



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

Résumé analytique

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 summary 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

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