

Automne 2013



## Rapport du vérificateur général du Canada

---

### CHAPITRE 4

#### Le système canadien des rappels d'aliments



Bureau du vérificateur général du Canada

BVG

**Avis au lecteur :** Le Bureau du vérificateur général du Canada a décidé de modifier sa terminologie à la suite de l'adoption des nouvelles normes d'audit. À titre d'exemple, le lecteur remarquera que le terme « vérification » a été remplacé par « audit » dans le présent chapitre.

Dans le présent Rapport, le genre masculin est utilisé sans aucune discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.

Le Rapport est également diffusé sur notre site Web à l'adresse [www.oag-bvg.gc.ca](http://www.oag-bvg.gc.ca).

Pour obtenir des exemplaires de ce rapport et d'autres publications du Bureau du vérificateur général, adressez-vous au :

Bureau du vérificateur général du Canada  
Centre de distribution  
240, rue Sparks  
Ottawa (Ontario)  
K1A 0G6

Téléphone : 613-952-0213, poste 5000, ou 1-888-761-5953

Télécopieur : 613-943-5485

Numéro pour les malentendants (ATS seulement) : 613-954-8042

Courriel : [distribution@oag-bvg.gc.ca](mailto:distribution@oag-bvg.gc.ca)

*This document is also available in English.*

© Sa Majesté la Reine du Chef du Canada, représentée par le Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux, 2013.

N° de catalogue FA1-2013/2-4F-PDF

ISBN 978-0-660-21461-0

ISSN 1701-5421

## **CHAPITRE 4**

### **Le système canadien des rappels d'aliments**

## Rapport d'audit de performance

Le présent rapport fait état des résultats d'un audit de performance réalisé par le Bureau du vérificateur général du Canada en vertu de la *Loi sur le vérificateur général*.

Un audit de performance est une évaluation indépendante, objective et systématique de la façon dont le gouvernement gère ses activités et ses ressources et assume ses responsabilités. Les sujets des audits sont choisis en fonction de leur importance. Dans le cadre d'un audit de performance, le Bureau peut faire des observations sur le mode de mise en œuvre d'une politique, mais pas sur les mérites de celle-ci.

Les audits de performance sont planifiés, réalisés et présentés conformément aux normes professionnelles d'audit et aux politiques du Bureau. Ils sont effectués par des auditeurs compétents qui :

- établissent les objectifs de l'audit et les critères d'évaluation de la performance;
- recueillent les éléments probants nécessaires pour évaluer la performance en fonction des critères;
- communiquent les constatations positives et négatives;
- tirent une conclusion en regard des objectifs de l'audit;
- formulent des recommandations en vue d'apporter des améliorations s'il y a des écarts importants entre les critères et la performance évaluée.

Les audits de performance favorisent une fonction publique soucieuse de l'éthique et efficace, et un gouvernement responsable qui rend des comptes au Parlement et à la population canadienne.

# Table des matières

<b>Points saillants</b>	<b>1</b>
<b>Introduction</b>	<b>5</b>
Rôles et responsabilités	6
Système des rappels d'aliments	8
Objet de l'audit	10
<b>Observations et recommandations</b>	<b>11</b>
<b>Décisions relatives aux enquêtes et aux rappels</b>	<b>11</b>
L'Agence canadienne d'inspection des aliments a enquêté rapidement sur les problèmes de salubrité des aliments	11
Santé Canada et l'Agence de la santé publique du Canada ont appuyé adéquatement les enquêtes sur la salubrité des aliments	13
<b>Rappels de produits</b>	<b>15</b>
L'ACIA a vérifié que tous les produits visés par le rappel étaient retirés du marché	15
L'ACIA a émis des mises en garde publiques à l'intention des consommateurs dans les 24 heures suivant la décision de rappeler un produit	16
<b>Suivi après un rappel</b>	<b>16</b>
L'ACIA ne pouvait pas confirmer qu'elle vérifiait de façon uniforme si les entreprises disposaient adéquatement des produits rappelés	16
L'ACIA n'a pas assuré de suivi adéquat afin de vérifier que les entreprises effectuant un rappel corrigent la cause sous-jacente du rappel en temps opportun	18
L'ACIA n'a pas mis en œuvre en temps opportun les autres activités de suivi obligatoires dans les établissements de viande agréés	20
<b>Rappels gérés selon les procédures d'urgence</b>	<b>22</b>
La mise en œuvre des plans d'intervention d'urgence a créé de la confusion	23
La documentation de la justification et des analyses à l'appui des décisions importantes en matière de salubrité des aliments était limitée	26
L'examen des leçons apprises n'était pas exhaustif	28
<b>Systèmes d'orientation et de soutien</b>	<b>29</b>
Les directives de l'ACIA concernant la gestion des enquêtes sur la salubrité des aliments et la gestion des rappels ne sont pas finalisées en temps opportun	29
La tenue incomplète de dossiers a limité la capacité de l'Agence d'effectuer le suivi des enquêtes et des rappels	31
L'ACIA n'a pas vérifié de façon appropriée si les inspecteurs effectuaient les enquêtes et les rappels conformément à ses politiques	32

<b>Évaluation des besoins en matière d'information</b>	<b>33</b>
L'ACIA n'a pas évalué les besoins des intervenants en matière d'information	<b>34</b>
<b>Conclusion</b>	<b>35</b>
<b>À propos de l'audit</b>	<b>37</b>
<b>Annexe</b>	
Tableau des recommandations	<b>40</b>

# Le système canadien des rappels d'aliments

---

## Points saillants

### Qu'avons-nous examiné?

Le système canadien de salubrité des aliments se compose de nombreux intervenants qui travaillent ensemble pour protéger les consommateurs contre des aliments qui pourraient présenter un risque pour la santé. En plus des producteurs, fabricants, distributeurs, importateurs et détaillants d'aliments qui ont recours à diverses mesures de contrôle pour s'assurer que leurs produits sont sûrs, le système repose sur des lois, des politiques et des programmes d'inspection mis en place par le gouvernement.

L'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA) collabore avec ses partenaires fédéraux en sécurité alimentaire, soit Santé Canada et l'Agence de la santé publique du Canada, ainsi qu'avec les autorités provinciales et territoriales pour appliquer les lois et les règlements qui régissent la salubrité et la qualité des aliments vendus au Canada.

L'ACIA gère le processus de rappel d'aliments au nom du gouvernement fédéral. Elle s'assure que l'industrie prend les mesures qui s'imposent en cas de rappel volontaire.

D'importants rappels d'aliments sont survenus récemment au Canada, notamment le rappel, en 2008, de près de 200 produits de viande prêts-à-manger fabriqués en Ontario, ainsi que le rappel, en septembre 2012, de plus de sept millions de kilogrammes de produits de bœuf au Canada et aux États-Unis. Le rappel de 2012 était le plus important rappel de produits de viande de l'histoire du Canada.

Nous avons examiné si l'ACIA, avec l'appui de Santé Canada et de l'Agence de la santé publique du Canada, gère adéquatement le système des rappels d'aliments. Nous avons examiné toutes les grandes étapes du processus de rappel d'aliments, du moment où des préoccupations concernant la salubrité des aliments sont signalées à l'Agence jusqu'à la prise de mesures de suivi pour cerner et corriger la cause fondamentale du rappel.

L'audit n'a pas porté sur le système d'inspection des aliments de l'ACIA, qui a pour but de prévenir les problèmes liés à la salubrité des aliments. Il n'a pas non plus examiné l'intervention du gouvernement lors d'éclosions de maladies d'origine alimentaire.

Les travaux d'audit dont il est question dans le présent chapitre ont été terminés le 24 juillet 2013. La section intitulée **À propos de l'audit**, à la fin du chapitre, donne des précisions sur l'exécution de l'audit.

### Pourquoi est-ce important?

La capacité de prévenir ou de maîtriser les incidents liés à la salubrité des aliments en temps opportun et de manière appropriée est une composante essentielle du mandat de l'ACIA. Ce dernier consiste à protéger les Canadiens contre les risques évitables associés aux aliments. Des mesures prises en temps opportun, à chaque étape du processus de rappel, aident à faire en sorte que les aliments pouvant être insalubres sont rapidement retracés et retirés du marché, puis éliminés ou corrigés. Il faut intervenir en temps opportun afin de cerner la cause de la contamination et les mesures correctives à prendre pour éviter que ce problème ne se reproduise. Les procédures d'intervention d'urgence doivent être bien établies, bien comprises et testées pour que l'ACIA puisse agir rapidement dans la gestion des rappels complexes et à grande échelle.

### Qu'avons-nous constaté?

- Les trois premières étapes du processus de rappels d'aliments de l'ACIA – depuis le moment où un problème est signalé à l'exécution d'une enquête et à la décision de lancer un rappel – fonctionnent généralement bien, surtout lorsque les rappels ne sont pas gérés en vertu des procédures d'urgence. Dans les 59 rappels que nous avons examinés, l'ACIA a toujours rapidement ouvert une enquête et rendu une décision dans un délai de 8 jours, sauf dans le cas de 10 rappels. Dans ces dix cas, l'intervention a été retardée par la complexité du travail d'enquête. De plus, l'Agence a diffusé des mises en garde publiques dans un délai de 24 heures, le cas échéant. L'ACIA a également vérifié que les produits faisant l'objet d'un rappel avaient été retirés du marché.
- Lorsque des préoccupations d'ordre alimentaire sont soulevées, Santé Canada fournit des évaluations des risques pour la santé en temps opportun à l'Agence pour appuyer les processus décisionnels de cette dernière. Ainsi, Santé Canada évalue les préoccupations pressantes dans un délai de huit heures. Au besoin, l'Agence de la santé publique du Canada aide l'ACIA en lui fournissant des renseignements sur les types d'aliments que les personnes qui sont tombées malades ont consommés.

- Les activités de suivi de l'ACIA, une fois un produit retiré du marché, comportent des faiblesses. Ainsi, l'Agence n'avait pas la documentation qu'elle était tenue de recueillir pour vérifier si les entreprises effectuant un rappel avaient éliminé le produit rappelé de façon appropriée ou pris des mesures en temps opportun pour cerner et corriger la cause sous-jacente du rappel, et ainsi réduire la probabilité qu'un problème ressurgisse.
- Notre examen de trois rappels d'envergure survenus en 2012, et que l'ACIA avait gérés en vertu de ses procédures d'urgence, a montré que ces procédures n'avaient pas été finalisées ou mises à l'essai régulièrement. Les intervenants responsables du processus ont de la difficulté à comprendre les changements touchant les structures de gouvernance et les processus décisionnels qui sont enclenchés lorsqu'un plan d'intervention d'urgence est activé. Cela cause de la confusion, surtout chez les personnes qui sont habituellement responsables de diriger et de gérer les enquêtes et les rappels liés à la salubrité des aliments.
- Lors des rappels d'une grande visibilité où les procédures d'urgence ont été activées, l'ACIA n'a pas documenté de façon adéquate les points à considérer, l'analyse et la justification des décisions importantes sur la salubrité des aliments, pas plus qu'elle n'a communiqué adéquatement ces renseignements aux intervenants clés. Malgré ces lacunes, aucun autre cas de maladie n'a été associé à ces rappels.
- Les faiblesses relevées lors du présent audit remontent en partie à des problèmes qui ne sont pas nouveaux. Par exemple, les directives de l'Agence concernant la gestion des enquêtes sur la salubrité des aliments et les rappels d'aliments sont incomplètes et imprécises, et elles ne sont pas finalisées en temps opportun. Il peut en résulter de la confusion quant aux responsabilités et aux mesures qui doivent être prises à toutes les étapes du processus d'enquête et de rappel. Nous avons relevé de nombreux cas de documentation incomplète concernant des décisions importantes et des étapes clés du processus de rappel. Par conséquent, l'Agence ne sait pas si ses activités de rappel sont menées de la même façon à l'échelle du pays, ni si elles sont conformes aux politiques, procédures et exigences en vigueur.

**Réaction de l'Agence** — L'Agence canadienne d'inspection des aliments accepte toutes nos recommandations. Une réponse détaillée suit chacune des recommandations du chapitre.



## Introduction

**Rappel d'aliments** — Mesure qu'une entreprise prend afin de retirer du marché des produits alimentaires insalubres.

**4.1** Le système canadien de salubrité des aliments se compose de nombreux intervenants qui travaillent ensemble afin de protéger les consommateurs contre les aliments pouvant être insalubres. Les producteurs, fabricants, distributeurs, importateurs et détaillants d'aliments ont recours à de nombreuses mesures de contrôle pour maintenir la salubrité de leurs produits. Les lois, politiques et programmes d'inspection du gouvernement visent à offrir une protection supplémentaire. Malgré ces mesures, certains produits alimentaires présentent parfois des risques pour la santé. Des **rappels d'aliments** peuvent alors s'avérer nécessaires pour limiter les risques pour les consommateurs. Il incombe à l'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA) de s'assurer que l'industrie prend les mesures qui s'imposent lors d'un rappel d'aliments.

**4.2** Tous les rappels d'aliments effectués au Canada depuis 2004 étaient volontaires, c'est-à-dire effectués volontairement par l'entreprise responsable. En vertu de la *Loi sur l'Agence canadienne d'inspection des aliments*, le ministre de l'Agriculture et de l'Agroalimentaire peut demander un rappel obligatoire si une entreprise choisit de ne pas procéder au rappel volontaire d'un produit qui présente des risques pour la santé. De plus, l'ACIA peut saisir et retenir le produit si l'entreprise refuse de le retirer du marché et de l'éliminer de façon appropriée.

**4.3** Le Canada a récemment fait face à d'importants rappels d'aliments. En 2008, une éclosion de listériose (une infection bactérienne) a entraîné le rappel de près de 200 produits. L'éclosion, qui était liée à des produits de viande prêts-à-manger fabriqués dans un établissement de l'Ontario, a causé 57 cas de maladie et 23 décès. Par la suite, le gouvernement fédéral a commandé plusieurs examens, dont le principal était le *Rapport de l'Enquêteuse indépendante sur l'éclosion de listériose de 2008* (mieux connu sous le nom de rapport Weatherill). Ce rapport présentait 57 recommandations, dont certaines visaient à améliorer le système de rappel d'aliments.

**4.4** Le plus important rappel de viande de l'histoire du Canada a eu lieu en septembre 2012. La présence de la bactérie *E. coli* dans des produits de bœuf provenant d'un établissement de transformation de la viande de l'Alberta (appartenant à XL Foods Inc.) a entraîné le rappel de plus de sept millions de kilogrammes de produits de bœuf à l'échelle du Canada et des États-Unis. On a confirmé 18 cas de maladie liés à cette viande. Le gouvernement du Canada a mis sur pied un Comité

consultatif d'experts indépendant (le Comité d'experts sur XL) afin qu'il examine les événements et les circonstances en lien avec ce rappel.

**4.5** En juin 2013, le Comité d'experts sur XL a publié son rapport, qui révélait des lacunes dans les systèmes de contrôle de la salubrité des aliments de l'établissement. Le Comité a conclu que l'ACIA et l'entreprise auraient pu détecter la contamination avant que les produits de bœuf soient distribués, ce qui aurait permis d'éviter le rappel. Le Comité a formulé 30 recommandations, qui avaient pour objectif d'améliorer les stratégies de prévention et la surveillance réglementaire, la surveillance et l'analyse des tendances, la gestion des incidents et les interventions en cas de rappel, ainsi que les communications avec le public et les intervenants. Le gouvernement a accepté toutes les recommandations du Comité.

### **Rôles et responsabilités**

**4.6** L'entreprise qui a produit, distribué ou importé les aliments insalubres (l'entreprise effectuant le rappel) est la principale responsable de la mise en œuvre du rappel d'aliments. Elle doit notamment distribuer une liste des produits touchés à ses clients et les aviser qu'il faut retirer les produits afin d'empêcher leur distribution ou leur vente. L'entreprise effectuant le rappel doit recueillir et éliminer ou corriger le produit rappelé pour empêcher que des aliments insalubres ne se retrouvent encore une fois sur le marché. Il incombe également à cette entreprise de cerner la cause possible de la contamination ayant mené au rappel afin d'en prévenir la réapparition. Dans le cadre de ce processus, l'entreprise peut se voir obligée de procéder à un examen interne de ses systèmes de contrôle de la salubrité des aliments afin de s'assurer qu'ils ont été conçus de façon appropriée et qu'ils fonctionnent efficacement.

**4.7** L'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA) est responsable d'appliquer les lois et les règlements qui régissent l'assurance de la salubrité et de la qualité des aliments vendus au Canada. Tous les aliments qui sont produits ou importés au Canada sont régis par la *Loi sur les aliments et drogues*, qui interdit la fabrication ou la vente d'aliments impropres à la consommation humaine. De nombreux aliments sont également régis par d'autres lois, notamment les produits laitiers, les œufs, le bœuf, le porc, la volaille, le poisson, les fruits de mer, les fruits, les légumes, le miel et le sirop d'érable. Les entreprises canadiennes qui produisent et transforment ces denrées ou qui les distribuent dans d'autres provinces, territoires ou pays doivent être agréées par l'Agence pour mener leurs activités. Par conséquent, on désigne les entreprises qui font le commerce de ces denrées comme des entreprises « agréées par le gouvernement fédéral ».

**4.8** Les entreprises qui fabriquent des produits comme les aliments pour bébés, les boissons alcoolisées, les produits de boulangerie et les produits céréaliers n'ont pas à être agréées auprès de l'ACIA. Ces produits, qui doivent quand même satisfaire aux exigences en matière de salubrité des aliments de la *Loi sur les aliments et drogues*, sont souvent désignés comme des produits du « secteur des établissements non agréés par le gouvernement fédéral ». Environ 70 % des aliments vendus au Canada font partie de cette catégorie.

**4.9** En novembre 2012, le gouvernement du Canada a adopté la *Loi sur la salubrité des aliments au Canada*, laquelle regroupe les dispositions relatives aux aliments de quatre lois distinctes. La *Loi sur les aliments et drogues* demeure en vigueur et offre une protection globale aux consommateurs contre tous les aliments impropres à la consommation, y compris ceux qui sont commercialisés exclusivement dans les provinces.

**4.10** La capacité de prévenir les incidents liés à la salubrité des aliments ou de les contrôler en temps opportun et de manière appropriée est une composante essentielle du mandat de l'ACIA, qui consiste à protéger les Canadiens contre les risques évitables en matière de salubrité des aliments. Compte tenu de ce volet de son mandat, l'Agence doit mener des enquêtes sur les préoccupations à cet égard et déterminer si un rappel d'aliments s'impose. En cas de rappel, le rôle de l'Agence consiste à surveiller la mise en œuvre, par l'entreprise, de chaque étape du processus afin de confirmer que le rappel a été effectué efficacement.

**4.11** L'Agence de la santé publique du Canada et Santé Canada sont les deux principaux partenaires fédéraux de l'ACIA dans le cadre du processus d'enquête et de rappels. Leur analyse des questions liées à la salubrité des aliments fournit des renseignements cruciaux dont l'ACIA tient compte lorsqu'elle détermine si une entreprise doit procéder à un rappel. Un protocole d'entente signé en 2008 régit les relations qu'entretiennent ces trois entités au chapitre de la salubrité des aliments.

**4.12** Les organismes provinciaux et territoriaux de santé publique et d'agriculture font également partie du système d'assurance de la salubrité des aliments. Ils établissent des règles qui régissent les producteurs, transformateurs et distributeurs d'aliments en activité dans leur province ou leur territoire. Ils se chargent des problèmes de contamination des aliments, y compris les éclosions de maladies d'origine alimentaire et les rappels d'aliments qui ont lieu sur leur territoire. Ils peuvent appuyer les enquêtes et les rappels du gouvernement fédéral en fournissant des renseignements sur

les maladies d'origine alimentaire et en réalisant des activités d'échantillonnage, entre autres, à la demande de l'ACIA.

**4.13** Les organismes étrangers, à savoir les autorités en matière de salubrité des aliments et les entreprises exportant des produits vers le Canada, peuvent également participer aux rappels canadiens. En plus de l'entreprise effectuant le rappel et des organismes gouvernementaux, tous les intervenants de la chaîne de distribution, de l'agriculteur au consommateur, ont un rôle à jouer dans la réduction des risques de contamination des aliments.

### Système des rappels d'aliments

**4.14** Le système canadien des rappels d'aliments comprend quatre étapes clés (voir la pièce 4.1). La première étape consiste en une enquête visant à déterminer la nature, l'ampleur et la source du problème. L'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA) mène environ 3 000 enquêtes sur la salubrité des aliments par année. Parmi les incidents qui peuvent entraîner une telle enquête et un rappel, mentionnons les cas de maladies d'origine alimentaire, les plaintes de consommateurs, des préoccupations soulevées par une entreprise après un échantillonnage de routine de produits, et des inspections de l'ACIA.

Pièce 4.1 Système canadien de rappel d'aliments

## SYSTÈME CANADIEN DE RAPPEL D'ALIMENTS



Source : Agence canadienne d'inspection des aliments

**4.15** Pendant une enquête sur la salubrité des aliments, l'ACIA collabore avec l'entreprise effectuant le rappel afin de déceler la source du problème, en retraçant les produits alimentaires dans la chaîne de distribution jusqu'aux installations de production ou de transformation. De plus, l'ACIA mène une enquête pour déterminer dans quelle mesure les produits présentant des risques de contamination ont été distribués sur les marchés canadiens et étrangers. Lorsqu'une enquête confirme un risque lié à la salubrité des aliments, le cas est signalé au Bureau de la salubrité et des rappels d'aliments de l'ACIA à Ottawa.

**4.16** La deuxième étape du processus de rappel d'aliments est la prise de décisions. En se fondant sur les renseignements obtenus pendant l'enquête sur la salubrité des aliments, l'Agence peut demander à Santé Canada d'évaluer les risques pour la santé que posent les produits alimentaires susceptibles d'être contaminés. Selon cette évaluation, l'ACIA détermine la stratégie qu'il faut adopter pour gérer ces risques et décide si elle doit recommander à l'entreprise de procéder à un rappel volontaire. L'Agence détermine à laquelle de trois classes appartient le rappel, en fonction du risque qu'il pose pour la santé humaine (voir la pièce 4.2). Pour gérer les risques pour la santé, on peut également retenir ou saisir un produit, révoquer ou suspendre l'agrément ou le permis de l'entreprise, ou intenter une poursuite contre celle-ci. Depuis 2006, il y a eu environ 200 à 300 rappels d'aliments chaque année.

**4.17** La troisième étape du processus a lieu une fois que l'entreprise responsable décide de procéder à un rappel. L'ACIA supervise la mise en œuvre du rappel par l'entreprise. Elle vérifie notamment que l'entreprise a avisé ses clients du rappel et que le produit touché a été récupéré et retiré du marché. L'Agence peut également publier une

---

#### Pièce 4.2 Classes de rappel d'aliments

- **Classe I (risque élevé)** : Il est probable que manger ou boire le produit alimentaire entraînera des effets nuisibles graves sur la santé, voire la mort.
- **Classe II (risque modéré)** : Il est probable que manger ou boire le produit alimentaire entraînera des effets nuisibles temporaires, non mortels, sur la santé. La probabilité d'effets nuisibles graves sur la santé est faible chez les personnes en santé.
- **Classe III (risque faible ou aucun risque)** : Il est peu probable que manger ou boire le produit alimentaire entraînera des effets indésirables. Cette catégorie peut inclure des produits alimentaires qui ne posent aucun risque pour la santé ou la sécurité, mais qui ne sont pas conformes aux lois pertinentes (par exemple un produit qui contient plus que la quantité permise d'un additif ou d'un agent de conservation).

Source : Agence canadienne d'inspection des aliments

mise en garde publique afin d'informer les consommateurs du danger et des produits visés. Au cours de la quatrième et dernière étape du processus de rappel, l'Agence vérifie si l'entreprise a corrigé le problème ou éliminé le produit touché, en plus de surveiller les mesures que prend l'entreprise afin de cerner et de corriger la source de contamination.

### **Objet de l'audit**

**4.18** L'audit avait pour objectif de déterminer si l'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA), avec l'appui de Santé Canada et de l'Agence de la santé publique du Canada, gère adéquatement le système des rappels d'aliments.

**4.19** Notre audit portait principalement sur l'ACIA et sur sa gestion des étapes clés du processus de rappel d'aliments, présentées dans la pièce 4.1. En particulier, nous avons examiné si :

- l'Agence respectait ses propres politiques et procédures;
- l'Agence était prête à se charger de rappels d'aliments à grande échelle et à les gérer efficacement lorsqu'elle mettait en œuvre ses procédures d'urgence;
- Santé Canada et l'Agence de la santé publique du Canada aidaient adéquatement l'ACIA à assumer ses responsabilités à l'égard des rappels d'aliments.

**4.20** Lors de notre audit, nous nous sommes penchés sur les mesures prises par le gouvernement fédéral. Nous n'avons pas examiné celles prises par les provinces, les territoires ou l'industrie. Nous n'avons pas non plus audité les constatations du Comité d'experts mis sur pied par le gouvernement du Canada lors du rappel de produits de bœuf en 2012 qui visait l'entreprise XL Foods Inc.

**4.21** Les travaux d'audit dont il est question dans le présent chapitre visaient la période du 1<sup>er</sup> janvier 2010 au 31 décembre 2012. La section intitulée **À propos de l'audit**, à la fin du chapitre, donne des précisions sur l'objectif, l'étendue, la méthode et les critères de l'audit.

## Observations et recommandations

### Décisions relatives aux enquêtes et aux rappels

**4.22** Une enquête sur la salubrité des aliments constitue la première étape du processus de rappel, comme il est indiqué dans le guide des procédures pour les enquêtes sur les aliments de l'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA). Selon le guide, lorsque des préoccupations relatives à la salubrité des aliments sont signalées à l'Agence, celle-ci mène une enquête pour déterminer s'il y a un danger possible pour la santé humaine et établir la nature et l'ampleur du problème. Pendant son enquête, l'ACIA détermine s'il reste d'autres produits touchés sur le marché et cherche la ou les sources de contamination, entre autres. De plus, l'Agence travaille en étroite collaboration avec l'entreprise effectuant le rappel afin d'obtenir des renseignements sur le produit et sur sa distribution, notamment les destinations, les dates d'expédition, les étiquettes et les codes de lots du produit.

**4.23** Les directives de l'ACIA stipulent que les enquêtes menées par l'Agence sur la salubrité des aliments doivent être approfondies et uniformes, et réalisées en temps opportun. Les directives ne précisent pas de normes quant aux délais, mais indiquent qu'une enquête doit être entreprise immédiatement lorsque des préoccupations en matière de salubrité des aliments sont cernées. De plus, comme il en est fait mention dans un cadre interne, l'Agence indique dans ses principes directeurs que la portée et l'étendue de l'enquête et de l'intervention doivent être proportionnelles à la nature du danger et à la probabilité d'occurrence.

### **L'Agence canadienne d'inspection des aliments a enquêté rapidement sur les problèmes de salubrité des aliments**

**4.24** Nous avons examiné si l'ACIA avait mené ses enquêtes sur la salubrité des aliments sans retard indu et de façon uniforme et proportionnelle à la portée et à l'étendue du problème de salubrité des aliments. Nous avons constaté que la façon dont l'Agence gérait les préoccupations en matière de salubrité des aliments était conforme à sa politique selon laquelle il faut enquêter immédiatement sur les problèmes qui posent le plus grand risque pour les Canadiens. Pour 55 des 59 rappels d'aliments que nous avons examinés (soit 93 %), nous avons constaté que les enquêtes avaient été amorcées le jour même où le problème initial avait été cerné. Nous avons également constaté que, dans 49 des 59 rappels (soit 83 %), la décision de procéder à un rappel avait été prise dans les huit jours suivant l'élément déclencheur initial,

et que 31 de ces 49 rappels (soit 63 %) avaient été lancés dans un délai de trois jours. L'ACIA réalise de nombreuses activités au cours de cette période décisionnelle. Entre autres, elle prélève des échantillons du produit faisant l'objet de soupçons afin de confirmer qu'il est contaminé, interroge les plaignants, consulte l'Agence de la santé publique du Canada si des cas de maladie ont été déclarés et demande à Santé Canada de réaliser une évaluation des risques. Nous n'avons pas observé de retard indu directement attribuable aux efforts de l'ACIA.

**4.25** Nous avons ensuite examiné les dix rappels qui ont été lancés plus de huit jours après qu'un problème ait été signalé. Nous avons observé que le temps de réponse supplémentaire découlait de travaux d'enquête plus complexes, et non d'un retard de la part de l'Agence. Nous avons par ailleurs constaté que la portée de l'enquête de l'ACIA sur la salubrité des aliments était proportionnelle au risque que posait le danger, et que des travaux d'enquête supplémentaires étaient réalisés pour les problèmes présentant des risques plus élevés.

**4.26** Les établissements de viande agréés sont tenus de conserver les registres de distribution des produits afin de faciliter le repérage en temps opportun des produits au cours d'une enquête sur la salubrité des aliments. Nous avons noté que, dans le cadre de deux importants rappels de produits de viande effectués en 2012, il n'avait pas été facile d'avoir rapidement accès aux registres de distribution. Les fonctionnaires de l'ACIA nous ont dit qu'au début de l'enquête sur XL Foods, en septembre, l'entreprise avait mis beaucoup de temps à fournir les registres de distribution. De plus, les enquêteurs de l'ACIA ont d'abord reçu les renseignements dans un format inutilisable. Ils ont donc dû passer plusieurs jours à interpréter l'information et à la présenter dans un format utilisable, ce qui avait retardé l'enquête. Il y a également eu des retards dans l'obtention des registres de distribution lors du rappel de produits de New Food Classics en mars 2012. L'ACIA a indiqué que ce retard était dû à la mise sous séquestre de l'entreprise pendant le rappel.

**4.27** Nous notons que de tels retards ne sont pas un problème récent. L'incapacité de fournir les registres de distribution en temps opportun avait également été mentionnée dans le *Rapport de l'Enquêteuse indépendante sur l'écllosion de listériose de 2008* (rapport Weatherill), qui recommandait que l'ACIA incite les établissements de viande agréés par le gouvernement fédéral à faciliter l'accès à leurs registres. Nous avons constaté que l'ACIA s'était conformée à cette recommandation. Cependant, étant donné que l'Agence continue d'avoir de la difficulté à obtenir des renseignements utilisables en temps opportun, elle doit prendre des mesures plus rigoureuses.

**4.28 Recommandation** — Pour faciliter ses enquêtes sur la salubrité des aliments, l'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA) devrait clarifier les renseignements dont elle a besoin et exiger des intervenants de l'industrie qu'ils conservent ceux-ci dans un format complet, accessible et utilisable immédiatement. En ce qui concerne les établissements agréés, les inspecteurs devraient confirmer régulièrement que les renseignements qui y sont conservés sont complets et accessibles.

**Réponse de l'Agence** — Recommandation acceptée. L'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA) procède à la mise en œuvre de cette recommandation.

Depuis le 15 mai 2013, la réglementation exige que les établissements de transformation des viandes agréés par le gouvernement fédéral tiennent un registre de distribution des produits dans un format utilisable et accessible qui peut être fourni à l'ACIA en temps opportun durant une enquête ou un rappel d'aliments.

Le 31 décembre 2013, les inspecteurs de l'ACIA auront vérifié que tous les établissements de transformation des viandes agréés ont mis à jour leurs protocoles de salubrité des aliments pour tenir compte de cette nouvelle exigence. L'ACIA prendra des mesures correctives à l'égard de toute entreprise qui ne se conforme pas avec la nouvelle exigence réglementaire.

La *Loi sur la salubrité des aliments au Canada* renforcera davantage les exigences réglementaires relatives à la traçabilité et améliorera l'obtention de documents auprès des parties réglementées par l'ACIA en appliquant ces exigences à tous les produits alimentaires. La *Loi* devrait entrer en vigueur en janvier 2015.

#### **Santé Canada et l'Agence de la santé publique du Canada ont appuyé adéquatement les enquêtes sur la salubrité des aliments**

**4.29** Si une enquête sur la salubrité des aliments révèle qu'il existe un risque possible pour la santé, l'ACIA peut demander à Santé Canada de réaliser une **évaluation des risques pour la santé** indépendante qui aidera à déterminer si un rappel s'impose et permettra de classer le rappel de façon appropriée. On peut ainsi obtenir une évaluation indépendante des risques, conformément aux principes internationaux d'évaluation des risques. Si une entreprise a déjà lancé un rappel, l'ACIA peut demander une évaluation des risques pour la santé afin de valider la décision de l'entreprise et de confirmer que la classification et l'étendue du rappel sont proportionnelles au niveau de risque. Santé Canada a établi des procédures opérationnelles normalisées pour

**Évaluation des risques pour la santé** — Processus fondé sur des principes scientifiques visant à déterminer la probabilité de préjudice chez une personne ou une population après l'exposition à un agent dangereux.

la réalisation des évaluations. Si les risques pour la santé liés à un produit sont élevés, l'évaluation doit être réalisée dans un délai de huit heures.

**4.30** Dans le cadre d'un protocole d'entente, l'Agence de la santé publique du Canada appuie les enquêtes de l'ACIA et le processus d'évaluation des risques pour la santé de Santé Canada en fournissant d'importants renseignements. Par le biais de ses propres recherches et de sa collaboration avec les provinces, par exemple, l'Agence de la santé publique du Canada cerne les populations humaines vulnérables et enquête sur les liens entre les maladies d'origine alimentaire et leurs sources présumées.

**4.31** Nous avons examiné si Santé Canada appuyait les enquêtes sur la salubrité des aliments de l'ACIA en réalisant en temps opportun des évaluations des risques pour la santé conformes aux principes internationaux d'évaluation des risques établis par l'Organisation mondiale de la santé et l'Organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture. Une évaluation conforme aux principes internationaux témoigne de rigueur scientifique, et il est donc important que l'ACIA en tienne compte avant de demander à une entreprise de procéder à un rappel. Nous avons également examiné si l'ACIA avait reçu un appui suffisant de l'Agence de la santé publique du Canada de manière à recevoir au besoin les renseignements essentiels aux enquêtes sur la salubrité des aliments.

**4.32** Nous avons constaté que Santé Canada et l'Agence de la santé publique du Canada appuyaient adéquatement les enquêtes de l'ACIA sur la salubrité des aliments en fournissant à l'Agence les renseignements dont elle avait besoin en temps opportun. Nous avons aussi constaté que Santé Canada avait instauré et suivi des procédures opérationnelles normalisées pour ses évaluations des risques pour la santé, lesquelles avaient été réalisées conformément aux principes internationaux. Santé Canada réalise ce genre d'évaluation lorsque l'ACIA en fait la demande, y compris le soir et pendant les fins de semaine. Nous avons constaté que Santé Canada respectait ses normes en matière de délais en évaluant les préoccupations urgentes en l'espace de huit heures. En outre, nous avons constaté que l'Agence de la santé publique du Canada appuyait adéquatement les enquêtes de l'ACIA en lui fournissant des renseignements en temps opportun, notamment le nombre de personnes qui sont tombées malades et les types d'aliments qu'elles ont consommés. Nos constatations cadrent avec celles du Comité d'experts sur XL, qui a indiqué dans son rapport que la communication entre l'ACIA, Santé Canada et l'Agence de la santé publique du Canada était ouverte et constructive.

## Rappels de produits

**4.33** Une fois qu'une entreprise décide de procéder à un rappel volontaire, elle doit le mettre en œuvre, et notamment aviser tous ses clients de retirer le produit du marché. Il incombe alors à l'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA) de vérifier si l'entreprise a effectué le rappel de manière efficace et si les produits insalubres ont été retirés du marché. Selon la nature du danger, l'Agence peut aussi émettre une mise en garde publique afin d'informer les consommateurs du rappel.

### **L'ACIA a vérifié que tous les produits visés par le rappel étaient retirés du marché**

**4.34** L'ACIA emploie un processus appelé « vérification de l'efficacité » pour s'assurer que l'entreprise a effectué le rappel de manière efficace. Afin de déterminer le nombre requis de vérifications de l'efficacité, l'Agence utilise un plan d'échantillonnage statistique, selon lequel le nombre d'échantillons examinés dépend du nombre de distributeurs et de détaillants qui ont reçu le produit rappelé. Conformément à un manuel de procédures de l'ACIA, les vérifications de l'efficacité de tous les rappels de classe I doivent être effectuées dans les 13 jours suivant la date à laquelle le rappel a été autorisé, et les vérifications des rappels de classe II, dans les 17 jours suivant cette date. Nous avons examiné si l'ACIA effectuait ses vérifications de l'efficacité conformément à son plan d'échantillonnage et dans les délais établis.

**4.35** Nous avons constaté que l'ACIA effectuait le nombre adéquat de vérifications de l'efficacité conformément à son plan d'échantillonnage. Nous avons aussi constaté que les vérifications avaient été effectuées dans les normes de temps établies par l'Agence dans 84 % des dossiers que nous avons examinés. Notre analyse était fondée sur des renseignements obtenus de sources multiples, y compris le **Système de gestion des incidents** (SGI) de l'ACIA, des dossiers papier et des questions de suivi posées à des représentants de l'Agence. Nous avons observé que l'ACIA ne consignait pas l'information sur les vérifications de l'efficacité de manière constante et n'examinait pas si elle effectuait bien le nombre requis de vérifications ni si elle respectait les délais établis. Nous recommandons au paragraphe 4.86 que l'ACIA améliore l'information qu'elle recueille et consigne, pour vérifier si elle a assumé adéquatement ses responsabilités de surveillance en ce qui a trait aux enquêtes sur la salubrité des aliments et aux rappels.

**Système de gestion des incidents** — Base de données utilisée par l'Agence canadienne d'inspection des aliments pour consigner les mesures qu'elle prend pendant les enquêtes et les rappels.

### **L'ACIA a émis des mises en garde publiques à l'intention des consommateurs dans les 24 heures suivant la décision de rappeler un produit**

**4.36** Certains rappels nécessitent la diffusion de mises en garde publiques. Les lignes directrices de l'ACIA sur la prise de décisions stipulent qu'une mise en garde publique peut être diffusée lorsqu'un problème de salubrité des aliments est lié à un ou à plusieurs produits précis qui se trouvent probablement au domicile du consommateur. L'Agence s'est engagée à informer les consommateurs dans les 24 heures pour les rappels de classe I qui s'étendent au niveau du consommateur. Il est important d'aviser les consommateurs en temps opportun afin de leur permettre de prendre connaissance des risques possibles pour la santé que posent des aliments qui pourraient se trouver chez eux et de leur donner le temps de prendre les mesures qui s'imposent.

**4.37** Nous avons vérifié si l'Agence respectait ses lignes directrices sur la prise de décisions concernant la diffusion de mises en garde publiques et si elle respectait les délais établis lorsqu'une situation exigeait une telle mesure. Nous avons constaté que l'ACIA respectait ses lignes directrices au moment de décider de diffuser ou non une mise en garde. Parmi les 59 rappels que nous avons examinés, l'ACIA a déterminé que 28 d'entre eux nécessitaient une mise en garde publique et chacune de ces mises en garde a été publiée dans le délai de 24 heures établi.

### **Suivi après un rappel**

**4.38** Les politiques de l'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA) exigent que les fonctionnaires mènent des activités de suivi auprès de l'entreprise qui a effectué le rappel, une fois que le produit a été retiré du marché. Par exemple, l'Agence doit vérifier que l'entreprise dispose du produit de manière adéquate. Elle doit aussi évaluer les mesures correctives prises par l'entreprise en vue d'empêcher que le problème ayant entraîné le rappel ne survienne de nouveau.

### **L'ACIA ne pouvait pas confirmer qu'elle vérifiait de façon uniforme si les entreprises disposaient adéquatement des produits rappelés**

**4.39** Dans le cadre des activités de suivi après un rappel, l'entreprise effectuant le rappel doit corriger ou éliminer le produit rappelé. L'entreprise peut remplacer l'étiquette d'un produit pour indiquer la présence d'un allergène, cuire le produit rappelé pour détruire la bactérie ou éliminer le produit (par exemple, dans un site d'enfouissement ou par incinération). Il incombe à l'ACIA de s'assurer que la mesure choisie par l'entreprise est adéquate et qu'elle est mise en œuvre. L'élimination ou la correction adéquate des produits rappelés

(désignée par le terme disposition) empêche que des produits contaminés ne retournent sur le marché.

**4.40** Nous avons vérifié si l'Agence avait élaboré et mis en place des procédures afin de surveiller les mesures prises par les entreprises en ce qui concerne la façon de disposer des produits rappelés. Nous avons constaté que l'Agence n'avait pas élaboré de lignes directrices claires pour appuyer ses fonctionnaires dans l'exercice de leurs responsabilités à l'égard de la surveillance de la disposition des produits. Les fonctionnaires que nous avons rencontrés nous ont dit qu'ils déterminaient l'ampleur de leurs vérifications selon leur expérience et leur connaissance de l'entreprise qui effectue le rappel. Nous avons observé que différentes approches étaient utilisées lors des mêmes rappels. Par exemple, lors d'un rappel de viande, certains inspecteurs ont voulu assister à la disposition du produit, alors que d'autres ont demandé des documents pour appuyer les allégations de l'entreprise concernant l'élimination ou la correction du produit.

**4.41** Les politiques de l'ACIA exigent que les fonctionnaires documentent les décisions et les mesures prises pour vérifier que l'entreprise a éliminé ou corrigé adéquatement le produit touché. La documentation doit comprendre des renseignements comme la date à laquelle l'entreprise a disposé du produit, la quantité de produits visée et le nom de la personne qui a validé la disposition. Nous avons constaté que l'Agence ne documentait pas adéquatement ses vérifications sur la disposition des produits. En raison de la documentation incomplète, dans le cas de la majorité des rappels que nous avons examinés, nous avons été incapables de vérifier si l'ACIA avait une assurance suffisante que les aliments qui comportaient des risques graves pour la population canadienne n'avaient pas été remis sur le marché.

**4.42** Nous avons remarqué que deux importants rappels de viande survenus en 2012 (XL Foods Inc. et Cardinal Meat Specialists Ltd.) représentaient une exception par rapport à cette constatation générale. Dans le cas de ces deux rappels, nous avons constaté que l'ACIA avait vérifié la façon dont les entreprises avaient disposé des produits rappelés et qu'elle avait clairement documenté ses activités de surveillance. L'Agence a démontré qu'elle avait une assurance suffisante que les produits rappelés dans ces deux cas ne s'étaient pas retrouvés de nouveau sur le marché.

**4.43 Recommandation** — L'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA) devrait revoir et mettre à jour ses directives visant à surveiller et à documenter la correction ou l'élimination des produits rappelés. Celles-ci devraient inclure les étapes nécessaires pour

permettre à l'Agence d'obtenir l'assurance que les mesures correctives ou les activités d'élimination ont été déterminées et mises en œuvre.

**Réponse de l'Agence** — Recommandation acceptée. L'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA) procède à la mise en œuvre de cette recommandation.

L'ACIA élabore des directives opérationnelles détaillées pour fournir au personnel d'inspection des renseignements clairs sur l'élimination des produits alimentaires non conformes, y compris les aliments visés par un rappel. Ces directives, qui seront terminées au plus tard le 31 décembre 2013, aideront les inspecteurs à évaluer les activités et la documentation des parties réglementées en ce qui concerne :

- le retraitement ou la transformation ultérieure des produits à l'intérieur ou à l'extérieur de l'établissement, conformément aux exigences réglementaires applicables, afin de s'assurer que le danger est éliminé ou ramené à un niveau acceptable, ou
- la destruction ou l'élimination des produits en tant que déchets.

Les directives garantiront que les activités de l'ACIA sont réalisées d'une manière uniforme à l'échelle de l'Agence. Cela sera renforcé non seulement par une documentation améliorée, mais aussi par la communication claire des procédures à l'échelle nationale et la formation du personnel au plus tard le 31 janvier 2014.

#### **L'ACIA n'a pas assuré de suivi adéquat afin de vérifier que les entreprises effectuant un rappel corrigent la cause sous-jacente du rappel en temps opportun**

**4.44** Nous avons examiné si l'Agence avait élaboré des procédures pour assurer un suivi des mesures prises par les entreprises responsables afin de cerner et de corriger la cause sous-jacente du rappel, et si elle les respectait. Nous avons aussi vérifié si l'Agence avait respecté les délais établis.

**4.45** Près de 70 % de nos échantillons d'audit des rappels pour 2010 et 2011 concernaient des entreprises qui n'étaient pas agréées auprès de l'ACIA. Nous avons observé que, même si l'Agence détient des pouvoirs étendus en vertu de la *Loi sur les aliments et drogues* pour veiller à ce que les entreprises non agréées rappellent les aliments contaminés qui sont sur le marché, ces entreprises ne sont pas tenues d'informer l'ACIA des mesures qu'elles prennent après le rappel pour corriger la cause sous-jacente du problème. En dépit du fait que l'Agence ne dispose pas du pouvoir d'exiger des mesures correctives après un rappel, nous avons constaté que l'ACIA demandait aux

entreprises non agréées de fournir des renseignements sur la façon dont ils allaient corriger le problème à l'origine du rappel.

**4.46** Nous avons aussi examiné les mesures de suivi prises dans les établissements agréés. Nous avons concentré nos efforts sur les établissements de viande agréés, car ceux-ci représentent la majorité des établissements agréés visés par notre audit.

**4.47** Parmi les mesures de suivi prises dans les établissements de viande agréés, il faut vérifier que toute lacune relevée par l'ACIA pendant son enquête a été corrigée. Les inspecteurs utilisent une Demande de mesures correctives (DMC) pour assurer le suivi dans les cas de non-conformité. Le manuel de procédures de l'Agence pour les produits de viande stipule que, lorsqu'ils émettent une DMC, les inspecteurs doivent établir le délai de mise en œuvre des mesures correctives en fonction de la gravité de la non-conformité, sans dépasser 60 jours civils après la date de délivrance de la DMC. Nous avons examiné les DMC directement associées aux rappels d'aliments afin de déterminer si l'Agence s'assurait que les mesures correctives étaient terminées dans les délais prescrits. Des DMC ont été déposées dans 14 des 20 rappels de viande que nous avons examinés. Les demandes portaient sur l'amélioration des précautions à prendre pour assurer la salubrité des aliments à l'aide de mesures telles que le renforcement des contrôles sanitaires et l'adoption de méthodes de cuisson plus sécuritaires.

**4.48** Nous avons constaté que les mesures correctives n'étaient pas mises en œuvre en temps opportun. Dans 10 des 14 cas de rappels de viande qui ont nécessité des mesures correctives, celles-ci ont été achevées après le délai de 60 jours. Nos constatations sont conformes à un audit interne mené récemment par l'Agence, qui révélait que le suivi des DMC n'était pas effectué adéquatement et que les problèmes n'étaient pas réglés en temps opportun.

**4.49 Recommandation** — L'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA) devrait préciser ses politiques et ses procédures pour assurer le suivi en ce qui a trait aux causes sous-jacentes des rappels dans le secteur non agréé.

**Réponse de l'Agence** — Recommandation acceptée. L'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA) procède à la mise en œuvre de cette recommandation.

L'ACIA examine ses procédures de suivi des causes sous-jacentes des rappels dans le secteur non agréé et mettra en œuvre des directives opérationnelles révisées au plus tard le 30 avril 2014. Celles-ci

comprendront une description détaillée des mesures correctives prises par les entreprises afin d'éliminer les causes sous-jacentes des rappels.

L'ACIA modernise son cadre législatif et réglementaire grâce à l'adoption de la *Loi sur la salubrité des aliments au Canada* et à l'élaboration de nouveaux règlements pour appuyer cette loi. Ces initiatives permettront d'harmoniser les outils de réglementation de l'Agence pour tous les produits alimentaires, y compris ceux du secteur non agréé.

**4.50 Recommandation** — L'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA) devrait assurer le suivi des demandes de mesures correctives dans les établissements de viande agréés afin de confirmer que les mesures correctives sont mises en œuvre dans le délai prescrit de 60 jours.

**Réponse de l'Agence** — Recommandation acceptée. L'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA) a procédé à la mise en œuvre de cette recommandation.

En mars 2013, l'ACIA a amélioré son contrôle et sa surveillance des demandes de mesures correctives (DMC) actives en réponse aux recommandations découlant d'une vérification interne de la gestion des DMC demeurant actives après la date de fermeture prévue. Des rapports hebdomadaires sont fournis aux gestionnaires responsables pour que ceux-ci prennent les mesures nécessaires pour fermer les DMC en retard. Lorsqu'une DMC demeure active, le gestionnaire responsable doit s'assurer que les motifs justifiant la prolongation ainsi que les mesures intérimaires visant à atténuer les risques relatifs à la salubrité des aliments sont bien documentés. De plus, des rapports trimestriels sont produits afin d'informer la haute direction de l'ACIA de l'état des DMC.

**L'ACIA n'a pas mis en œuvre en temps opportun les autres activités de suivi obligatoires dans les établissements de viande agréés**

**4.51** En ce qui concerne les établissements de viande agréés, l'Agence doit observer des exigences de suivi supplémentaires. Après un rappel, l'entreprise effectuant le rappel doit revoir son système de salubrité des aliments et apporter les améliorations nécessaires aux contrôles de la salubrité pour tenter d'éviter les problèmes à l'avenir. En vue de faciliter une intervention rapide et efficace dans l'éventualité d'un nouveau rappel, l'entreprise doit aussi revoir et mettre à jour son plan de rappel afin d'y incorporer les leçons apprises. Le manuel de procédures de l'Agence sur les produits de viande stipule que les inspecteurs de l'ACIA doivent vérifier les révisions que l'entreprise a

apportées à son système de salubrité des aliments et à son plan de rappel dans les 30 jours civils suivant la fermeture du dossier de rappel dans le Système de gestion des incidents (SGI).

**4.52** Nous avons examiné si l'ACIA effectuait les vérifications des révisions du système de salubrité des aliments et du plan de rappel dans le délai prescrit de 30 jours. Nous avons constaté que l'Agence n'effectuait pas les vérifications nécessaires en temps voulu. Des 20 dossiers que nous avons examinés, 4 établissements avaient fermé leurs portes et 16 devaient faire l'objet d'un suivi. Dans 7 des 16 dossiers, l'Agence ne pouvait pas fournir de preuves attestant que le travail avait été fait. Nous avons constaté que l'ACIA avait effectué le travail de suivi dans les 30 jours suivant la fermeture du dossier de rappel dans 2 des 9 dossiers restants.

**4.53** Nous avons aussi constaté que l'utilisation de la fermeture du dossier dans le SGI comme date de départ ne permettait pas d'assurer un suivi en temps opportun. Dans les 20 rappels de viande que nous avons examinés, les dossiers de l'Agence demeuraient ouverts de 81 à 984 jours civils après la fin du rappel et 7 des 20 dossiers étaient encore actifs en mai 2013. Dans ces conditions, les normes de temps de l'Agence ne fournissent pas d'assurance adéquate que les entreprises effectuant un rappel ont terminé leurs activités de suivi en temps opportun.

**4.54 Recommandation** — L'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA) devrait réévaluer ses normes de temps pour ce qui est de vérifier que les établissements de viande agréés ont révisé et mis à jour leurs systèmes de salubrité des aliments et leurs plans de rappel après un rappel. L'ACIA devrait s'assurer que l'entreprise a terminé cette tâche en temps opportun et documenter les résultats de cet examen.

**Réponse de l'Agence** — Recommandation acceptée. L'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA) procède à la mise en œuvre de cette recommandation.

L'ACIA examine ses directives opérationnelles et prévoit terminer la mise en œuvre au plus tard le 31 mars 2014 pour que les inspecteurs disposent d'instructions claires sur la clôture d'un rappel. L'ACIA s'assurera que le processus, y compris l'échéancier connexe, que doivent suivre les inspecteurs lors de la clôture d'un rappel est clair et réalisable.

L'ACIA a examiné son Système de gestion de la qualité (SGQ) et cerné des améliorations possibles. Cela a mené à la création d'un plan d'amélioration du SGQ. Conformément au plan, le SGQ ciblera les activités d'inspection à risque élevé, comme les activités liées aux

rappels d'aliments et les activités de suivi, et permettra de vérifier que les inspecteurs appliquent correctement les directives opérationnelles.

### Rappels gérés selon les procédures d'urgence

**4.55** L'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA) est tenue, en vertu de la *Loi sur la gestion des urgences*, de posséder des plans de préparation aux situations d'urgence. En plus du plan d'intervention d'urgence approuvé propre à tous les secteurs relevant de son mandat, l'Agence s'est dotée d'une ébauche de plan d'intervention d'urgence qui est utilisée pour la gestion des situations d'urgence liées à la salubrité des aliments. Le Plan fonctionnel d'intervention d'urgence en matière de salubrité des aliments est à l'état d'ébauche depuis plusieurs années.

**4.56** L'ACIA fait la distinction entre les situations d'urgence liées à la salubrité des aliments, les questions de premier plan, et les enquêtes sur les aliments et les rappels d'aliments qu'elle effectue couramment. Dans ses plans d'intervention d'urgence, l'Agence utilise la définition du terme « urgence » que l'on trouve dans *Un cadre de sécurité civile pour le Canada* : « une situation présente ou imminente requérant des actions rapides et coordonnées touchant des personnes ou des biens, pour protéger la santé, la sécurité et le bien-être des personnes ou limiter les dommages aux biens ou à l'environnement. » L'ACIA définit une question de premier plan comme un événement qui nécessite une évaluation immédiate, car il pourrait devenir une urgence. Dans de telles situations, l'ACIA peut activer ses procédures d'intervention d'urgence. Lorsqu'elle a recours aux procédures d'urgence, l'Agence utilise une structure de gestion normalisée appelée le Système de commandement des interventions (SCI) pour contrôler et coordonner l'intervention. Selon la gravité du problème, les fonctionnaires peuvent choisir d'activer les procédures d'urgence à l'échelle des régions, des centres opérationnels ou du pays, ou à tous les paliers.

**4.57** Le rapport Weatherill avait révélé que la participation de la haute direction de l'ACIA dans les premières étapes de l'écllosion de listériose en 2008 était inadéquate et recommandait l'amélioration des structures de gouvernance, dont l'utilisation du SCI, afin de gérer de tels incidents. En réponse au Rapport, l'Agence a commencé à utiliser le Système afin de gérer les incidents liés à la salubrité des aliments.

**4.58** En 2012, l'ACIA a activé ses procédures d'urgence pour gérer trois enquêtes. L'Agence a considéré que les incidents qui suivent étaient des questions de premier plan : un rappel de burgers de bœuf congelés de l'entreprise New Food Classics en mars 2012, lié à 1 cas de maladie; un rappel de produits de bœuf de l'entreprise XL Foods Inc.

en septembre 2012, lié à 18 cas de maladie; et un rappel de burgers de bœuf congelés de l'entreprise Cardinal Meat Specialists Ltd. en décembre 2012, lié à 8 cas de maladie.

**4.59** Ces importants rappels faisaient partie des 59 rappels qui formaient notre échantillon d'audit et qui ont fait l'objet des constatations générales présentées précédemment dans ce chapitre. Puisque l'Agence a utilisé ses procédures d'urgence pour gérer ces trois dossiers de premier plan, nous avons aussi vérifié si l'utilisation de ces procédures avait facilité l'intervention de l'Agence.

#### **La mise en œuvre des plans d'intervention d'urgence a créé de la confusion**

**4.60** Comme l'indique l'ébauche du plan d'intervention d'urgence en matière de salubrité des aliments de l'ACIA, le principal objectif du plan consiste à assurer une meilleure coordination, un meilleur usage des ressources et une meilleure communication, tout au long d'une intervention. L'Agence énumère les éléments nécessaires pour assurer la réussite de la gestion d'une urgence. L'un d'eux est de veiller à ce que les plans d'urgence et les mesures d'intervention soient le prolongement du rôle et des responsabilités quotidiennes du personnel de l'ACIA. L'Agence indique également que, dans une situation d'urgence, tout écart important par rapport à ces rôles risque d'entraîner un manque de communication et de la confusion.

**4.61** Nous avons constaté que l'activation du SCI à l'échelle nationale avait été une mesure efficace pour stimuler la participation de la haute direction de l'ACIA. Nous avons également observé qu'après le rappel chez XL Foods, l'Agence avait amélioré ses procédures d'urgence, notamment en changeant la structure du SCI afin de mieux y intégrer les spécialistes de la salubrité des aliments. Les procédures améliorées ont été utilisées pour le rappel chez Cardinal Meat Specialists.

**4.62** En revanche, nous avons constaté que l'activation du SCI avait aussi créé de la confusion, en particulier pour le personnel de l'administration centrale et des régions chargé normalement de gérer les enquêtes liées à la salubrité des aliments et les rappels, et qui prend habituellement lui-même les décisions. Lorsque le SCI est activé, la responsabilité décisionnelle à toutes les étapes du processus d'enquête ou de rappel change de main : elle passe des spécialistes de la salubrité des aliments dans les régions et du personnel de l'administration centrale du Bureau de la salubrité et des rappels d'aliments, au commandant d'incident au Centre des opérations d'urgence. Bien des fonctionnaires nous ont dit ne pas avoir été avisés du changement de responsabilité décisionnelle qui s'opérait lorsque le SCI était activé. Ils

ont déclaré ne pas savoir qui prenait les décisions et précisé qu'aucune justification ne leur était fournie quand des décisions importantes étaient prises. Ces fonctionnaires étaient les principales personnes-ressources auprès des établissements impliqués dans le rappel. Or, sans cette information, ils étaient incapables de répondre aux questions importantes posées par les entreprises effectuant le rappel.

**4.63** Nous avons aussi constaté qu'il régnait une certaine confusion parmi les intervenants importants pendant les trois rappels où l'Agence a utilisé le SCI. Par exemple, pendant le rappel chez XL Foods, des renseignements contradictoires concernant l'ampleur du rappel, notamment les dates et les produits visés, ont été transmis aux entreprises qui avaient reçu les produits rappelés. En outre, le personnel de ces entreprises a reçu de multiples demandes de renseignements provenant de plusieurs fonctionnaires de l'ACIA. La difficulté qu'a eue l'Agence à obtenir des renseignements sur la distribution des produits auprès des établissements (voir le paragraphe 4.26) était en partie attribuable à la nature de ses propres demandes de renseignements. Des représentants de Cardinal Meat Specialists et de XL Foods nous ont informés qu'ils avaient reçu de nombreuses demandes de renseignements de la part de différents employés de l'ACIA, ce qui avait créé de la confusion et alourdi leur charge de travail. Ils ont insisté sur l'importance pour l'ACIA de présenter des demandes de renseignements claires, préférablement par écrit, avec une indication relative de l'ordre de priorité pour chacune. De plus, les représentants de ces entreprises ont suggéré que l'Agence désigne un point de contact unique afin d'améliorer l'efficacité. Des renseignements similaires figurent dans le rapport du Comité d'experts sur le rappel de bœuf à l'établissement XL Foods : on y note le retard dans l'obtention du registre de distribution par l'ACIA et la confusion de l'entreprise quant aux demandes de renseignements de l'Agence. Le Comité d'experts a recommandé que des améliorations soient apportées dans ces domaines.

**4.64** Nous avons relevé deux principaux facteurs qui ont contribué à la confusion entre les fonctionnaires de l'ACIA et les intervenants. Premièrement, les structures de gouvernance décrites dans l'ébauche du plan d'intervention d'urgence en matière de salubrité des aliments ne cadrent pas avec les éléments nécessaires pour assurer la réussite de la gestion d'une urgence tels que définis par l'Agence elle-même – soit que les mesures d'intervention devraient être le prolongement du rôle et des responsabilités quotidiennes du personnel. Au contraire, nous avons constaté que l'activation du processus d'intervention d'urgence

avait créé de nouveaux mécanismes de gouvernance et de nouvelles autorités décisionnelles, et que ni les fonctionnaires de l'Agence, ni les principaux intervenants ne comprenaient bien ces changements.

**4.65** Deuxièmement, nous avons constaté que de nombreux fonctionnaires de l'ACIA ne connaissent pas bien l'ébauche du Plan fonctionnel d'intervention d'urgence en matière de salubrité des aliments. Or, aux termes de la *Loi sur la gestion des urgences*, les organisations fédérales doivent élaborer des plans de gestion des urgences et les mettre périodiquement à l'essai. Le Plan fonctionnel d'intervention d'urgence de l'Agence stipule que le fait d'avoir des plans d'urgence mis à l'essai régulièrement contribue à développer la confiance et l'entente mutuelle au sein de l'Agence et avec ses partenaires. Malgré cela, le plan est à l'étape de l'ébauche depuis 2004 et n'a jamais été mis à l'essai. Des examens internes menés par l'Agence ont également fait valoir la nécessité de finaliser le plan et de définir clairement les rôles et les responsabilités des principaux membres du personnel.

**4.66 Recommandation** — L'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA) devrait évaluer ses processus d'urgence relatifs à la salubrité des aliments et finaliser ses procédures. Cet exercice devrait inclure l'établissement d'une définition précise des rôles et des responsabilités, ainsi que des voies de communication nécessaires pour informer tous les intervenants lorsque des procédures d'urgence sont activées. Plus particulièrement, il faudrait clarifier les rôles des parties responsables des enquêtes et des rappels qui sont menés sans avoir recours aux procédures d'urgence. Une fois approuvées, les procédures devraient être communiquées au personnel concerné, mises à l'essai et révisées sur une base régulière.

**Réponse de l'Agence** — Recommandation acceptée. L'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA) procède à la mise en œuvre de cette recommandation.

Le Plan fonctionnel d'intervention d'urgence en matière de salubrité des aliments (PFIUSA) a été finalisé le 30 septembre 2013. Le plan décrit la façon dont le Système de commandement des interventions (SCI) remplace les fonctions quotidiennes, ainsi que la façon dont il est utilisé conjointement avec les documents d'orientation existants pour améliorer la coordination et la gestion des incidents.

L'orientation et la formation seront terminées au plus tard le 31 décembre 2013 et des exercices auront lieu d'ici le 31 mai 2014 pour les personnes identifiées comme membres possibles de l'équipe

nationale d'intervention d'urgence (ENIU). Cela permettra à l'ACIA de mettre en œuvre et de mettre à l'essai le PFIUSA. Au besoin, des modifications seront apportées au PFIUSA à la suite d'une intervention.

#### **La documentation de la justification et des analyses à l'appui des décisions importantes en matière de salubrité des aliments était limitée**

**4.67** Les enquêtes sur la salubrité des aliments et les rappels sont des processus en constante évolution. Par conséquent, les décisions sur la gestion des risques doivent être prises dans ce contexte. Les principes directeurs de l'ACIA stipulent que l'organisation doit consigner par écrit les renseignements, les données probantes et les décisions prises pour appuyer l'intervention, assurant ainsi la transparence auprès des partenaires et des intervenants. L'Agence a indiqué que de tels documents sont particulièrement importants lors d'enquêtes sur la salubrité des aliments et de rappels de nature plus complexe.

**4.68** Dans le cas des rappels notoires où les procédures d'urgence ont été activées, l'Agence n'a pas documenté adéquatement les considérations, les analyses et les justifications qui ont motivé les décisions importantes relatives à la salubrité des aliments, ni communiqué ces motivations aux principaux intervenants. Toutefois, malgré ces lacunes, nous avons noté qu'aucun autre cas de maladie associé aux rappels n'avait été signalé.

**4.69** Dans notre examen des dossiers sur le rappel chez XL Foods, nous avons remarqué une assez grande confusion entre les employés de l'ACIA et ceux des entreprises concernant les produits et les dates visées par le rappel. Nous avons observé qu'à un moment au cours de l'enquête, les fonctionnaires de l'Agence avaient recommandé que les produits de six dates de fabrication soient rappelés. En outre, une présentation destinée à la haute direction indiquait que des produits portant une autre date (8 septembre 2012) avaient été rappelés par une entreprise. Nous avons aussi noté que les fonctionnaires de l'ACIA avaient donné comme consigne à une entreprise de distribution alimentaire de rappeler les produits d'une date qui n'était pas visée par le rappel. Finalement, le rappel a touché des produits de cinq dates de fabrication (24, 27 au 29 août et 5 septembre 2012).

**4.70** Nous avons constaté que le motif justifiant la sélection des cinq dates visées par le rappel et l'exclusion d'autres dates n'était pas adéquatement documenté. Nous n'avons pas trouvé de preuves convenables démontrant l'analyse et les considérations de l'Agence à l'égard de cette décision ainsi que d'autres décisions clés. Nous avons

également constaté que des décisions importantes sur la salubrité des aliments n'avaient pas été communiquées aux principaux intervenants, dont de nombreux experts au sein de l'Agence. Notre recommandation au paragraphe 4.86 vise l'amélioration de la documentation des décisions importantes et la communication de ces décisions.

**4.71** Tenter de déterminer la cause profonde de la contamination est souvent une des étapes les plus difficiles d'une enquête sur la salubrité des aliments. Nous avons constaté que l'ACIA avait effectué un examen détaillé de la salubrité des aliments dans les établissements de Cardinal Meat Specialists et de XL Foods afin de déterminer la source de la contamination.

**4.72** L'entreprise New Food Classics était mise sous séquestre et avait cessé ses activités. Par conséquent, il était impossible de mener une enquête en profondeur dans l'établissement. Dans la foulée des efforts déployés par l'Agence pour tenter de déterminer l'origine de la viande contaminée, le Bureau de la salubrité et des rappels d'aliments a repéré trois abattoirs comme sources potentielles (XL Foods et deux usines de Cargill situées en Alberta et en Ontario) et a commencé à recueillir des renseignements auprès de ces entreprises.

**4.73** Nous avons constaté que l'ACIA n'avait pas documenté adéquatement le travail qu'elle avait accompli pour tenter de déterminer la cause fondamentale du rappel chez New Food Classics survenu en mars 2012. Durant cette enquête, le Comité d'examen des enquêtes sur la salubrité des aliments de l'Agence a transféré la responsabilité de l'enquête au Bureau du centre opérationnel de l'Ouest. Le personnel de ce bureau a reçu la directive d'examiner les documents des trois entreprises afin de déterminer si des écarts importants étaient survenus durant les dates d'abattage et de fabrication associées aux produits fournis à New Food Classics.

**4.74** Nous avons constaté que le travail accompli consistait en un résumé des renseignements recueillis avant la décision du Comité et avant que l'Agence n'ait obtenu tous les renseignements qu'elle avait demandés durant son enquête initiale. Le personnel du Bureau du centre opérationnel de l'Ouest a conclu dans les rapports sommaires qu'aucun écart n'avait eu lieu dans les trois abattoirs. Par contre, la méthodologie ou l'analyse employée pour arriver à cette conclusion n'est pas expliquée dans les rapports. Ces rapports n'ont pas été examinés, ni approuvés par la direction, et n'ont pas été soumis aux principaux fonctionnaires concernés au sein de l'Agence. (Voir notre recommandation au paragraphe 4.86.)

### **L'examen des leçons apprises n'était pas exhaustif**

**4.75** Les directives internes de l'ACIA recommandent que le commandant des interventions de chaque centre des opérations d'urgence effectue un examen consécutif à l'incident afin de cerner les problèmes survenus durant l'intervention d'urgence et de prendre note des processus qui ont bien fonctionné.

**4.76** Durant notre audit, l'Agence a préparé une ébauche de directive qui donne des précisions sur la structure et le format des examens consécutifs aux incidents. Le personnel de l'Agence avait utilisé cette méthode pour les trois rappels gérés dans le cadre de procédures d'urgence en 2012. La directive prévoit l'exécution d'un processus structuré d'évaluation et d'établissement de rapports après chaque urgence, chaque question de premier plan ou chaque exercice. Nous avons constaté que la nouvelle directive de l'Agence offrait plus de précisions aux fonctionnaires pour les guider dans la réalisation des examens consécutifs aux incidents. Les directives précédentes soulignaient seulement la nécessité d'effectuer des examens après les incidents; elles ne décrivaient ni le contenu ni l'étendue des examens.

**4.77** Nous avons constaté que l'ACIA avait procédé à un examen consécutif à l'incident pour chacun des trois rappels notoires de 2012. Toutefois, nous avons aussi constaté que les examens réalisés ne satisfaisaient pas entièrement aux exigences de la nouvelle directive. Celle-ci stipule, par exemple, qu'un rapport détaillé doit être rédigé pour chaque incident et elle décrit ce que devrait comporter ce rapport (comme des descriptions de l'étendue, de la méthode utilisée, de la structure de l'organisation et de la participation des intervenants). L'ACIA a procédé à un examen détaillé du rappel de produits de New Food Classics, mais non des rappels de produits de XL Foods et de Cardinal Meat Specialists.

**4.78** Nous avons également remarqué qu'il manquait d'information sur les participants à ces examens. Ainsi, l'examen consécutif à l'incident survenu à New Food Classics présentait une liste des personnes ayant participé à l'examen, alors que les examens relatifs aux cas de XL Foods et de Cardinal Meat Specialists n'en faisaient aucune mention. En tant qu'intervenants importants responsables de l'exécution des rappels d'aliments, les représentants de l'industrie nous ont informés qu'ils aimeraient participer aux exercices sur les leçons apprises que l'Agence mène après des rappels importants. Dans le cas de situations notoires comme les trois rappels à grande échelle que nous avons examinés, la mise en commun des points de vue des participants clés pourrait s'avérer très utile pour améliorer le processus de rappel. À notre avis, l'ACIA

devrait envisager la possibilité de rendre ces examens publics. Le besoin d'inclusion et de transparence est un problème de longue date – un problème que nous avons signalé, par exemple, après avoir passé en revue les examens postérieurs à l'éclosion dans le *Rapport de la vérificatrice générale du Canada* (septembre 1999), chapitre 15, « La gestion d'une épidémie de toxi-infection alimentaire ».

**4.79 Recommandation** — L'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA) devrait mettre au point sa directive concernant les examens consécutifs aux incidents et l'appliquer après tout rappel d'aliments qui nécessite des procédures d'intervention en cas d'urgence. Les examens consécutifs aux incidents devraient intégrer les points de vue des principaux intervenants et permettre d'étudier les forces et les faiblesses de l'enquête, le processus de rappel et le processus de gestion des urgences.

**Réponse de l'Agence** — Recommandation acceptée. L'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA) procède à la mise en œuvre de cette recommandation.

Le Plan fonctionnel d'intervention d'urgence en matière de salubrité des aliments (PFIUSA), finalisé le 30 septembre 2013, comprend un processus d'examen postérieur à l'incident. L'ACIA a élaboré des directives opérationnelles sur ce processus, lesquelles seront terminées au plus tard le 31 décembre 2013.

L'ACIA élaborera un processus postérieur à l'incident qui inclura les points de vue des intervenants clés des rappels d'aliments au plus tard le 31 mars 2014.

## Systèmes d'orientation et de soutien

**4.80** Au cours du présent audit, nous avons cerné des facteurs à l'origine de certaines des faiblesses que nous avons ciblées. Ce sont des problèmes de longue date qui avaient déjà été soulevés dans des audits et des évaluations internes ou externes.

### **Les directives de l'ACIA concernant la gestion des enquêtes sur la salubrité des aliments et la gestion des rappels ne sont pas finalisées en temps opportun**

**4.81** Il est important d'avoir des politiques et des directives claires pour que les fonctionnaires connaissent leurs responsabilités ainsi que les mesures à prendre à tous les stades de l'enquête et du rappel. Au cours de notre audit, nous avons remarqué que l'Agence canadienne d'inspection des aliments disposait de nombreux documents décrivant les politiques et les procédures. Parmi eux, on trouve des documents de base comme le *Cadre de l'ACIA pour les enquêtes et les interventions liées*

à la salubrité des aliments (achevé en juillet 2012) et le *Guide d'interventions en matière d'enquête sur les aliments* (achevé en août 2011). On trouve aussi les documents d'orientation suivants : un manuel sur les plaintes des consommateurs, des manuels de formation et des manuels destinés aux établissements agréés.

**4.82** Nous avons constaté que la terminologie et les attentes ne concordait pas toujours. Par exemple, les rôles et responsabilités décrits dans le *Guide d'interventions en matière d'enquête sur les aliments* ne correspondaient pas toujours à la pratique établie. Nous avons aussi constaté que les manuels et les directives n'étaient pas finalisés en temps opportun. Par exemple, le Plan fonctionnel d'intervention d'urgence en matière de salubrité des aliments est à l'étape d'ébauche depuis 2004. Le manuel sur les plaintes des consommateurs a été à l'étape d'ébauche pendant plusieurs années. Dans le *Rapport de la vérificatrice générale du Canada* (automne 2010), chapitre 9, « Les maladies animales — Agence canadienne d'inspection des aliments », nous avons noté que l'Agence utilisait des procédures à l'état d'ébauche pour gérer les situations d'urgence liées à une maladie animale. Les audits et les examens internes de l'Agence soulignent eux aussi des retards dans la mise à jour, l'achèvement et l'approbation des manuels et des directives.

**4.83 Recommandation** — L'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA) devrait régulièrement examiner, mettre à jour et approuver ses politiques et ses procédures concernant les enquêtes sur la salubrité des aliments et les rappels. L'Agence devrait notamment déterminer les besoins du personnel chargé de mettre en œuvre les politiques, ainsi que les renseignements dont elle a besoin pour garantir que les entreprises effectuant des rappels ont suivi les étapes importantes du processus de rappel. Les documents précités devraient clairement indiquer comment ils s'appliquent lorsque le processus d'intervention en cas d'urgence est déclenché.

**Réponse de l'Agence** — Recommandation acceptée. L'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA) procède à la mise en œuvre de cette recommandation.

L'ACIA possède quatre manuels qui guident les activités d'inspection relatives aux enquêtes sur la salubrité des aliments et aux rappels d'aliments. Trois de ces manuels sont terminés, notamment le Plan fonctionnel d'intervention d'urgence en matière de salubrité des aliments, le *Cadre de l'ACIA pour les enquêtes et les interventions liées à la salubrité des aliments* et le *Guide d'interventions en matière d'enquête sur les aliments*. Le quatrième, à savoir le Manuel sur les plaintes concernant les aliments, sera terminé au plus tard le 31 mars 2014.

L'ACIA s'est engagée à réviser ces manuels tous les deux ans, dans le but de toujours tenir compte du contexte opérationnel actuel.

#### **La tenue incomplète de dossiers a limité la capacité de l'Agence d'effectuer le suivi des enquêtes et des rappels**

**4.84** Les fonctionnaires de l'Agence sont tenus d'utiliser le Système de gestion des incidents (SGI) pour enregistrer leurs activités de surveillance et leurs décisions importantes. Avant de fermer un dossier SGI, les superviseurs doivent le passer en revue pour vérifier que les activités ont bel et bien été réalisées et qu'elles y sont correctement consignées.

**4.85** Tout au long de notre audit, nous avons relevé de nombreux exemples de documents manquants. Pour chacun des rappels que nous avons étudiés, nous avons analysé l'information figurant au dossier SGI afin de déterminer si chaque étape du processus avait été suivie conformément aux politiques établies et si elle avait été dûment consignée dans le SGI. Nous avons constaté qu'un grand nombre de dossiers SGI étaient incomplets, particulièrement en ce qui a trait aux étapes du suivi du rappel. Comme nous le mentionnons aux paragraphes 4.67 à 4.74, l'Agence n'a pas bien documenté ses décisions importantes sur la salubrité des aliments. En regroupant les renseignements importants au même endroit, l'ACIA aurait l'assurance que les principales étapes du processus de rappel d'aliments sont mises en œuvre et que les décisions importantes – ainsi que les considérations qui les ont motivées – sont consignées.

**4.86 Recommandation** — L'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA) devrait préciser l'information dont elle a besoin pour avoir une assurance qu'elle a bien assumé ses responsabilités de surveillance liées aux enquêtes sur la salubrité des aliments et aux rappels. Afin d'assurer la transparence avec ses partenaires et les intervenants, l'Agence devrait déterminer les renseignements et les faits qu'elle doit ajouter aux dossiers contenant ses décisions importantes. Elle devrait ensuite veiller à recueillir et à enregistrer ces renseignements, puis à les communiquer en temps opportun.

**Réponse de l'Agence** — Recommandation acceptée. L'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA) procède à la mise en œuvre de cette recommandation.

L'ACIA procède à un examen approfondi de la façon dont elle documente l'information, y compris les décisions relatives aux rappels. Plus particulièrement, cet examen vise à accroître la rigueur et à améliorer l'accès à la documentation. D'ici le 31 décembre 2013,

cette initiative mènera à l'élaboration de politiques et de procédures opérationnelles qui devront être appliquées aux décisions opérationnelles clés, y compris les décisions liées aux enquêtes sur la salubrité des aliments et aux rappels d'aliments de routine (habituels) et non habituels.

**L'ACIA n'a pas vérifié de façon appropriée si les inspecteurs effectuaient les enquêtes et les rappels conformément à ses politiques**

**4.87** Selon l'ACIA, l'amélioration continue de la conception de ses programmes est l'un des principes directeurs de ses activités liées aux enquêtes et aux interventions en matière de salubrité des aliments. L'Agence dispose d'un système de gestion de la qualité (SGQ) qui contribue à ses efforts d'amélioration continue. Les superviseurs de l'inspection effectuent des évaluations du SGQ afin de s'assurer que les inspecteurs suivent les politiques et les procédures et de repérer les aspects à améliorer. Par exemple, le SGQ pourrait indiquer qu'un inspecteur a besoin de formation supplémentaire ou que les politiques et procédures de l'ACIA exigent des précisions. Grâce à son SGQ, l'Agence évalue trois volets du système de rappel : les plaintes et les enquêtes, la gestion des rappels et les vérifications de l'efficacité. Chaque année, l'Agence détermine le nombre de vérifications de la qualité à faire.

**4.88** Nous avons examiné si l'ACIA effectuait les vérifications de la qualité nécessaires en ce qui concerne les trois tâches liées aux enquêtes sur la salubrité des aliments et aux rappels. Nous avons également évalué si l'Agence avait apporté les améliorations aux politiques et aux procédures qui avaient été cernées dans le cadre du SGQ.

**4.89** Nous avons constaté que l'ACIA n'avait pas réalisé toutes les évaluations de la qualité qu'elle avait prévues en 2010, en 2011 et en 2012. Au cours de cette période, en effet, l'Agence a effectué 72 % des vérifications prévues de ses activités de gestion des rappels et 69 % des vérifications prévues de l'efficacité. Nous avons aussi constaté de grandes variations du taux d'exécution des évaluations selon les régions. En 2010 et en 2011, par exemple, 15 des 16 évaluations de la fonction de gestion des rappels provenaient de l'Ouest canadien. Une seule évaluation avait été effectuée en Ontario, et aucune n'avait été menée au Québec ou dans le Canada atlantique. En raison du manque d'information complète provenant de toutes les régions, l'Agence a de la difficulté à dresser un portrait national de son rendement en ce qui a trait aux activités de rappel et aux aspects à améliorer. Un récent audit réalisé par l'Agence a lui aussi permis de constater que cette dernière n'effectuait pas toutes les vérifications de la qualité prévues.

**4.90** Des fonctionnaires de l'ACIA ont déclaré qu'ils n'avaient pas assez de temps pour effectuer toutes les vérifications de la qualité prévues. Les superviseurs qui exécutent ces activités ont aussi la responsabilité de superviser les enquêtes sur la salubrité des aliments et les rappels, qui sont prioritaires. Les fonctionnaires ont également mentionné que, selon les vérifications de la qualité, les politiques et les procédures pouvaient être améliorées ou clarifiées, mais que les améliorations n'étaient pas apportées en temps opportun. Par exemple, l'ACIA n'a pas défini la formation obligatoire nécessaire pour réaliser des enquêtes et des rappels. De plus, le manuel sur les plaintes des consommateurs est à l'état d'ébauche depuis plusieurs années.

**4.91 Recommandation** — L'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA) devrait chercher les raisons pour lesquelles les vérifications de la qualité des enquêtes sur la salubrité des aliments et des rappels ne sont pas faites comme prévu. Elle devrait en outre envisager des moyens d'améliorer les taux d'exécution. De plus, lorsque les vérifications de la qualité permettent de cerner des politiques et des procédures qui gagneraient à être améliorées ou précisées, l'Agence devrait s'y pencher dans des délais raisonnables.

**Réponse de l'Agence** — Recommandation acceptée. L'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA) procède à la mise en œuvre de cette recommandation.

L'ACIA a examiné l'application du Système de gestion de la qualité (SGQ) et relevé un certain nombre d'améliorations possibles. Cela a mené à la création d'un plan d'amélioration du SGQ. Conformément au plan, le SGQ cible les activités d'inspection à risque élevé, comme les activités liées aux rappels d'aliments et les activités de suivi. D'ici le 31 mars 2015, ces vérifications seront effectuées par un personnel spécialisé. Le processus amélioré renforcera la gestion de la qualité et établira un processus de suivi du rendement et de production systématique de rapports.

## Évaluation des besoins en matière d'information

**4.92** Le maintien de communications efficaces tout au long du processus de rappel permet de fournir une assurance que les principaux intervenants sont tous au courant du problème de salubrité des aliments et des mesures qu'ils doivent prendre. Les entreprises effectuant des rappels doivent notamment comprendre ce qu'on attend d'elles durant une enquête et un rappel. Les consommateurs doivent être au courant du rappel d'aliments afin de ne pas consommer le produit en question. Selon la *Politique de communication du gouvernement du Canada*, les organismes fédéraux sont tenus d'évaluer les besoins des Canadiens en

matière d'information et de fournir au public des renseignements sur ses politiques, programmes, services et initiatives qui sont exacts, clairs, objectifs et complets, et fournis en temps opportun. Les politiques et les lignes directrices de l'Agence canadienne d'inspection des aliments énoncent le besoin de transparence avec les partenaires, les intervenants et le public.

**4.93** Nous avons cherché à établir si l'ACIA avait déterminé le type d'information sur les rappels dont les intervenants avaient besoin et si elle avait communiqué cette information en temps voulu et de façon uniforme.

#### **L'ACIA n'a pas évalué les besoins des intervenants en matière d'information**

**4.94** Nous avons observé que, durant le processus d'enquête et de rappel, l'ACIA était en constante communication avec les entreprises qui effectuent des rappels et communiquait avec les principaux intervenants, comme les distributeurs d'aliments et les détaillants, particulièrement lorsqu'elle effectuait des vérifications de l'efficacité pour s'assurer que les produits visés avaient été retirés du marché. Nous avons également constaté que l'Agence diffusait l'information sur les rappels d'aliments de plusieurs façons, notamment en émettant des avertissements destinés au public en temps opportun ainsi qu'en présentant de l'information sur son site Web, par courriel et sur les médias sociaux. En réponse à une recommandation du rapport Weatherill, l'Agence divulgue maintenant les résultats de ses enquêtes sur les établissements concernés et décrit les mesures correctives qui sont prises lorsque les événements à l'origine d'un rappel sont liés à une maladie grave ou à un décès.

**4.95** Bien que l'Agence diffuse de l'information sur les rappels aux intervenants, elle n'a pas évalué si elle répond à leurs besoins. Comme nous l'avons mentionné au paragraphe 4.63, des représentants de l'industrie ont indiqué que l'information fournie par l'ACIA durant une enquête et un rappel pouvait être améliorée. Le Comité d'experts chargé de faire la lumière sur le rappel de bœuf de XL Foods avait aussi déclaré dans son rapport qu'il fallait apporter des améliorations à l'information présentée à l'industrie et que la population avait eu de la difficulté à comprendre l'information diffusée durant le rappel. Le Comité avait alors recommandé que l'ACIA améliore ses communications avec l'industrie ainsi que la lisibilité des avertissements destinés aux consommateurs. Il avait aussi recommandé à l'Agence de profiter de l'occasion pour informer le public sur la façon dont les rappels sont réalisés.

**4.96 Recommandation** — L'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA) devrait déterminer de quels renseignements les principaux intervenants ont besoin pour prendre les mesures appropriées durant un rappel. L'Agence devrait ensuite adapter l'information qu'elle présente.

**Réponse de l'Agence** — Recommandation acceptée. L'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA) procède à la mise en œuvre de cette recommandation.

En réponse aux recommandations découlant de l'examen indépendant sur le rappel du bœuf de XL Foods Inc. en 2012, les mises en garde publiques ont été révisées et mises à l'essai auprès de groupes de discussion et de la Table ronde des groupes de consommateurs. Ces modèles, rédigés d'une manière plus claire pour le public, sont en voie d'être finalisés et seront mis en œuvre du plus tard le 31 décembre 2013.

L'ACIA est résolue à partager en temps opportun les renseignements importants avec les intervenants clés lors de situations urgentes ou courantes liées à la salubrité des aliments. Ce partage de renseignements est assujéti aux dispositions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et tient compte des renseignements commerciaux confidentiels.

Encore en réponse aux recommandations découlant de l'examen indépendant sur le rappel du bœuf de XL Foods Inc. en 2012, l'ACIA a amélioré ses communications avec l'industrie durant les interventions d'urgence à l'échelle nationale en s'assurant qu'une expertise technique appropriée est disponible.

## Conclusion

**4.97** Nous avons conclu que l'Agence canadienne d'inspection des aliments n'avait pas géré convenablement le système des rappels d'aliments. L'Agence a agi rapidement pour enquêter sur les problèmes de salubrité des aliments et s'est assurée que les produits rappelés étaient retirés du marché, mais des améliorations importantes au système des rappels d'aliments s'imposent.

**4.98** Les trois premières étapes du processus de rappel se déroulaient généralement bien, à partir du moment où on signale un problème de salubrité des aliments jusqu'à la réalisation de l'enquête et à la prise des décisions concernant les rappels – en particulier lorsque les rappels n'étaient pas gérés selon les procédures d'urgence. Santé Canada et

l'Agence de la santé publique du Canada procuraient à l'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA) un soutien adéquat et opportun pendant les enquêtes sur la salubrité des aliments.

**4.99** Les activités de suivi effectuées par l'ACIA après le retrait du marché d'un produit comportaient des lacunes. En effet, l'Agence n'avait pas l'assurance adéquate d'avoir toujours vérifié que le produit rappelé avait été éliminé comme il se doit ou que la cause sous-jacente du rappel avait été trouvée et corrigée en temps voulu.

**4.100** Le plan d'intervention d'urgence en matière de salubrité des aliments dont s'est servi l'ACIA pour gérer trois rappels notoires en 2012 est à l'état d'ébauche depuis 2004. Il n'a pas été finalisé ni mis à l'essai. La mise en place de processus d'intervention en cas d'urgence a entraîné la création de nouvelles structures de gouvernance que certains fonctionnaires n'ont pas bien comprises, contribuant ainsi à semer la confusion parmi le personnel et les principaux intervenants.

**4.101** Dans le cas des rappels notoires gérés suivant des procédures d'urgence, nous avons constaté que l'ACIA n'avait pas convenablement consigné les considérations, l'analyse et la raison d'être des décisions importantes, ou qu'elle n'avait pas communiqué l'information aux principaux intervenants. Malgré cela, il n'y a pas eu d'autres cas de maladies associées à ces rappels.

**4.102** Les lacunes relevées dans le présent audit étaient en partie liées à certains problèmes de longue date. Par exemple, les directives de l'Agence pour gérer les enquêtes sur la salubrité des aliments et les rappels d'aliments étaient incomplètes, manquaient de clarté et n'étaient pas finalisées en temps opportun. Nous avons relevé de nombreux exemples de documentation incomplète de décisions importantes et d'étapes clés du processus de rappel. L'Agence ignorait donc si ses activités de rappel étaient menées dans toutes les régions du pays de façon uniforme et en conformité avec les politiques, les procédures et les exigences.

## À propos de l'audit

Tous les travaux d'audit dont traite le présent chapitre ont été menés conformément aux normes relatives aux missions de certification présentées dans le Manuel de l'Institut Canadien des Comptables Agréés – Certification. Même si le Bureau du vérificateur général a adopté ces normes comme exigences minimales pour ses audits, il s'appuie également sur les normes et pratiques d'autres disciplines.

Dans le cadre de notre processus normal d'audit, nous avons obtenu de la direction la confirmation que les constatations présentées dans ce chapitre sont fondées sur des faits.

### Objectif

L'audit avait pour principal objectif de déterminer si l'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA), avec l'appui de Santé Canada et de l'Agence de la santé publique du Canada, gère adéquatement le système des rappels d'aliments.

### Étendue et méthode

Notre audit consistait à examiner la façon dont le gouvernement du Canada gère les enquêtes sur la salubrité des aliments et les rappels. Nous avons donc étudié chaque grande étape du processus de rappel d'aliments, à partir du moment où une préoccupation en matière de salubrité des aliments est signalée pour la première fois à l'ACIA jusqu'aux mesures de suivi prises à la fin d'un rappel. Nos travaux d'audit ont porté principalement sur l'ACIA, car c'est l'organisme fédéral responsable des enquêtes sur la salubrité des aliments et des rappels. Compte tenu du fait que l'Agence compte sur l'appui de Santé Canada et de l'Agence de la santé publique du Canada pour cerner et évaluer les risques pour la santé que posent les aliments potentiellement insalubres, nous avons cherché à établir dans quelle mesure ces entités aidaient l'ACIA à s'acquitter de ses responsabilités en ce qui a trait aux rappels d'aliments.

Nous nous sommes penchés sur les mesures prises à partir du début de l'enquête sur la salubrité des aliments jusqu'à la fin du processus, y compris les activités de suivi réalisées pour déterminer la cause sous-jacente du rappel et pour corriger la situation. À cette fin, nous avons examiné un échantillon aléatoire de rappels de classe I et de classe II effectués en 2010 et en 2011 (les types les plus graves). La taille de notre échantillon était de 45 rappels, sur une population de 344. Étant donné les trois rappels notoires de bœuf qui ont eu lieu en 2012, nous nous sommes également intéressés aux 14 rappels de viande de classe I effectués en 2012. Les rappels de notre période d'audit ont tous été entrepris volontairement par l'industrie.

Le présent audit n'a pas porté sur le processus d'inspection des aliments de l'ACIA ni sur les mesures de conformité et d'application de celle-ci, à l'exception des activités qui sont liées directement aux rappels d'aliments. Nous n'avons pas audité les motifs scientifiques sur lesquels l'Agence a fondé ses décisions au cours d'un rappel, mais nous avons vérifié si les décisions importantes et leurs justifications avaient été documentées. Nous n'avons pas évalué les systèmes de surveillance des maladies d'origine alimentaire de l'Agence de la santé publique du Canada, ni la façon dont cette Agence gère les interventions en santé publique en cas d'éclosions de maladies d'origine alimentaire. Nous n'avons pas non plus examiné les responsabilités de Santé Canada quant à l'établissement de normes en matière de salubrité des aliments ou à l'évaluation de l'efficacité des activités de l'ACIA liées à la salubrité des aliments, pas plus que

ses responsabilités à cet égard dans le secteur du transport (comme les paquebots de croisière, les trains et les traversiers) ou dans les collectivités des Premières Nations.

Nos travaux d'audit ont porté sur les mesures fédérales. Ils ne visaient pas les mesures prises par les provinces, les territoires ou l'industrie. Nous n'avons pas non plus audité les constatations du Comité d'experts mis sur pied par le gouvernement du Canada lors du rappel de produits de bœuf en 2012 qui visait l'entreprise XL Foods Inc.

Nous avons passé en revue les politiques et les lignes directrices, ainsi que les dossiers électroniques et les dossiers sur papier associés aux enquêtes et aux rappels qui faisaient partie de notre échantillon. Nous avons également recueilli des données lors d'entretiens avec des représentants de l'ACIA, de Santé Canada et de l'Agence de la santé publique du Canada. De plus, nous avons rencontré des représentants de l'industrie alimentaire.

## Critères

Critères	Sources
<b>Pour déterminer si l'Agence canadienne d'inspection des aliments, avec l'appui de Santé Canada et de l'Agence de la santé publique du Canada, gère adéquatement le système des rappels d'aliments, nous avons utilisé les critères suivants :</b>	
L'Agence canadienne d'inspection des aliments a conçu et mis en place des mécanismes pour coordonner ses enquêtes sur la salubrité des aliments, notamment avec Santé Canada et l'Agence de la santé publique du Canada, afin que les enquêtes soient menées de façon uniforme, sans retard indu et d'une manière proportionnelle à l'étendue et à la portée du problème de salubrité des aliments.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Loi sur l'Agence canadienne d'inspection des aliments</i></li> <li>• Agence canadienne d'inspection des aliments, <i>Guide d'interventions en matière d'enquête sur les aliments</i></li> <li>• Agence canadienne d'inspection des aliments, Manuel du système de gestion de la qualité</li> </ul>
Santé Canada appuie les enquêtes sur la salubrité des aliments de l'Agence canadienne d'inspection des aliments en effectuant, en temps opportun, des évaluations des risques pour la santé conformément aux principes internationaux d'évaluation des risques.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Loi sur les aliments et drogues</i></li> <li>• Organisation mondiale de la santé et Organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture, Codex Alimentarius, <i>Principes de travail pour l'analyse des risques en matière de sécurité sanitaire des aliments destinés à être appliqués par les gouvernements</i></li> <li>• Santé Canada, Procédures normales d'exploitation de la Direction des aliments pour la réalisation d'évaluations des risques pour la santé pour l'ACIA dans le contexte des enquêtes sur la salubrité des aliments</li> <li>• Protocole d'entente entre Santé Canada et l'Agence de la santé publique du Canada et l'Agence canadienne d'inspection des aliments, 2008</li> </ul>
L'Agence canadienne d'inspection des aliments a déterminé les renseignements sur les rappels dont les intervenants ont besoin et a communiqué l'information en temps voulu et de manière uniforme.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Loi sur l'Agence canadienne d'inspection des aliments</i></li> <li>• Conseil du Trésor, <i>Politique de communication du gouvernement du Canada</i></li> </ul>
L'Agence canadienne d'inspection des aliments vérifie de manière uniforme et en temps opportun l'efficacité des rappels mis en œuvre par les entreprises effectuant les rappels.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agence canadienne d'inspection des aliments, <i>Guide d'interventions en matière d'enquête sur les aliments</i></li> <li>• Agence canadienne d'inspection des aliments, Manuel du système de gestion de la qualité</li> </ul>

Critères	Sources
<b>Pour déterminer si l'Agence canadienne d'inspection des aliments, avec l'appui de Santé Canada et de l'Agence de la santé publique du Canada, gère adéquatement le système des rappels d'aliments, nous avons utilisé les critères suivants : (suite)</b>	
L'Agence canadienne d'inspection des aliments assure un suivi avec les parties réglementées de manière uniforme et en temps opportun pour faire en sorte que les causes sous-jacentes aux problèmes de salubrité des aliments sont éliminées.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agence canadienne d'inspection des aliments, <i>Guide d'interventions en matière d'enquête sur les aliments</i></li> <li>• Agence canadienne d'inspection des aliments, Manuel du système de gestion de la qualité</li> </ul>
L'Agence canadienne d'inspection des aliments évalue l'exhaustivité des plans de rappel pour les établissements de viande agréés.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agence canadienne d'inspection des aliments, Manuel du programme d'amélioration de la salubrité des aliments</li> <li>• Agence canadienne d'inspection des aliments, Manuel des méthodes de l'hygiène des viandes</li> </ul>

La direction a examiné les critères de l'audit et elle en a reconnu la validité.

### Période visée par l'audit

L'audit visait la période du 1<sup>er</sup> janvier 2010 au 31 décembre 2012. Les travaux d'audit dont il est question dans le présent chapitre ont été terminés le 24 juillet 2013.

### Équipe d'audit

Vérificateur général adjoint : Neil Maxwell

Directeur principal : John Affleck

Première directrice : Mary Anne Strong

Directrice : Tammy Meagher

Janice Carkner

Mark Carroll

Daphné Lamontagne

Robyn Roy

Pour obtenir de l'information, veuillez téléphoner à la Direction des communications : 613-995-3708 ou 1-888-761-5953 (sans frais).

## Annexe Tableau des recommandations

Les recommandations formulées au chapitre 4 sont présentées ici sous forme de tableau. Le numéro du paragraphe où se trouve la recommandation apparaît en début de ligne. Les chiffres entre parenthèses correspondent au numéro des paragraphes où le sujet de la recommandation est abordé.

Recommandation	Réponse
<b>Décisions relatives aux enquêtes et aux rappels</b>	
<p><b>4.28</b> Pour faciliter ses enquêtes sur la salubrité des aliments, l'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA) devrait clarifier les renseignements dont elle a besoin et exiger des intervenants de l'industrie qu'ils conservent ceux-ci dans un format complet, accessible et utilisable immédiatement. En ce qui concerne les établissements agréés, les inspecteurs devraient confirmer régulièrement que les renseignements qui y sont conservés sont complets et accessibles. (4.24-4.27)</p>	<p>Recommandation acceptée. L'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA) procède à la mise en œuvre de cette recommandation.</p> <p>Depuis le 15 mai 2013, la réglementation exige que les établissements de transformation des viandes agréés par le gouvernement fédéral tiennent un registre de distribution des produits dans un format utilisable et accessible qui peut être fourni à l'ACIA en temps opportun durant une enquête ou un rappel d'aliments.</p> <p>Le 31 décembre 2013, les inspecteurs de l'ACIA auront vérifié que tous les établissements de transformation des viandes agréés ont mis à jour leurs protocoles de salubrité des aliments pour tenir compte de cette nouvelle exigence. L'ACIA prendra des mesures correctives à l'égard de toute entreprise qui ne se conforme pas avec la nouvelle exigence réglementaire.</p> <p>La <i>Loi sur la salubrité des aliments au Canada</i> renforcera davantage les exigences réglementaires relatives à la traçabilité et améliorera l'obtention de documents auprès des parties réglementées par l'ACIA en appliquant ces exigences à tous les produits alimentaires. La <i>Loi</i> devrait entrer en vigueur en janvier 2015.</p>

Recommandation	Réponse
<p><b>Suivi après un rappel</b></p> <p><b>4.43</b> L'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA) devrait revoir et mettre à jour ses directives visant à surveiller et à documenter la correction ou l'élimination des produits rappelés. Celles-ci devraient inclure les étapes nécessaires pour permettre à l'Agence d'obtenir l'assurance que les mesures correctives ou les activités d'élimination ont été déterminées et mises en œuvre. (4.39-4.42)</p>	<p>Recommandation acceptée. L'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA) procède à la mise en œuvre de cette recommandation.</p> <p>L'ACIA élabore des directives opérationnelles détaillées pour fournir au personnel d'inspection des renseignements clairs sur l'élimination des produits alimentaires non conformes, y compris les aliments visés par un rappel. Ces directives, qui seront terminées au plus tard le 31 décembre 2013, aideront les inspecteurs à évaluer les activités et la documentation des parties réglementées en ce qui concerne :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• le retraitement ou la transformation ultérieure des produits à l'intérieur ou à l'extérieur de l'établissement, conformément aux exigences réglementaires applicables, afin de s'assurer que le danger est éliminé ou ramené à un niveau acceptable, ou</li> <li>• la destruction ou l'élimination des produits en tant que déchets.</li> </ul> <p>Les directives garantiront que les activités de l'ACIA sont réalisées d'une manière uniforme à l'échelle de l'Agence. Cela sera renforcé non seulement par une documentation améliorée, mais aussi par la communication claire des procédures à l'échelle nationale et la formation du personnel au plus tard le 31 janvier 2014.</p>
<p><b>4.49</b> L'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA) devrait préciser ses politiques et ses procédures pour assurer le suivi en ce qui a trait aux causes sous-jacentes des rappels dans le secteur non agréé. (4.44-4.48)</p>	<p>Recommandation acceptée. L'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA) procède à la mise en œuvre de cette recommandation.</p> <p>L'ACIA examine ses procédures de suivi des causes sous-jacentes des rappels dans le secteur non agréé et mettra en œuvre des directives opérationnelles révisées au plus tard le 30 avril 2014. Celles-ci comprendront une description détaillée des mesures correctives prises par les entreprises afin d'éliminer les causes sous-jacentes des rappels.</p> <p>L'ACIA modernise son cadre législatif et réglementaire grâce à l'adoption de la <i>Loi sur la salubrité des aliments au Canada</i> et à l'élaboration de nouveaux règlements pour appuyer cette loi. Ces initiatives permettront d'harmoniser les outils de réglementation de l'Agence pour tous les produits alimentaires, y compris ceux du secteur non agréé.</p>

Recommandation	Réponse
<p><b>4.50</b> L'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA) devrait assurer le suivi des demandes de mesures correctives dans les établissements de viande agréés afin de confirmer que les mesures correctives sont mises en œuvre dans le délai prescrit de 60 jours. (4.44-4.48)</p>	<p>Recommandation acceptée. L'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA) a procédé à la mise en œuvre de cette recommandation.</p> <p>En mars 2013, l'ACIA a amélioré son contrôle et sa surveillance des demandes de mesures correctives (DMC) actives en réponse aux recommandations découlant d'une vérification interne de la gestion des DMC demeurant actives après la date de fermeture prévue. Des rapports hebdomadaires sont fournis aux gestionnaires responsables pour que ceux-ci prennent les mesures nécessaires pour fermer les DMC en retard. Lorsqu'une DMC demeure active, le gestionnaire responsable doit s'assurer que les motifs justifiant la prolongation ainsi que les mesures intérimaires visant à atténuer les risques relatifs à la salubrité des aliments sont bien documentés. De plus, des rapports trimestriels sont produits afin d'informer la haute direction de l'ACIA de l'état des DMC.</p>
<p><b>4.54</b> L'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA) devrait réévaluer ses normes de temps pour ce qui est de vérifier que les établissements de viande agréés ont révisé et mis à jour leurs systèmes de salubrité des aliments et leurs plans de rappel après un rappel. L'ACIA devrait s'assurer que l'entreprise a terminé cette tâche en temps opportun et documenter les résultats de cet examen. (4.51-4.53)</p>	<p>Recommandation acceptée. L'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA) procède à la mise en œuvre de cette recommandation.</p> <p>L'ACIA examine ses directives opérationnelles et prévoit terminer la mise en œuvre au plus tard le 31 mars 2014 pour que les inspecteurs disposent d'instructions claires sur la clôture d'un rappel. L'ACIA s'assurera que le processus, y compris l'échéancier connexe, que doivent suivre les inspecteurs lors de la clôture d'un rappel est clair et réalisable.</p> <p>L'ACIA a examiné son Système de gestion de la qualité (SGQ) et cerné des améliorations possibles. Cela a mené à la création d'un plan d'amélioration du SGQ. Conformément au plan, le SGQ ciblera les activités d'inspection à risque élevé, comme les activités liées aux rappels d'aliments et les activités de suivi, et permettra de vérifier que les inspecteurs appliquent correctement les directives opérationnelles.</p>

Recommandation	Réponse
<p><b>Rappels gérés selon les procédures d'urgence</b></p> <p><b>4.66</b> L'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA) devrait évaluer ses processus d'urgence relatifs à la salubrité des aliments et finaliser ses procédures. Cet exercice devrait inclure l'établissement d'une définition précise des rôles et des responsabilités, ainsi que des voies de communication nécessaires pour informer tous les intervenants lorsque des procédures d'urgence sont activées. Plus particulièrement, il faudrait clarifier les rôles des parties responsables des enquêtes et des rappels qui sont menés sans avoir recours aux procédures d'urgence. Une fois approuvées, les procédures devraient être communiquées au personnel concerné, mises à l'essai et révisées sur une base régulière. (4.60-4.65)</p> <p><b>4.79</b> L'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA) devrait mettre au point sa directive concernant les examens consécutifs aux incidents et l'appliquer après tout rappel d'aliments qui nécessite des procédures d'intervention en cas d'urgence. Les examens consécutifs aux incidents devraient intégrer les points de vue des principaux intervenants et permettre d'étudier les forces et les faiblesses de l'enquête, le processus de rappel et le processus de gestion des urgences. (4.75-4.78)</p>	<p>Recommandation acceptée. L'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA) procède à la mise en œuvre de cette recommandation.</p> <p>Le Plan fonctionnel d'intervention d'urgence en matière de salubrité des aliments (PFIUSA) a été finalisé le 30 septembre 2013. Le plan décrit la façon dont le Système de commandement des interventions (SCI) remplace les fonctions quotidiennes, ainsi que la façon dont il est utilisé conjointement avec les documents d'orientation existants pour améliorer la coordination et la gestion des incidents.</p> <p>L'orientation et la formation seront terminées au plus tard le 31 décembre 2013 et des exercices auront lieu d'ici le 31 mai 2014 pour les personnes identifiées comme membres possibles de l'équipe nationale d'intervention d'urgence (ENIU). Cela permettra à l'ACIA de mettre en œuvre et de mettre à l'essai le PFIUSA. Au besoin, des modifications seront apportées au PFIUSA à la suite d'une intervention.</p> <p>Recommandation acceptée. L'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA) procède à la mise en œuvre de cette recommandation.</p> <p>Le Plan fonctionnel d'intervention d'urgence en matière de salubrité des aliments (PFIUSA), finalisé le 30 septembre 2013, comprend un processus d'examen postérieur à l'incident. L'ACIA a élaboré des directives opérationnelles sur ce processus, lesquelles seront terminées au plus tard le 31 décembre 2013.</p> <p>L'ACIA élaborera un processus postérieur à l'incident qui inclura les points de vue des intervenants clés des rappels d'aliments au plus tard le 31 mars 2014.</p>

Recommandation	Réponse
<p><b>Systèmes d'orientation et de soutien</b></p> <p><b>4.83</b> L'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA) devrait régulièrement examiner, mettre à jour et approuver ses politiques et ses procédures concernant les enquêtes sur la salubrité des aliments et les rappels. L'Agence devrait notamment déterminer les besoins du personnel chargé de mettre en œuvre les politiques, ainsi que les renseignements dont elle a besoin pour garantir que les entreprises effectuant des rappels ont suivi les étapes importantes du processus de rappel. Les documents précités devraient clairement indiquer comment ils s'appliquent lorsque le processus d'intervention en cas d'urgence est déclenché. (4.81-4.82)</p> <p><b>4.86</b> L'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA) devrait préciser l'information dont elle a besoin pour avoir une assurance qu'elle a bien assumé ses responsabilités de surveillance liées aux enquêtes sur la salubrité des aliments et aux rappels. Afin d'assurer la transparence avec ses partenaires et les intervenants, l'Agence devrait déterminer les renseignements et les faits qu'elle doit ajouter aux dossiers contenant ses décisions importantes. Elle devrait ensuite veiller à recueillir et à enregistrer ces renseignements, puis à les communiquer en temps opportun. (4.67-4.74, 4.84-4.85)</p>	<p>Recommandation acceptée. L'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA) procède à la mise en œuvre de cette recommandation.</p> <p>L'ACIA possède quatre manuels qui guident les activités d'inspection relatives aux enquêtes sur la salubrité des aliments et aux rappels d'aliments. Trois de ces manuels sont terminés, notamment le Plan fonctionnel d'intervention d'urgence en matière de salubrité des aliments, le <i>Cadre de l'ACIA pour les enquêtes et les interventions liées à la salubrité des aliments</i> et le <i>Guide d'interventions en matière d'enquête sur les aliments</i>. Le quatrième, à savoir le Manuel sur les plaintes concernant les aliments, sera terminé au plus tard le 31 mars 2014.</p> <p>L'ACIA s'est engagée à réviser ces manuels tous les deux ans, dans le but de toujours tenir compte du contexte opérationnel actuel.</p> <p>Recommandation acceptée. L'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA) procède à la mise en œuvre de cette recommandation.</p> <p>L'ACIA procède à un examen approfondi de la façon dont elle documente l'information, y compris les décisions relatives aux rappels. Plus particulièrement, cet examen vise à accroître la rigueur et à améliorer l'accès à la documentation. D'ici le 31 décembre 2013, cette initiative mènera à l'élaboration de politiques et de procédures opérationnelles qui devront être appliquées aux décisions opérationnelles clés, y compris les décisions liées aux enquêtes sur la salubrité des aliments et aux rappels d'aliments de routine (habituels) et non habituels.</p>

Recommandation	Réponse
<p><b>4.91</b> L'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA) devrait chercher les raisons pour lesquelles les vérifications de la qualité des enquêtes sur la salubrité des aliments et des rappels ne sont pas faites comme prévu. Elle devrait en outre envisager des moyens d'améliorer les taux d'exécution. De plus, lorsque les vérifications de la qualité permettent de cerner des politiques et des procédures qui gagneraient à être améliorées ou précisées, l'Agence devrait s'y pencher dans des délais raisonnables. (4.87-4.90)</p>	<p>Recommandation acceptée. L'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA) procède à la mise en œuvre de cette recommandation.</p> <p>L'ACIA a examiné l'application du Système de gestion de la qualité (SGQ) et relevé un certain nombre d'améliorations possibles. Cela a mené à la création d'un plan d'amélioration du SGQ. Conformément au plan, le SGQ cible les activités d'inspection à risque élevé, comme les activités liées aux rappels d'aliments et les activités de suivi. D'ici le 31 mars 2015, ces vérifications seront effectuées par un personnel spécialisé. Le processus amélioré renforcera la gestion de la qualité et établira un processus de suivi du rendement et de production systématique de rapports.</p>
<p><b>Évaluation des besoins en matière d'information</b></p>	
<p><b>4.96</b> L'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA) devrait déterminer de quels renseignements les principaux intervenants ont besoin pour prendre les mesures appropriées durant un rappel. L'Agence devrait ensuite adapter l'information qu'elle présente. (4.94-4.95)</p>	<p>Recommandation acceptée. L'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA) procède à la mise en œuvre de cette recommandation.</p> <p>En réponse aux recommandations découlant de l'examen indépendant sur le rappel du bœuf de XL Foods Inc. en 2012, les mises en garde publiques ont été révisées et mises à l'essai auprès de groupes de discussion et de la Table ronde des groupes de consommateurs. Ces modèles, rédigés d'une manière plus claire pour le public, sont en voie d'être finalisés et seront mis en œuvre du plus tard le 31 décembre 2013.</p> <p>L'ACIA est résolue à partager en temps opportun les renseignements importants avec les intervenants clés lors de situations urgentes ou courantes liées à la salubrité des aliments. Ce partage de renseignements est assujéti aux dispositions de la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i> et tient compte des renseignements commerciaux confidentiels.</p> <p>Encore en réponse aux recommandations découlant de l'examen indépendant sur le rappel du bœuf de XL Foods Inc. en 2012, l'ACIA a amélioré ses communications avec l'industrie durant les interventions d'urgence à l'échelle nationale en s'assurant qu'une expertise technique appropriée est disponible.</p>

