



Agence canadienne  
d'inspection des aliments

Canadian Food  
Inspection Agency

# GUIDE SUR L'AGENCE CANADIENNE D'INSPECTION DES ALIMENTS DESTINÉ AUX CONSOMMATEURS

## Droits et responsabilités



Canada

## Comprendre les responsabilités de l'ACIA

L'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA) veille à la protection de l'approvisionnement alimentaire du Canada, des végétaux et de la santé des animaux. Dans le cadre de nos fonctions de base, nous travaillons en collaboration avec le gouvernement, l'industrie et les partenaires publics afin de :

- protéger les Canadiens contre les risques évitables pour la santé;
- mettre en œuvre des mesures de salubrité;
- gérer les risques et les situations d'urgence concernant les aliments, les animaux et les végétaux;
- favoriser la salubrité des aliments ainsi que la mise en place de systèmes permettant de maintenir la santé et la sécurité des secteurs canadiens de l'agriculture, de l'aquaculture et des pêches.

## Quelles sont les responsabilités de l'ACIA?

Notre rôle se répartit en deux grandes catégories qui visent :

- les aliments : fixer et appliquer les normes de composition, d'étiquetage et de qualité ainsi que faire respecter les normes de salubrité et de qualité nutritionnelle des aliments établies par Santé Canada;

- la santé des animaux et la protection des végétaux : établir des normes et les appliquer.

La portée de notre mandat est vaste et complexe. Voici des exemples d'activités que nous réalisons :

- inspection d'établissements de transformation de la viande agréés par le gouvernement fédéral;
- inspections à la frontière en vue de déceler la présence de maladies et de ravageurs provenant de l'étranger;
- application des lois en matière d'étiquetage.

Nous menons également les activités suivantes :

- vérifications pour s'assurer que les animaux sont transportés sans cruauté;
- enquêtes sur la salubrité des aliments et rappels d'aliments;
- analyses en laboratoire et évaluations environnementales des semences, des végétaux, des aliments du bétail et des engrais;
- élaboration de règlements sur l'importation, l'exportation et le déplacement en territoire canadien des produits horticoles, forestiers et végétaux;
- prévention de l'introduction au Canada de ravageurs provenant de l'étranger, lutte contre les ravageurs justiciables de quarantaine et éradication de ces mêmes ravageurs.

## Quels sont mes droits en tant que consommateur?

Vous avez le droit :

- d'avoir accès en temps opportun à des renseignements exacts et pertinents sur les questions afférentes à la salubrité des aliments, à la santé des animaux et à la protection des végétaux;
- d'être informé au sujet des questions touchant la salubrité des aliments, comme les éclosions associées aux aliments et les rappels d'aliments;
- de recevoir des renseignements sur les éclosions de maladies animales qui pourraient avoir une incidence sur la santé humaine ou des problèmes associés aux phytoravageurs qui pourraient avoir une incidence sur votre propriété.

## Quel genre de renseignements puis-je obtenir de l'ACIA?

L'ACIA aide les consommateurs en leur donnant accès à des renseignements pertinents sur la salubrité des aliments, la santé des animaux et la protection des végétaux.

Elle a recours à différents moyens, notamment des outils Web, des vidéos, des brochures et dépliants, et des fiches de renseignements pour communiquer l'information. L'ACIA aide également les consommateurs à réduire les risques qui pourraient avoir une incidence sur leur santé ou leur bien-être en mettant à leur disposition des renseignements sur les éclosions associées aux aliments, les mesures de rappels et les éclosions de maladies animales.

## À quel moment dois-je communiquer avec l'ACIA?

Les consommateurs jouent un rôle important dans le maintien de l'intégrité de notre approvisionnement alimentaire et au chapitre de la santé des animaux et de la protection des végétaux. Vous pouvez vous acquitter de votre rôle en déclarant ce qui suit :

- effets indésirables ressentis après avoir consommé un produit alimentaire;
- autres préoccupations relatives aux aliments;\*
- présence présumée d'une maladie animale ou d'un phytoravageur.

## Qu'arrive-t-il après mon intervention auprès de l'ACIA?

L'ACIA utilise les renseignements fournis pour :

- déterminer si un produit présente un risque;
- déterminer si des mesures de suivi s'imposent.

Dès la réception d'une plainte concernant un produit alimentaire ou d'un avis signalant la présence possible d'une maladie animale ou d'un phytoravageur, l'ACIA mène une inspection. Lors de l'inspection, elle tente de déterminer la présence d'un risque associé aux aliments, d'une maladie animale ou d'un phytoravageur de même que la source et l'étendue du problème.

\* Les résidents du Québec doivent communiquer avec le Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec au 1-800-463-5023.

Les inspecteurs peuvent communiquer avec diverses personnes concernées et utiliser une vaste gamme de moyens pour réaliser leur inspection, notamment :

- examiner les dossiers;
- prélever des échantillons;
- analyser des produits;
- prendre des photos;
- faire des copies des documents.

Si la présence du risque associé aux aliments, de la maladie animale ou du phytoravageur est confirmée, nous procédons à une évaluation des risques inhérents au produit. Selon les résultats, nous décidons des mesures à prendre qui permettront le mieux de contrôler le risque, la maladie ou le ravageur, notamment :

- émettre un rappel d'aliments;
- saisir et retenir un produit;
- mettre en quarantaine des animaux, des végétaux, des exploitations agricoles ou des établissements commerciaux;
- ordonner de détruire le produit;
- transmettre la question aux Services d'enquête et d'application de la loi du centre opérationnel concerné aux fins d'enquête et de poursuites judiciaires éventuelles.

## De quelle façon serai-je mis au courant des résultats?

Si vous souhaitez connaître les résultats, veuillez en aviser l'inspecteur de l'ACIA lorsque vous communiquerez avec l'Agence. Des dispositions seront alors prises pour que vous soyez mis au courant lorsque l'enquête sera terminée.

En plus des renseignements publiés fréquemment à l'intention du public, comme les avis de rappels d'aliments et les alertes à l'allergie, vous pouvez obtenir de plus amples renseignements aux termes de la *Loi sur l'accès à l'information*. En vertu de cette loi, vous pouvez demander d'avoir accès à tout matériel relevant de l'ACIA, quel qu'en soit le format.

Pour soumettre une demande officielle d'accès aux documents du gouvernement du Canada, veuillez consulter la page Web de l'ACIA sur l'accès à l'information.

## Comment puis-je obtenir d'autres renseignements?

Le site Web de l'ACIA est une source importante d'information sur la salubrité des aliments, la santé des animaux et la protection des végétaux.

Vous trouverez des renseignements à l'intention des consommateurs sur la page du Centre des consommateurs de l'ACIA à l'adresse [www.inspection.gc.ca](http://www.inspection.gc.ca), notamment :

- un lien vers le portail Web sur la salubrité des aliments;

- les rappels d'aliments et les avis;
- des mises en garde sur les allergies et les dangers pour la santé.

Sur la page « Des questions? », vous pouvez :

- signaler une préoccupation relative à la salubrité des aliments ou à l'étiquetage;
- vous inscrire pour recevoir par courriel les avis de rappels d'aliments et les alertes à l'allergie;
- vous inscrire pour recevoir par courriel des avis concernant la santé des animaux, la protection des végétaux ou la salubrité des aliments.

## Comment puis-je communiquer avec l'ACIA?

Si vous ne pouvez trouver réponse à vos questions en ligne, veuillez communiquer avec nous par l'un ou l'autre des moyens suivants.

### Par téléphone

Les lignes téléphoniques sont ouvertes de 8 h à 20 h (heure de l'Est), du lundi au vendredi.

Numéro sans frais : 1-800-442-2342

Appel local : 613-225-2342

ATS : 1-800-465-7735

Nous vous répondrons ou nous ferons en sorte que la personne compétente communique avec vous dans les deux jours ouvrables, dans des circonstances d'exploitation normales.\*

### Par courriel

Vous pouvez nous envoyer un courriel en vous rendant à [www.inspection.gc.ca/francais/util/contact/commenf.shtml](http://www.inspection.gc.ca/francais/util/contact/commenf.shtml).

Nous accuserons immédiatement réception de votre rétroaction et nous communiquerons avec vous dans les deux jours ouvrables, dans des circonstances d'exploitation normales.\*

Pour en savoir davantage sur l'Énoncé des droits et des services de l'ACIA, consultez notre site Web à l'adresse : [www.inspection.gc.ca](http://www.inspection.gc.ca).

---

\* Le temps de réponse peut changer lorsque l'ACIA procède à la gestion de situations d'urgence. Nous vous demandons alors de faire preuve de patience et de compréhension.

Si vous avez des questions précises, veuillez communiquer avec un de nos bureaux des centres opérationnels :

**Bureau du centre opérationnel de l'Atlantique**

1081, rue Main  
Case postale 6088  
Moncton (Nouveau-Brunswick)  
E1C 8R2  
Téléphone : 506-851-7400  
Télécopieur : 506-851-2801

**Bureau du centre opérationnel du Québec**

2001, rue University  
Bureau 746-C  
Montréal (Québec)  
H3A 3N2  
Téléphone : 514-283-8888  
Télécopieur : 514-283-3143

**Bureau du centre opérationnel de l'Ontario**

174, chemin Stone Ouest  
Guelph (Ontario)  
N1G 4S9  
Téléphone : 519-837-9400  
Télécopieur : 519-837-9766

**Bureau du centre opérationnel de l'Ouest**

1115, 57<sup>e</sup> Avenue NE  
Calgary (Alberta)  
T2E 9B2  
Téléphone : 403-292-4301  
Télécopieur : 403-292-4551

© 2012 Sa Majesté la Reine du chef du Canada  
(Agence canadienne d'inspection des aliments),  
tous droits réservés.

L'utilisation sans permission est interdite.

ACIA P0772-12  
N° de catalogue : A104-96/4-2012  
ISBN : 978-1-100-54131-0