



Agence canadienne
d'inspection des aliments

Canadian Food
Inspection Agency

GUIDE SUR L'INSPECTION DESTINÉ AUX EXPORTATEURS

Droits et responsabilités



Canada

Que puis-je attendre d'une inspection de l'ACIA?

Un inspecteur de l'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA) est un employé fédéral qui est autorisé en vertu des lois canadiennes sur les aliments, les végétaux ou les animaux à pénétrer dans votre propriété ou votre établissement commercial afin d'effectuer une inspection.

Les inspections ont un but précis, soit la vérification du respect des exigences prévues par la loi.

Il existe différents types d'inspection, notamment :

- une inspection prévue;
- une inspection ciblée ou visant un produit précis;
- une inspection à l'improviste (par exemple à la suite d'une plainte ou d'une préoccupation d'un citoyen ou d'un employé ou en raison d'une recommandation d'un ministère ou d'un organisme de l'administration fédérale, provinciale, territoriale ou municipale);
- une inspection dans le cas d'une situation d'urgence, comme une éclosion de maladie animale;
- une inspection pour des services demandés;
- une inspection de suivi des cas de non-conformité antérieurs.

Les inspecteurs de l'ACIA respectent les principes de valeurs et d'éthique énoncés

dans le document intitulé *L'Agence canadienne d'inspection des aliments et ses parties réglementées, intervenants et partenaires : Une relation fondée sur l'éthique* et dans l'Énoncé des droits et des services affiché sur notre site Web à l'adresse www.inspection.gc.ca.

Lorsqu'ils se trouvent sur votre propriété ou dans votre établissement commercial, ou lorsqu'ils effectuent une inspection, les inspecteurs de l'ACIA :

- se présentent;
- vous traitent de façon juste, respectueuse et impartiale.

À son arrivée sur les lieux lors de sa première visite, l'inspecteur se présentera à l'aide d'une pièce d'identité avec photo qui peut être accompagnée d'un insigne de métal.

Il demandera à parler à la personne responsable ou à la personne-ressource préalablement désignée. Il expliquera le but de l'inspection et indiquera tout élément particulièrement préoccupant.

Assurez-vous que l'inspecteur est au courant de toute préoccupation ou procédure relative à la sécurité et de toute mesure de contrôle de bioconfinement pendant qu'il se trouve sur votre propriété.

Sur place, l'inspecteur recueillera des renseignements en vue de vérifier la conformité aux exigences prévues par la loi et prendra des notes afin de rendre compte de l'inspection. Il pourrait, par exemple :

- demander à parler aux personnes concernées;
- examiner des dossiers;
- prélever des échantillons;
- prendre des photos;
- faire des copies des documents.

Vous avez l'obligation légale de fournir de l'information à un inspecteur et de l'aider, à sa demande.

Comment dois-je me préparer en vue d'une inspection?

Comme c'est le cas pour toute entreprise, vous devez connaître et respecter vos obligations aux termes des lois et des règlements. L'ACIA est déterminée à assurer un service cohérent et professionnel en s'acquittant de son mandat législatif. En contrepartie, nous vous demandons :

- de traiter nos employés d'une manière courtoise et respectueuse;
- de comprendre le rôle de nos employés;
- d'être au courant des obligations en matière d'éthique qui régissent les actions des fonctionnaires de l'ACIA.

Si vous avez des questions concernant l'inspection, adressez-vous à l'inspecteur ou au bureau local de l'ACIA. Nous pouvons vous fournir des renseignements complets et exacts en temps opportun qui vous expliqueront les lois et les politiques par lesquelles vous êtes visé.

De plus, assurez-vous que vos dossiers et documents justificatifs sont organisés,

disponibles et facilement accessibles. Lorsque l'inspecteur a accès à des renseignements complets et exacts, en temps opportun, cela facilite l'inspection, qui peut ainsi s'effectuer plus rapidement et de façon efficace. Il est de votre responsabilité de vous assurer que les produits que vous exportez à partir du Canada sont conformes aux exigences prévues par la loi.

Quels éléments l'inspection visera-t-elle?

Selon le but de l'inspection, l'inspecteur de l'ACIA examinera une partie ou l'ensemble des éléments suivants :

- le produit exporté;
- les emballages et les étiquettes des produits, le cas échéant;
- la documentation d'exportation requise, comme les certificats zoosanitaires (animaux) et phytosanitaires (végétaux).

En plus d'inspecter les produits, de vous interroger et de questionner les autres

CONSEIL

Vous pouvez vous adresser à l'inspecteur en tout temps si vous avez des questions ou avez besoin de précisions sur tout aspect de l'inspection.

personnes concernées, l'inspecteur a le pouvoir de consulter et de faire des copies des documents pertinents, notamment :

- licences, enregistrements, permis et certificats;
- documents afférents à l'exportation (comme les conditions d'importation des pays importateurs et la déclaration du fabricant touchant l'exportation des produits alimentaires fabriqués au Canada);
- descriptions écrites des produits;
- résultats d'échantillonnage et d'analyse;
- autres données ou dossiers nécessaires.

CONSEIL

Il est essentiel de fournir des réponses et des renseignements précis à l'inspecteur, à sa demande. Si vous ne pouvez le faire au moment où il vous en fait la demande, informez-le du moment où vous serez en mesure d'y donner suite et de la façon dont vous comptez le faire. Cela pourrait toutefois retarder l'achèvement de l'inspection.

Quels sont mes droits au cours d'une inspection?

Lorsque vous avez affaire à nous, vous êtes traités avec respect, professionnalisme, équité et impartialité. Vous êtes en droit :

- d'exiger que nos employés se présentent et expliquent la raison pour laquelle ils entrent en contact avec vous;
- de discuter de vos responsabilités;
- de poser des questions ou de demander des précisions sur tout aspect du processus d'inspection;
- de demander des exemplaires du matériel éducatif, notamment les lois et règlements pertinents et les fiches de renseignements;
- de recevoir de l'information dans la langue officielle de votre choix (en français ou en anglais).

Qu'arrive-t-il après une inspection?

Une fois l'inspection terminée, l'inspecteur examinera ses notes et ses observations. De plus amples renseignements pourraient être exigés, le cas échéant.

Il vous informera de tout problème, notamment des cas de non-conformité à la loi et vous expliquera les démarches à entreprendre, comme l'application des mesures correctives requises.

Vous pourriez recevoir un rapport d'inspection immédiatement après l'inspection ou le recevoir à une date ultérieure une fois l'inspection terminée. Le temps requis pour mener à terme une inspection peut varier. Par exemple, si l'inspecteur est obligé d'attendre de recevoir les résultats des épreuves en laboratoire ou de procéder à un examen plus approfondi des dossiers, l'achèvement de l'inspection sera reporté.

Qu'arrive-t-il si l'inspecteur décèle un cas de non-conformité?

Il est possible que vous vous trouviez dans une situation où l'inspecteur décèle des éléments qui ne sont pas conformes à la loi. Le cas échéant, il dispose d'un ensemble d'outils. Selon le règlement appliqué, l'inspecteur peut :

- vous fournir du matériel éducatif, notamment des exemplaires de textes de lois et de règlements, de fiches de renseignements et de brochures ou dépliants;
- vous demander d'entreposer un produit ou de le transférer dans un autre endroit aux fins d'entreposage.

L'inspecteur peut prendre d'autres mesures plus sévères, selon les circonstances, notamment :

- émettre une demande d'action corrective afin que vous régliez le cas de non-conformité dans une période donnée;
- saisir et retenir un produit;
- vous ordonner de détruire le produit;

- suspendre, annuler ou retirer les licences, les enregistrements et les permis;
- 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.

Quels sont mes droits à la suite d'une inspection?

Après une inspection, vous êtes en droit :

- de communiquer avec votre bureau local de l'ACIA au sujet du service que vous avez reçu;
- d'être informé des raisons de nos décisions par écrit, lorsque la loi l'exige;
- de recevoir des documents écrits énonçant les exigences à respecter en cas d'ordonnance de destruction ou de décret réglementaire;
- de recevoir de l'information dans la langue officielle de votre choix (en français ou en anglais);
- d'obtenir de l'information conformément aux dispositions de la *Loi sur l'accès à l'information*;
- de vous assurer que vos renseignements personnels sont protégés, aux termes de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*;
- de communiquer avec le Bureau de traitement des plaintes et des appels pour déposer une plainte officielle;
- de vous en remettre aux tribunaux pour obtenir réparation.

Plaintes, commentaires et compliments

Nous aimerions recevoir vos commentaires sur notre façon de vous servir. Votre rétroaction nous donne l'occasion de reconnaître l'excellence et d'apporter des améliorations. Nous vous invitons donc à nous transmettre vos compliments et vos commentaires.

Plaintes et appels : Les plaintes et les appels sont généralement liés à la qualité des services, aux erreurs administratives ou aux décisions réglementaires prises par des employés de l'ACIA.

Les plaintes et les appels peuvent porter sur ce qui suit :

- lorsque vous n'êtes pas satisfait de l'approche utilisée par notre personnel;
- lorsque vous remarquez des retards non justifiés;
- lorsque vous contestez les décisions prises par des employés de l'ACIA concernant la délivrance de permis, des enregistrements, des permis, des ordonnances, des résultats d'inspection, des saisies, l'étiquetage d'un produit, entre autres.

L'ACIA prend les plaintes et les appels très au sérieux et veille à ce qu'ils soient traités de manière efficace et transparente.

Pour gérer les plaintes et les appels, l'ACIA a recours à un processus cumulatif. Voici les étapes à suivre pour porter plainte ou faire appel :

Étape 1

- Parler à l'employé de l'ACIA concerné et tenter de régler le problème avec cette personne.

Étape 2

- Si le résultat de l'étape 1 ne vous satisfait pas, veuillez discuter avec le superviseur de l'employé (gestionnaire ou directeur) afin de régler le problème.

Étape 3

- Si le résultat des étapes 1 et 2 ne vous satisfait toujours pas, veuillez déposer une plainte officielle écrite au Bureau de traitement des plaintes et des appels. Pour ce faire, vous devez remplir la section réservée aux plaintes du formulaire « Plaintes, commentaires et compliments » qui se trouve au centre de la présente brochure et sur notre page Web. Une fois que la plainte sera reçue, le Bureau de traitement des plaintes et des appels procédera à un examen impartial et transparent du dossier.
- Afin de nous aider à comprendre vos préoccupations et d'éviter tout retard, nous vous recommandons de faire ce qui suit :

- communiquer avec nous par écrit en remplissant le formulaire avec soin;
- joindre tout document à l'appui qui, selon vous, nous sera utile lorsque nous examinerons votre plainte.
- Nous communiquerons avec vous (par téléphone ou par courriel) dans les deux jours ouvrables suivant la réception de votre formulaire dûment rempli pour vous donner le numéro de votre dossier, pour accuser réception de votre plainte et pour vous informer du processus.

Commentaires et compliments :

Nous aimerions également connaître vos commentaires, suggestions ou idées concernant nos services ou les améliorations que nous pourrions y apporter. Vous pouvez également nous écrire si vous trouvez que le personnel de l'ACIA vous a offert un bon service. Votre rétroaction nous aide à cerner les points à améliorer dans nos programmes et nos services.

Vous pouvez présenter votre rétroaction dans la section réservée aux commentaires et compliments du formulaire « Plaintes, commentaires et compliments » qui se trouve au centre de la présente brochure et sur notre page Web.

Sur réception de votre formulaire dûment rempli, nous pourrions communiquer avec vous (par téléphone ou par courriel) pour vous indiquer que nous avons bel et bien reçu vos commentaires et pour vous poser des questions afin de mieux comprendre votre rétroaction.

Vous pouvez communiquer avec le Bureau de traitement des plaintes et des appels à l'ACIA :

Par courriel

À l'adresse : CAO_BPA@inspection.gc.ca

Par la poste

À l'adresse suivante :

Agence canadienne
d'inspection des aliments
Bureau de traitement
des plaintes et des appels
1400, chemin Merivale, T1-6-350
Ottawa (Ontario)
K1A 0Y9

Par téléphone

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

Numéro sans frais : 1-800-442-2342
Numéro local : 613-225-2342
ATS : 1-800-465-7735

Par télécopieur

Numéro sans frais : 1-855-297-4198
Numéro local : 613-773-6561

Comment puis-je obtenir d'autres renseignements?

Pour en savoir davantage sur l'ACIA, veuillez consulter notre site Web à l'adresse www.inspection.gc.ca.

Si vous avez besoin de renseignements sur les exigences prévues par la loi visant votre établissement ou votre entreprise, veuillez consulter :

- la page Web de l'ACIA intitulée Lois et règlements;
- le site Web de la législation du ministère de la Justice.

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.

Si vous avez des questions précises au sujet de l'inspection, adressez-vous à l'inspecteur ou communiquez 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^e 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 P0771-12
N° de catalogue : A104-96/6-2012
ISBN : 978-1-100-54143-3