'avis que le fait de continuer à collaborer avec une telle entreprise porterait atteinte à leur propre réputation. Quelques-uns ont dit qu'ils pourraient discuter avec l'entreprise en question pour voir si celle-ci était au courant de son infraction et avait l'intention de rectifier son comportement, mais qu'ils seraient tout de même réticents à faire affaire avec elle.

Quelques personnes ont déclaré spontanément qu'elles signaleraient une entreprise qui mène des activités dangereuses ou frauduleuses. Lorsque la question leur a été posée directement, la plupart des gens ont convenu qu'ils envisageraient de signaler l'entreprise :

« Je pense que oui, je signalerais l'entreprise. J'aurais l'impression de devoir le faire pour sauver ma propre entreprise et me dégager de toute responsabilité. Mon gagne-pain pourrait être en jeu. Nous devons donc nous assurer que les entreprises avec

lesquelles nous faisons affaire le savent, parce qu’il est de notre responsabilité de veiller à ce que les produits que nous offrons aux consommateurs soient sans danger. »

– Entreprise de l’Ouest canadien

« Nous avons déjà signalé une entreprise dans le passé. Lorsque cela touche notre entreprise, nous n’avons pas d’autre choix. Nous n’aimons pas que les autres ne soient pas assujettis aux mêmes normes que nous, parce que nous nous approvisionnons aussi auprès d’autres établissements fédéraux. Nous n’abattons pas de vaches ou de volaille. Nous devons donc nous approvisionner quelque part. Et lorsqu’ils ne semblent pas suivre les mêmes règles et règlements que nous, même si cela semble terrible, nous n’avons d’autre choix que de le signaler. – Entreprise du Canada atlantique

Encore une fois, les entreprises craignent que le fait de ne pas signaler un tel comportement puisse avoir des répercussions non seulement sur les consommateurs, mais également sur leur réputation. La plupart des participants ont indiqué qu’ils envisageraient de signaler à l’ACIA une entreprise qui ne respecte pas la réglementation, même si certains ignoraient vers quelle association ou quelle organisation ils devraient se tourner. Bon nombre, mais pas tous, ont indiqué qu’ils seraient plus à l’aise de signaler des entreprises de façon anonyme.

Tableau 36. Z101. Lequel des énoncés suivants se rapproche le plus de votre opinion?

Colonnes, %	Total A	Atl. B	Qc C	Ont. D	Ouest E	Entreprise agricole F	Transfor-mateur ou fabricant G	Grossiste ou distributeur H	Détaillant I
Une SAP est une amende mineure et peut être imposée à de bonnes entreprises; la publication de leurs noms ne leur rendrait pas service	44 %	61 %	36 %	37 %	49 %	50 %	54 % I	40 %	39 %
La publication des noms des entreprises qui reçoivent des SAP permettra à l’ensemble du secteur de s’améliorer en valorisant la qualité	38 %	19 %	51 % E	46 % E	32 %	24 %	36 %	29 %	44 % F
Aucun de ces énoncés ne représente mon opinion	18 %	20 %	13 %	17 %	20 %	26 %	11 %	31 % GI	16 %
Colonnes, n	450	32	107	163	148	71	138	76	164

Mon ACIA

Plus du quart (28 %) des répondants au sondage ont déjà entendu parler du portail Mon ACIA et l'ont déjà utilisé, un pourcentage presque identique à celui de 2021 (27 %). Du point de vue régional, les entreprises de l'Ontario (38 %) sont plus susceptibles d'avoir déjà utilisé le portail. En ce qui a trait aux types d'entreprises, les transformateurs et les fabricants sont plus susceptibles d'avoir déjà utilisé Mon ACIA (59 %), suivis par les grossistes (47 %) et le tiers des entreprises agricoles (35 %). Tous les types d'entreprises sont plus susceptibles que les détaillants (8 %) d'avoir déjà utilisé le portail. Chez ces derniers, la plupart (87 %) n'avaient jamais utilisé Mon ACIA et n'en avaient jamais entendu parler. On observe des écarts importants quant à l'adoption de Mon ACIA selon les types d'activités commerciales menées par les répondants. En effet, plus de la moitié des entreprises qui importent (53 %) ou qui expédient des produits alimentaires dans d'autres provinces ou territoires (63 %) ont déjà utilisé Mon ACIA, tandis que c'est le cas de plus des deux tiers des entreprises qui exportent (69 %), qui préparent, transforment, traitent ou fabriquent des aliments destinés à l'exportation (69 %) et qui classent, étiquettent ou emballent des aliments destinés à l'exportation (71 %).

Observations qualitatives : Mon ACIA

Lorsque les participants ont été questionnés directement à ce sujet, aucun d'entre eux n'avait entendu parler du portail Mon ACIA, bien qu'une ou deux personnes en aient eu un vague souvenir lorsque la conversation s'est poursuivie. Les participants ont manifesté un certain intérêt pour un service comme Mon ACIA. Au cours de la discussion sur le RSAC et les mises à jour apportées à la réglementation sur la salubrité des aliments, un participant a dit souhaiter qu'il existe un service pour les entreprises alimentaires semblable à Mon ARC qui leur enverrait un avis pour les informer qu'ils doivent visiter le site de l'ACIA et prendre connaissance des changements concernant leur entreprise. Quelques autres personnes ont convenu que cela serait utile.

Tableau 37. E1. Avez-vous déjà vu, lu ou entendu quelque chose sur le portail en ligne de l’ACIA appelé « Mon ACIA »?

Colonne, %	Total A	Atl. B	Qc C	Ont. D	Ouest E	Entreprise agricole F	Transfor- mateur ou fabricant G	Grossiste ou distributeur H	Détaillant I
Oui, je l’ai utilisé	28 %	20 %	18 %	38 % CE	25 %	35 % I	59 % FI	47 % I	8 %
Oui, mais je ne l’ai jamais utilisé	8 %	11 %	5 %	9 %	9 %	20 % HI	11 %	6 %	5 %
Non	64 %	70 %	77 % D	53 %	66 %	45 %	30 %	47 % G	87 % GHI
Je ne sais pas/je refuse de répondre	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Colonne, n	450	32	107	163	148	71	138	76	164

Tableau 38. E1. Avez-vous déjà vu, lu ou entendu quelque chose sur le portail en ligne de l’ACIA appelé « Mon ACIA »?

	En ont entendu parler et l’ont utilisé	En ont entendu parler, mais ne l’ont jamais utilisé	N’en ont pas entendu parler	Je ne sais pas
2022	28 %	8 %	64 %	0 %
2021	27 %	13 %	60 %	1 %
2020	16 %	10 %	72 %	2 %
2019	18 %	10 %	71 %	1 %

Les répondants qui utilisent Mon ACIA le font principalement pour demander une nouvelle licence (67 %) ou pour renouveler leur licence (63 %). Moins de la moitié des gens ont utilisé le portail pour un enregistrement (43 %), tandis que près du tiers (37 %) l’ont utilisé pour un permis. Le quart (26 %) des utilisateurs ont eu recours au portail pour un certificat d’exportation. La hiérarchie des raisons d’utiliser Mon ACIA n’a pas changé par rapport à 2021, mais le pourcentage de personnes qui disent avoir utilisé le portail pour renouveler une licence a augmenté depuis 2021 (63 % contre 55 %).

Tableau 39. E2. Avez-vous déjà utilisé le portail pour...

Colonnes, %	Total A	Atl. B	Qc C	Ont. D	Ouest E	Entreprise agricole F	Transformateur ou fabricant G	Grossiste ou distributeur H	Détaillant I
Nouvelle licence	67 %	44 %	85 %	63 %	69 %	60 %	76 %	75 %	40 %
Renouvellement d’une licence	63 %	33 %	75 %	68 %	60 %	66 %	72 %	79 %	20 %
Enregistrement	43 %	38 %	30 %	43 %	47 %	33 %	56 %	48 %	14 %
Permis	37 %	8 %	41 %	33 %	44 %	39 %	42 %	51 %	6 %
Certificat d’exportation	26 %	0 %	41 %	18 %	32 %	29 %	34 %	23 %	0 %
Je me suis seulement inscrit et je ne l’ai pas utilisé pour quoi que ce soit	6 %	8 %	4 %	7 %	4 %	9 %	3 %	6 %	10 %
Renseignements généraux	3 %	0 %	0 %	2 %	4 %	0 %	3 %	5 %	3 %
Importation	2 %	0 %	4 %	1 %	2 %	5 %	1 %	0 %	0 %
Vous avez utilisé le portail à d’autres fins	4 %	0 %	0 %	4 %	5 %	5 %	5 %	2 %	0 %
Je ne sais pas/je ne me souviens pas/je refuse de répondre	11 %	27 %	0 %	6 %	17 %	11 %	3 %	3 %	41 %
Colonnes, n	167	9	24	79	55	30	80	43	14

Tableau 40. E2. Avez-vous déjà utilisé le portail pour... Données de suivi.

Colonnes, %	2022	2021	2020	2019
Nouvelle licence	67 %	70 %	69 %	65 %
Renouvellement d’une licence	63 %	55 %	32 %	32 %
Enregistrement	43 %	44 %	45 %	44 %
Permis	37 %	32 %	16 %	28 %
Certificat d’exportation	26 %	23 %	24 %	14 %
Je me suis seulement inscrit et je ne l’ai pas utilisé pour quoi que ce soit	6 %	4 %	24 %	10 %
Renseignements généraux	3 %	–	–	–

Importation	2 %	–	–	–
Vous avez utilisé le portail à d’autres fins	4 %	–	–	10 %
Je ne sais pas/je ne me souviens pas/je refuse de répondre	11 %	5 %	7 %	2 %

Comme les années précédentes, la vaste majorité des personnes qui avaient déjà utilisé le portail Mon ACIA ont été satisfaites de leur expérience. En fait, environ la moitié (47 %) d’entre elles se sont dites très satisfaites, alors que 39 % étaient plutôt satisfaites. Seulement 12 % n’étaient pas satisfaites.

Tableau 41. 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 ».

Colonnes, %	Total A	Atl. B	Qc C	Ont. D	Ouest E	Entreprise agricole F	Transformateur ou fabricant G	Grossiste ou distributeur H	Détaillant I
Très satisfait (6 à 7)	47 %	54 %	56 %	44 %	48 %	42 %	47 %	49 %	46 %
Plutôt satisfait (4 à 5)	39 %	16 %	22 %	46 %	39 %	36 %	39 %	39 %	48 %
Pas satisfait (1 à 3)	12 %	29 %	23 %	11 %	10 %	17 %	14 %	9 %	7 %
Je ne sais pas	1 %	0 %	0 %	0 %	3 %	4 %	0 %	3 %	0 %
Colonnes, n	167	9	24	79	55	30	80	43	14

Tableau 42. 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 ». Données de suivi.

	Très satisfait (6 à 7)	Plutôt satisfait (4 à 5)	Pas très satisfait (1 à 3)	Je ne sais pas
2022	47 %	39 %	12 %	1 %
2021	50 %	36 %	12 %	1 %
2020	40 %	47 %	10 %	2 %
2019	47 %	36 %	14 %	2 %

Pour les entreprises, les plus grandes difficultés associées à la recherche d’information sur la réglementation ou les exigences de l’ACIA en matière de salubrité des aliments sont attribuables à la navigation difficile sur le site Web (12 %) et à l’absence de renseignements clairs (9 %). L’année dernière, ces deux difficultés étaient aussi en tête de liste, mais leur ordre était inversé (13 % pour l’absence de renseignements clairs et 8 % pour le manque de convivialité du site Web). Cependant, une majorité relative (42 %) de répondants disent n’avoir eu aucun problème réel à trouver de l’information. De la même façon, plus de la moitié (56 %)

des gens n’ont relevé aucun de ces aspects comme étant un facteur rendant difficile la recherche d’information.

Observations qualitatives : site Web de l’ACIA

La plupart des participants avaient déjà visité le site de l’ACIA à un moment ou à un autre. En général, ils l’ont consulté pour trouver de l’information sur la réglementation, la conformité et les licences. Le site Web était considéré comme une source de frustration pour les petites entreprises plus récentes qui élaborent leurs plans de conformité en matière de salubrité des aliments. Plusieurs ont trouvé le site Web très dense et qu’il était difficile d’y effectuer des recherches. Un participant a expliqué : « Je dirais qu’il s’agit d’un site Web ennuyeux typique du gouvernement du Canada. Il est difficile d’y naviguer. Il y a beaucoup de mots. Il est difficile d’y trouver quoi que ce soit. Ce serait bien s’il y avait une zone de recherche simple. » Beaucoup étaient d’avis que le site Web pourrait être plus convivial. Quelques suggestions ont été soulevées concernant la navigation et les fonctions de recherche. Essentiellement, les entreprises voulaient pouvoir consulter le site et y trouver toutes les exigences réglementaires qui s’appliquent à leurs activités, de même que toutes les mises à jour pertinentes, le tout dans un seul endroit. Une autre suggestion consistait à fournir des modèles de document (par exemple, des formulaires de traçabilité) ou des guides pratiques pour aider les nouvelles entreprises à comprendre toutes les exigences du RSAC.

Tableau 43. 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?

Colonnes, %	Total A	Atl. B	Qc C	Ont. D	Ouest E	Entreprise agricole F	Transfor- mateur ou fabricant G	Grossiste ou distributeur H	Détaillant I
Manque de convivialité du site Web ou navigation difficile	12 %	11 %	8 %	16 %	12 %	10 %	20 %	14 %	10 %
Absence de renseignements clairs ou renseignements difficiles à comprendre	9 %	7 %	9 %	8 %	9 %	6 %	13 %	15 %	6 %
La recherche de renseignements prend trop de temps	4 %	0 %	7 %	5 %	4 %	6 %	6 %	2 %	3 %
Beaucoup trop de renseignements ou volume élevé de renseignements	4 %	4 %	4 %	5 %	3 %	4 %	6 %	9 %	1 %
Renseignements cohérents	3 %	0 %	1 %	3 %	3 %	5 %	1 %	1 %	3 %

Absence de notifications ou de mises à jour	2 %	0 %	1 %	2 %	3 %	2 %	4 %	2 %	2 %
Absence de communication avec le service à la clientèle ou service pas assez adapté aux besoins des clients	1 %	0 %	4 %	1 %	0 %	1 %	3 %	0 %	1 %
Il n'y a personne qu'on puisse appeler	1 %	0 %	1 %	1 %	0 %	1 %	1 %	1 %	0 %
Autre	2 %	0 %	2 %	4 %	1 %	1 %	2 %	2 %	2 %
Au moins une réponse	37 %	21 %	37 %	44 %	35 %	36 %	56 % FI	47 % I	28 %
Aucune/Aucune difficulté	42 %	57 %	30 %	36 %	47 % C	33 %	32 %	32 %	50 % FGH
Je ne sais pas/je refuse de répondre	21 %	22 %	32 % DE	20 %	18 %	30 %	11 %	21 %	22 %
Colonnes, n	450	32	107	163	148	71	138	76	164

Tableau 44. 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? Données de suivi.

Colonnes, %	2022	2021	2020	2019
Manque de convivialité du site Web ou navigation difficile	12 %	8 %	10 %	8 %
Absence de renseignements clairs ou renseignements difficiles à comprendre	9 %	13 %	9 %	13 %
La recherche de renseignements prend trop de temps	4 %	6 %	4 %	6 %
Beaucoup trop de renseignements ou volume élevé de renseignements	4 %	7 %	5 %	8 %
Renseignements cohérents	3 %			
Absence de notifications ou de mises à jour	2 %	5 %	4 %	4 %
Absence de communication avec le service à la clientèle ou service pas assez adapté aux besoins des clients	1 %	2 %	3 %	3 %
Il n'y a personne qu'on puisse appeler	1 %			
Autre	2 %	1 %	6 %	1 %
Aucune/Aucune difficulté	42 %	38 %	25 %	46 %
Je ne sais pas/je refuse de répondre	21 %	38 %	36 %	5 %

Environ la moitié (56 %) des répondants n’ont relevé aucun sujet précis de l’ACIA à propos duquel il était difficile de trouver des renseignements clairs. Le quart (25 %) des gens ont nommé un aspect à propos duquel il était difficile d’obtenir des renseignements clairs. Les transformateurs et les fabricants (44 %) de même que les entreprises agricoles (32 %) sont plus susceptibles que les grossistes (23 %) et les détaillants (16 %) d’avoir de la difficulté à trouver de l’information sur un sujet, quel qu’il soit. Chez les transformateurs et les fabricants, l’étiquetage est le sujet qui leur pose le plus problème. Les participants dont les activités concernent l’exportation, y compris les exportateurs mêmes (13 %) et ceux qui préparent des aliments destinés à l’exportation (15 %), trouvent également difficile d’obtenir des réponses claires sur l’étiquetage.

Tableau 45. 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?

Colonnes, %	Total A	Atl. B	Qc C	Ont. D	Ouest E	Entreprise agricole F	Transformateur ou fabricant G	Grossiste ou distributeur H	Détaillant I
Étiquetage/ exigences en matière d’étiquetage (dans différents pays, ce qui est facultatif, etc.)	5 %	0 %	4 %	7 %	5 %	2 %	12 % FI	6 %	2 %
Conservation des produits alimentaires	2 %	0 %	9 % DE	0 %	2 %	0 %	0 %	0 %	4 % FH
Importation/ exigences d’importation	2 %	0 %	1 %	1 %	3 %	3 %	0 %	2 %	2 %
Exportation/ exigences d’exportation	2 %	0 %	1 %	1 %	3 %	4 %	4 %	3 %	0 %
Licences/obtention d’une licence	1 %	3 %	3 %	1 %	1 %	1 %	3 %	2 %	0 %
Licence d’importation	1 %	0 %	0 %	3 %	1 %	3 %	4 % HI	0 %	0 %
Renseignements sur la réglementation/explications des règlements	1 %	0 %	0 %	1 %	1 %	2 %	2 %	3 %	0 %
Mises à jour/nouvelles	1 %	2 %	0 %	2 %	1 %	2 %	3 %	1 %	0 %

es (non précisé)									
Renseignements généraux	1 %	0 %	1 %	2 %	0 %	0 %	1 %	0 %	1 %
Règlements liés à la COVID-19	1 %	0 %	1 %	1 %	1 %	0 %	2 %	0 %	1 %
Salubrité des aliments	1 %	0 %	1 %	0 %	1 %	2 %	0 %	2 %	0 %
Rappels	0 %	4 %	1 %	0 %	0 %	0 %	0 %	3 %	0 %
Pesticides	0 %	0 %	0 %	1 %	0 %	2 %	1 %	0 %	0 %
Autre	6 %	0 %	6 %	4 %	9 %	13 %	9 %	3 %	4 %
Au moins une réponse	25 %	8 %	26 %	23 %	27 %	32 %	44 %	23 %	16 %
Aucun en particulier	56 %	75 %	55 %	54 %	55 %	55 %	45 %	51 %	62 %
Je ne sais pas/je refuse de répondre	19 %	17 %	19 %	23 %	18 %	12 %	12 %	26 %	23 %
Colonnes, n	450	32	107	163	148	71	138	76	164

Les sources d’information sur la réglementation les plus souvent consultées par les entreprises sont le site Web de l’ACIA (33 %), Google (16 %), le gouvernement du Canada en général (16 %) et d’autres sources en ligne (9 %). Les entreprises de l’Ontario (41 %) et des provinces de l’Ouest (34 %) sont plus susceptibles que celles du Québec (14 %) de consulter le site Web de l’ACIA. Les deux tiers des transformateurs et des fabricants (68 %) consultent le site Web de l’ACIA pour obtenir des renseignements sur la réglementation, un pourcentage beaucoup plus élevé que pour les entreprises agricoles (41 %), les grossistes (47 %) et les détaillants (14 %). Les détaillants (20 %) et les grossistes (23 %) sont plus susceptibles que les transformateurs (7 %) d’effectuer des recherches sur Google.

Tableau 46. E9. Lorsque vous êtes à la recherche de renseignements sur la réglementation, qui ou que consultez-vous?

Colonnes, %	Total A	Atl. B	Qc C	Ont. D	Ouest E	Entreprise agricole F	Transformateur ou fabricant G	Grossiste ou distributeur H	Détaillant I
Site Web de l’ACIA	33 %	34 %	14 %	41 % C	34 % C	41 % I	68 % FHI	47 % I	14 %
Site Web du gouvernement du Canada	16 %	5 %	13 %	20 %	16 %	15 %	18 %	10 %	18 %
Google	16 %	11 %	9 %	16 %	18 %	10 %	7 %	23 % G	20 % G

ACIA – Recherche sur l’opinion publique auprès des entreprises alimentaires à l’appui de la conformité à la réglementation sur la salubrité des aliments : 2021-2022

En ligne/Internet (non précisé)	9 %	4 %	7 %	8 %	10 %	11 % G	2 %	8 %	11 % G
Site Web du gouvernement provincial	7 %	9 %	1 %	4 %	11 %	5 %	2 %	1 %	12 % GH
Site Web/siège social de l’entreprise	6 %	11 %	13 % E	8 %	2 %	3 %	0 %	5 %	9 % G
Collègues / rencontres du secteur	4 %	0 %	6 %	4 %	4 %	1 %	7 % F	1 %	5 %
Inspecteur	4 %	6 %	3 %	3 %	4 %	6 %	4 % H	1 %	4 % H
Autre site Web	3 %	3 %	3 %	4 %	4 %	3 %	3 %	1 %	4 %
Site Web du MAPAQ	3 %	0 %	23 % DE	0 %	0 %	2 %	6 % H	0 %	3 %
Appel téléphonique à l’ACIA	3 %	5 %	0 %	1 %	5 % C	4 %	5 % H	0 %	2 %
Site Web de Santé Canada	3 %	4 %	2 %	3 %	2 %	2 %	5 %	5 %	1 %
Bouche-à-oreille	3 %	5 %	7 % D	1 %	2 %	2 %	2 %	3 %	3 %
Sites Web sur la salubrité des aliments	2 %	5 %	0 %	1 %	2 %	1 %	0 %	1 %	2 %
Bureau de santé local	1 %	0 %	4 % E	3 %	0 %	1 %	0 %	2 %	2 %
Consultant	1 %	0 %	3 %	1 %	1 %	1 %	3 %	3 %	0 %
CanadaGAP	1 %	0 %	0 %	1 %	1 %	7 %	0 %	0 %	0 %
Grossiste, fabricant ou distributeur	1 %	0 %	2 %	1 %	0 %	1 %	0 %	0 %	1 %
Site Web de la FDA	1 %	0 %	0 %	1 %	1 %	0 %	2 %	1 %	0 %
Séminaires	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	1 %	0 %	0 %	0 %
Autre	8 %	7 %	13 % E	11 %	5 %	11 %	15 % I	8 %	4 %
Je ne sais pas/je ne me souviens pas/je refuse de répondre	3 %	7 %	3 %	3 %	3 %	7 %	1 %	3 %	3 %
Colonnes, n	450	32	107	163	148	71	138	76	164

Seulement 14 % des personnes qui ont visité le site Web de l’ACIA ont utilisé le robot conversationnel et, parmi elles, la plupart l’ont trouvé très utile (36 %; note de 6 ou 7 sur une échelle de 7 points) ou plutôt utile (45 %; note de 4 ou 5). Il convient de noter que l’échantillon utilisé pour cette question était petit; les résultats doivent donc être interprétés avec prudence.

Observations qualitatives : robot conversationnel du site Web de l’ACIA

Personne n’avait utilisé le robot conversationnel du site Web, mais un participant s’est rappelé l’avoir vu s’afficher à l’écran. Les gens ont manifesté un certain scepticisme quant à l’utilité d’une telle fonction. La plupart avaient déjà utilisé un autre assistant virtuel et avaient trouvé leur expérience frustrante, parce que les réponses automatisées à leurs questions n’étaient pas satisfaisantes. Ils préféreraient communiquer avec une personne réelle, même si cela devait entraîner un certain délai d’attente. En fait, une personne a dit savoir comment contourner le programme d’intelligence artificielle pour pouvoir être acheminée plus rapidement vers un agent.

Tableau 47. E10. Dans vos recherches de renseignements sur la réglementation à partir du site de l’ACIA, avez-vous utilisé le robot conversationnel ou l’assistant virtuel?

Colonnes, %	Total A	Atl. B	Qc C	Ont. D	Ouest E	Entreprise agricole F	Transformateur ou fabricant G	Grossiste ou distributeur H	Détaillant I
Oui	14 %	11 %	10 %	19 %	11 %	8 %	15 %	16 %	17 %
Non	83 %	84 %	85 %	79 %	85 %	92 %	80 %	84 %	81 %
Je ne sais pas/je suis incertain	3 %	5 %	5 %	1 %	4 %	0 %	6 % H	0 %	3 %
Colonnes, n	178	12	17	79	70	28	87	39	25

Tableau 48. E11. Dans quelle mesure le robot conversationnel ou l’assistant virtuel vous a-t-il été utile pour obtenir une réponse à vos questions? Veuillez répondre à l’aide d’une échelle de 1 à 7, où 1 signifie « Pas du tout utile » et 7 signifie « Très utile ».

Colonnes, %	Total A	Atl. B	Qc C	Ont. D	Ouest E	Entreprise agricole F	Transformateur ou fabricant G	Grossiste ou distributeur H	Détaillant I
Utile (6 ou 7)	36 %	0 %	0 %	24 %	59 %	0 %	26 %	61 %	48 %
Plutôt utile (4 ou 5)	45 %	100 %	52 %	42 %	41 %	0 %	57 %	28 %	52 %
Pas utile (1 à 3)	19 %	0 %	48 %	33 %	0 %	100 %	18 %	10 %	0 %
Je ne sais pas	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Colonnes, n	23	1	2	11	9	1	11	6	5

Questionnés sur les sujets qui pourraient les intéresser dans le cadre de futurs webinaires de l’ACIA, les répondants ont le plus souvent mentionné les plans de contrôle préventif (21 %), l’étiquetage (20 %) et la façon d’utiliser Mon ACIA pour soumettre une demande de licence ou d’autres autorisations (15 %). Les plans de contrôle préventif intéressent particulièrement les répondants de l’Ontario (23 %) et de l’Ouest (24 %). Les transformateurs et fabricants de même que les grossistes s’intéressent quant à eux davantage à l’étiquetage (30 %). Les grossistes

aimeraient aussi assister à une séance sur les exigences en matière d’importation (32 %). Les entreprises qui exportent des produits privilégient l’étiquetage (32 %) et la traçabilité (21 %). Les importateurs, peut-être sans surprise, aimeraient participer à une séance portant sur les exigences en matière d’importation (20 %) ainsi que sur l’étiquetage (23 %).

Observations qualitatives : webinaires de l’ACIA

Beaucoup se sont montrés intéressés par les webinaires offerts par l’ACIA, en précisant toutefois qu’ils voudraient avoir la certitude que les séances seraient pertinentes pour leur entreprise. Par exemple, les nouvelles entreprises souhaiteraient assister à une séance qui les guiderait dans les différentes étapes pour obtenir une licence, y compris les échéanciers pour soumettre les documents. Des séances propres à l’industrie seraient également les bienvenues (par exemple, pour les fruits de mer ou l’agriculture). L’idée d’un séminaire en ligne pour les femmes entrepreneurs a été bien accueillie par les femmes qui dirigent de petites entreprises.

Tableau 49. D5. Si l’ACIA organisait des webinaires, quels sont les sujets suivants auxquels vous seriez le plus susceptible de prendre le temps d’assister?

Colonnes, %	Total A	Atl. B	Qc C	Ont. D	Ouest E	Entreprise agricole F	Transformateur ou fabricant G	Grossiste ou distributeur H	Détaillant I
Plans de contrôle préventif	21 %	12 %	12 %	23 % C	24 % C	16 %	15 %	20 %	24 %
Étiquetage	20 %	17 %	18 %	23 %	19 %	11 %	30 % FI	30 % FI	15 %
Comment utiliser « MON ACIA » pour demander des licences et autres autorisations	15 %	21 %	12 %	15 %	15 %	29 % I	17 %	15 %	10 %
Traçabilité	12 %	12 %	12 %	14 %	11 %	19 %	13 %	19 % I	7 %
Exigences d’importation	10 %	2 %	10 %	12 %	10 %	4 %	11 %	32 % FGI	6 %
Salubrité des aliments	8 %	11 %	6 %	9 %	8 %	2 %	6 %	5 %	11 %
Réglementation/changements à la réglementation	6 %	7 %	5 %	6 %	6 %	7 %	12 %	5 %	3 %
COVID-19 et sécurité/réglementation connexe	2 %	0 %	1 %	3 %	2 %	0 %	0 %	0 %	4 % FGH
Transformation des aliments	2 %	0 %	3 %	1 %	2 %	3 %	3 %	1 %	1 %
Rappel d’aliments/comment gérer les rappels d’aliments	1 %	4 %	1 %	1 %	0 %	0 %	1 %	2 %	1 %
Protocoles d’inspection / renseignements sur les inspections	1 %	0 %	0 %	2 %	1 %	0 %	2 %	0 %	1 %
Allergènes	1 %	0 %	0 %	1 %	1 %	0 %	4 % FHI	0 %	0 %
Rien	1 %	0 %	3 %	1 %	0 %	1 %	1 %	0 %	1 %
Renseignements généraux	1 %	2 %	0 %	1 %	0 %	0 %	1 %	1 %	0 %
Manutention/soins du bétail	1 %	0 %	0 %	0 %	1 %	3 %	0 %	1 %	0 %
Conservation	0 %	0 %	3 %	0 %	0 %	0 %	1 %	0 %	1 %
Questions relatives à la sécurité	0 %	0 %	0 %	1 %	0 %	1 %	1 %	2 %	0 %

Octroi de licences	0 %	0 %	0 %	1 %	0 %	0 %	2 %	0 %	0 %
Emballage	0 %	0 %	1 %	0 %	0 %	0 %	1 %	1 %	0 %
Exigences d’exportation	0 %	0 %	1 %	0 %	0 %	1 %	0 %	0 %	0 %
Renseignements sur les pesticides	0 %	0 %	0 %	1 %	0 %	1 %	1 %	0 %	0 %
Autre (veuillez préciser)	4 %	6 %	3 %	5 %	3 %	9 %	5 %	2 %	3 %
Je ne sais pas/je préfère ne pas répondre	36 %	45 %	51 %	29 %	35 %	37 %	24 %	32 %	41 %
Colonnes, n	450	32	107	163	148	71	138	76	164

Demandez à l’ACIA

Peu de répondants (7 %) ont déjà utilisé le service « Demandez à l’ACIA », tandis que 10 % en ont entendu parler, mais ne l’ont jamais utilisé. La plupart des gens (83 %) n’ont jamais entendu parler de ce service, des résultats semblables à ceux de 2021 (81 %). Environ le tiers (30 %) des transformateurs et des fabricants ont déjà entendu parler du service, et 14 % l’ont déjà utilisé, un pourcentage beaucoup plus élevé que chez les grossistes (4 %) et les détaillants (5 %).

Tableau 50. F1. Connaissez-vous un service offert par l’ACIA appelé « Demandez à l’ACIA »?

Colonnes, %	Total A	Atl. B	Qc C	Ont. D	Ouest E	Entreprise agricole F	Transformateur ou fabricant G	Grossiste ou distributeur H	Détaillant I
Oui, je l’ai utilisé	7 %	0 %	5 %	8 %	8 %	7 %	14 % HI	4 %	5 %
Oui, mais je ne l’ai jamais utilisé	10 %	7 %	2 %	13 % C	10 % C	2 %	16 % F	14 % F	8 %
Non	83 %	90 %	93 %	79 %	82 %	90 % G	69 %	82 %	88 % G
Je ne sais pas/je refuse de répondre	1 %	3 %	0 %	1 %	0 %	1 %	2 %	0 %	0 %
Colonnes, n	450	32	107	163	148	71	138	76	164

Tableau 51. F1. Connaissez-vous un service offert par l’ACIA appelé « Demandez à l’ACIA »? Données de suivi.

	Oui, je l’ai utilisé	Oui, mais je ne l’ai jamais utilisé	Non	Je ne sais pas
2022	7 %	10 %	83 %	1 %
2021	5 %	13 %	81 %	1 %

Parmi les quelques personnes qui ont déjà utilisé « Demandez à l’ACIA », 40 % en sont satisfaites (note de 6 ou 7 sur une échelle de 7 points), 17 % en sont plutôt satisfaites (note de 4 ou 5 sur une échelle de 7 points), et 43 % n’en sont pas satisfaites. Le taux de satisfaction est plus faible qu’en 2021, mais comme l’échantillon pour cette question est de petite taille, les résultats doivent être interprétés avec prudence.

Les gens ont principalement utilisé le service « Demandez à l’ACIA » parce que les renseignements trouvés n’étaient pas clairs (28 %), ils ne trouvaient pas les renseignements dont ils avaient besoin après avoir cherché sur le site de l’ACIA (15 %) ou leur question était compliquée (8 %).

Tableau 52. 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 ».

Colonnes, %	Total A	Atl. B	Qc C	Ont. D	Ouest E	Entreprise agricole F	Transformateur ou fabricant G	Grossiste ou distributeur H	Détaillant I
Satisfait (6 ou 7)	40 %	–	14 %	57 %	34 %	58 %	30 %	20 %	50 %
Plutôt satisfait (4 à 5)	17 %	–	70 %	22 %	4 %	11 %	21 %	57 %	7 %
Pas satisfait (1 à 3)	43 %	–	16 %	21 %	62 %	31 %	49 %	23 %	43 %
Je ne sais pas	0 %	–	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Colonnes, n	35	0	6	18	11	7	20	4	4

Tableau 53. 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 ».

	Satisfait (6 ou 7)	Plutôt satisfait (4 à 5)	Pas satisfait (1 à 3)
2022	40 %	17 %	43 %
2021	44 %	38 %	18 %

Tableau 54. F4. Pourquoi avez-vous décidé d’utiliser le service « Demandez à l’ACIA »?

Colonnes, %	Total A	Atl. B	Qc C	Ont. D	Ouest E	Entreprise agricole F	Transformateur ou fabricant G	Grossiste ou distributeur H	Détaillant I
Les renseignements que j’ai trouvés n’étaient pas clairs	28 %		0 %	16 %	40 %	31 %	18 %	0 %	43 %
Je n’ai pas trouvé les renseignements dont j’avais besoin après avoir cherché sur le site Web de l’ACIA	15 %		16 %	12 %	17 %	28 %	17 %	57 %	0 %
Ma question était compliquée/ complexe	8 %		0 %	7 %	10 %	17 %	13 %	0 %	0 %
Après avoir entendu parler du service par une autre source	1 %		14 %	0 %	0 %	0 %	3 %	0 %	0 %
Je ne savais pas que j’utilisais le service (j’ai seulement rempli le formulaire de contact/ réaction)	0 %		0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Autre	7 %		0 %	10 %	6 %	10 %	13 %	0 %	0 %
Je ne sais pas/je refuse de répondre	43 %		70 %	55 %	31 %	31 %	36 %	43 %	57 %
Colonnes, n	35	0	6	18	11	7	20	4	4

Communications et médias sociaux

La plupart des gens (88 %) ne suivent pas l’ACIA sur les médias sociaux, un pourcentage ayant connu une légère baisse au cours des deux dernières années par rapport aux 91 % de 2020. Seulement 5 % des répondants suivent l’ACIA sur Facebook, 4 % la suivent sur LinkedIn et 2 % la suivent sur Instagram et Twitter, respectivement. Les transformateurs et fabricants sont

beaucoup plus nombreux (13 %) à suivre l'ACIA sur LinkedIn. Les importateurs semblent interagir un peu plus que les autres entreprises avec l'ACIA sur les médias sociaux; en effet, près du quart d'entre eux (24 %) suivent l'ACIA.

Parmi ceux qui souhaiteraient obtenir plus de renseignements de l'ACIA sur les médias sociaux, les nouvelles exigences réglementaires et les mises à jour sont le principal sujet d'intérêt (7 %), comme c'était le cas en 2021, suivies de tous les règlements sur la salubrité des aliments en général (4 %). Les transformateurs et les fabricants sont plus susceptibles que les autres types d'entreprises d'obtenir des renseignements au sujet des nouveaux règlements sur les médias sociaux (13 %).

Observations qualitatives : modes de communication préférés avec l'ACIA

Les séances de discussion en groupe n'ont pas porté précisément sur la présence de l'ACIA sur les médias sociaux. Les participants devaient plutôt parler de la façon dont ils reçoivent des communications de l'ACIA, le cas échéant. Lorsqu'ils ont été questionnés à ce sujet, certains participants ont dit recevoir des communications de la part de l'ACIA. Ceux pour qui c'était le cas ont dit recevoir des mises à jour par courriel au sujet des changements apportés aux règles et, dans le cas des nouvelles entreprises plus récentes, du processus de conformité. Il convient de noter que les personnes qui reçoivent des courriels de l'ACIA ne les lisent pas nécessairement. Certains ont du mal à en faire le suivi en raison du volume élevé de courriels qu'ils reçoivent en général. Un participant a affirmé lire seulement les courriels dont l'objet laisse entendre que les renseignements contenus pourraient être importants pour son entreprise. Une personne a mentionné que les courriels sont souvent très denses, et qu'elle aimerait qu'ils soient plus simples, divisés en résumés avec des liens menant vers des ressources plus détaillées si le lecteur en a besoin.

Personne n'avait entendu parler du balado de l'ACIA, Inspecter et protéger. Les participants n'ont pas aimé le nom de celui-ci, le trouvant plus intimidant qu'intéressant. Ils se sont toutefois montrés ouverts à l'écouter, à condition qu'il soit bref (15 minutes) et qu'il y ait des invités intéressants. Ils ont suggéré quelques noms différents, notamment Les aliments canadiens en action et Le point sur la salubrité des aliments au Canada.

Tableau 55. G1. Suivez-vous l'ACIA sur l'une des plateformes de médias sociaux suivantes?

Colonnes, %	Total A	Atl. B	Qc C	Ont. D	Ouest E	Entreprise agricole F	Transformateur ou fabricant G	Grossiste ou distributeur H	Détaillant I
Facebook	5 %	6 %	12 % E	5 %	4 %	6 %	4 %	9 %	5 %
Twitter	2 %	2 %	3 %	3 %	1 %	4 %	2 %	4 %	1 %
Instagram	2 %	0 %	2 %	0 %	3 %	1 %	3 %	3 %	2 %
LinkedIn	4 %	4 %	5 %	4 %	4 %	5 %	13 % I	7 % I	0 %
YouTube	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Aucune de ces réponses	88 %	92 %	83 %	89 %	89 %	86 %	81 %	83 %	93 %
Colonnes, n	450	32	107	163	148	71	138	76	164

Tableau 56. G1. Suivez-vous l'ACIA sur l'une des plateformes de médias sociaux suivantes? Données de suivi.

Colonnes, %	2022	2021	2020
Facebook	5 %	4 %	5 %
Twitter	2 %	2 %	2 %
Instagram	2 %	2 %	2 %
LinkedIn	4 %	5 %	2 %
YouTube	0 %	–	–
Aucune de ces réponses	88 %	90 %	91 %

Tableau 57. G2. Quel type de renseignements aimez-vous obtenir ou aimeriez-vous voir davantage sur les canaux de médias sociaux de l'ACIA?

Colonnes, %	Total A	Atl. B	Qc C	Ont. D	Ouest E	Entreprise agricole F	Transformateur ou fabricant G	Grossiste ou distributeur H	Détaillant I
Nouveaux règlements / modification et mise à jour de la réglementation	7 %	0 %	9 %	8 %	7 %	8 %	13 % HI	5 %	5 %
Tout/tous les règlements sur la salubrité des aliments	4 %	7 %	6 %	3 %	3 %	0 %	2 %	1 %	6 % FH
Rappels de produits	3 %	7 %	3 %	4 %	2 %	3 %	8 %	4 %	1 %
Renseignements généraux expliqués	3 %	4 %	9 % DE	2 %	2 %	4 %	4 %	3 %	3 %

ACIA – Recherche sur l'opinion publique auprès des entreprises alimentaires à l'appui de la conformité à la réglementation sur la salubrité des aliments : 2021-2022

clairement / conseils									
Renseignements liés à la COVID-19	2 %	3 %	1 %	3 %	2 %	1 %	0 %	0 %	3 %
Renseignements sur l'ACIA même / transparence	1 %	0 %	1 %	1 %	2 %	5 %	0 %	3 %	1 %
Étiquetage	0 %	0 %	1 %	1 %	0 %	0 %	1 %	1 %	0 %
Alertes / rappels urgents	0 %	0 %	0 %	1 %	0 %	1 %	1 %	0 %	0 %
Renseignements propres au secteur ou à des produits qui s'appliquent à mon entreprise	0 %	0 %	0 %	1 %	0 %	0 %	1 %	0 %	0 %
Formation / ressources éducatives	0 %	0 %	1 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Autre	3 %	4 %	3 %	1 %	4 %	7 %	1 %	2 %	3 %
Rien	20 %	29 %	11 %	24 % C	20 %	30 % H	20 %	10 %	21 %
Je n'utilise pas les médias sociaux	26 %	21 %	14 %	25 % C	31 % C	26 %	29 %	28 %	24 %
Je ne sais pas/je refuse de répondre	32 %	28 %	46 %	30 %	29 %	18 %	27 %	48 % FG	33 % F

Tableau 58. G2. Quel type de renseignements aimez-vous obtenir ou aimeriez-vous voir davantage sur les canaux de médias sociaux de l'ACIA? Données de suivi.

Colonnes, %	2022	2021
Nouveaux règlements / modification et mise à jour de la réglementation	7 %	14 %
Tout/tous les règlements sur la salubrité des aliments	4 %	5 %
Rappels de produits	3 %	4 %
Renseignements généraux expliqués clairement / conseils	3 %	3 %
Renseignements liés à la COVID-19	2 %	1 %
Renseignements sur l'ACIA même / transparence	1 %	–
Étiquetage	0 %	–
Alertes / rappels urgents	0 %	2 %

Renseignements propres au secteur ou à des produits qui s’appliquent à mon entreprise	0 %	6 %
Formation / ressources éducatives	0 %	1 %
Autre	3 %	3 %
Rien	20 %	2 %
Je n’utilise pas les médias sociaux	26 %	26 %
Je ne sais pas/je refuse de répondre	32 %	28 %

Caractéristiques d’entreprises

L’étude comprenait une série de questions sur les caractéristiques des entreprises afin d’aider l’ACIA à mieux comprendre la composition et les activités des entreprises sondées. Il est important de souligner que tous les résultats présentés dans cette section ont été pondérés.

Tableau 59. Profil de l’échantillon

Région*	%	Activité	%
C.-B.	22 %	Vente au détail de produits alimentaires directement aux consommateurs	72 %
Alberta	18 %	Importation de produits alimentaires	25 %
Prairies	9 %	Expédition ou transport de produits alimentaires dans d’autres provinces ou territoires (grossiste/distributeur)	24 %
Ontario	30 %	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	22 %
Québec	14 %	Vente de produits alimentaires en ligne	21 %
Canada atlantique	6 %	Classification, étiquetage ou emballage de produits alimentaires destinés à l’exportation ou devant être expédiés d’une province à une autre ou d’un territoire à un autre	19 %
Nbre d’employés*	%	Exportation de produits alimentaires	19 %
1 à 4	34 %	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	10 %
5 à 9	20 %	Production d’aliments biologiques	10 %
10 à 19	19 %	Aliments ethniques	%
20 à 49	14 %	Oui	21 %
50 à 99	7 %	Non	78 %
100 à 249	4 %	Je ne sais pas/incertain	1 %
250 à 499	2 %	Entreprise autochtone	22 %
Chiffre d’affaires*	%	Oui	6 %
Moins de 500 000 \$	14 %	Non	91 %
De 500 000 \$ à 1 million	11 %	Je ne sais pas/je suis incertain	2 %
De 1 à 2,5 millions	28 %	Activités d’importation	%

De 2,5 à 5 millions	20 %	Oui, nous importons des produits directement	5 %
De 5 à 10 millions	8 %	Oui, nous importons des produits par l’entremise d’un courtier	18 %
De 10 à 20 millions	9 %	Oui, nous utilisons un courtier à l’occasion et importons nous-mêmes des produits directement	9 %
De 20 à 50 millions	7 %	Non, nous n’importons pas de produits alimentaires	66 %
De 50 à 100 millions	2 %	Je préfère ne pas répondre	1 %
Secteur d’activité	%	Femmes à la haute direction	%
Entreprise agricole	13 %	Aucune	15 %
Transformateur ou fabricant	22 %	De 1 % à 25 %	21 %
Grossiste ou distributeur	11 %	De plus de 25 % à 50 %	35 %
Détaillant	53 %	Plus de 50 %, mais moins de 100 %	12 %
Autre	1 %	100 %	10 %
Aucune donnée		Je ne sais pas	7 %
		Minorités visibles à la haute direction	%
		Aucune	50 %
		Moins de 50 %	20 %
		De 50 % à 100 %	16 %
		Je ne sais pas	14 %

S2. Laquelle de ces catégories décrit le mieux votre entreprise? S4. Quelles sont les activités liées à votre entreprise? S14. Est-ce que vous considérez que votre entreprise est détenue ou exploitée par des Autochtones? S15A. Importez-vous des produits alimentaires vous-même ou par l’entremise d’un courtier? S16. Pouvez-vous indiquer le pourcentage approximatif de personnes occupant un poste de direction qui s’identifient comme des femmes? S17. Pouvez-vous indiquer le pourcentage approximatif de personnes occupant un poste de cadre (y compris les propriétaires) qui pourraient s’identifier comme étant membres d’une minorité visible?

* Données tirées de la liste d’InfoCanada

Conclusions

Selon les résultats du sondage, environ les trois quarts des entreprises qui ne font pas exclusivement du commerce de détail connaissent le RSAC; c'est le cas de beaucoup moins d'entreprises travaillant exclusivement dans le commerce de détail, quoi que tout de même près de la moitié. Le niveau de connaissance demeure stable chez les entreprises qui ne font pas exclusivement du commerce de détail, mais il a diminué dans le groupe de détaillants. Même chez les entreprises qui ne connaissent pas bien le RSAC, on a généralement l'impression que le Règlement est important et qu'il établit des normes nécessaires pour l'ensemble des entreprises canadiennes du secteur de l'alimentation et, surtout, pour les produits importés. La plupart de ceux qui ont entendu parler du RSAC conviennent que celui-ci s'applique à leur entreprise, et ce pourcentage a augmenté au cours des deux dernières années; on observe toutefois une certaine incertitude à cet égard chez les personnes qui ont entendu parler du Règlement pour la première fois dans le cadre de l'étude.

Comme cela a toujours été le cas, la plupart des entreprises estiment comprendre la réglementation sur la salubrité des aliments qui s'applique à leurs activités. La phase qualitative de l'étude a toutefois révélé certaines lacunes dans la compréhension, en particulier chez les nouvelles entreprises. Plusieurs de ces participants ont dit trouver intimidant et déroutant le processus d'apprentissage et de compréhension des exigences auxquels ils doivent se conformer. Ils se sont donc tournés vers des organisations tierces pour les aider à élaborer les protocoles nécessaires, mais ils auraient souhaité que l'ACIA fournisse des renseignements plus clairs et plus complets aux nouvelles entreprises.

Les entreprises ont des avis partagés quant à savoir quel est le plus grand défi posé par le RSAC. Des pourcentages à peu près égaux mentionnent les plans de contrôle préventif écrits, la traçabilité ou l'octroi de licences. Sur le plan empirique, quelques participants aux séances de discussion ont relevé la traçabilité comme étant le principal défi. Cependant, environ le tiers des répondants au sondage n'ont trouvé aucun de ces éléments particulièrement problématique. Les participants aux séances de discussion qui étaient de cet avis ont indiqué avoir déjà mis en place des procédures pour se conformer à ces trois obligations, de sorte que la conformité au RSAC ne nécessitait qu'un léger travail administratif.

Environ le tiers des entreprises sondées utilisent un système privé de certification de la salubrité ou du contrôle de la qualité des aliments. Les discussions lors de la phase qualitative de l'étude laissent entendre que les entreprises qui utilisent de telles certifications ont besoin de celles-ci pour répondre aux exigences des grands détaillants (par exemple, Walmart, Loblaws et Costco). Les participants qui connaissaient bien les systèmes de certification privés étaient plutôt convaincus que les exigences pour obtenir les certifications étaient plus strictes que celles de l'ACIA. Toutefois, lorsqu'ils ont été questionnés à ce sujet, les répondants étaient

d'avis que l'ACIA doit établir ses propres règles pour s'assurer que toutes les entreprises alimentaires canadiennes sont sur un pied d'égalité.

La plupart des participants s'entendent pour dire que l'ACIA a fait preuve de transparence en ce qui a trait à la gestion des cas de non-conformité, de même que pour la divulgation de ces cas et la publication d'information à ce sujet. Lorsqu'on leur a demandé si l'ACIA devrait publier le nom des entreprises qui reçoivent des SAP, les entreprises avaient des avis plutôt partagés. Lors des séances en groupe, les discussions ont fait ressortir cette division et mis au jour un point de vue plus nuancé. Tous les participants ont convenu que les entreprises qui enfreignent les règles devraient se voir imposer des sanctions et ont supposé que c'était le cas, mais tous n'ont pas été en mesure d'expliquer en quoi consistent ces conséquences. Ils ont dit espérer que les sanctions varient en fonction de la gravité de l'infraction. Par exemple, ils étaient d'avis qu'une entreprise devrait recevoir un avertissement lui permettant de corriger les erreurs mineures, mais que celles qui commettent des actions délibérées mettant les consommateurs en danger devraient faire l'objet de sanctions plus sévères.

Le site Web de l'ACIA est la source la plus souvent consultée par les entreprises pour obtenir de l'information sur la réglementation. Toutefois, plusieurs sont d'avis que le site n'est pas convivial, qu'il est dense et qu'il est difficile d'y effectuer des recherches. L'utilisation de Mon ACIA a augmenté au fil des ans, mais de nombreuses entreprises connaissent encore mal le portail. Les séances de discussion ont révélé un intérêt pour un tel service, mais qu'il n'est pas bien connu. Bon nombre de participants se sont montrés sceptiques à l'égard du robot conversationnel du site Web et préféreraient adresser leurs questions à un véritable représentant.

Les entreprises estiment que l'ACIA pourrait améliorer ses renseignements et communications sur son site Web et dans le cadre de ses services numériques, mais elles se disent ouvertes à recevoir de l'information de l'Agence par d'autres canaux. L'idée de webinaires a été accueillie avec enthousiasme, en particulier si les séances portent sur une industrie ou un produit en particulier ou si elles sont adaptées aux nouvelles entreprises.

Annexe A – Rapport de méthodologie de la recherche

Méthodologie du sondage

L’approche globale adoptée par Earncliffe Strategy Group dans le cadre de l’étude consistait à réaliser un sondage téléphonique auprès de 450 personnes qui sont propriétaires ou employées d’une entreprise alimentaire et qui sont responsables de s’assurer que l’entreprise respecte la réglementation en matière de salubrité des aliments. Une description détaillée de l’approche utilisée se trouve ci-dessous.

Conception du questionnaire

Le questionnaire de l’étude a été conçu par l’ACIA en collaboration avec Earncliffe, puis a été remis à Léger pour le travail sur le terrain. Le sondage a été proposé en français et en anglais, et les répondants ont pu y répondre dans la langue de leur choix.

Conception et sélection de l’échantillon

Le plan d’échantillonnage de l’étude a été conçu par Earncliffe en collaboration avec l’ACIA. La sélection de l’échantillon a été fondée sur une liste de codes du SCIAN fournie par l’ACIA. Léger a utilisé l’échantillon fourni par InfoCanada, lequel a été utilisé dans le passé pour des projets de l’ACIA. Les tableaux ci-dessous présentent les codes du SCIAN utilisés pour l’échantillonnage et le pourcentage de l’échantillon qui est composé de chaque code de la liste d’InfoCanada, de même que le pourcentage de l’échantillon par province.

ACIA – Recherche sur l'opinion publique auprès des entreprises alimentaires à l'appui de la conformité à la réglementation sur la salubrité des aliments : 2021-2022

Agriculture, foresterie, pêche et chasse (11)					
SCIAN	Descriptions	%	SCIAN	Description	%
11121101	Culture de pommes de terre	0,1	11231001	Production d'œufs de poules	0
11121901	Autres cultures de légumes (sauf de pommes de terre) et de melons	0,1	11233001	Élevage de dindons	0
11133101	Vergers de pommiers	0	11251901	Autre aquaculture	0,1
11133103	Vergers de pommiers	0	11251903	Autre aquaculture	0,2
11133104	Vergers de pommiers	0,1	11251904	Autre aquaculture	0,1
11133402	Culture de petits fruits (à l'exception des fraises)	0,1	11292001	Élevage de chevaux et d'autres équidés	0,1
11133902	Autres cultures de fruits (sauf les agrumes)	0,2	11293002	Élevage d'animaux à fourrure et de lapins	0
11141101	Culture de champignons	0	11293004	Élevage d'animaux à fourrure et de lapins	0
11141902	Autres cultures vivrières en serre	0,9	11299001	Tous les autres types d'élevage divers	0
11100801	Toutes les autres cultures agricoles diverses	0,1	11299002	Tous les autres types d'élevage divers	0
11199803	Toutes les autres cultures agricoles diverses	0,1	11299003	Tous les autres types d'élevage divers	0
11199804	Toutes les autres cultures agricoles diverses	0,2	11299007	Tous les autres types d'élevage divers	0
11199806	Toutes les autres cultures agricoles diverses	4,6	11299013	Tous les autres types d'élevage divers	0
11199807	Toutes les autres cultures agricoles diverses	0	11299017	Tous les autres types d'élevage divers	0
11199808	Toutes les autres cultures agricoles diverses	0	11421001	Chasse et piégeage	0,4
11199809	Toutes les autres cultures agricoles diverses	0,4	11421004	Chasse et piégeage	0
11199810	Toutes les autres cultures agricoles diverses	0,3	11421005	Chasse et piégeage	0
11199811	Toutes les autres cultures agricoles diverses	0,1	11421006	Chasse et piégeage	0

ACIA – Recherche sur l'opinion publique auprès des entreprises alimentaires à l'appui de la conformité à la réglementation sur la salubrité des aliments : 2021-2022

11212001	Élevage de bovins laitiers et production laitière	0,5	11421009	Chasse et piégeage	0
11212002	Élevage de bovins laitiers et production laitière	0,1			
	Fabrication				
31121102	Minoterie	0,2	31161501	Transformation de la volaille	0,2
31121106	Minoterie	0,1	31171001	Préparation et conditionnement de poissons et de fruits de mer	0
31121107	Minoterie	0	31171003	Préparation et conditionnement de poissons et de fruits de mer	0,5
31121301	Malterie	0	31171004	Préparation et conditionnement de poissons et de fruits de mer	0
31122402	Transformation du soja et d'autres graines oléagineuses	0	31171007	Préparation et conditionnement de poissons et de fruits de mer	0
31122501	Raffinage et mélange de graisses et d'huiles	0	31171008	Préparation et conditionnement de poissons et de fruits de mer	0,5
31122505	Raffinage et mélange de graisses et d'huiles	0	31181101	Boulangeries de détail	0
31122508	Raffinage et mélange de graisses et d'huiles	0	31181102	Boulangeries de détail	9,7
31122511	Raffinage et mélange de graisses et d'huiles	0	31181103	Boulangeries de détail	0
31122512	Raffinage et mélange de graisses et d'huiles	0	31181104	Boulangeries de détail	0
31122516	Raffinage et mélange de graisses et d'huiles	0	31181105	Boulangeries de détail	0
31123001	Fabrication de céréales pour petit déjeuner	0	31181202	Boulangeries commerciales	5
31131401	Fabrication de sucre à partir de la canne à sucre	0	31182101	Fabrication de biscuits et de craquelins	0
31131403	Fabrication de sucre à partir de la canne à sucre	0	31182403	Fabrication de pâtes alimentaires sèches, de mélanges de farine à partir de farine achetée	0
31135101	Fabrication de chocolat et de confiseries chocolatées à partir de fèves de cacao	0,7	31182404	Fabrication de pâtes alimentaires sèches, de mélanges de farine à partir de farine achetée	0,1
31135201	Fabrication de confiseries à partir de chocolat acheté	0,2	31191102	Fabrication de noix grillées et de beurre d'arachides	0

ACIA – Recherche sur l'opinion publique auprès des entreprises alimentaires à l'appui de la conformité à la réglementation sur la salubrité des aliments : 2021-2022

31141102	Fabrication de légumes, de jus et de fruits congelés	0	31191901	Fabrication d'autres aliments à grignoter	0,1
31141202	Fabrication d'aliments spécialisés congelés	0,1	31191905	Fabrication d'autres aliments à grignoter	0
31141203	Fabrication d'aliments spécialisés congelés	0	31191906	Fabrication d'autres aliments à grignoter	0
31141204	Fabrication d'aliments spécialisés congelés	0	31192001	Fabrication de café et de thé	0,4
31142101	Mise en conserve de fruits et de légumes	0,1	31192002	Fabrication de café et de thé	0,1
31142103	Mise en conserve de fruits et de légumes	0,1	31194101	Fabrication de mayonnaise, de vinaigrettes et d'autres sauces préparées	0
31142104	Mise en conserve de fruits et de légumes	0	31194103	Fabrication de mayonnaise, de vinaigrettes et d'autres sauces préparées	0
31142106	Mise en conserve de fruits et de légumes	0,1	31194202	Fabrication d'épices et d'extraits	0
31142107	Mise en conserve de fruits et de légumes	0	31194203	Fabrication d'épices et d'extraits	0
31142303	Fabrication d'aliments séchés et déshydratés	0	31199901	Fabrication de tous les autres aliments divers	0,1
31151201	Fabrication de beurre de fabrique	0	31199902	Fabrication de tous les autres aliments divers	0
31151301	Fabrication de fromage	0	31199905	Fabrication de tous les autres aliments divers	0
31151402	Fabrication de produits laitiers concentrés, évaporés et en poudre	0	31199906	Fabrication de tous les autres aliments divers	2,6
31152001	Fabrication de crème glacée et de desserts congelés	0,1	31199908	Fabrication de tous les autres aliments divers	0,1
31161101	Abattage d'animaux (sauf la volaille)	0	31199910	Fabrication de tous les autres aliments divers	0
31161102	Abattage d'animaux (sauf la volaille)	0,9	31199913	Fabrication de tous les autres aliments divers	0

ACIA – Recherche sur l'opinion publique auprès des entreprises alimentaires à l'appui de la conformité à la réglementation sur la salubrité des aliments : 2021-2022

31161103	Abattage d'animaux (sauf la volaille)	1	31199917	Fabrication de tous les autres aliments divers	0
31161104	Abattage d'animaux (sauf la volaille)	0	31199919	Fabrication de tous les autres aliments divers	0
31161202	Transformation de la viande provenant de carcasses	6	31199920	Fabrication de tous les autres aliments divers	0
31161205	Transformation de la viande provenant de carcasses	0	31211101	Fabrication de boissons gazeuses	0
31161207	Transformation de la viande provenant de carcasses	0	31211102	Fabrication de boissons gazeuses	0
31161301	Équarrissage et transformation des sous-produits de la viande	0	31211103	Fabrication de boissons gazeuses	0
31161302	Équarrissage et transformation des sous-produits de la viande	0			
	Commerce de gros				
42441003	Grossistes-marchands de produits généraux d'épicerie	0	42449010	Grossistes-marchands d'autres produits d'épicerie et de produits connexes	0
42441004	Grossistes-marchands de produits généraux d'épicerie	0	42449011	Grossistes-marchands d'autres produits d'épicerie et de produits connexes	0,6
42441005	Grossistes-marchands de produits généraux d'épicerie	1,8	42449013	Grossistes-marchands d'autres produits d'épicerie et de produits connexes	0
42442001	Grossistes-marchands de produits alimentaires congelés emballés	0,1	42449015	Grossistes-marchands d'autres produits d'épicerie et de produits connexes	0,4
42442002	Grossistes-marchands de produits alimentaires congelés emballés	0	42449017	Grossistes-marchands d'autres produits d'épicerie et de produits connexes	0,1
42442003	Grossistes-marchands de produits alimentaires congelés emballés	0	42449018	Grossistes-marchands d'autres produits d'épicerie et de produits connexes	0
42442004	Grossistes-marchands de produits alimentaires congelés emballés	0	42449019	Grossistes-marchands d'autres produits d'épicerie et de produits connexes	0

ACIA – Recherche sur l’opinion publique auprès des entreprises alimentaires à l’appui de la conformité à la réglementation sur la salubrité des aliments : 2021-2022

42442005	Grossistes-marchands de produits alimentaires congelés emballés	3,9	42449022	Grossistes-marchands d’autres produits d’épicerie et de produits connexes	0
42442006	Grossistes-marchands de produits alimentaires congelés emballés	0,1	42449024	Grossistes-marchands d’autres produits d’épicerie et de produits connexes	0
42442007	Grossistes-marchands de produits alimentaires congelés emballés	0,3	42449026	Grossistes-marchands d’autres produits d’épicerie et de produits connexes	0
42443009	Grossistes-marchands de produits laitiers (sauf les produits séchés ou en conserve)		42449027	Grossistes-marchands d’autres produits d’épicerie et de produits connexes	0,2
42443010	Grossistes-marchands de produits laitiers (sauf les produits séchés ou en conserve)	0	42449030	Grossistes-marchands d’autres produits d’épicerie et de produits connexes	0
42443012	Grossistes-marchands de produits laitiers (sauf les produits séchés ou en conserve)	0,1	42449032	Grossistes-marchands d’autres produits d’épicerie et de produits connexes	0,3
42443013	Grossistes-marchands de produits laitiers (sauf les produits séchés ou en conserve)	0,1	42449033	Grossistes-marchands d’autres produits d’épicerie et de produits connexes	0
42444001	Grossistes-marchands de volailles et de produits de volaille	0,2	42449034	Grossistes-marchands d’autres produits d’épicerie et de produits connexes	0,4
42444002	Grossistes-marchands de volailles et de produits de volaille	0,1	42449035	Grossistes-marchands d’autres produits d’épicerie et de produits connexes	0
42444003	Grossistes-marchands de volailles et de produits de volaille	0,2	42449037	Grossistes-marchands d’autres produits d’épicerie et de produits connexes	0,1
42445002	Grossistes-marchands de confiseries	0,1	42449042	Grossistes-marchands d’autres produits d’épicerie et de produits connexes	0,1
42445004	Grossistes-marchands de confiseries	0	42449044	Grossistes-marchands d’autres produits d’épicerie et de produits connexes	0

ACIA – Recherche sur l'opinion publique auprès des entreprises alimentaires à l'appui de la conformité à la réglementation sur la salubrité des aliments : 2021-2022

42445008	Grossistes-marchands de confiseries	0	42449046	Grossistes-marchands d'autres produits d'épicerie et de produits connexes	0,2
42445010	Grossistes-marchands de confiseries	0,1	42449047	Grossistes-marchands d'autres produits d'épicerie et de produits connexes	0,6
42446001	Grossistes-marchands de poissons et de fruits de mer	0	42449050	Grossistes-marchands d'autres produits d'épicerie et de produits connexes	0
42446002	Grossistes-marchands de poissons et de fruits de mer	0,8	42449055	Grossistes-marchands d'autres produits d'épicerie et de produits connexes	0
42447002	Grossistes-marchands de viandes et de produits carnés	0,1	42449056	Grossistes-marchands d'autres produits d'épicerie et de produits connexes	0
42447005	Grossistes-marchands de viande et de produits de viande	0,6	42449057	Grossistes-marchands d'autres produits d'épicerie et de produits connexes	0
42447006	Grossistes-marchands de viande et de produits de viande	0	42449061	Grossistes-marchands d'autres produits d'épicerie et de produits connexes	0
42448007	Grossistes-marchands de fruits et légumes frais	0	42449064	Grossistes-marchands d'autres produits d'épicerie et de produits connexes	0,5
42448008	Grossistes-marchands de fruits et légumes frais	0,4	42451002	Grossistes-marchands de grains et de haricots de grande culture	1,3
42448009	Grossistes-marchands de fruits et légumes frais	1,2	42451005	Grossistes-marchands de grains et de haricots de grande culture	0,2
42448010	Grossistes-marchands de fruits et légumes frais	0	42459003	Grossistes-marchands d'autres matières premières agricoles	0
42448011	Grossistes-marchands de fruits et légumes frais	0	42459005	Grossistes-marchands d'autres matières premières agricoles	0,1

ACIA – Recherche sur l'opinion publique auprès des entreprises alimentaires à l'appui de la conformité à la réglementation sur la salubrité des aliments : 2021-2022

42449002	Grossistes-marchands d'autres produits d'épicerie et de produits connexes	0	42459007	Grossistes-marchands d'autres matières premières agricoles	0
42449003	Grossistes-marchands d'autres produits d'épicerie et de produits connexes	0,4	42459008	Grossistes-marchands d'autres matières premières agricoles	0
42449005	Grossistes-marchands d'autres produits d'épicerie et de produits connexes	0,5	42459010	Grossistes-marchands d'autres matières premières agricoles	0
42449006	Grossistes-marchands d'autres produits d'épicerie et de produits connexes	0	42459017	Grossistes-marchands d'autres matières premières agricoles	0,3
Commerce de détail					
44511001	Supermarchés et autres épiceries (sauf les dépanneurs)	0	44529902	Tous les autres magasins d'alimentation spécialisés	0,4
44511002	Supermarchés et autres épiceries (sauf les dépanneurs)	0	44529903	Tous les autres magasins d'alimentation spécialisés	0
44511003	Supermarchés et autres épiceries (sauf les dépanneurs)	19,5	44529905	Tous les autres magasins d'alimentation spécialisés	6,9
44511005	Supermarchés et autres épiceries (sauf les dépanneurs)	0	44529906	Tous les autres magasins d'alimentation spécialisés	0
44511006	Supermarchés et autres épiceries (sauf les dépanneurs)	0	44529907	Tous les autres magasins d'alimentation spécialisés	0,4
44511007	Supermarchés et autres épiceries (sauf les dépanneurs)	0,2	44529909	Tous les autres magasins d'alimentation spécialisés	0
44511008	Supermarchés et autres épiceries (sauf les dépanneurs)	0	44529910	Tous les autres magasins d'alimentation spécialisés	0
44512001	Dépanneurs	16	44529911	Tous les autres magasins d'alimentation spécialisés	0
44521001	Boucheries	0	44529912	Tous les autres magasins d'alimentation spécialisés	0,3
44521003	Boucheries	0	44529914	Tous les autres magasins d'alimentation spécialisés	0,2
44521004	Boucheries	0	44529915	Tous les autres magasins	0

ACIA – Recherche sur l’opinion publique auprès des entreprises alimentaires à l’appui de la conformité à la réglementation sur la salubrité des aliments : 2021-2022

				d'alimentation spécialisés	
44521006	Boucheries	1,7	44529917	Tous les autres magasins d'alimentation spécialisés	0
44521009	Boucheries	0,1	44529918	Tous les autres magasins d'alimentation spécialisés	0
44521010	Boucheries	0,1	44529920	Tous les autres magasins d'alimentation spécialisés	0,2
44521012	Boucheries	0	44529921	Tous les autres magasins d'alimentation spécialisés	0
44522003	Poissonneries	0	44529923	Tous les autres magasins d'alimentation spécialisés	0
44522004	Poissonneries	0,8	44529924	Tous les autres magasins d'alimentation spécialisés	0,1
44523001	Marchés de fruits et de légumes	0,2	44529927	Tous les autres magasins d'alimentation spécialisés	0,2
44523003	Marchés de fruits et de légumes	1,2	44529929	Tous les autres magasins d'alimentation spécialisés	0,1
44523005	Marchés de fruits et de légumes	0,2	44529930	Tous les autres magasins d'alimentation spécialisés	1,1
44523006	Marchés de fruits et de légumes	0	44529932	Tous les autres magasins d'alimentation spécialisés	0,2
44529202	Confiseries et magasins de noix	0,8	44529934	Tous les autres magasins d'alimentation spécialisés	0,2
44529204	Confiseries et magasins de noix	0	44529936	Tous les autres magasins d'alimentation spécialisés	0
44529205	Confiseries et magasins de noix	0,1	44529938	Tous les autres magasins d'alimentation spécialisés	0
44529206	Confiseries et magasins de noix	0,1			

Province ou territoire	Total sur la liste (%)
Québec	14 %
Ontario	30 %
Manitoba	6 %
Saskatchewan	3 %
Colombie-Britannique	22 %
Alberta	18 %
Terre-Neuve-et-Labrador	2 %

Nouveau-Brunswick	2 %
Nouvelle-Écosse	2 %
Île-du-Prince-Édouard	1 %
Territoires	0 %

Les données définitives ont été pondérées selon le pourcentage d'entreprises relevant de chaque code du SCIAN et province conformément aux renseignements d'InfoCanada.

Collecte de données

Le sondage s'est déroulé en français et en anglais, selon la préférence du répondant, du 13 janvier au 10 février 2022. Il a été réalisé au moyen du système d'entrevue téléphonique assistée par ordinateur (ETAO) de Léger.

Cibles et pondération

Le seul quota fixé pour cette étude était un plafond pour les entreprises qui font uniquement du commerce de détail de façon à ce qu'elles ne représentent pas plus du tiers de l'échantillon. Les données ont aussi été contrôlées pour veiller à ce que plusieurs établissements d'une même franchise ne soient pas surreprésentés dans l'échantillon. Les données définitives ont été pondérées par industrie verticale et par province, selon le pourcentage d'entreprises relevant de chaque code du SCIAN et province, conformément aux renseignements d'InfoCanada.

Biais de non-réponse

Il y a possibilité d'un biais de non-réponse, puisque certains types de personnes sont moins disposés à participer à des recherches.

Contrôle de la qualité

Avant de lancer le sondage, Earnscliffe a testé les liens afin de s'assurer que la programmation correspondait au questionnaire. Léger a effectué un test préliminaire, au cours duquel nous avons constaté que les répondants mettaient plus de temps que prévu à répondre aux

questions. Au terme du test préliminaire, Earnscliffe a passé les enregistrements en revue afin de trouver des moyens de reformuler certaines questions pour gagner du temps et, avec l'aide de l'ACIA, a supprimé suffisamment de questions pour veiller à ce que les entrevues ne durent pas plus de 20 minutes.

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

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

modifiées pour qu'elles soient plus faciles à comprendre (sans que le sens n'en soit modifié). Ces modifications sont toujours effectuées avec l'accord du client.

- S'assurer que les questions ouvertes sont codées selon un échantillonnage initial des réponses dans le dossier et que les codes créés sont soumis à l'approbation du client.
- Surveiller le rendement des intervieweurs quotidiennement à l'aide du logiciel Command Center, ce qui permet d'apporter rapidement des corrections.

Rapport

Les résultats accompagnés d'une lettre majuscule dans les tableaux du présent rapport (et ceux se trouvant dans un document distinct) mettent en évidence les différences entre les groupes démographiques analysés qui sont beaucoup plus marquées. Dans le texte du rapport, les différences démographiques mises en évidence sont statistiquement significatives à un niveau de confiance de 95 %, à moins d'indication contraire. Le test Z est le test statistique utilisé pour déterminer le niveau de signification des résultats.

Cette étude fait référence aux données de suivi des vagues précédentes de la recherche de l'ACIA auprès des entreprises alimentaires. Les rapports présentant ces études sont accessibles à partir des liens suivants :

- [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, ROP 086-20](#)
- [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 final, ROP 029-18](#)
- [Recherche sur l'opinion publique auprès des entreprises du secteur alimentaire pour appuyer la conformité au Règlement sur la salubrité des aliments au Canada : 2019-2020, rapport définitif, ROP 059-19.](#)

Résultats

Répartition définitive

Le taux de réponse pour ce sondage était de 8 %.

Tableau 61 : Rapport de répartition

	B2B
Nombre total de numéros composés	7 402
Non valide	0
Hors service, télécopieur/modem, entreprise/numéro non résidentiel	125
Non résolus (U)	4 303
Occupé	54
Pas de réponse, répondeur	4 249
Admissibles sans réponse (IS)	2 392
Refus par le ménage	0
Refus du répondant	1 160
Problème de langue	282
Maladie, incapacité	17
Répondant sélectionné non disponible	485
Répondant admissible, mais qui a abandonné	448
Admissibles avec réponse (R)	582
Non admissible en raison de la langue	132
Aucune personne âgée de 18 ans ou plus	
Non admissible pour une autre raison	
Entrevues achevées	450
Taux de réponse = R/(U + IS + R)	8,00 %

PROFIL DE L’ÉCHANTILLON : RÉPARTITION NON PONDÉRÉE ET PONDÉRÉE

Tableau 62 : Échantillon non pondéré et pondéré par région

Région	Échantillon non pondéré	Échantillon pondéré
Atlantique	32	28
Québec	107	65
Ontario	163	136

Manitoba/Saskatchewan	32	42
Alberta	53	81
Colombie-Britannique/Territoires	63	99

Tableau 63 : Échantillon non pondéré et pondéré par secteur d’activité

Secteurs d’activité	Échantillon non pondéré	Échantillon pondéré
Entreprise agricole	71	60
Transformateur ou fabricant	138	99
Grossiste ou distributeur	76	51
Vente au détail	164	239
Autre	5	3

Tableau 64 : Échantillon non pondéré et pondéré par activité commerciale

Activités commerciales	Échantillon non pondéré	Échantillon pondéré
Vente au détail de produits alimentaires directement aux consommateurs	285	323
Importation de produits alimentaires	141	112
Expédition ou transport de produits alimentaires dans d’autres provinces ou territoires (grossiste/distributeur)	158	107
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	134	98
Vente de produits alimentaires en ligne	105	94
Classification, étiquetage ou emballage de produits alimentaires destinés à l’exportation ou devant être expédiés d’une province à une autre ou d’un territoire à un autre	116	86
Exportation de produits alimentaires	117	83
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	58	46
Production d’aliments biologiques	57	45

Tableau 65 : Échantillon non pondéré et pondéré par taille d’entreprise

Nombre d’employés	Échantillon non pondéré	Échantillon pondéré
De 1 à 4	150	152
De 5 à 9	107	90
De 10 à 19	73	84
De 20 à 49	61	64
De 50 à 99	27	30
De 100 à 249	21	19
De 250 à 499	8	9
500 et plus	3	2

Tableau 66 : Échantillon non pondéré et pondéré par chiffre d'affaires

Chiffre d'affaires	Échantillon non pondéré	Échantillon pondéré
Moins de 500 000 \$	54	62
De 500 000 \$ à 1 million	49	51
De 1 à 2,5 millions	115	124
De 2,5 à 5 millions	74	90
De 5 à 10 millions	50	34
De 10 à 20 millions	47	41
De 20 à 50 millions	39	32
50 millions et plus	16	11

Marge d'erreur

La marge d'erreur pour cette étude est de +/- 4,6 %, avec un intervalle de confiance à 95 %.

Annexe B – Rapport de méthodologie des séances de discussion en groupe

Méthodologie

La phase qualitative de l’étude comprenait une série de quatre séances virtuelles de discussion en groupe avec des propriétaires et employés de micro, de petites et de moyennes entreprises canadiennes du secteur de l’alimentation qui étaient tous responsables de la conformité réglementaire. Une séance a eu lieu dans chacune des régions suivantes : Canada atlantique, Québec, Ontario et Nunavut et Ouest canadien (y compris les Territoires). Les séances ont duré environ 90 minutes, et les participants ont reçu un montant de 350 \$ pour leur participation. Six participants ont été recrutés pour chaque groupe.

Le tableau ci-dessous indique la date et l’heure de chaque séance ainsi que la composition et le nombre de participants par groupe.

Tableau 67 : Composition des séances de discussion en groupe

N° de la séance	Région	Langue	Heure	Nombre de participants
Mercredi 2 mars 2022				
1	Canada atlantique (Nouveau-Brunswick, Île-du-Prince-Édouard, Nouvelle-Écosse, Terre-Neuve-et-Labrador)	Anglais	16 h HNE / 17 h HNA / 17 h 30 HNT	6
2	Ontario et Nunavut	Anglais	18 h HNE	5
Jeudi 3 mars 2022				
3	Québec	Français	17 h HNE	4
4	Ouest du Canada (Manitoba, Saskatchewan, Alberta, Colombie-Britannique, Territoires du Nord-Ouest, Yukon)	Anglais	20 h HNE / 19 h HNC / 18 h HNR / 17 h HNP	7

Recrutement

Les participants ont été recrutés à l’aide d’un questionnaire de recrutement (voir l’annexe D). Pour chaque groupe, six participants ont été recrutés.

Les groupes cibles étaient les micro, les petites et les moyennes entreprises canadiennes du secteur de l’alimentation. Tous les participants étaient responsables d’assurer la conformité de leur entreprise à la réglementation et aux exigences en matière de salubrité des aliments. Le questionnaire de recrutement contenait une série de questions visant à déterminer le type d’entreprises, les activités commerciales et la taille de l’entreprise, entre autres caractéristiques. Nous avons cherché à inclure deux transformateurs ou fabricants, deux importateurs et deux exportateurs par groupe. Nous avons aussi tenté d’inclure une personne autochtone, deux femmes et un nouvel arrivant par groupe.

Pour ce projet, nous avons fait appel au partenaire de recrutement Quality Response. L’entreprise Quality Response s’est appuyée sur son propre panel, qui comprend environ 3 200 entreprises, et a effectué une présélection à partir du sondage quantitatif. Quality Response a également puisé dans une liste d’InfoCanada basée sur les mêmes codes du SCIAN que ceux inclus dans la phase quantitative de l’étude.

Animation

Deux animateurs ont dirigé les séances de discussion en groupe. Notre équipe a collaboré pour animer les séances et, après la première soirée, a fait un compte rendu auprès de l’ACIA sur la fonctionnalité du guide de discussion, les problèmes relatifs au recrutement, à la participation et à la technologie et les principales constatations, relevant notamment les cas uniques et ceux qui étaient semblables aux séances précédentes. Ensemble, nous avons discuté des constatations de façon continue afin d’approfondir certains points dans les groupes suivants, avant que les résultats finaux ne soient communiqués.

Remarque sur l’interprétation des résultats de la recherche qualitative

Il est important de noter qu’une recherche qualitative est une forme de recherche scientifique et sociale, sur les politiques et sur l’opinion publique. La recherche par groupes de discussion n’a pas pour but d’aider un groupe à atteindre un consensus ou à prendre une décision, mais vise plutôt à recueillir un éventail d’idées, de réactions, d’expériences et de points de vue auprès d’un échantillon choisi de participants s’exprimant sur un sujet donné. Il est à noter qu’en raison de leur faible nombre, les participants ne peuvent être considérés comme étant statistiquement parfaitement représentatifs de l’ensemble de la population dont ils sont un échantillon. Les résultats obtenus ne peuvent donc pas être généralisés au-delà de ces échantillons.

Glossaire des termes

Ci-dessous se trouve un glossaire expliquant les généralisations et les interprétations des termes qualitatifs utilisés tout au long du rapport. Ces expressions sont utilisées lorsque des groupes de participants partagent un point de vue précis et que des thèmes se répètent. À moins d'indication contraire, il ne faut pas en conclure que le reste des participants n'était pas d'accord. Ils pourraient s'être abstenus de tout commentaire ou n'avaient pas d'opinion arrêtée sur la question.

Tableau 68 : Glossaire des termes

Généralisation	Interprétation
Peu	« Peu » est utilisé lorsque moins de 10 % des participants ont fourni des réponses semblables.
Plusieurs	« Plusieurs » est utilisé lorsque moins de 20 % des participants ont fourni des réponses semblables.
Certains	« Certains » est utilisé lorsque plus de 20 % mais nettement moins de 50 % des participants ont fourni des réponses semblables.
Beaucoup/Bon nombre	« Beaucoup » ou « Bon nombre » sont utilisés lorsque près de 50 % des participants ont fourni des réponses semblables.
Majorité/majorité relative	« Majorité » ou « majorité relative » sont utilisés lorsque plus de 50 % mais moins de 75 % des participants ont fourni des réponses semblables.
La plupart	« La plupart » est utilisé lorsque plus de 75 % des participants ont fourni des réponses semblables.
Grande majorité	« Grande majorité » est utilisé lorsque presque tous les participants ont fourni des réponses semblables, mais que plusieurs avaient des points de vue différents.
Unanime/presque tous	« Unanimes » ou « presque tous » sont utilisés lorsque tous les participants ont fourni des réponses semblables ou lorsque la grande majorité des participants ont fourni des réponses semblables et que les quelques autres ont refusé de formuler des commentaires sur le sujet.

Annexe C – Questionnaire du sondage

Introduction

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. Est-ce vous? [SI NON : Pourriez-vous me mettre en communication avec 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 d'Earnscliffe, 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. Les renseignements fournis seront administrés conformément aux exigences de la Loi sur la protection des renseignements personnels

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. 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.]**

Agriculture	1
Fabricant ou transformateur	2
Grossiste ou distributeur	3
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 [Ne pas lire, inciter à répondre au besoin]	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.

Oui	1
Non	2
Ne sait pas/incertain [Ne pas lire, inciter à répondre au besoin]	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 [classer comme « Importateur » pour les questions supplémentaires]	
Exporter des 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
Vendre des produits alimentaires en ligne	9
Aucune de ces réponses. 99999	

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

[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 ». [Mettre fin à l'appel si « Détaillant seulement » une fois que nous aurons atteint n=150 remplis avec ce segment.]

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 [Ne pas lire, inciter à répondre au besoin]	9

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

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

S10. À votre connaissance, croyez-vous que le Règlement sur la salubrité des aliments au Canada s'applique à votre entreprise?

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

S10A. À votre connaissance, croyez-vous que le Règlement sur la salubrité des aliments au Canada s'applique aux ventes en ligne de produits alimentaires?

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

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).

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

S15A. Importez-vous des produits alimentaires vous-même ou par l'entremise d'un courtier?

Oui, nous importons des produits directement	1
Oui, nous importons des produits par l'entremise d'un courtier	2
Oui, nous utilisons un courtier à l'occasion et importons nous-mêmes des produits directement	3
Non, nous n'importons pas de produits alimentaires	4
Je préfère ne pas répondre	9

S15B. Vous serait-il utile d'avoir accès à des renseignements sur la réglementation en matière de salubrité des aliments dans une autre langue que le français ou l'anglais?

Non, ce n'est pas nécessaire	1
Oui [Demander lesquelles]	2

1. Arabe
2. Chinois
3. Allemand
4. Hindi
5. Portugais
6. Pendjabi
7. Espagnol
8. Thaï
9. Turc
10. Autre (veuillez préciser)

S16. Pouvez-vous indiquer le pourcentage approximatif de personnes occupant un poste de direction qui s'identifient comme des femmes ?

Minimum : 0, Maximum : 100

Femme _____ %
Je ne sais pas

[Précisions, en cas de question : Le gouvernement du Canada a défini une politique visant à assurer un soutien égal à la population diversifiée du Canada et, afin de mieux comprendre la composition des postes de cadre des entreprises alimentaires canadiennes, nous posons des questions sur le genre et d'autres caractéristiques démographiques de l'équipe de direction. Vous pouvez répondre à cette question par une approximation, ou ne pas y répondre du tout si vous ne connaissez pas la réponse.]

S17. Pouvez-vous indiquer le pourcentage approximatif de personnes occupant un poste de cadre (y compris les propriétaires) qui pourraient s'identifier comme étant membres d'une minorité visible?

Minimum : 0, Maximum : 100

Minorité visible _____ %
Je ne sais pas

[Précisions, en cas de question : Le gouvernement du Canada a défini une politique visant à assurer un soutien égal à la population diversifiée du Canada et, afin de mieux comprendre la composition des postes de cadre des entreprises alimentaires canadiennes, nous posons des questions sur la race et d’autres caractéristiques démographiques de l’équipe de direction. Vous pouvez répondre à cette question par une approximation, ou ne pas y répondre du tout si vous ne connaissez pas la réponse.]

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.]**

Pas du tout clairement	1
	2
	3
	4
	5
	6
Très clairement	7
Ne sait pas [Ne pas lire]	9

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]**

Dispose de procédures normalisées d’exploitation sur la salubrité des aliments écrites et documentées	1
Dispose de contrôles préventifs, mais qui ne sont pas écrits ou documentés dans un plan	2
Dispose de contrôles préventifs qui sont décrits dans un plan écrit (plan fondé sur 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
Dispose d’une licence pour la salubrité des aliments au Canada (licence SAC)	5
Aucune de ces réponses.	9

Plan de certification du secteur privé

Z1. Utilisez-vous un système de certification de la salubrité des aliments ou du contrôle de la qualité tel que l’IMSA, ISO ou le PGQ? [En cas de question : **IMSA = Initiative mondiale de la sécurité alimentaire; ISO = Organisation internationale de normalisation; PGQ = Programme de gestion de la qualité**]

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

A3. Que vous participiez à un plan de certification du secteur privé ou non, appuyez-vous le rôle des plans de certification du secteur privé pour assurer le respect de la réglementation en matière de salubrité des aliments?

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

Z2. [Pour les importateurs seulement] Êtes-vous au courant qu'il faut détenir une licence pour la salubrité des aliments au Canada pour importer des produits alimentaires au Canada?

Oui, je suis tout à fait au courant	1
Oui, je suis légèrement ou vaguement au courant	2
Non, je ne suis pas au courant	3
Ne sait pas/incertain [Ne pas lire, inciter à répondre au besoin]	9

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

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.]**

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

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.]**

Pas du tout	1
	2
	3
	4
	5
	6
Beaucoup	7
Ne sait pas [Ne pas lire]	9

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? **[Alterner les énoncés]**
[Répéter l'échelle au besoin]

- a) 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) 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.

Pas du tout d'accord	1
	2
	3
	4
	5
	6
Fortement d'accord	7
Ne sait pas [Ne pas lire]	9

Z3. [Si le répondant a attribué une cote de 2 à 9 à la question Z2 et appartient au SAM]

Il est nécessaire de détenir une licence pour la salubrité des aliments au Canada pour importer des produits alimentaires au Canada. En raison de la pandémie de COVID-19, l'ACIA n'a pas priorisé la vérification de licence à la frontière pour le secteur des aliments manufacturés. L'ACIA en est aux premiers stades de mise au point d'un plan de reprise des activités

habituelles de conformité et d'application de la réglementation au sein du secteur des aliments manufacturés.

Pensez au RSAC et aux exigences en matière d'obtention d'une licence, de plans de contrôle préventifs écrits et de traçabilité; dans quelle mesure êtes-vous convaincu que votre entreprise est prête à se conformer entièrement à toutes les exigences du RSAC? Veuillez répondre à l'aide d'une échelle de 1 à 7, où 1 signifie « Pas du tout prête » et 7 signifie « Tout à fait prête ».

Pas du tout prête	1
	2
	3
	4
	5
	6
Tout à fait prête	7
Ne sait pas [Ne pas lire]	9

Z4. [Si le répondant n'a pas attribué une cote de 6 ou 7 à la question Z3] Selon vous, combien de temps doit être alloué aux entreprises avant la reprise des activités habituelles de conformité et d'application de la réglementation de l'ACIA?

Moins de 3 mois	1
De 3 mois à moins de 6 mois	2
De 6 mois à moins de 9 mois	3
Nous avons besoin de plus de 9 mois pour être entièrement prêts	4
Ne sait pas	9

Z5. À votre avis, comment l'ACIA pourrait-elle mieux appuyer les entreprises qui pourraient ne pas bien connaître l'ACIA et le RSAC? **[Réponse ouverte]**

Z99. À votre avis, dans quelle mesure l'ACIA fait-elle preuve de transparence en ce qui a trait à l'évaluation de la non-conformité à la réglementation? Veuillez répondre à l'aide d'une échelle de 1 à 7, où 1 signifie « Ne fait pas du tout preuve de transparence » et 7 signifie « Fait preuve d'une très grande transparence ».

Ne fait pas du tout preuve de transparence	1
	2
	3
	4
	5
	6
Fait preuve d'une grande transparence	7
Ne sait pas [Ne pas lire]	9

Z100. À votre avis, dans quelle mesure l'ACIA fait-elle preuve de transparence en ce qui a trait à la publication de rapports sur la non-conformité? Veuillez répondre à l'aide d'une échelle de 1 à 7, où 1 signifie « Ne fait pas du tout preuve de transparence » et 7 signifie « Fait preuve d'une très grande transparence ».

Ne fait pas du tout preuve de transparence	1
	2
	3
	4
	5
	6

Fait preuve d’une grande transparence	7
Ne sait pas [Ne pas lire]	9

Z101. L’ACIA peut prendre plusieurs mesures coercitives en cas de non-conformité. La sanction administrative pécuniaire (SAP) en fait partie, et l’ACIA publie une liste sommaire des SAP sur son site Web. Certaines personnes préféreraient que l’ACIA publie une liste des amendes et des noms des entreprises qui reçoivent des SAP. D’autres jugent que cela constituerait une atteinte à la vie privée. Lequel des énoncés suivants se rapproche le plus de votre opinion?

La publication des noms des entreprises qui reçoivent des SAP permettra à l’ensemble du secteur de s’améliorer en valorisant la qualité	1
Une SAP est une amende mineure et peut être imposée à de bonnes entreprises; la publication leurs noms ne leur rendrait pas service	2
Aucun de ces énoncés ne représente mon opinion	3

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

Pas du tout satisfait	1
	2
	3
	4
	5
	6

Très satisfait	7
Je ne sais pas [Ne pas lire]	9
	99

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
Il n’y a personne qu’on puisse appeler	7
Autre (veuillez préciser) : _____	77
Aucune/Aucune difficulté	98
Je ne sais pas/refuse de répondre [Ne pas lire]	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
Séminaires	3
Bouche-à-oreille	4
Autre (veuillez préciser) : _____	77
Je ne sais pas/Je ne me souviens pas/Je refuse de répondre	99

E10 [Si E9 = 1] Dans vos recherches de renseignements sur la réglementation à partir du site de l’ACIA, avez-vous utilisé le robot conversationnel ou l’assistant virtuel?

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

E11. [Si E10 = oui] Dans quelle mesure le robot conversationnel ou l’assistant virtuel vous a-t-il été utile pour obtenir une réponse à vos questions? Veuillez répondre à l’aide d’une échelle de 1 à 7, où 1 signifie « Pas du tout utile » et 7 signifie « Très utile ».

Pas du tout utile	1
	2
	3
	4
	5
	6

Très utile	7
Ne sait pas [Ne pas lire]	9

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? [**Réponse ouverte**]

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

D5. Si l'ACIA organisait des webinaires, quels sont les sujets suivants auxquels vous seriez le plus susceptible de prendre le temps d'assister? [QUESTION OUVERTE, NE LISEZ PAS LA LISTE]

Comment utiliser « MON ACIA » pour demander des licences et autres autorisations (telles que les certificats d'exportation, les permis d'importation et les certificats de vente libre)	1
Plans de contrôle préventif	2
Traçabilité	3
Exigences d'importation	4
Étiquetage	5
Autre_____	8
Ne sait pas/Préfère ne pas dire [NE PAS LIRE]	9

Demandez à l'ACIA

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

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

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

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

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] [Open end]**

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

Étude qualitative de suivi

Il se peut que nous menions une étude de suivi sur l’opinion des entreprises alimentaires canadiennes au sujet de la réglementation en matière de produits alimentaires et de salubrité des aliments. Celle-ci prendrait la forme suivante :

[POUR MICRO/PETITES/MOYENNES ENTREPRISES] Une séance de discussion en ligne regroupant quelques personnes. Elle durerait environ 90 minutes, et les participants recevraient un montant de 350 \$ en guise de remerciement pour leur temps.

[POUR GRANDES ENTREPRISES] Une entrevue approfondie menée par téléphone ou vidéoconférence. L’entrevue ne durerait pas plus de 45 minutes, et les participants recevraient un montant de 300 \$ en guise de remerciement pour leur temps.

Votre participation au volet suivant de cette étude serait entièrement volontaire. Si cela vous intéresse, veuillez indiquer votre prénom, votre nom et un numéro de téléphone aux fins de recrutement pour ce volet. Sachez que ces renseignements ne serviront aucunement à l’analyse de vos réponses et ne seront utilisés que si vous êtes parmi les personnes invitées au volet qualitatif subséquent de notre étude.

1. Souhaiteriez-vous y prendre part?

Oui

Non [SAUTER Q2]

2. [SI OUI] Merci de votre intérêt. Veuillez fournir les coordonnées suivantes :

[PRÉNOM]

[NOM]

[NUMÉRO DE TÉLÉPHONE]

[PRÉ-TEST SEULEMENT, AJOUTER LES QUESTIONS A À J].

- A. Avez-vous trouvé un ou des aspects de ce sondage difficile(s) à comprendre? O/N
- B. [SI A=OUI] Veuillez décrire les aspects qui vous ont semblé difficiles à comprendre.
- C. Avez-vous trouvé que la façon dont l'une ou l'autre des questions de ce sondage a été posée vous a empêché de donner une réponse satisfaisante? O/N
- D. [SI C=OU] Veuillez décrire le problème lié à la façon dont la question a été posée.
- E. Avez-vous éprouvé des difficultés avec le langage utilisé? O/N
- F. [SI E=OUI] Veuillez décrire les difficultés éprouvées avec le langage utilisé.
- G. Y avait-il des termes qui ne vous ont pas semblé clairs? O/N
- H. [SI G=OUI] Veuillez indiquer les termes qui ne vous ont pas semblé clairs.
- I. Avez-vous éprouvé d'autres types de problèmes durant le sondage dont vous aimeriez nous faire part? O/N
- J. [SI I=OUI] Quels sont ces problèmes?

Annexe D – Questionnaire de recrutement

Sommaire

- Recrutez 6 personnes pour que 5 à 6 se présentent
- Les groupes dureront 90 minutes.
- Il y aura quatre groupes: un avec des entreprises au Canada atlantique, au Québec, à l’Ontario et de l’Ouest du Canada.
- Tous les participants sont des employés responsables de la conformité à la réglementation alimentaire dans des micro, petites et moyennes entreprises alimentaires.
- Visez 2 transformateurs/fabricants, 2 importateurs et 2 exportateurs par groupe (les catégories peuvent se chevaucher).
- Visez d’inclure quatre entreprises du Nord du Canada
- Visez une personne autochtone, deux femmes, et un nouveau Canadien par groupe

N° du groupe	Région	Langue	Heure
Mercredi 2 mars 2022			
1	Canada atlantique	Anglais	16h00 HNE / 17h00 HNA / 17h30 HNT
2	Ontario et Nunavut	Anglais	18h00 HNE
Jeudi 3 mars 2022			
3	Québec	Français	17h00 HNE
4	Ouest du Canada (Manitoba, Saskatchewan, Alberta, Colombie-Britannique, Territoires du Nord-Ouest, Yukon)	Anglais	20h00 HNE / 19h00 HNC / 18h00 HNM / 17h00 HNP

Respondent’s name:

Respondent’s phone number: (work)

Respondent’s phone number: (cell)

Respondent’s email:

Sample source: panel random client referral

Interviewer:

Date:

Validated:

Quality

Central:

On list:

On quotas:

Bonjour/Hello, je m’appelle _____ et je vous téléphone de la part d’Earnscliffe, une firme professionnelle de recherche sur l’opinion publique. Nous organisons une série de groupes de discussion pour le compte du gouvernement du Canada au sujet d’enjeux d’importance pour les Canadiens. Nous recherchons des personnes prêtes à prendre part à une séance de discussion en ligne de 90 minutes environ. Nous cherchons à recruter jusqu’à 6 participants, auxquels nous remettrons une somme de 350 \$ pour les remercier de leur temps. Puis-je poursuivre?

Oui CONTINUEZ
Non REMERCIEZ ET TERMINEZ

La participation est volontaire. Nous désirons connaître votre opinion. Nous ne tenterons pas de vous vendre quoi que ce soit ou de vous faire changer d'avis. La discussion se déroulera sous forme de table ronde et sera animée par un professionnel de la recherche. Tous les commentaires émis demeureront anonymes et seront regroupés avec ceux des autres participants afin de nous assurer qu'ils ne sont pas associés à une personne en particulier. J'aimerais maintenant vous poser quelques questions afin de voir si quelqu'un qui travaille dans votre entreprise ou vous-même répondez aux critères de cette étude. Il vous faudra environ 5 minutes pour y répondre. Puis-je poursuivre?

Oui CONTINUEZ
Non REMERCIEZ ET TERMINEZ

Texte sur l'écoute de l'appel :

LISEZ À TOUS : « Cet appel peut être écouté ou enregistré à des fins d'évaluation ou de contrôle de la qualité. »

CLARIFICATIONS SUPPLÉMENTAIRES AU BESOIN :

Pour s'assurer que je (l'intervieweur) lis les questions correctement et que je recueille vos réponses avec précision;

Pour évaluer mon rendement (le rendement de l'intervieweur);

Pour vérifier que le questionnaire est exact/correct (c.-à-d. évaluation de la programmation ITAO et de la méthodologie – s'assurer que nous posons les bonnes questions pour répondre aux exigences de nos clients en matière de recherche – comme un prétest);

Si l'appel est enregistré, l'enregistrement sert uniquement à évaluer le travail de l'intervieweur et est écouté immédiatement après la fin de l'entrevue. S'ils étaient absents au moment de l'entrevue, le client et le gestionnaire de projet pourraient également écouter l'enregistrement. Tous les enregistrements sont détruits après l'évaluation.

1. Pouvez-vous me donner votre désignation d'emploi? [ENREGISTREZ]

2. Êtes-vous le propriétaire ou le gestionnaire de cette entreprise?

Oui 1
Non 2

3. Êtes-vous le principal responsable de la sécurité alimentaire des produits alimentaires que votre entreprise vend ou produit?

Oui 1 CONTINUEZ
Non 2 REMERCIEZ ET TERMINEZ

4. Dans quelle province ou quel territoire habitez-vous ?

Terre-Neuve et Labrador	1
Nouvelle-Écosse	2
Nouveau-Brunswick	3
Île-du-Prince-Édouard	4
Québec	5
Ontario	6
Manitoba	7
Saskatchewan	8
Alberta	9
Colombie-Britannique	10
Nunavut	11
Territoires du Nord-Ouest	12
Yukon	13

VEILLEZ À UNE BONNE RÉPARTITION DES PROVINCES AU SEIN DE CHAQUE RÉGION, EN VISANT QUATRE PARTICIPANTS DU NORD DANS TOUS LES GROUPES.

5. Laquelle de ces catégories décrit le mieux votre entreprise? [READ LIST, ENSURE GOOD MIX] [MINIMUM OF 2 PROCESSORS/MANUFACTURERS PER GROUP]

Entreprise agricole	1	
Transformateur ou fabricant	2	
Grossiste ou distributeur	3	
Détaillant	4	
Autre (préciser)	5	TERMINER SI NON LIÉ À 1 À 4

6. Veuillez préciser la ou les catégories d'aliments prédominantes dans lesquelles votre entreprise est spécialisée. [ENREGISTRER]

7. Quelles sont les activités liées à votre entreprise? [LISEZ LA LISTE, SÉLECTIONNEZ TOUT CE QUI S'APPLIQUE] ASSURER UN BON MÉLANGE AVEC LES QUOTAS SUIVANTS:

MINIMUM DE 2 IMPORTATEURS AND 2 EXPORTATEURS DANS CHAQUE GROUPE.

PAS PLUS D'UN SEUL DÉTAILLANT PAR GROUPE

Importation de produits alimentaires	1
Exportation de produits alimentaires ou préparation de produits alimentaires	2
Préparation, transformation, traitement, fabrication ou conservation de produits	3

Triage, étiquetage ou emballage de produits alimentaires pour l’exportation	4
Culture de fruits, de légumes ou de céréales pour l’exportation ou la distribution	5
Envoi ou transport de produits alimentaires dans d’autres provinces ou territoires (grossiste/distributeur)	6
Vente au détail de produits alimentaires directement aux consommateurs	7
Production de produits alimentaires biologiques [note pour l’intervieweur : y compris la viande biologique, les produits laitiers, etc.]	8
Aucune de ces réponses	9

SI “AUCUNE DE CES RÉPONSES” (S5 = 9), REMERCIEZ ET TERMINEZ.

8. Êtes-vous... [VISEZ DEUX QUI NE SONT PAS DES HOMMES DANS CHAQUE GROUPE]

Un homme	1
Une femme	2
Autre	3

9. Êtes-vous né(e) au Canada?

Oui	1
Non	2

10. Depuis combien de temps habitez-vous au Canada?

5 ans ou moins	1	[QUALIFIE COMME NOUVEAU CANADIEN]
Plus de 5 ans	2	

VISEZ UN NOUVEAU CANADIEN DANS CHAQUE GROUPE

11. Êtes-vous une personne autochtone, c’est-à-dire, Première Nation (inscrit ou non) (Indien de l’Amérique du Nord), Métis ou Inuk (Inuit)? RECRUTEZ AU MOINS UN PARTICIPANT AUTOCHTONE POUR CHAQUE GROUPE

Oui

1
PASSEZ À S13

Non

2

NSP/Rf

12. [SI NON À S11] Afin d'avoir un groupe diversifié de personnes, pouvez-vous me dire quel est votre groupe ethnique? ASSUREZ UN BON MÉLANGE

Caucasien	1
Asie du Sud (Indien de l'Est, Pakistanais, etc.)	2
Chinois	3
Noir	4
Philippin	5
Latino-Américain	6
Arabe	7
Asie du Sud Est (Vietnamien, etc.)	8
Asie de l'Ouest (Iranien, Afghan, etc.)	9
Coréen	10
Japonais	11
Autre (veuillez spécifier)	98
NSP/Rf	99

13. Lequel des suivants représente le mieux le nombre de personnes, y compris vous-même, votre entreprise emploie au Canada? Si vous êtes un franchisé, veuillez ne tenir compte que de votre lieu d'implantation. [LIRE LA LISTE]

1-4 (Micro)	1	
5-99 (Petite)	2	
100-499 (Moyenne)	3	
500+ (Grande)	4	REMERCIEZ ET TERMINEZ
NSP/RF	9	REMERCIEZ ET TERMINEZ

14. à environ combien s'élèvent les recettes annuelles brutes provenant de vos opérations canadiennes? Si vous êtes un franchisé, tenez compte uniquement de votre établissement.

30 000 \$ ou moins par année	1	
De 30 000 \$ à moins de 100 000 \$ par année	2	
De 100 000 \$ à moins de 500 000 \$ par année	3	
De 500 000 \$ à moins de 1 million \$ par année	4	
De 1 million \$ à moins de 5 millions \$ par année	5	
5 millions \$ et plus par année	6	
NSP/RF	9	REMERCIEZ ET TERMINEZ

15. Avez-vous déjà participé à une séance de discussion en groupe? Ces séances réunissent des gens afin de connaître leur opinion sur un sujet donné.

Oui	1	MAX 2 PAR GROUPE, DEMANDEZ S16, S17, S18
Non	2	PASSEZ À S19

NSP 9 REMERCIEZ ET TERMINEZ

16. Il y a combien de temps de cela?

Si dans les 6 derniers mois	1	REMERCIEZ ET TERMINEZ
Si hors des 6 derniers mois	2	CONTINUEZ
NSP	9	REMERCIEZ ET TERMINEZ

17. À combien de séances de discussion en groupe avez-vous assisté au cours des 5 dernières années?

Si 4 ou moins	1	CONTINUEZ
Si 5 ou plus	2	REMERCIEZ ET TERMINEZ
NSP	9	REMERCIEZ ET TERMINEZ

18. Et quels étaient les principaux sujets traités lors de ces séances?

S'AGISSANT À LA RÉGLEMENTATION ALIMENTAIRE OU À LA SÉCURITÉ ALIMENTAIRE, REMERCIEZ ET TERMINEZ.

Cette recherche nécessitera la participation à un appel vidéo en ligne.

19. Avez-vous accès à un ordinateur, un téléphone intelligent ou une tablette équipée d'une connexion Internet à haut débit qui vous permettra de participer à un groupe de discussion en ligne?

Oui	CONTINUEZ
Non	REMERCIEZ ET TERMINEZ

20. Votre ordinateur/téléphone intelligent/tablette est-il équipé d'une caméra qui vous permettra d'être visible pour le modérateur et les autres participants dans le cadre d'un groupe de discussion en ligne?

Oui	CONTINUEZ
Non	REMERCIEZ ET TERMINEZ

21. Avez-vous une adresse électronique personnelle qui est actuellement active et à votre disposition?

Oui	CONTINUER, VEUILLEZ ENREGISTRER L'ADRESSE COURRIEL
Non	REMERCIEZ ET TERMINEZ

INVITATION

22. Dans quelle mesure êtes-vous à l'aise d'exprimer vos opinions devant des personnes que vous venez tout juste de rencontrer? Diriez-vous que vous êtes...? LISEZ LA LISTE

Très à l'aise	1	MINIMUM 4 PAR GROUPE
Plutôt à l'aise	2	CONTINUEZ
À l'aise	3	CONTINUEZ
Pas très à l'aise	4	REMERCIEZ ET TERMINEZ
Pas du tout à l'aise	5	REMERCIEZ ET TERMINEZ
Ne sais pas/Refus	9	REMERCIEZ ET TERMINEZ

23. Parfois, les participants sont invités à lire du texte, examiner des images, ou à taper des réponses pendant la discussion. Y a-t-il une raison pour laquelle vous ne pouvez pas participer?

Oui	1	DEMANDEZ S19
Non	2	PASSEZ À S21
Ne sais pas/Refus	9	REMERCIEZ ET TERMINEZ

24. Y a-t-il quelque chose que nous pourrions faire pour que vous puissiez participer?

Oui	1	DEMANDEZ S20
Non	2	REMERCIEZ ET TERMINEZ
NSP/Refus	9	REMERCIEZ ET TERMINEZ

25. Quoi en particulier? [QUESTION OUVERTE]

L'INTERVIEWER NOTE L'INFORMATION POUR UN ÉVENTUEL ENTRETIEN INDIVIDUEL

26. D'après les réponses que vous m'avez données, vous avez un profil qui nous intéresse pour l'étude. J'aimerais donc vous inviter à participer à un petit groupe de discussion qui aura lieu à [HEURE], le [DATE].

Comme vous le savez peut-être, les groupes de discussion sont utilisés pour recueillir de l'information sur un sujet particulier. Jusqu'à 6 personnes participeront à la discussion, qui sera très informelle.

La discussion durera environ 90 minutes et vous recevrez 350 \$ pour vous remercier de votre temps. Seriez-vous prêt à y participer?

Oui	1	ADMISSIBLE
Non	2	REMERCIEZ ET TERMINEZ
NSP/RF	9	REMERCIEZ ET TERMINEZ

QUESTIONS RELATIVES À LA CONFIDENTIALITÉ

J'ai maintenant quelques questions à vous poser à propos de la confidentialité, de vos renseignements personnels et du déroulement de la recherche. Nous devons obtenir votre permission par rapport à certains sujets pour pouvoir effectuer notre recherche. Lorsque je vous

poserai ces questions, n’hésitez pas à me demander de les clarifier si vous en ressentez le besoin.

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

Oui	1	PASSEZ À P2
Non	2	LISEZ L’INFORMATION SUIVANTE AU RÉPONDANT

Nous devons donner votre nom et votre profil au modérateur du groupe de discussion puisque seuls les gens qui sont invités à participer peuvent prendre part à la séance. Soyez assuré que ces renseignements demeureront strictement confidentiels. PASSEZ À P1A

P1a) Maintenant que je vous ai expliqué cela, acceptez-vous que nous transmettions votre nom et votre profil au modérateur du groupe de discussion?

Oui	1	PASSEZ À P2
Non	2	REMERCIEZ ET TERMINEZ

P2. La séance sera enregistrée aux fins de recherche. L’enregistrement sera utilisé par un professionnel de la recherche pour préparer un rapport sur les résultats de l’étude. Il pourrait également être utilisé par le gouvernement du Canada pour la production de rapports internes.

Acceptez-vous que votre participation soit enregistrée aux fins de recherche et de production de rapports seulement?

Oui	1	[REMERCIEZ ET PASSEZ À P3]
Non	2	[LISEZ L’INFORMATION SUIVANTE AU RÉPONDANT ET PASSEZ À P2A]

Nous devons procéder à l’enregistrement de la séance puisque le professionnel de la recherche en a besoin pour rédiger son rapport.

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

Oui	1	[REMERCIEZ ET PASSEZ À P3]
Non	2	[REMERCIEZ ET TERMINEZ]

P3) Des employés du gouvernement du Canada pourraient être en ligne afin d’observer les groupes par vidéoconférence.

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

Oui 1 REMERCEZ ET PASSEZ À L’INVITATION
 Non 2 PASSEZ À P3A

P3a) Il s’agit d’une procédure qualitative normalisée inviter les clients, dans ce cas, des employés du gouvernement du Canada, à observer les groupes par vidéoconférence. Ils seront là simplement pour entendre vos opinions sans intermédiaire. Cependant, ils pourraient prendre leurs propres notes ainsi que s’entretenir avec le modérateur ou la modératrice pour lui faire part, s’il y a lieu, de toute question additionnelle à poser au groupe.

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

Oui 1 REMERCEZ ET PASSEZ À L’INVITATION
 Non 2 REMERCEZ ET TERMINEZ

INVITATION:

Excellent, vous êtes admissible à participer à l’un de nos groupes de discussion. Comme je l’ai mentionné plus tôt, le groupe de discussion aura lieu le [DATE] à [HEURE] et durera 90 minutes.

N° du groupe	Région	Langue	Heure
Mercredi 2 mars 2022			
1	Canada atlantique	Anglais	16h00 HNE / 17h00 HNA / 17h30 HNT
2	Ontario et Nunavut	Anglais	18h00 HNE
Jeudi 3 mars 2022			
3	Québec	Français	17h00 HNE
4	Ouest du Canada (Manitoba, Saskatchewan, Alberta, Colombie-Britannique, Territoires du Nord-Ouest, Yukon)	Anglais	20h00 HNE / 19h00 HNC / 18h00 HNM / 17h00 HNP

Puis-je confirmer votre adresse électronique afin que nous puissions vous envoyer le lien vers le groupe de discussion en ligne?

Nous vous demandons de vous connecter quelques minutes à l’avance afin de vous assurer que vous êtes en mesure de vous connecter et de tester votre son (haut-parleur et microphone). Si vous avez besoin de lunettes pour lire, veuillez vous assurer de les avoir également à portée de main.

Comme nous n’invitons qu’un petit nombre de personnes, votre participation est très importante pour nous. C’est pourquoi si, pour une raison ou une autre, vous ne pouvez pas vous présenter, nous vous demandons de nous téléphoner afin que nous puissions essayer de vous remplacer. Vous pouvez nous joindre à notre bureau au **[INSÉREZ NUMÉRO DE TÉLÉPHONE]**.

Demandez à parler à **[INSÉREZ NOM]**. Quelqu’un communiquera avec vous dans les jours qui précèdent le groupe de discussion pour confirmer votre présence.

Afin que nous puissions vous appeler pour confirmer votre présence au groupe de discussion ou pour vous informer si des changements surviennent, pourriez-vous me confirmer votre nom et vos coordonnées?

Prénom

Nom

Courriel

Numéro de téléphone (jour)

Numéro de téléphone (le soir)

Si le répondant refuse de donner son prénom, son nom ou son numéro de téléphone, dites-lui que ces renseignements demeureront strictement confidentiels en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels et que ceux-ci seront uniquement utilisés pour le contacter afin de confirmer sa participation et pour l’informer de tout changement concernant le groupe de discussion. S’il refuse toujours, REMERCIEZ ET TERMINEZ.

Annexe E – Guide de discussion

Introduction

10 min

10 min

Le modérateur se présente et explique son rôle : le rôle du modérateur est de poser des questions, de veiller à ce que chacun ait la possibilité de s’exprimer, de suivre le temps imparti et d’être objectif/sans intérêt particulier.

- Le nom de l’entreprise pour laquelle le modérateur travaille et le type d’entreprise qui l’emploie (c’est-à-dire une entreprise indépendante de recherche en marketing)
- Le rôle des participants : parler ouvertement et franchement des opinions, se rappeler qu’il n’y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses et qu’il n’est pas nécessaire de se mettre d’accord.
- Les résultats sont confidentiels et communiqués tous ensemble. Les participants ne sont pas identifiés/la participation est volontaire.
- La présence et le but de tout enregistrement de la session. De courtes parties des enregistrements peuvent être utilisées en interne par l’équipe de recherche du client pour soutenir sa communication interne des résultats de la recherche.
- La présence d’éventuels observateurs, leur rôle et leur objectif, ainsi que les moyens d’observation (observateurs qui regardent et écoutent à distance).
- La durée de la session (1,5 heure).
- Confirmez que les participants sont à l’aise avec la plateforme et avec certains paramètres spécifiques tels que : comment couper et rétablir le son, où se trouve le bouton pour lever la main et la boîte de discussion.

- Comme nous l’avons mentionné lorsque nous vous avons invité à participer à ce groupe de discussion, nous effectuons une recherche pour le compte du gouvernement du Canada, plus précisément de l’Agence canadienne d’inspection des aliments, communément appelée l’ACIA. Nous cherchons à savoir si vous connaissez et utilisez les produits et services de l’ACIA et si ces produits et services répondent à vos besoins.

Le modérateur fera un tour de table et demandera aux participants de se présenter.

- **Présentation des participants** : Pour commencer, veuillez nous dire quelques mots sur qui vous êtes et le type d’entreprise que vous gérez.

Connaissance

20 min.

30 min.

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

- Que savez-vous de l’ACIA?
- Quelle est l’étendue de vos relations avec l’ACIA?

POUR CEUX QUI ONT EU DES INTERACTIONS AVEC L’ACIA :

- Quelle était votre impression générale de vos relations avec l’ACIA?
- Étaient-elles professionnelles? Réactives? Approfondies? Pourquoi ou pourquoi pas?

- [À MAINS LEVÉES] Quelqu'un a-t-il lu, entendu ou vu quelque chose sur le Règlement sur la salubrité des aliments au Canada, qui est entré en vigueur le 15 janvier 2019?
- À votre connaissance, quel est l'objectif du Règlement sur la salubrité des aliments au Canada?
- Quel impact ce règlement a-t-il eu ou a-t-il sur votre entreprise? Pourquoi dites-vous cela?

SI CERTAINS PARTICIPANTS NE CONNAISSENT PAS LE RÈGLEMENT: [Afficher la définition à l'écran]

Pour que nous soyons tous sur la même longueur d'onde, le Règlement sur la salubrité des aliments au Canada énonce les règles que doivent suivre de nombreuses entreprises alimentaires au Canada. Le règlement vise à rendre le système alimentaire canadien plus sûr en mettant l'accent sur la prévention et en permettant un retrait plus rapide des aliments dangereux du marché. Le règlement exige également que les aliments importés soient préparés avec le même niveau de contrôle de la sécurité alimentaire que les aliments préparés au Canada.

- Sur la base de cette description, quelle est votre impression générale de ce règlement? Pourquoi dites-vous cela?
- Comment ce règlement vous affecte-t-il en tant qu'entreprise alimentaire? Questions d'approfondissement :
 - Aime?
 - N'aime pas?
 - Pourquoi?

Le Règlement sur la salubrité des aliments au Canada comporte trois éléments clés pour les entreprises du secteur alimentaire. Il s'agit des éléments suivants 1. La traçabilité; 2. les plans de contrôle préventif; et 3. l'octroi de licences.

- Dans quelle mesure connaissez-vous ces éléments? [Si le répondant ne les connaît pas, demandez-lui comment il interprète ces éléments]
- Pensez-vous que ce règlement s'applique à vous? Pourquoi ou pourquoi pas? [LE MODÉRATEUR NOTERA TOUTE DIFFÉRENCE ENTRE LES DIVERSES CATÉGORIES DÉMOGRAPHIQUES OU D'ENTREPRISES, PAR EXEMPLE LES ENTREPRISES APPARTENANT À DES FEMMES, CELLES QUI POURRAIENT ÊTRE CLASSÉES COMME ENTREPRISES ETHNIQUES, ETC. ET DEMANDERA DES PRÉCISIONS SUR LA FAÇON DONT LA RÉGLEMENTATION PEUT AFFECTER DIFFÉREMMENT CERTAINES ENTREPRISES.]
- Quels sont les éléments qui vous posent le plus de difficultés en tant qu'entreprise alimentaire? Pourquoi?
- Quels autres éléments vous paraissent être des défis importants pour la mise en œuvre des contrôles de la sécurité alimentaire? Pourquoi?
- Parmi les éléments suivants, quels seraient, selon vous, les principaux défis à relever pour mettre en œuvre les contrôles de la sécurité alimentaire?
 - Le coût
 - Trouver des informations sur les exigences réglementaires
 - Comprendre le règlement
 - L'accès aux matériels de formation et cours
 - Autres défis à relever pour se conformer au règlement

Ventes en ligne

10 min. 40 min.

- [MAINS LEVÉES] Vendez-vous des articles en ligne? Sondez : s'ils utilisent des sites Web tiers ou leur propre site de commerce électronique.
 - Cherchez à savoir s'il s'agit de débutants ou de personnes expérimentées et à quel point les systèmes et les processus sont avancés.
 - Quelles sont les plates-formes que vous utilisez? (Amazon, sites privés, combinaison)
 - Dans quelle mesure comprenez-vous vos exigences de conformité en vertu du Règlement sur la salubrité des aliments au Canada lorsque vous vendez à des clients en ligne?
 - Comprenez-vous quelles sont les informations dont les consommateurs ont besoin dans la description du produit?
 - Sondez : Quels sont les éléments de la salubrité alimentaire qui, selon vous, doivent être mis en avant lors de la vente en ligne? Qu'en est-il des allergènes potentiels?
 - Selon vous, comment le règlement aborde-t-il la réalité de la vente en ligne? Pourquoi dites-vous cela?
 - Pensez-vous qu'il a été créé dans l'optique de la vente en ligne? Pourquoi ou pourquoi pas?
- Avez-vous rencontré des complications spécifiques liées au respect du règlement lors de la vente de produits en ligne? Veuillez expliquer.

Systèmes de certification privés 10 min. 50 min.

- [MAINS LEVÉES] Est-ce que quelqu'un utilise des systèmes de certification privés? (utilisez les exemples donnés ci-dessous)
 - [SI OUI]
 - Lesquelles? Sondez : IMSA - Initiative mondiale pour la sécurité alimentaire; ISO - Organisation internationale de normalisation; PGQ - Programme de gestion de la qualité.
 - Pourquoi les utilisez-vous? Quels en sont les avantages?
- Que vous utilisiez ou non un système de certification privé, êtes-vous favorable à leur utilisation? Pourquoi ou pourquoi pas?
- À votre connaissance, comment se comparent-ils aux règlements de l'ACIA?
 - Plus ou moins rigoureux?
 - Plus clair ou moins clair?

Application et transparence

15 min. 65 min.

Lorsqu'une entreprise ne se conforme pas au Règlement sur la salubrité des aliments au Canada, l'ACIA dispose d'un ensemble de mesures d'exécution.

- À votre avis, qu'arrive-t-il aux entreprises qui ne respectent pas le règlement? Pourquoi pensez-vous cela?
 - Pensez-vous que ce traitement est approprié ou non? Pourquoi ou pourquoi pas?
 - ☞ Sonder : Trop indulgent? Trop sévère?

- Pensez-vous que les noms des entreprises qui ne respectent pas les règles devraient être publiés sur un site Web public? Pourquoi ou pourquoi pas?
- Pensez-vous que l’ACIA est transparente dans la façon dont elle applique actuellement les règlements et mène ses activités de conformité? Pourquoi ou pourquoi pas?
- Quelles mesures prendriez-vous si vous appreniez que votre entreprise, ou une entreprise de votre chaîne d’approvisionnement (y compris les acheteurs), mène des activités dangereuses ou frauduleuses en rapport avec le RSAC?
 - Si mentionnez : Discuter directement avec l’entreprise, ce qui se passe si le comportement ne change pas après la discussion.
 - Questions de suivi [s’assurer que toutes sont couvertes].
 - Si vous faites rapport à un autre organisme de réglementation, demandez pourquoi pas l’ACIA.
 - Voulez-vous faire un rapport à l’ACIA?
 - Comment le signaler?
 - Seriez-vous plus enclin à signaler une activité dangereuse ou frauduleuse à l’ACIA si vous pouviez le faire de façon anonyme?

Efficacité des communications à propos du RSCA et du site web **20 min. 85 min.**

J’aimerais porter notre attention sur les communications de l’ACIA. Quel type de communications recevez-vous de l’ACIA? [Créer une liste pour les suivis]

- 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? Pourquoi? Y a-t-il eu des communications mémorables?
 - ☞ Y a-t-il quelque chose que vous trouvez qu’elle a vraiment bien fait? Qu’est-ce qui vous a plu?
 - ☞ Que pensez-vous qu’elle aurait dû faire différemment? Pourquoi?
- À l’avenir, comment la communication de l’ACIA peut-elle être améliorée pour répondre à vos besoins et aider votre entreprise à se conformer au règlement? Pourquoi?
 - 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 satisfaire aux exigences de conformité de votre entreprise?
 - ☞ Que devrait-elle faire/utiliser pour mieux vous joindre? Pourquoi? Quels autres types de communications seraient utiles de la part de l’ACIA?
- Outre le français ou l’anglais, serait-il utile de disposer de ressources dans d’autres langues?
 - Sondez : Certains de vos employés ou éventuellement de vos fournisseurs bénéficieraient-ils d’informations réglementaires dans une autre langue? [Créer une liste de langues].
- Si l’ACIA organisait une séance d’information en ligne pour les entreprises alimentaires, quels sujets souhaiteriez-vous qu’elle couvre? Souhaiteriez-vous qu’elle contienne des informations spécifiques?
- Prendriez-vous le temps de participer à une telle séance?
 - Quelle devrait être sa durée?
- Visitez-vous le site Web de l’ACIA? Pourquoi ou pourquoi pas?

- Si vous ne visitez pas son site Web, comment pouvez-vous obtenir des informations sur les règles à suivre pour votre entreprise alimentaire?
- Avez-vous écouté le balado Inspecter et protéger?
- Savez-vous si le site Web de l'ACIA est doté d'un robot conversationnel ou d'un assistant virtuel?
 - L'un d'entre vous a-t-il utilisé l'assistant virtuel du site Web pour rechercher des informations?
 - Quelles étaient vos attentes par rapport à votre expérience?
 - Quelqu'un utilise-t-il des robots conversationnels ou des assistants virtuels sur d'autres sites Web?
 - ☞ Quelqu'un utilise-t-il des robots conversationnels ou des assistants virtuels sur d'autres sites gouvernementaux?

Conclusion

5 min. 90 min.

[LE MODÉRATEUR DEMANDERA QUE LES QUESTIONS SUPPLÉMENTAIRES SOIENT ENVOYÉES PAR LE BIAIS DE LA BOÎTE DE DISCUSSION DIRECTEMENT AU MODÉRATEUR ET QU'ELLES PORTENT SUR D'AUTRES DOMAINES D'INTÉRÊT.]

Ceci conclut ce que nous devons couvrir aujourd'hui/ce soir.

- Quelqu'un a-t-il des réflexions ou des commentaires finaux à faire passer?

Nous vous sommes vraiment reconnaissants d'avoir pris le temps de nous faire part de votre point de vue. Votre contribution est très importante.