



Affaires indiennes
et du Nord Canada

Indian and Northern
Affairs Canada

**Résultats du sondage sur la qualité des aliments
dans six collectivités isolées du Labrador, mars 2001**

Résultats du sondage sur la qualité des aliments dans six collectivités isolées du Labrador, mars 2001

« L'objectif du Programme d'approvisionnement alimentaire par la poste est d'acheminer dans les collectivités isolées du Nord des aliments nutritifs de qualité et à prix abordable. Ce programme est un élément important des efforts constants que nous déployons pour améliorer l'état de santé des collectivités du Nord. »

**L'honorable Robert Nault
Ministre des Affaires indiennes et du Nord canadien**

Préparé par Luc L. Ladouceur et Frederick Hill

**Affaires indiennes et du Nord Canada
Janvier 2002**

Publié avec l'autorisation du
ministre des Affaires indiennes
et du Nord canadien,
Ottawa, 2001
www.ainc-inac.gc.ca

QS-8612-000-FF-A1
NE de catalogue R2-186/2001F
ISBN 0-662-86497-2

© Ministre des Travaux publics et
Services gouvernementaux Canada

This publication is also available in
English under the title :

*Results of the Survey on Food Quality
in Six Isolated Communities in Labrador, March 2001*

Table des matières

Remerciements
Sommaire
Contexte
Méthodologie
Principaux résultats	
Qualité de divers aliments
Problèmes de qualité de certaines denrées relevés par les détaillants
Modification à la qualité depuis l'année précédente
Écart des prix depuis l'an dernier
Y a-t-il une saison pendant laquelle la qualité des aliments est meilleure, et une saison pendant laquelle elle est pire?
Ce que feraient les consommateurs si la qualité s'améliorait
Répercussions de l'amélioration de la qualité sur les prix
Principale cause de la piètre qualité selon les détaillants
Détérioration des aliments
Variété de fruits et légumes disponibles
Aliments frais achetés par les consommateurs ou reçus par les détaillants le mois précédent
Ce qui retient le consommateur d'acheter plus de fruits et légumes
Aliments non acheminés aux collectivités du Labrador
Plaintes du consommateur
Commentaires et suggestions
Conclusion

Annexes

Questionnaire pour le consommateur (acheteur)

Questionnaire pour le détaillant

Remerciements

Les auteurs désirent remercier les résidants et les détaillants des collectivités du Labrador sans qui la réalisation de ce rapport aurait été impossible.

Ils aimeraient également remercier les personnes suivantes pour leur appui :

Rhonda Turner (AINC), qui a conçu la base de données, saisi celles-ci et en a fait une analyse préliminaire;

Anne Dumaresq et Tracey Yantha (AINC), qui ont dactylographié les commentaires des répondants;

Susan Beaubier (Santé Canada), Jean-Pierre Émond (Université Laval) et Margaret Webb (Commission des services de santé des Inuits du Labrador), qui ont fourni des conseils sur le contenu du questionnaire adressé aux familles;

Johannes Lampe (Commission des services de santé des Inuits du Labrador), qui a traduit en inuktitut le questionnaire adressé aux familles;

Édouard Larocque, Josette Longtin et Ed Miller (Postes Canada), qui ont fourni des conseils sur le contenu du projet et lancé le projet pilote.

SOMMAIRE

Le gouvernement fédéral a mis sur pied le Service aérien omnibus du Nord afin que les habitants des collectivités isolées puissent acheter à bon prix des aliments périssables nutritifs. Affaires indiennes et du Nord Canada (AINC) administre ce service, également appelé Programme d'approvisionnement alimentaire par la poste, et fournit des fonds à Postes Canada pour le transport de ces denrées par avion jusqu'aux collectivités isolées. Ce financement aide à maintenir le prix des aliments abordable.

En février 2000, une rencontre a eu lieu avec les détaillants du Labrador, qui s'étaient dits préoccupés par la qualité des aliments qu'ils recevaient. On a déterminé que la principale source du problème était la manutention par les grossistes, les sociétés de transport et les détaillants. À la suite de cette réunion, un projet pilote a été élaboré et lancé dans les collectivités desservies par Happy Valley-Goose Bay, le point d'entrée des aliments expédiés au Labrador dans le cadre du Programme d'approvisionnement alimentaire par la poste.

On s'est servi des constatations d'un rapport préparé par le Groupe de recherche sur le transport cargo aérien de l'Université Laval pour former les différents intervenants à la manutention appropriée des aliments périssables pendant l'entreposage et le transport. Depuis mars 2001, les grossistes, les camionneurs, le personnel du fret aérien et les détaillants ont reçu une formation approfondie sur les conditions optimales d'entreposage et de transport des aliments périssables. Cette formation portait sur les pratiques en matière d'emballage, de réglage de la température et de ségrégation des aliments qui permettent de les conserver plus longtemps.

Avant le début du projet pilote, on a sondé les résidents et les détaillants dans six collectivités du Labrador en mars 2001 pour obtenir des données de base sur le degré de satisfaction de ceux-ci relativement à la qualité et à la variété d'aliments périssables qui leur sont offerts. Ces collectivités étaient Black Tickle, Hopedale, Makkovik, Nain, Postville et Rigolet.

Les principales constatations du sondage aideront à évaluer l'incidence des consignes élaborées pour l'emballage, l'entreposage, la manutention et les techniques sanitaires ainsi que de la formation offerte aux intervenants précités en vue d'améliorer la qualité des aliments périssables. AINC effectuera un second sondage en mars 2002 afin de vérifier si la qualité des aliments s'est améliorée depuis le premier sondage. D'autres collectivités nordiques tireront profit de ces renseignements, car les améliorations qui se seront révélées utiles au Labrador seront apportées ailleurs.

On a également posé aux détaillants et aux consommateurs une série de questions sur la variété des aliments offerts aux résidents du Nord. Ce volet n'était pas relié directement au principal but du projet pilote, mais nous croyons que l'objectif prépondérant d'améliorer la santé des résidents du Nord ne peut être atteint sans l'accès à une variété de denrées fraîches de grande qualité.

La majorité des consommateurs du Labrador ont indiqué que seuls les œufs et le lait frais étaient de bonne ou d'excellente qualité et que les autres produits dont les fruits, les légumes et le pain étaient de qualité pauvre ou passable. Par contre, la plupart des détaillants ont dit que la qualité de ces mêmes aliments était bonne ou excellente.

Pour ce qui est des écarts saisonniers dans la qualité des aliments, la plupart des consommateurs ont affirmé que l'été était la meilleure saison et 41 % d'entre eux étaient d'avis que l'hiver était la pire. La moitié des détaillants ont par contre dit que l'automne était la meilleure saison, et l'été a été jugé la pire des saisons par le tiers d'entre eux.

Les détaillants ont imputé les problèmes de qualité aux retards des vols. Ils ont également avancé d'autres causes, mais le transport de l'aéroport aux épiceries n'en faisait pas partie.

Pour ce qui est de la variété de fruits et de légumes, au moins 80 % des consommateurs du Labrador ont indiqué qu'il n'y en avait pas du tout ou pas assez. En contrepartie, 80 % des détaillants ont dit que la variété de fruits et de légumes frais qu'ils pouvaient offrir était la plupart du temps satisfaisante.

Les consommateurs ont donné cinq grandes raisons les empêchant d'acheter plus de fruits et de légumes frais. Selon la majorité d'entre eux, ces produits sont trop chers, ils ne sont pas disponibles régulièrement, leur qualité est douteuse et le choix, trop limité. Par ailleurs, 41 % des consommateurs ont mentionné qu'ils n'avaient pas l'argent nécessaire pour les acheter.

Lorsqu'on a demandé aux détaillants à quelle fréquence ils avaient reçu des plaintes au sujet de la qualité des aliments, 33 % d'entre eux ont répondu n'en avoir jamais reçu et les autres, qu'ils en recevaient de temps à autre. Ces réponses des détaillants étonnent si on tient compte des résultats du sondage auprès des consommateurs.

D'après les constatations, la qualité et la variété des denrées fraîches et congelées au Labrador laissent à désirer. Dans notre sondage, les consommateurs ont fait connaître à plusieurs reprises leur insatisfaction à l'égard de la qualité des produits vendus dans leur collectivité et de leur prix trop élevé. D'autre part, les détaillants sondés semblent croire que leurs produits ne présentent aucune lacune sérieuse, et ils prétendent offrir en tout temps un large éventail d'aliments frais et congelés de qualité. La forte divergence d'opinion entre les consommateurs et les détaillants quant à la qualité des aliments est certainement l'une des principales conclusions du présent rapport.

CONTEXTE

Le gouvernement fédéral a mis sur pied le Service aérien omnibus du Nord afin que les habitants des collectivités isolées puissent acheter à bon prix des aliments périssables nutritifs. Affaires indiennes et du Nord Canada (AINC) administre ce service, également appelé Programme d'approvisionnement alimentaire par la poste, et fournit des fonds à Postes Canada pour le transport de ces denrées par avion jusqu'aux collectivités isolées. Ce financement aide à maintenir le prix des aliments abordable.

En février 2000, une rencontre a eu lieu avec les détaillants du Labrador, qui s'étaient dits préoccupés par la qualité des aliments expédiés dans leurs collectivités. On a déterminé que la principale source du problème était la manutention par les grossistes, les sociétés de transport et les détaillants. À la suite de cette réunion, un projet pilote a été élaboré et lancé dans les collectivités desservies par Happy Valley-Goose Bay, le point d'entrée des aliments expédiés au Labrador dans le cadre du Programme d'approvisionnement alimentaire par la poste.

Le Groupe de recherche sur le transport cargo aérien de l'Université Laval a rédigé un rapport intitulé *Quality of perishable products (fruits and vegetables) during distribution in Labrador*. Dans ce rapport, les chercheurs ont cerné les conditions environnementales à la source de la piètre qualité des aliments périssables expédiés au Labrador depuis le point de départ à Montréal jusqu'à leur destination. Leurs travaux avaient pour but d'aider les parties concernées à améliorer ces conditions et, par le fait même, la qualité et la fraîcheur des aliments.

Les constatations des chercheurs ont servi à former tous les intervenants à la manutention appropriée des denrées périssables à l'entrepôt et pendant le transport.

Les grossistes, les camionneurs, le personnel du fret aérien et les détaillants ont reçu une formation approfondie sur les conditions optimales d'entreposage et de transport des aliments périssables, ce qui comprend les pratiques en matière d'emballage, de réglage de la température et de ségrégation des aliments qui permettent de les conserver plus longtemps.

Entre-temps, un questionnaire a été distribué aux résidents et aux détaillants dans six collectivités du Labrador en mars 2001 pour obtenir des données de base sur le degré de satisfaction de ceux-ci relativement à la qualité et à la variété d'aliments périssables qui leur sont offerts. Ces collectivités étaient Black Tickle, Hopedale, Makkovik, Nain, Postville et Rigolet. Le détaillant de Davis Inlet a également reçu le questionnaire à l'intention des détaillants.

Le présent rapport résume les principales constatations du sondage. Celles-ci aideront à évaluer l'incidence des consignes élaborées pour l'emballage, l'entreposage, la manutention et les techniques sanitaires ainsi que de la formation offerte aux intervenants précités en vue d'améliorer la qualité des aliments périssables. AINC effectuera un second sondage en mars 2002 afin de vérifier si la qualité des aliments s'est améliorée depuis le premier sondage. D'autres collectivités nordiques tireront profit de ces renseignements, car les améliorations qui se seront révélées utiles au Labrador seront ensuite apportées ailleurs.

Le sondage comportait également une série de questions sur la variété des aliments offerts aux résidents du Nord. Ce volet n'était pas relié directement au principal but du projet pilote, mais nous croyons que l'objectif prépondérant d'améliorer la santé des résidents du Nord ne peut être atteint sans l'accès à une variété de denrées fraîches de grande qualité.

MÉTHODOLOGIE

Les tableaux et figures présentent les données recueillies et totalisées à l'issue du sondage distribué au début de mars 2001 à toutes les familles ainsi qu'à tous les détaillants de produits frais et congelés dans six collectivités du Labrador – Black Tickle, Hopedale, Makkovik, Nain, Postville et Rigolet. Toutes ces collectivités reçoivent leurs aliments frais et congelés de grossistes se trouvant à Happy Valley-Goose Bay et elles se prévalent du Programme d'approvisionnement alimentaire par la poste.

Les familles et les détaillants ont reçu le questionnaire par courrier. Nous avons demandé aux détaillants et aux responsables de l'achat des aliments au sein du ménage qui avaient accepté de remplir le questionnaire de le renvoyer dans l'enveloppe pré-affranchie. La personne concernée pouvait répondre en anglais ou en inuktitut, car les deux questionnaires avaient été fournis. Nous avons mentionné aux répondants qu'ils recevraient les résultats plus tard dans l'année. Le taux de réponse a été de 29 %, ce qui est un excellent résultat pour un sondage par la poste. Ce taux allait de 25 % à Black Tickle et Postville à 44 % à Rigolet (le **tableau 1** donne plus de précisions).

Tableau 1. Sondage auprès des familles au Labrador – Taux de réponse

	Envoyés	Retournés					Taux de réponse (%)
		Inuits	Innus	Métis	Autre	Total	
Black Tickle	100			17	8	25	25
Hopedale	172	38			9	47	27
Makkovik	123	32		2	10	44	36
Nain	383	91		1	9	101	26
Postville	76	13	1		5	19	25
Rigolet	75	24	1	1	7	33	44
Total	929	198	2	21	48	269	29

Le **tableau 1** reprend les groupes indiqués à la question 9 du questionnaire, laquelle portait sur le type d'ascendance autochtone des répondants. Nous avons posé cette question pour mener des analyses sur des groupes autochtones si les réponses indiquaient que ceux-ci avaient des perceptions différentes. Cependant, nous n'avons dégagé aucune différence marquée pendant l'analyse préliminaire et nous ne présentons pas, dans le rapport, de résultats distincts pour chaque groupe.

Les 14 détaillants des collectivités du Labrador ont reçu un questionnaire un peu différent de celui envoyé aux familles. Six d'entre eux ont répondu au questionnaire, pour un taux de réponse de 43 %. L'échantillon étant petit, il faut user de prudence dans l'interprétation des résultats de ce sondage. Cependant, au moins un détaillant a répondu au questionnaire dans la plupart des collectivités sondées.

Différences entre le questionnaire envoyé aux consommateurs et celui envoyé aux détaillants

Les questionnaires destinés aux deux groupes étaient sensiblement les mêmes. Nous avons élaboré des questions permettant de comparer les deux groupes. À titre d'exemple, nous avons demandé aux consommateurs à la question 3 d'indiquer les aliments qu'ils avaient achetés au cours des quatre dernières semaines, alors que nous avons demandé aux détaillants de préciser les aliments qu'ils avaient reçus par la poste pendant la même période. Les questions 1 à 6 sont semblables et les réponses permettent de comparer les deux groupes. Cependant, les questions 7 à 10 sont différentes et le questionnaire destiné aux détaillants comportait une question additionnelle. (Consultez les annexes pour obtenir des précisions.)

Pourcentages dans les tableaux et graphiques

Afin de mieux expliquer les résultats, nous avons converti en pourcentages les données brutes obtenues auprès des consommateurs et des détaillants. Le total des pourcentages dans les graphiques n'est pas toujours de 100 %, car la plupart du temps, on n'a pas tenu compte des réponses « sans objet » ou des questions laissées sans réponse.

Utilisation d'index

Pour mieux expliquer les résultats, nous avons aussi utilisé des index sommaires pour les questions 1 et 2. Ceux-ci ne doivent pas servir à déterminer les différences absolues entre les collectivités, quoiqu'ils permettent d'établir un ordre croissant parmi les cotes attribuées. Rappelez-vous cependant que cet ordre ne vous permet pas de cerner dans quelle mesure la qualité des aliments est meilleure ou pire d'une collectivité à l'autre.

PRINCIPAUX RÉSULTATS

Qualité de divers aliments

« *Donnez un suivi à mes réponses s'il vous plaît!* »

La première question était la suivante : « Comment décririez-vous la qualité des types suivants de nourriture vendue dans votre collectivité CES TROIS DERNIERS MOIS (décembre 2000, janvier et février 2001)? » Nous avons demandé aux consommateurs de donner à la qualité des denrées périssables une des cotes suivantes – pauvre, passable, bonne ou excellente. Nous avons également comptabilisé les questions laissées sans réponse.

Les réponses à la première question variaient beaucoup, allant de « bonne » à « excellente » pour la qualité des œufs et de « pauvre » à « passable » pour celle de la viande fraîche. On a toutefois relevé d'une collectivité à l'autre des tendances très similaires quant à la qualité perçue des aliments. À titre d'exemple, plus de 75 % des consommateurs sondés ont dit que la qualité des bananes et des raisins était pauvre ou passable. En outre, plus de 77 % des consommateurs ont indiqué que la qualité de la viande congelée était pauvre ou passable et 41 % ont dit qu'elle était de piètre qualité. Voici dans l'ordre décroissant les aliments dont la qualité a été jugée de pauvre à passable – viande congelée (77 %), bananes et raisins (75 %), laitue, tomates et poivrons (73 %), petits fruits (68 %), viande fraîche (67 % et 46 % la qualifiant de pauvre), pommes et oranges (67 %), brocoli et chou-fleur (64 %), pommes de terre (59 %), carottes, oignons, navets et choux (56 %), légumes congelés (55 %) et pain (51 %).

Seulement deux produits ont reçu la cote « bonne » ou « excellente » de la majorité des consommateurs – œufs (74 %) et lait frais (59 %).

Il faut mentionner que les petits fruits et la viande fraîche ont reçu le plus grand pourcentage de S.O. Les consommateurs ont mentionné dans leurs commentaires que ces produits n'étaient tout simplement pas disponibles.

Tableau 2. Cotes de qualité par les consommateurs du Labrador

	Pauvre	Passable	Bonne	Excellente	S.O.	Total
a. Pommes, oranges	14 %	53 %	30 %	3 %	0 %	100 %
b. Bananes, raisins	23 %	52 %	22 %	3 %	0 %	100 %
c. Petits fruits	37 %	31 %	19 %	2 %	11 %	100 %
d. Pommes de terre	15 %	44 %	35 %	5 %	0 %	100 %
e. Carottes, oignons, navets, choux	8 %	48 %	40 %	5 %	0 %	100 %
f. Laitue, tomates, poivrons	23 %	50 %	23 %	3 %	0 %	100 %
g. Brocoli, chou-fleur	18 %	46 %	32 %	3 %	1 %	100 %
h. Pain	15 %	36 %	40 %	7 %	1 %	100 %
i. Œufs	2 %	24 %	57 %	17 %	0 %	100 %
j. Lait frais	11 %	28 %	47 %	12 %	3 %	100 %
k. Viande fraîche	46 %	21 %	14 %	5 %	15 %	100 %
l. Viande congelée	41 %	36 %	17 %	5 %	0 %	100 %
m. Légumes congelés	15 %	40 %	38 %	6 %	2 %	100 %
n. Autres	17 %	49 %	30 %	4 %	1 %	100 %

Figure 1. Perception de la qualité des aliments chez les consommateurs du Labrador

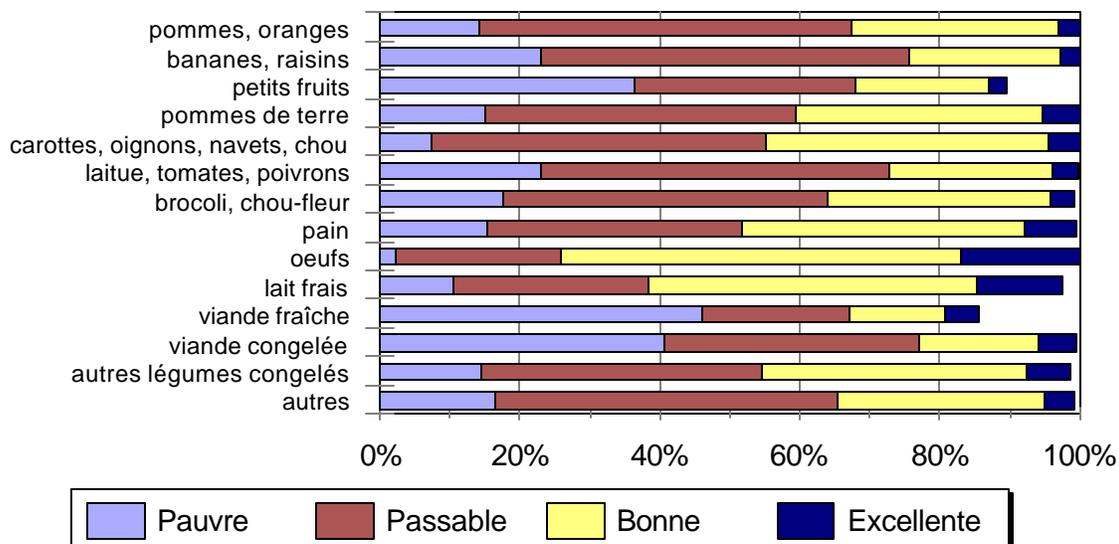
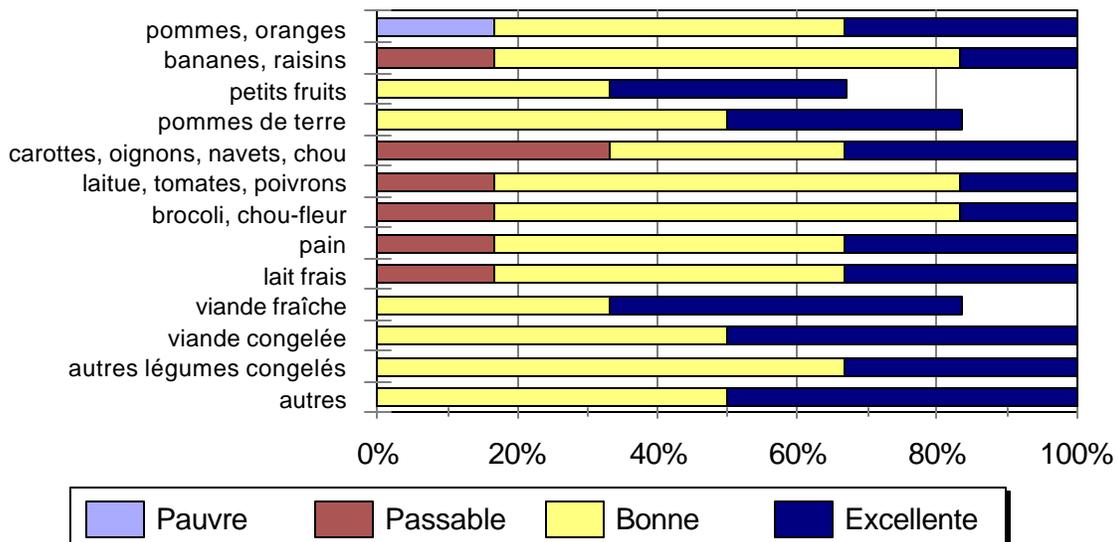


Figure 2. Perception de la qualité des aliments chez les détaillants du Labrador



La question très semblable posée aux détaillants était la suivante : « Comment décririez-vous la qualité des types suivants de nourriture disponible dans votre commerce CES TROIS DERNIERS MOIS (décembre 2000, janvier et février 2001)? ». La plupart ont dit que tous les produits étaient de qualité bonne à excellente et ils ont indiqué que celle des produits suivants était passable : bananes et raisins, carottes, oignons, navets et choux, laitue, tomates et poivrons, brocoli et chou-fleur, pain et lait frais. Un seul détaillant a affirmé que les pommes et les oranges étaient de piètre qualité.

Les œufs n'étaient pas compris dans le questionnaire destiné aux détaillants.

Afin de pouvoir connaître le degré de satisfaction des consommateurs et des détaillants dans chacune des collectivités, nous avons élaboré un index en multipliant par 1 les cotes « pauvre », par 2 les cotes « passable », par 3 les cotes « bonne » et par 4 les cotes « excellente ». Ces totaux ont ensuite été divisés par le nombre de consommateurs ayant coté le produit pour obtenir un pointage pour les consommateurs de chaque collectivité, un pour l'ensemble des consommateurs et un pour tous les détaillants. Les pointages moyens vont de 2,04 pour les consommateurs de Postville à 3,23 pour les détaillants, ce qui se traduit par le moins de satisfaction chez les consommateurs de Postville et le plus de satisfaction chez les détaillants. Le **tableau 3** contient plus de précisions.

Tableau 3. Index de la qualité perçue des aliments

Postville	2,04
Rigolet	2,16
Hopedale	2,18
Nain	2,24
Consommateurs	2,25
Makkovik	2,31
Black Tickle	2,55
Détaillants	3,23

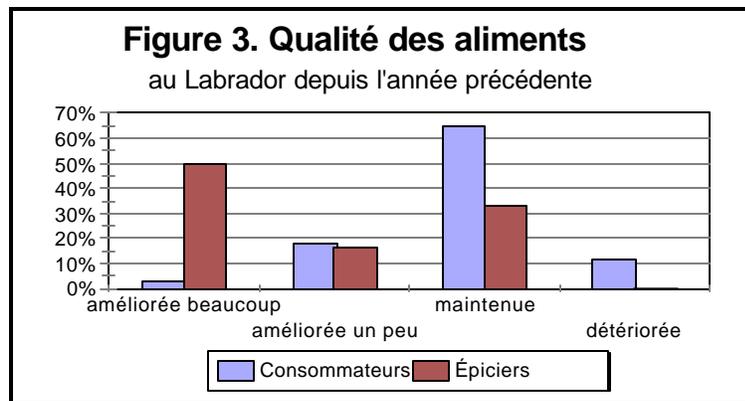
Problèmes de qualité de certaines denrées relevés par les détaillants

Dans une question complémentaire, nous avons demandé aux détaillants d'indiquer les produits dont la qualité laisse le plus à désirer. Ils ont répondu qu'il s'agissait des bananes, des pommes Red Delicious, du lait frais, des raisins, des carottes, du chou et du brocoli. Ces réponses rejoignent celles des consommateurs, sauf pour ce qui est du lait frais, l'un des rares produits dont la qualité a été jugée de bonne à excellente par la majorité de ces personnes.

Modification à la qualité depuis l'année précédente

Dans une autre question complémentaire, nous avons demandé aux consommateurs et aux détaillants s'ils avaient relevé une différence dans la qualité des produits depuis l'an dernier. Selon les réponses proposées, la qualité s'était « améliorée beaucoup », « améliorée un peu », « maintenue » ou « détériorée ». En tout, 20 % des consommateurs ont noté une amélioration, mais la majorité (65 %) ont dit que la qualité s'était maintenue. Par ailleurs, une personne sur dix (12 %) a affirmé qu'elle s'était détériorée.

Pour ce qui est des détaillants, 67 % ont dit que la qualité était meilleure et 33 %, qu'elle s'était maintenue. La **figure 3** contient tous les chiffres.



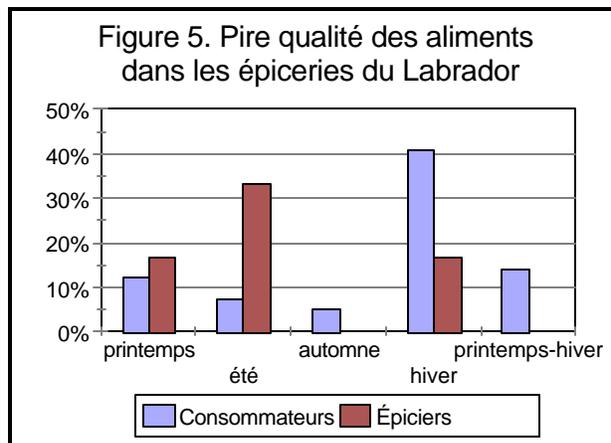
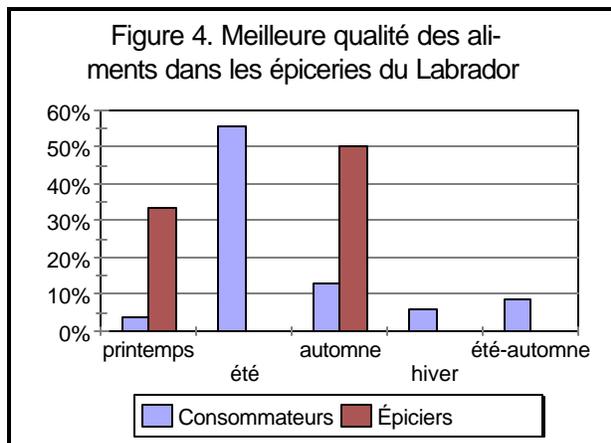
Écart des prix depuis l'an dernier

La question 8 adressée aux consommateurs se lisait comme suit : « Depuis cette période l'an dernier, comment le prix des fruits et légumes frais a-t-il changé dans votre collectivité? » La plupart d'entre eux (63 %) ont répondu que les prix avaient augmenté depuis l'an dernier à la même époque. En réponse à la question 4, une proportion quasi identique (65 %) de personnes étaient d'avis que la *qualité* des aliments frais s'était maintenue, et une autre proportion très semblable de personnes croyaient que les *prix* avaient augmenté. Si les frais de transport sont une des principales causes de la hausse des prix (en raison de l'augmentation du coût du carburant), les coûts d'affranchissement du Programme d'approvisionnement alimentaire par la poste, eux, sont restés les mêmes depuis 1993 à l'exception d'une légère modification à la liste des produits admissibles en 1996. Donc, si les prix ont augmenté comme le prétendent les consommateurs, d'autres facteurs que l'affranchissement, dont le coût du camionnage et du chauffage des serres et des entrepôts, peuvent être à l'origine de la hausse.

Y a-t-il une saison pendant laquelle la qualité des aliments est meilleure, et une saison pendant laquelle elle est pire?

Afin de savoir si les saisons avaient une incidence sur la qualité des aliments, nous avons demandé aux consommateurs et aux détaillants à quel moment celle-ci était la meilleure, et à quel autre moment celle-ci était la pire. Notre choix de réponses comprenait le printemps, l'été, l'automne et l'hiver, et les répondants ont utilisé toutes les combinaisons possibles en choisissant plus d'une saison. Cependant, nous avons retenu les cinq réponses les plus courantes qui étaient, pour la meilleure saison, le printemps, l'été, l'automne, l'hiver et l'été-automne, et pour la pire, le printemps, l'été, l'automne, l'hiver et le printemps-hiver.

Pour ce qui est de la meilleure saison, plus de 56 % des consommateurs ont choisi l'été, 50 % des détaillants ont choisi l'automne et une autre proportion de 33 % des détaillants ont mentionné le printemps. En ce qui a trait à la pire saison, 41 % des consommateurs ont choisi l'hiver tandis que 33 % des détaillants ont choisi l'été. Aucun des détaillants n'a dit que la qualité était meilleure l'été. Cette tendance est identique à celle que nous avons relevée dans les autres questions sur la qualité et elle met en évidence la forte divergence d'opinion entre les consommateurs et les détaillants, divergence dont les raisons nous sont inconnues. Les **figures 4 et 5** donnent plus de précisions.

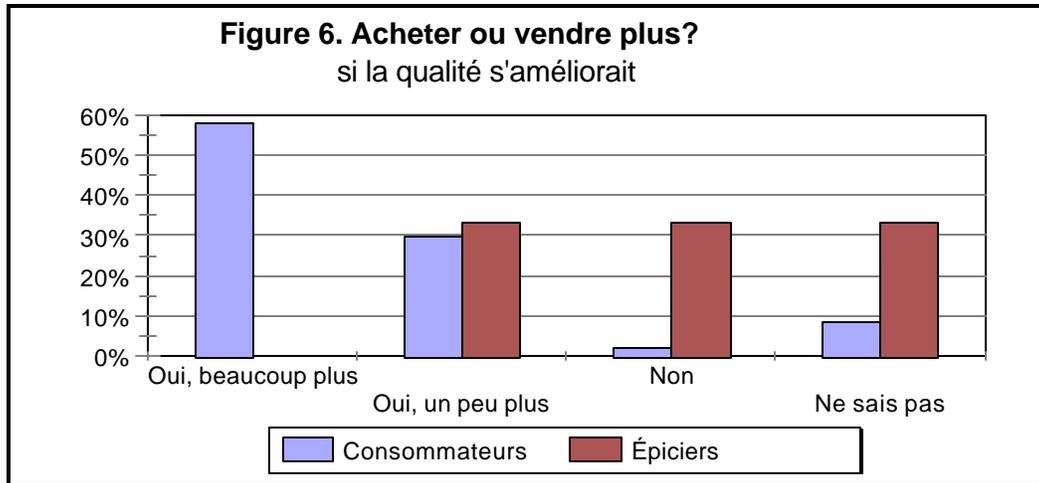


Ce que feraient les consommateurs si la qualité s'améliorait

Lorsque nous leur avons demandé ce qu'ils feraient si la qualité des fruits et des légumes frais s'améliorait, 58 % des consommateurs ont dit qu'ils en achèteraient beaucoup plus et 30 %, un peu plus.

Lorsque nous leur avons demandé s'ils vendraient plus de fruits et de légumes frais si la qualité était meilleure, 33 % des détaillants ont affirmé qu'ils en écouleraient un peu plus,

33 % ont dit qu'ils ne croyaient pas qu'ils en vendraient davantage et 33 % ont admis ne pas savoir ce qui se passerait. La **figure 6** présente toutes les données.



Répercussions de l'amélioration de la qualité sur les prix

Étant donné que le but était de rehausser la qualité des denrées fraîches en améliorant la manutention pendant le transport des grossistes aux détaillants, nous avons demandé à ces derniers si une amélioration de la qualité pouvait entraîner une modification du prix des produits. Les détaillants avaient le choix de répondre qu'une augmentation entraînerait une majoration des prix parce que le consommateur accepterait de payer plus cher, qu'elle entraînerait une baisse des prix car les pertes dues à la détérioration seraient moindres, ou encore, que les prix resteraient tels quels. La moitié des détaillants ont dit qu'ils laisseraient les prix tels quels et un tiers d'entre eux ont indiqué qu'ils baisseraient leurs prix. Aucun des détaillants, sauf un qui n'a pas répondu à la question, n'a déclaré qu'il hausserait ses prix.

Principale cause de la piètre qualité selon les détaillants

Nous avons présenté à la question 9 huit causes possibles de la piètre qualité des denrées fraîches. La moitié des détaillants ont choisi les retards des vols comme étant la principale cause de la piètre qualité et un tiers ont indiqué les raisons suivantes : mauvaise manutention par la compagnie aérienne, aliments de mauvaise qualité chez les grossistes de Happy Valley-Goose Bay, mauvais contrôle de la température à bord de l'avion et entrepôts inadéquats à l'aéroport. Un autre tiers ont indiqué que la qualité ne constituait pas un problème et l'un des détaillants a mentionné que l'emballage laissait à désirer. Personne n'a choisi l'endommagement dans le transport de l'aéroport à l'épicerie.

Détérioration des aliments

À la question 10, nous avons demandé aux détaillants : « Quelle quantité des aliments ci-dessous avez-vous dû jeter pendant une semaine normale AU COURS DES TROIS DERNIERS MOIS (décembre 2000, janvier et février 2001) parce qu'ils étaient de mauvaise qualité ou détériorés? ». La majorité des détaillants ont dit qu'ils avaient jeté moins de 5 % de la plupart des aliments énumérés. Certains ont affirmé en avoir jeté de 5 % à 10 % et, pour chacun des produits suivants – pommes, bananes et raisins, lait frais – un seul détaillant (pas nécessairement le même) a répondu en avoir jeté de 10 % à 20 %. Un autre détaillant a indiqué qu'il avait dû jeter de 20 % à 40 % des carottes et du chou.

Aucune norme sur la détérioration n'a été établie dans le secteur de la vente au détail des aliments. Cependant, on reconnaît qu'en général, de 3 % à 17 % des aliments se détériorent et que les denrées rapidement périssables se situent à l'extrémité supérieure de cette échelle. Si on tient compte des défis que présentent le transport et principalement les conditions météorologiques au Labrador et dans les collectivités du Nord, le fait que la plupart des détaillants du Labrador déclarent des pertes de denrées fraîches inférieures à 5 % apparaît digne de mention. Donc, si 95 % des denrées fraîches sont vendues comme l'affirment les détaillants, on ne doit pas s'étonner des résultats indiquant que les consommateurs sont insatisfaits de la qualité.

Variété de fruits et légumes disponibles

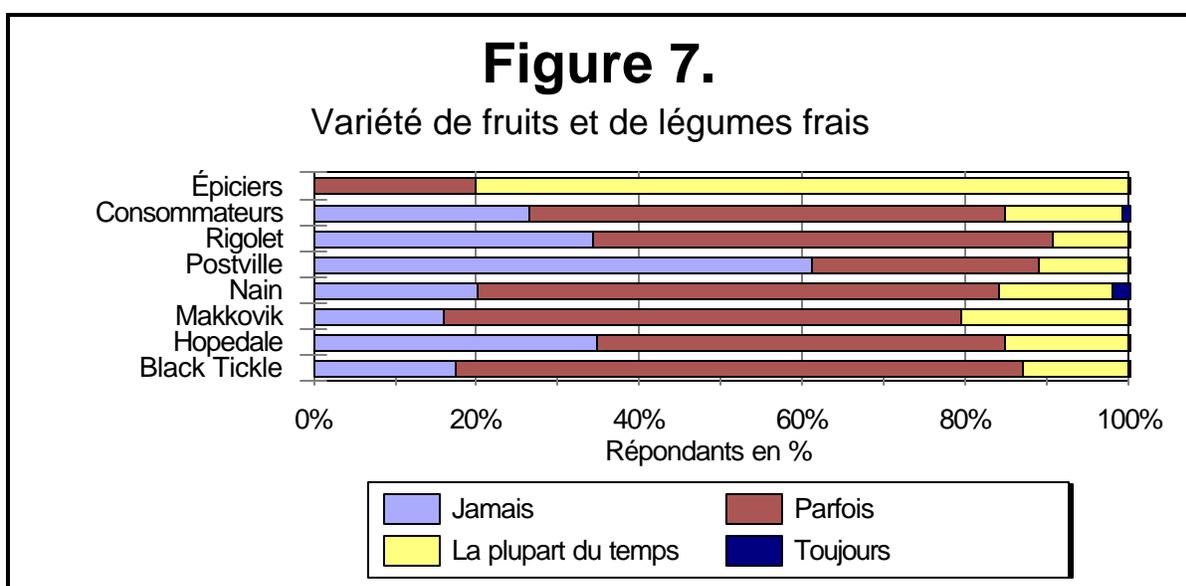
Dans la question 2, nous demandions aux consommateurs : « Les fruits et légumes frais offerts sont-ils assez variés ? ». Les répondants avaient les choix suivants : jamais, parfois, la plupart du temps, toujours.

En tout, 80 % des consommateurs ou plus ayant répondu dans les collectivités sondées au Labrador ont indiqué que ces produits n'étaient jamais disponibles ou qu'ils ne l'étaient que parfois, et 61 % des répondants à Postville ont dit que la variété était toujours insatisfaisante.

Par contre, seulement 20 % des détaillants ont répondu qu'ils avaient parfois assez de variété et 80 % ont dit que la plupart du temps, ils étaient en mesure d'offrir un large éventail de fruits et de légumes.

Les **tableaux 4 et 5** et la **figure 7** contiennent plus de précisions.

Collectivité	Jamais	Parfois	La plupart du temps	Toujours	Total
Black Tickle	17 %	70 %	13 %	0 %	100 %
Hopedale	35 %	50 %	15 %	0 %	100 %
Makkovik	16 %	64 %	20 %	0 %	100 %
Nain	20 %	64 %	14 %	2 %	100 %
Postville	61 %	28 %	11 %	0 %	100 %
Rigolet	34 %	56 %	9 %	0 %	100 %
Consommateurs	26 %	58 %	14 %	1 %	100 %
Détaillants	0 %	20 %	80 %	0 %	100 %



Pour connaître le degré de satisfaction des consommateurs dans chacune des collectivités et des détaillants concernant la variété d'aliments frais, nous avons élaboré un index en multipliant par un, « jamais », par deux, « parfois », par trois, « la plupart du temps » et par quatre, « toujours ». Nous avons ensuite divisé ces totaux par le nombre de répondants pour obtenir une cote pour chaque collectivité, une pour tous les consommateurs et une pour les détaillants. Les moyennes vont de 1,50 pour Postville à 2,80 pour les détaillants, ce qui indique que les consommateurs de Postville sont le groupe le moins satisfait de la variété, et les détaillants, le groupe le plus satisfait. Le **tableau 5** contient plus de détails.

Tableau 5. Index de la variété perçue d'aliments frais

Postville	1,50
Rigolet	1,75
Hopedale	1,80
Consommateurs	1,89
Black Tickle	1,96
Nain	1,98
Makkovik	2,05
Détaillants	2,80

En dernier lieu, nous avons élaboré l'index consolidé au moyen des deux index (**tableaux 3 et 5**) sur la qualité et la variété afin de dégager les différences au chapitre de la satisfaction des consommateurs dans les six collectivités sondées. En réunissant les deux index et en les divisant par deux, nous avons produit un index consolidé. Cet index démontre que les consommateurs de Postville, de Rigolet et de Hopedale venaient régulièrement au premier, au second et au troisième rang au chapitre de l'insatisfaction concernant la qualité et la variété des aliments frais qui étaient disponibles dans leurs collectivités. Nain s'est classée quatrième, Makkovik cinquième et Black Tickle, sixième.

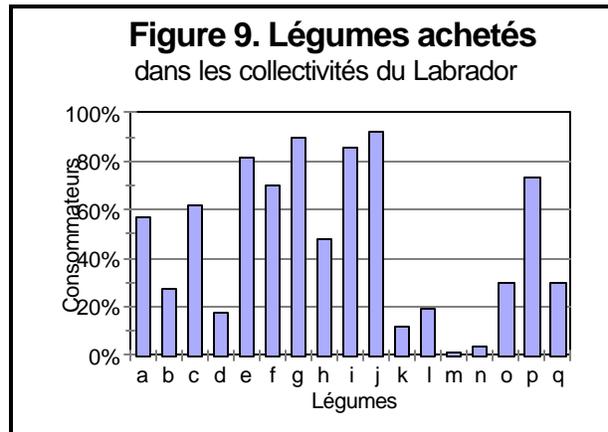
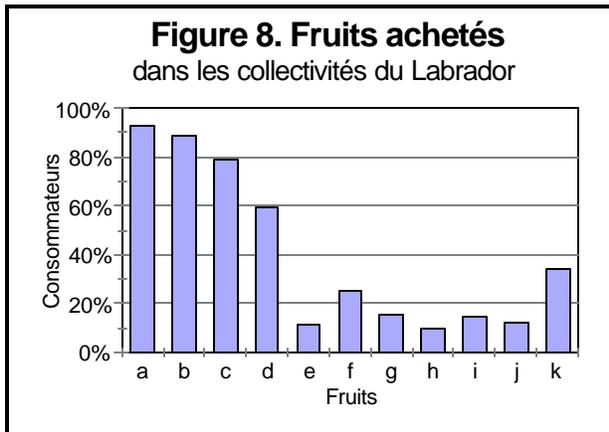
Pour ce qui est des détaillants, ils venaient toujours au dernier rang, ce qui signifie qu'ils étaient amplement satisfaits de la qualité et de la variété. Le **tableau 6** donne plus de précisions.

Tableau 6. Index consolidé sur la qualité et la variété des aliments frais

Postville	1,77
Rigolet	1,96
Hopedale	1,99
Consommateurs	2,07
Nain	2,11
Makkovik	2,18
Black Tickle	2,25
Détaillants	3,01

Aliments frais achetés par les consommateurs ou reçus par les détaillants le mois précédent

La question 3 sur les aliments achetés nous a permis de dresser le profil du consommateur moyen au Labrador. Nous savons que les fruits le plus couramment achetés sont les pommes (93 %), les oranges (88 %), les bananes (79 %) et les raisins (59 %), et que les jus congelés (34 %), les kiwis (25 %), les prunes (16 %), les pamplemousses (15 %), les petits fruits (11 %) et les melons (10 %) font tous partie du régime hivernal des habitants du Labrador. De plus, les légumes le plus souvent achetés sont les pommes de terre (92 %), les oignons (89 %), les carottes (86 %), les navets (81 %), les frites congelées (74 %), le chou (70 %), les tomates (62 %), la laitue (57 %), les poivrons (48 %) et, dans une moindre mesure, les champignons (30 %), le brocoli (27 %), le céleri (19 %), le chou-fleur (18 %), le concombre (12 %), les épinards (3 %) et les courges (1 %). Consultez les **figures 8 et 9**.



Légende pour les fruits

a=pommes, b=oranges, c=bananes, d=raisins, e=petits fruits, f=kiwis, g=prunes, h=melons, i=pamplemousses, j=autre, k=jus congelé

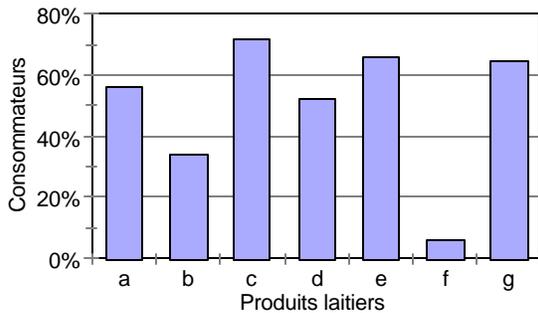
Légende pour les légumes

a=laitue, b=brocoli, c=tomates, d=chou-fleur, e=navets, f=chou, g=oignons, h=poivrons, i=carottes, j=pommes de terre, k=concombres, l=céleri, m=courge, n=épinards, o=champignons, p=frites congelées, q=autres légumes

Les produits laitiers et la viande congelée, la pizza et le poisson font également partie de la liste du questionnaire et la majorité des consommateurs ont acheté la plupart de ces produits, sauf le lait en boîte (34 %), le lait en poudre (6 %) et le poisson (32 %). Consultez les **figures 10 et 11**.

Lorsque nous regardons les aliments achetés le mois précédent, nous constatons que la majorité des consommateurs ont acheté entre trois et cinq sortes de fruits (60 %), cinq sortes de légumes ou plus (78 %) et que plus de 73 % d'entre eux se sont procuré une

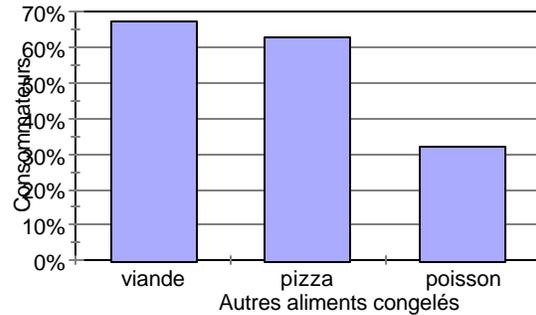
Figure 10. Produits laitiers achetés dans les collectivités du Labrador



Légende pour les produits laitiers

a=lait frais, b=lait en boîte, c=fromage, d=yogourt, e=crème

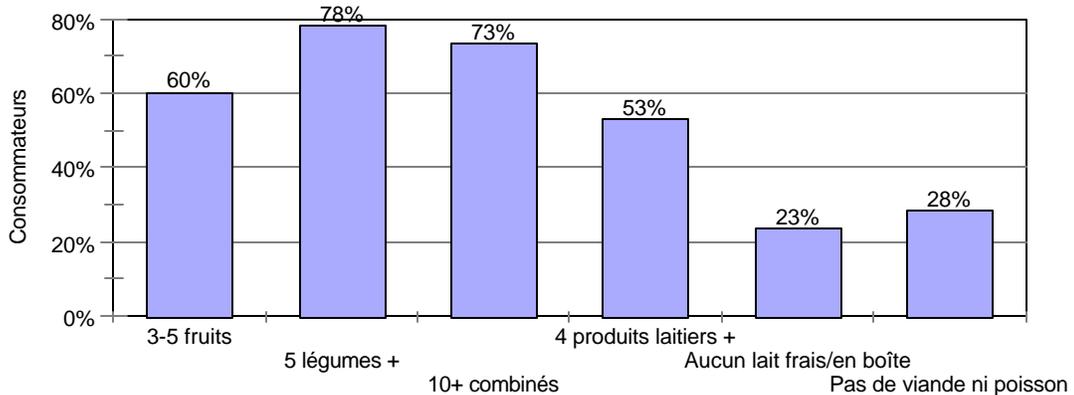
Figure 11. Autres aliments congelés achetés au Labrador



combinaison de 10 sortes de fruits ou de légumes ou plus, ce qui démontre un goût marqué pour la variété. Plus de la moitié

des consommateurs (53 %) ont acheté quatre sortes de produits laitiers ou plus, même si presque un foyer sur quatre n'a pas acheté de lait frais ou en boîte. Cependant, 65 % des familles du Labrador ont acheté du lait évaporé, ce qui s'inscrit dans la tradition d'acheter du lait facilement entreposable et de qualité uniforme. En dernier lieu, près d'un consommateur sur trois n'a pas acheté de viande congelée ou de poisson congelé, ce qui témoigne de la forte tendance à consommer des aliments locaux comme source de protéines, et peut-être aussi, du manque de qualité de la viande du commerce. Consultez la **figure 12**.

Figure 12. Habitudes d'achat des consommateurs dans les collectivités du Labrador



Nous avons demandé aux détaillants d'indiquer les produits qu'ils avaient reçus par le Service aérien omnibus du Nord dans les quatre semaines précédant le sondage. Un détaillant sur deux a dit avoir reçu des petits fruits et du jus congelé et cinq sur six, des prunes, des melons et des pamplemousses. Tous ont indiqué avoir reçu des pommes, des oranges, des bananes, des raisins et des kiwis. Pour ce qui est des légumes, un détaillant sur six a dit avoir reçu des courges et seulement la moitié des détaillants avaient reçu des épinards. Cependant, plus de 60 % d'entre eux ont reçu des concombres et des frites congelées et cinq sur six, du chou ou des pommes de terre. Tous les détaillants avaient reçu de la laitue, du brocoli, des tomates, du chou-fleur, des navets, des oignons, du céleri et des champignons.

Aucun détaillant n'avait reçu de lait en poudre ou évaporé, probablement parce que ces produits ne sont pas acheminés par le Service aérien, mais par bateau avant la prise des glaces. De plus, pour ce qui est des produits laitiers, seulement le tiers des détaillants avaient reçu du lait en boîte pendant la même période, probablement pour la même raison.

Ce qui retient le consommateur d'acheter plus de fruits et légumes

Nous avons demandé aux consommateurs à la question 7 d'indiquer ce qui les empêchait d'acheter plus de fruits et de légumes frais. Nous leur avons offert 14 choix et la possibilité d'en ajouter un autre. En tout, cinq raisons semblent expliquer cette situation – le prix trop élevé de ces produits (80 %), le fait qu'ils ne sont souvent pas disponibles (77 %), leur mauvaise qualité (69 %), le manque de variété (56 %) et le budget trop limité des consommateurs (41 %).

« Je pense que mes enfants ne sont pas habitués à en manger ou à suivre le Guide alimentaire canadien, parce que chez nous, un fruit frais est un luxe, un privilège. »

Aliments non acheminés aux collectivités du Labrador

Lorsque nous avons demandé aux détaillants d'indiquer les aliments frais et congelés qu'ils aimeraient vendre, mais que leur grossiste ne fournit pas, la plupart d'entre eux (67 %) n'en ont nommé aucun. Cependant, deux détaillants (33 %) ont dit qu'ils aimeraient vendre des aliments pour bébé, des courges de différentes variétés, des melons, des salades préparées et d'autres fruits congelés ou frais dont les fraises.

Dans une question ouverte à la fin du questionnaire, nous avons demandé aux consommateurs de nous faire part de leurs commentaires et suggestions et d'indiquer s'il y avait d'autres aliments frais ou congelés qu'ils aimeraient voir sur les rayons de leur

épicerie. Les consommateurs ont surtout mentionné qu'ils aimeraient voir plus de variété et de fraîcheur dans les produits suivants : fruits, légumes, viande fraîche et congelée (petites côtes levées de dos et bœuf haché maigre), ce qui comprend la charcuterie ainsi que les aliments et poissons locaux (morue, caplan, saumon, omble, omble chevalier, omble fumé et phoque) et les fruits de mer (pétoncles, crabes, crevettes et homards).

Plaintes du consommateur

À la question 8, nous avons demandé aux détaillants combien de fois les consommateurs se plaignaient de la qualité des aliments. Le tiers (2) ont dit n'avoir jamais reçu de plaintes et les deux

tiers (4) ont avoué en avoir reçu de temps à autre. Si on tient compte des résultats du sondage auprès des consommateurs, les réponses des détaillants à cette question ont de quoi surprendre. D'après les commentaires exprimés par les consommateurs, les détaillants devraient recevoir des plaintes plus souvent que de temps à autre.

« Quand un produit est pourri ou moisi, les détaillants ne devraient pas le placer en étalage pour être acheté. »

Commentaires et suggestions

En fin de questionnaire, nous avons invité les consommateurs à faire leurs commentaires et suggestions. Deux tiers d'entre eux se sont exprimés. Ces commentaires viennent tous appuyer l'affirmation que les aliments au Labrador sont chers compte tenu de leur qualité et qu'une plus grande variété de denrées fraîches serait appréciée. Certains consommateurs n'ont pas usé de mots tendres pour donner leur avis sur la qualité de la viande congelée, qui est trop souvent brûlée par le froid. Ils ont également mentionné que des aliments détériorés ou périmés demeuraient à l'étalage.

CONCLUSION

Les constatations qui précèdent nous démontrent que la qualité et la variété des denrées fraîches et con-gelées au Labrador laissent à désirer. Les consommateurs ont indiqué clairement et à plusieurs reprises qu'ils étaient insatisfaits de la qualité des produits en vente dans leur collectivité et qu'ils en trouvaient le prix élevé, ce qui aggravait leur mécontentement.

Le tiers des détaillants n'avaient rien à redire sur la qualité des aliments.

Cela dit, les détaillants semblent nous dire que la qualité des produits qu'ils vendent ne présente pas de lacune, et ce, même s'ils ont été les premiers à mentionner un problème à cet égard. Selon eux, ils offrent aux consommateurs des aliments de bonne qualité ainsi qu'une grande variété d'aliments périssables frais et congelés. Pour mieux satisfaire leurs clients, les détaillants devront d'abord étudier la situation avec le désir d'offrir des aliments de meilleure qualité. Ceci se révélerait profitable non seulement aux consommateurs, mais aussi aux détaillants, car l'amélioration se traduirait sans doute par une réduction des pertes.

La divergence d'opinion entre les consommateurs et les détaillants quant à la qualité des aliments est certainement l'une des principales conclusions du rapport. Des mesures concrètes devront être prises pour corriger la situation. À cette fin, il faudra s'assurer de maintenir les voies de communications ouvertes entre les deux groupes et démontrer que la concertation peut mener à des améliorations. S'il est possible de cerner les facteurs qui mènent à des différences marquées sur le plan de la qualité au sein de collectivités voisines, il sera peut-être alors possible d'améliorer la qualité des aliments dans toute la région.

La divergence d'opinion entre les consommateurs et les détaillants quant à la qualité des aliments est certainement l'une des principales conclusions du rapport.

AINC effectuera un second sondage en mars 2002 dans ces mêmes collectivités du Labrador afin de vérifier si la qualité des aliments s'est améliorée depuis le premier sondage. Postes Canada aura également du personnel qualifié qui inspectera les aliments à Happy Valley-Goose Bay, et ce dès 2002, afin de s'assurer que les aliments expédiés aux collectivités du Labrador respectent les critères de qualité formulés dans les consignes. Sur demande, de la formation additionnelle sur les pratiques en matière d'emballage, d'entreposage, de manutention et de techniques sanitaires sera fournie. Les consignes et la formation seront également appliquées dans d'autres collectivités nordiques pour que ces dernières profitent elles aussi des améliorations apportées.

ANNEXES

SONDAGE PAR MÉNAGE SUR LA QUALITÉ DE LA NOURRITURE AU LABRADOR

Collectivité : _____

1. Comment décririez-vous la qualité des types suivants de nourriture vendue dans votre collectivité CES TROIS DERNIERS MOIS (décembre, janvier, février) ?

	Pauvre	Passable	Bonne	Excellente
Pommes, oranges	G	G	G	G
Bananes, raisins	G	G	G	G
Petits fruits (baies)	G	G	G	G
Pommes de terre	G	G	G	G
Carottes, oignons, navets, choux	G	G	G	G
Laitue, tomates, poivrons	G	G	G	G
Brocoli, chou-fleur	G	G	G	G
Pain	G	G	G	G
Oeufs	G	G	G	G
Lait frais	G	G	G	G
Viande fraîche	G	G	G	G
Viande congelée	G	G	G	G
Légumes congelés	G	G	G	G
Autres aliments congelés	G	G	G	G

2. Les fruits et légumes frais offerts sont-ils assez variés ?

G Jamais G Parfois G La plupart du temps G Toujours

3. Lesquels des aliments suivants avez-vous acheté CES 4 DERNIÈRES SEMAINES ?

Fruits frais :	GPommes GKiwis	GOranges GPrunes	GBananes GMelons	GRaisins GPamplem.	GBaies GAutres
Légumes frais :	GLaitue GChou GConcombre	GBrocoli GOignons GCéleri	GTomates GPoivrons GCourge	GChou-fleur GCarottes GÉpinards	GNavets GPommes de terre GChampignons
Produits laitiers :	GLait frais GLait en poudre	GLait en boîte	GFromage GLait évaporé	GYogourt	GCrème glacée
Aliments congelés :	GViande GFrites	GPizza GAutres légumes	GPOisson GJus		

4. Depuis cette période l'an dernier, la qualité des aliments dans votre collectivité s'est-elle

- G améliorée beaucoup ?
- G améliorée un peu ?
- G maintenue ?
- G détériorée ?

5. À quel moment la qualité de la nourriture est-elle meilleure et pire ?

<u>Meilleure</u>	<u>Pire</u>
G Printemps	G Printemps
G Été	G Été
G Automne	G Automne
G Hiver	G Hiver

6. Si la qualité des fruits et légumes frais s'améliorait dans votre collectivité, achèteriez-vous plus de ces aliments ?

- G Oui, beaucoup plus G Oui, un peu plus G Non G Ne sais pas

7. Qu'est-ce qui vous retient d'acheter plus de fruits et légumes frais ? (Cochez toutes les raisons applicables.)

- | | |
|---------------------------------|---------------------------------------|
| G Ils coûtent trop cher | G N'aime pas le goût |
| G Mauvaise qualité | G Trop difficile à apprêter |
| G Pas assez de variété | G Pas besoin pour être en bonne santé |
| G Souvent pas disponibles | G J'en mange déjà beaucoup |
| G Ne sais pas m'en servir | G Ne peux pas les digérer |
| G Ils ne se conservent pas bien | G Je n'ai pas les moyens |
| G Préfère les conserves | G Préfère les produits congelés |
| G Autre raison : _____ | |

8. Depuis cette période l'an dernier, comment le prix des fruits et légumes frais a-t-il changé dans votre collectivité ?

- G A augmenté
- G A diminué
- G Inchangé
- G Ne sais pas

9. Il se peut que différents groupes de personnes n'aient pas la même opinion sur les aliments disponibles dans votre collectivité. Donc, il serait utile que vous nous disiez à quel groupe vous appartenez :

- G Inuit
- G Innu
- G Métis
- G Autre

10. D'habitude, où achetez-vous des fruits et légumes frais ?

COMMENTAIRES ET SUGGESTIONS :

Y a-t-il des aliments frais ou congelés que vous aimeriez voir au magasin mais qui ne sont pas offerts en général ?

- G Non
- G Oui , Veuillez les nommer :

Avez-vous des commentaires ou des suggestions quant à la qualité, la variété ou le prix des aliments frais et congelés vendus dans votre collectivité ?

SONDAGE DU DÉTAILLANT SUR LA QUALITÉ DE LA NOURRITURE AU LABRADOR

Collectivité : _____

1. Comment décririez-vous la qualité des types suivants de nourriture vendue dans votre collectivité CES TROIS DERNIERS MOIS (décembre, janvier, février)?

	Pauvre	Passable	Bonne	Excellente
Pommes, oranges	G	G	G	G
Bananes, raisins	G	G	G	G
Petits fruits (baies)	G	G	G	G
Pommes de terre	G	G	G	G
Carottes, oignons, navets, choux	G	G	G	G
Laitue, tomates, poivrons	G	G	G	G
Brocoli, chou-fleur	G	G	G	G
Pain	G	G	G	G
Oeufs	G	G	G	G
Lait frais	G	G	G	G
Viande fraîche	G	G	G	G
Viande congelée	G	G	G	G
Légumes congelés	G	G	G	G
Autres aliments congelés	G	G	G	G

2. Les fruits et légumes frais offerts sont-ils assez variés?

G Jamais G Parfois G La plupart du temps G Toujours

3. Lesquels des aliments suivants avez-vous reçu par la POSTE DEPUIS UN MOIS (février)? (Cochez toutes les cases appropriées)

Fruits frais :	GPommes GKiwis	GOranges GPrunes	GBananes GMelons	GRaisins GPamplem.	GBaies GAutres
Légumes frais :	GLaitue GChou GConcombre	GBrocoli GOignons GCéleri	GTomates GPoivrons GCourge	GChou-fleur GCarottes GÉpinards	GNavets GPommes de terre GChampignons
Produits laitiers :	GLait frais GLait en poudre	GLait en boîte	GFromage GLait évaporé	GYogourt	GCrème glacée

Aliments congelés :GViande
GFrites

GPizza
GAutres légumes

GPoisson
GJus

4. Depuis cette période l'an dernier, la qualité des aliments dans votre épicerie s'est-elle

- G améliorée beaucoup?
- G améliorée un peu?
- G Maintenue?
- G Détériorée?

5. À quel moment la qualité de la nourriture est-elle meilleure et pire?

Meilleure

- G Printemps
- G Été
- G Automne
- G Hiver

Pire

- G Printemps
- G Été
- G Automne
- G Hiver

6. Si la qualité des fruits et légumes frais dans votre épicerie s'améliorait, pourriez-vous vendre plus de ces aliments?

- G Oui, beaucoup plus
- G Oui, un peu plus
- G Non
- G Ne sait pas

7. Si la qualité des aliments frais s'améliorait :

- G augmenteriez-vous vos prix parce que le consommateur accepterait de payer plus cher?
- G baisseriez-vous vos prix, car la détérioration serait moindre?
- G laisseriez-vous vos prix tels qu'ils sont?

8. Combien de fois les consommateurs se plaignent-ils de la qualité des aliments?

- G Jamais
- G Parfois
- G Chaque semaine
- G Chaque jour

9. Selon vous, quelle est la principale cause de la mauvaise qualité des aliments à cette période-ci de l'année?

- G Mauvaise manutention de la part de la ligne aérienne
- G Retards de vol
- G Aliments de mauvaise qualité chez les grossistes à Happy Valley-Goose Bay
- G Endommagement dans le transport de l'aéroport à votre épicerie
- G Mauvais contrôle de la température à bord de l'avion
- G Emballage défectueux
- G Entrepôts inadéquats à l'aéroport
- G Rien à redire à la qualité
- G Ne sait pas
- G Autres causes (les préciser)

10. Quelle quantité des aliments ci-dessous avez-vous dû jeter pendant une semaine normale AU COURS DES TROIS DERNIERS MOIS (décembre, janvier, février) parce qu'ils étaient de mauvaise qualité ou détériorés?

	<u>- 5%</u>	<u>5-10%</u>	<u>10-20%</u>	<u>20-40%</u>	<u>+ 40%</u>	<u>N'en vend pas</u>
Pommes	G	G	G	G	G	G
Oranges, pamplemousse	G	G	G	G	G	G
Bananes, raisins	G	G	G	G	G	G
Baies	G	G	G	G	G	G
Pommes de terre	G	G	G	G	G	G
Carottes, choux	G	G	G	G	G	G
Laitue, poivrons	G	G	G	G	G	G
Tomates	G	G	G	G	G	G
Lait frais	G	G	G	G	G	G
Fromage, yogourt	G	G	G	G	G	G

	<u>- 5%</u>	<u>5-10%</u>	<u>10-20%</u>	<u>20-40%</u>	<u>+ 40%</u>	<u>N'en vend pas</u>
Viande fraîche	G	G	G	G	G	G
Légumes congelés	G	G	G	G	G	G
Autres aliments congelés	G	G	G	G	G	G

11. Quels sont les aliments dont la qualité laisse le plus à désirer?

1) _____ 2) _____ 3) _____

12. Y a-t-il des aliments frais ou congelés que vous aimeriez vendre, mais que votre grossiste ne peut vous fournir?

G Non

G Oui, veuillez les énumérer

COMMENTAIRES ET SUGGESTIONS

Votre nom : _____

Nom de l'épicerie : _____

Nom de la collectivité : _____