

**Recherche sur l'opinion publique auprès des entreprises alimentaires  
sur la réglementation sur la salubrité des aliments : 2022-2023**

Rapport de recherche

Préparé pour l'Agence canadienne d'inspection des aliments

Nom du fournisseur : Pollara Strategic Insights Inc.

Numéro de contrat : CW2249206

Valeur du contrat : 194 908,05 \$

Date d'attribution : 30 novembre 2022

Date de livraison : 31 mars 2023

Numéro de catalogue : A104-150/2023F-PDF

ISBN : 978-0-660-48122-7

Pour de plus amples renseignements sur le présent rapport, veuillez envoyer un courriel à [information@inspection.gc.ca](mailto:information@inspection.gc.ca)

**This report is also available in English.**

**Canada** 

## **Recherche sur l’opinion publique auprès des entreprises alimentaires sur la réglementation sur la salubrité des aliments : 2022-2023**

Le présent rapport de recherche sur l’opinion publique présente les résultats d’un sondage téléphonique et de groupes de discussion menés par Pollara Strategic Insights Inc. pour le compte de l’Agence canadienne d’inspection des aliments.

This publication is also available in English under this title: **Public Opinion Research with Food Businesses on Food Safety Regulations: 2022-2023**

La présente publication peut être reproduite uniquement à des fins non commerciales. Il faut obtenir une autorisation écrite préalable de l’Agence canadienne d’inspection des aliments. Pour de plus amples renseignements sur le présent rapport, veuillez envoyer un courriel à l’AICA ([information@inspection.gc.ca](mailto:information@inspection.gc.ca)) ou lui écrire à l’adresse suivante :

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

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par le ou la ministre de la Santé, 2023

## Compte rendu sommaire

Pollara Strategic Insights (Pollara) se réjouit de présenter ce rapport à l'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA) à propos de la recherche sur l'opinion publique qualitative et quantitative entreprise en appui à la conformité des entreprises alimentaires à la réglementation sur la salubrité des aliments.

Dans le cadre du mandat de l'ACIA, elle interagit de façon périodique avec les entreprises alimentaires canadiennes. La recherche sur l'opinion publique parmi les décideurs de ces organismes représente un moyen efficace pour l'ACIA d'entretenir un lien avec eux. Le moment est parfaitement choisi pour mener cette recherche, puisque le secteur canadien des entreprises alimentaires a subi d'énormes pressions pendant la pandémie de COVID-19. Le secteur a évolué en réaction à la pandémie et constate de nouvelles tendances, telles que la croissance du commerce électronique.

De plus, le *Règlement sur la salubrité des aliments au Canada* (RSAC) entre en vigueur par étapes depuis 2018; il est donc important de bien comprendre comment il est perçu par le secteur. Parallèlement à l'entrée en vigueur, ce projet de recherche se veut l'occasion de sonder l'opinion de l'industrie concernant d'autres règlements sur la salubrité des aliments, donc les règlements fédéraux sur l'alimentation entourant la vente en ligne et l'importation, de même que les exigences en matière d'étiquetage (y compris les outils et ressources d'étiquetage que l'ACIA procure à l'industrie).

La recherche s'est également penchée sur la relation entre l'ACIA et les entreprises qu'elle sert, avec un accent marqué sur le service Demandez à l'ACIA.

Lors des groupes de discussion, de nombreuses entreprises ont exprimé souhaiter un « partenariat » avec l'ACIA. Nous espérons que les constatations de la recherche aideront l'ACIA à renforcer ce partenariat en améliorant la communication avec les entreprises qu'elle sert, en plus de combler leurs besoins.

Dans le but d'atteindre les objectifs de la recherche, Pollara a mené un sondage téléphonique auprès de 902 Canadiennes et Canadiens qui détiennent une entreprise du secteur alimentaire ou y tiennent un rôle de direction, en plus d'être responsables de la conformité réglementaire, avec un sondage en ligne auprès de 200 anciens utilisateurs du service Demandez à l'ACIA.

Le sondage téléphonique a été mené par notre sous-traitant sur le terrain, Elemental DCI, au moyen de son centre d'appels centralisé doté d'un système d'entretiens téléphoniques assistés par ordinateur (ETAO). L'échantillon est tiré d'une liste choisie de codes du SCIAN fournis par l'ACIA. Les entrevues se sont déroulées du 2 février au 16 mars 2023, en français et en anglais; elles duraient en moyenne 15 minutes et 20 secondes.

On a constitué l'échantillon du sondage en ligne en vertu d'une liste des anciens utilisateurs du service Demandez à l'ACIA qui avaient fourni leur adresse courriel à l'ACIA et consenti à ce que l'on communique avec eux. L'ACIA leur a envoyé des invitations à participer à un sondage en ligne en français ou en anglais. Pollara a recueilli les réponses du 2 au 19 février 2023. Le temps de réponse moyen pour le sondage était de 7 minutes.

La phase qualitative de la recherche comprenait une série de six groupes de discussion en ligne avec des propriétaires et des employés d'entreprises alimentaires canadiennes, ainsi que deux entrevues

approfondies avec des conseillers de l’industrie responsables de la conformité réglementaire. Les discussions duraient 90 minutes en moyennes et les entrevues approfondies, 45 minutes. Tous les participants ont reçu une rétribution de 350 \$.

Il convient de noter que la recherche qualitative est une forme de recherche sur l’opinion publique, stratégique, sociale et scientifique. La recherche par groupes de discussion n’a pas pour but d’aider un groupe à parvenir à un consensus ou à prendre des décisions, mais plutôt d’obtenir la gamme complète d’idées, d’attitudes, d’expériences et d’opinions d’un échantillon choisi de participants sur un sujet défini. En raison du petit nombre de participants, il n’y a pas de représentation fidèle sur le plan statistique de la population générale au sein de laquelle on les a choisis; de plus, on ne peut pas généraliser les constatations au-delà de ce nombre.

Les principales constatations de la recherche qualitative et quantitative sont résumées ci-dessous :

### **Connaissances et impressions générales de l’ACIA et de ses services**

- Quatre entreprises alimentaires sur cinq (80 %) croient très bien comprendre les règlements sur la salubrité des aliments qui concernent leur entreprise et elles sont convaincues dans un pourcentage semblable (82 %) de réussir une inspection de l’ACIA. Ces deux pourcentages sont élevés dans l’ensemble des régions et parmi tous les types d’entreprises.
- Les perceptions de la transparence de l’ACIA se sont améliorées au cours de la dernière année. Le pourcentage d’entreprises qui sont d’avis que l’ACIA est très transparente lors du signalement d’un manque de conformité a grimpé de 38 % à 47 %, tandis que le pourcentage d’entreprises qui croient qu’elle est très transparente lors de l’évaluation du manque de conformité aux règlements a grimpé de 38 % à 52 %.
- Parmi les quatre groupes de discussion, les grandes entreprises ayant traité avec l’ACIA avaient plus tendance à la percevoir de manière positive, tandis que les petites entreprises avaient tendance à en savoir moins sur l’ACIA et, par conséquent, elles percevaient un lien moins fort.
  - Tandis que les grandes entreprises sont plus enclines à percevoir l’ACIA comme un « partenaire », presque tous les participants aux groupes de discussion veulent qu’elle assume un plus grand rôle de partenariat et moins d’exécution de la loi.
  - En général, les participants sont d’avis que l’ACIA est à son plus utile avec les entreprises en démarrage. De nombreuses entreprises exploitées depuis plusieurs années ont tendance à présumer connaître tous les règlements et se fient à l’ACIA surtout pour les prévenir concernant les changements apportés aux règlements.

## **Le RSAC et autres règlements**

- Les deux tiers (66 %) ont vu ou lu le RSAC, ou en ont entendu parler, soit une hausse de quatre points par rapport à l'année dernière, mais un pourcentage plus faible qu'en 2021.
  - Tout comme l'année dernière, la connaissance du RSAC est à son plus haut au Québec (87 %) et parmi les grands organismes à revenu élevé. La connaissance du RSAC est plus élevée parmi les transformateurs/fabricants (78 %) et les grossistes/distributeurs (76 %) que parmi les détaillants (60 %) et les entreprises agricoles (57 %).

## **Réglementation axée sur les résultats**

- La plupart des entreprises ont une connaissance générale de la « réglementation axée sur les résultats », bien que seules 36 % sont d'avis que le concept est très clair.
- On perçoit un soutien conceptuel massif pour la réglementation axée sur les résultats (87 % pour/5 % contre). Parmi les participants avec une « très bonne » compréhension de la réglementation axée sur les résultats, l'appui est de 91 %.
- Bien que le soutien de la réglementation axée sur les résultats soit répandu parmi tous les types d'entreprises, les groupes de discussion ont dévoilé des préoccupations sous-jacentes des petites entreprises. En premier lieu, certaines d'entre elles sont d'avis que ces règlements peuvent procurer un avantage concurrentiel aux grandes entreprises, qui ont plus de ressources et peuvent ainsi trouver des manières efficaces d'obtenir des résultats dans le respect des règlements. Elles croient que ces règlements doivent s'accompagner de conseils sur la manière d'obtenir les résultats.
  - De plus, les entreprises ontariennes en particulier se préoccupent du fait que la réglementation axée sur les résultats fédérale ne soit pas efficace tant que tous les organismes de réglementation fédéraux, provinciaux et territoriaux ne l'auront pas adoptée.

## **Site Web de l'ACIA et autres communications**

- Le site Web de l'ACIA constitue l'endroit le plus commun pour rechercher de l'information à propos des règlements sur la salubrité des aliments. Dans les groupes de discussion, la plupart des participants signalent chercher des réponses sur le site Web en premier, avant d'utiliser le service Demandez à l'ACIA.
  - Québec est une exception, puisque ses entreprises comptent beaucoup sur le gouvernement provincial pour de l'information. Ils sont plus nombreux à consulter le site du MAPAQ que celui de l'ACIA.
- Tant lors du sondage que des groupes de discussion, les entreprises mentionnent avoir, en général, une opinion positive du site Web de l'ACIA. Elles trouvent son contenu détaillé, quoique parfois difficile à consulter en raison de son grand volume.

## **Tests de créations publicitaires**

- La publicité de l'ACIA n'a pas tendance à encourager les clics, à moins de mentionner de « nouveaux » règlements, et ce, puisque la plupart des entreprises présument déjà détenir les licences nécessaires.
- Le terme « petite entreprise alimentaire » n'est pas beaucoup utilisé par la plupart des participants, puisque ce ne sont pas tous les acteurs de ce secteur qui se perçoivent comme une entreprise « alimentaire ». Ils sont d'avis qu'il est plus naturel d'utiliser le terme « petite entreprise ».
- Le mot-symbole « gouvernement du Canada » renforce la légitimité d'une publicité.

### **Demandez à l'ACIA**

- Lors de la dernière année, 17 % des entreprises ont communiqué avec l'ACIA par diverses voies pour des conseils sur les exigences réglementaires en matière d'aliments.
  - Les entreprises les plus enclines à communiquer avec l'ACIA se trouvent au Canada atlantique et sont des entreprises à revenu élevé, des transformateurs/fabricants, des grossistes/distributeurs et des exportateurs. Il s'agit également des types d'entreprises les plus susceptibles d'avoir utilisé le service Demandez à l'ACIA.
- Après avoir pris connaissance du service Demandez à l'ACIA, 14 % des entreprises se souviennent en avoir fait usage.
- Trois entreprises sur quatre (38 %) sont très satisfaites ou plutôt satisfaites (37 %) dans l'ensemble avec le service Demandez à l'ACIA, soit une hausse de la satisfaction totale de 18 points par rapport à l'année dernière.
- Tant lors du sondage que des groupes de discussion, les entreprises mentionnent être satisfaites en général de la facilité d'utilisation du service Demandez à l'ACIA pour accéder aux renseignements d'ordre réglementaire. Elles ne sont pas nombreuses à demander que l'ACIA élabore d'autres moyens de communication.
  - Cependant, les opinions sont partagées quant à la qualité des réponses du service Demandez à l'ACIA et négatives quant au temps de réponse. De nombreuses entreprises se plaignent qu'il faut des semaines, voire des mois, pour obtenir une réponse, ce qui entraîne des demandes généralisées pour des normes de service quant aux temps de réponse. Elles sont également nombreuses à se plaindre des réponses qui sont « copiées-collées » du site Web, au lieu de réponses personnalisées qui correspondent à leur situation unique. Ainsi, les entreprises aimeraient plus d'échanges avec les personnes qui répondent aux questions du service Demandez à l'ACIA, et ce, pour profiter d'une réponse complète.

Nom du fournisseur : Pollara Strategic Insights Inc.

Numéro de contrat : CW2249206

Valeur du contrat : 194 908,05 \$

Date d'attribution : 30 novembre 2022

Date de livraison : 31 mars 2023

Par la présente, j'atteste à titre de représentant de Pollara Strategic Insights Inc. que les résultats visés sont conformes en tout point aux exigences du gouvernement du Canada en matière de neutralité politique indiquées dans la *Politique sur les communications du gouvernement du Canada* et la *Procédure de planification et d'attribution de marchés de services de recherche sur l'opinion publique*. En particulier, les résultats visés ne comprennent pas de renseignements sur les intentions de vote des électeurs, les préférences en matière de partis politiques, la position envers l'électorat ou les cotes d'évaluation du rendement d'un parti politique ou de ses chefs.

Signature :

Date : 31 mars 2023

A handwritten signature in black ink that reads "D. Arnold". The signature is written in a cursive, slightly slanted style.

Dan Arnold, dirigeant principal de la stratégie, Pollara