

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

Rapport de recherche

Préparé pour l'Agence canadienne d'inspection des aliments

Nom du fournisseur : Pollara Strategic Insights Inc.

Numéro de contrat : CW2249206

Valeur du contrat : 194 908,05 \$

Date d'attribution : 30 novembre 2022

Date de livraison : 31 mars 2023

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

ISBN : 978-0-660-48122-7

Pour de plus amples renseignements sur le présent rapport, veuillez envoyer un courriel à information@inspection.gc.ca

This report is also available in English.

Canada 

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

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

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

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

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

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

Table des matières

Compte rendu sommaire	4
Introduction	9
Constatations détaillées	11
Connaissances et impressions générales de l’ACIA et de ses services	12
Le RSAC et autres règlements	16
Réglementation axée sur les résultats	21
Site Web de l’ACIA et autres communications	23
Essais créatifs	26
Demandez à l’ACIA.....	28
Annexes	33
Annexe A : Rapports sur la méthodologie de la recherche quantitative	33
Annexe B : Rapport sur la méthodologie de la recherche qualitative	41
Annexe C : Questionnaire du sondage sur le RSAC	43
Annexe D : Questionnaire de recrutement pour la recherche qualitative	56
Annexe E : Guide général concernant les groupes de discussion	66
Annexe F : Guide des groupes de discussion concernant Demandez à l’ACIA	71
Annexe G : Guide des entrevues approfondies concernant Demandez à l’ACIA.....	74
Annexe H : Questionnaire du sondage concernant Demandez à l’ACIA	77

Compte rendu sommaire

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Le RSAC et autres règlements

- Les deux tiers (66 %) ont vu ou lu le RSAC, ou en ont entendu parler, soit une hausse de quatre points par rapport à l’année dernière, mais un pourcentage plus faible qu’en 2021.

- Tout comme l’année dernière, la connaissance du RSAC est à son plus haut au Québec (87 %) et parmi les grands organismes à revenu élevé. La connaissance du RSAC est plus élevée parmi les transformateurs/fabricants (78 %) et les grossistes/distributeurs (76 %) que parmi les détaillants (60 %) et les entreprises agricoles (57 %).

Réglementation axée sur les résultats

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

Site Web de l’ACIA et autres communications

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

Tests de créations publicitaires

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

Demandez à l’ACIA

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

Nom du fournisseur : Pollara Strategic Insights Inc.

Numéro de contrat : CW2249206

Valeur du contrat : 194 908,05 \$

Date d'attribution : 30 novembre 2022

Date de livraison : 31 mars 2023

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

Signature :

Date : 31 mars 2023

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

Dan Arnold, dirigeant principal de la stratégie, Pollara

Introduction

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

Ce projet de recherche a pour principal objectif de recueillir l'opinion des entreprises alimentaires canadiennes concernant le *Règlement sur la salubrité des aliments au Canada* (RSAC) et la réglementation sur la salubrité des aliments de façon plus générale. La recherche est également axée sur le service Demandez à l'ACIA, la réglementation axée sur les résultats et la publicité numérique de l'ACIA.

Cette recherche permet à l'ACIA de surveiller les principaux indicateurs de connaissance et de confiance, ainsi que les obstacles à la conformité. La rétroaction recueillie pendant la recherche permet également de peaufiner les produits et services actuels, ainsi que le développement et la promotion de nouveaux produits, services, conseils et outils de communication à l'intention des parties réglementées, et ce, afin de les aider à surmonter les obstacles à la conformité.

Dans le but d'atteindre les objectifs de la recherche, Pollara a mené un sondage téléphonique auprès de 902 Canadiennes et Canadiens qui détiennent une entreprise du secteur alimentaire ou y tiennent un rôle de direction, en plus d'être responsables de la conformité réglementaire et de la salubrité des aliments. Ce sondage a été mené du 2 février au 16 mars 2023 en français et en anglais. En moyenne, le sondage durait 15 minutes et 20 secondes.

Notre sous-traitant sur le terrain était Elemental DCI, qui a mené des entrevues au moyen de systèmes d'entrevues téléphoniques assistés par ordinateur (ETAO). Elemental DCI s'est fié à un échantillon d'InfoCanada, présélectionné au moyen d'une série de codes du Système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN) convenus par Pollara et l'ACIA au début de la recherche (voir l'annexe A pour la liste complète). Dans le but d'assurer un échantillon d'une taille suffisante parmi les secteurs de l'agriculture, de la transformation/fabrication et de la vente en gros, on a mis un quota en place pour s'assurer qu'un maximum de 200 répondants soit des entreprises du commerce de détail seulement. De plus, on a surveillé les données pour veiller à ce que de nombreux emplacements d'une même franchise ne soient pas surreprésentés dans l'échantillon. Les données finales ont été pondérées par type d'industrie et province, en fonction du pourcentage d'entreprises qui cadrent dans chaque code du SCIAN et chaque province. La marge d'erreur pour cette étude était de $\pm 3,3\%$, 19 fois sur 20.

Dans le but de mieux comprendre l'expérience des utilisateurs avec le service Demandez à l'ACIA, Pollara a mené un sondage en ligne auprès des utilisateurs du service Demandez à l'ACIA. L'ACIA a invité d'anciens utilisateurs ayant fourni leur adresse courriel et consenti à ce que l'on communique avec eux à participer. Au total, 200 personnes ont répondu à ce sondage en ligne entre le 2 et le 19 février 2023. Les répondants ont consacré 7 minutes en moyenne à répondre au sondage.

Cette recherche quantitative était accompagnée d'une vague de recherche qualitative, composée d'une série de quatre groupes de discussion en ligne avec des propriétaires d'entreprises alimentaires ou des employés du secteur alimentaire, deux groupes de discussion en ligne avec d'anciens utilisateurs du service Demandez à l'ACIA, ainsi que deux entrevues approfondies avec des conseillers de l'industrie ayant utilisé le service Demandez à l'ACIA et qui étaient responsables de la conformité réglementaire et

de la salubrité des aliments. Pour chacun des quatre groupes de discussion, on a recruté six personnes en tant que participants et de quatre à six ont assisté aux groupes. Au total, 29 personnes ont participé aux discussions en groupe. Il y a eu quatre groupes en anglais et deux en français; tous les participants recrutés ont eu l’occasion de prendre part à un groupe dans la langue officielle de leur choix (peu importe où ils se trouvaient au pays).

On a demandé le consentement écrit des participants pour procéder à l’enregistrement audio et vidéo des séances. Les participants ont reçu un incitatif de 350 \$. L’annexe B donne des renseignements supplémentaires sur la manière à laquelle les groupes ont été recrutés, tandis que les annexes E, F et G contiennent les guides de discussion utilisés lors des groupes de discussion et des entrevues approfondies. Enfin, l’annexe D indique le questionnaire utilisé lors du recrutement des groupes de discussion. Le tableau suivant résume les groupes :

Groupe	Région	Langue	Date	Nombre de participants
Groupe de discussion général n° 1	Canada atlantique	Anglais	24 janvier	6
Groupe de discussion général n° 2	Ontario	Anglais	25 janvier	4
Groupe de discussion général n° 3	Ouest et nord du Canada	Anglais	26 janvier	5
Groupe de discussion général n° 4	Québec	Français	31 janvier	5
Groupe de discussion n° 1 concernant Demandez à l’ACIA	Canada	Anglais	27 février	6
Entrevue approfondie n° 1 concernant Demandez à l’ACIA	Canada atlantique	Anglais	3 mars	1
Entrevue approfondie n° 2 concernant Demandez à l’ACIA	Canada atlantique	Anglais	7 mars	1
Groupe de discussion n° 2 concernant Demandez à l’ACIA	Québec	Français	9 mars	3

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

Constatations détaillées

Le rapport suivant contient une analyse des constatations tant quantitatives que qualitatives du projet de recherche. Le rapport est divisé en six parties :

- **Partie 1** : Vue d’ensemble des connaissances et impressions générales des services de l’ACIA
- **Partie 2** : Regard particulier sur le RSAC
- **Partie 3** : Opinion de la réglementation axée sur les résultats
- **Partie 4** : Site Web de l’ACIA et autres communications de l’ACIA
- **Partie 5** : Présentation des constatations dans Demandez à l’ACIA découlant du sondage téléphonique et du sondage en ligne auprès des utilisateurs du service Demandez à l’ACIA
- **Partie 6** : Opinion de la publicité numérique de l’ACIA

Il convient de noter que les tableaux du présent rapport sur les constatations quantitatives comprennent le suivi des années antérieures (lorsque c’est possible), ainsi que les ruptures régionales et industrielles. Nous avons regroupé l’« Ouest canadien » dans les tableaux du rapport, mais les tableaux des données quantitatives procurent un aperçu plus nuancé de la Colombie-Britannique, de l’Alberta et des Prairies (Manitoba et Saskatchewan). Les tableaux des données quantitatives indiquent également les différences au moyen de caractéristiques attitudinales et « firmographiques » supplémentaires telles que le type d’entreprise, les activités de l’entreprise, les produits et les caractéristiques de propriété.

1. Connaissances et impressions générales de l’ACIA et de ses services

Quatre entreprises alimentaires sur cinq (80 %) croient très bien comprendre la réglementation sur la salubrité des aliments qui concerne leur entreprise. Il y a un degré élevé et relativement constant de compréhension à l’échelle du pays, de 78 % des participants de l’Ouest canadien qui affirment avoir une très bonne compréhension à 83 % au Canada atlantique.

Il y a également un degré élevé et relativement constant de compréhension à l’échelle des différents secteurs, quoique les détaillants (84 %) et les transformateurs/fabricants (83 %) ont plus tendance à être d’avis qu’ils comprennent très bien la réglementation. On perçoit de la variation sur le plan de la taille des entreprises, puisque 96 % des entreprises avec au moins 100 employés croient très bien comprendre la réglementation.

Il convient de noter que les entreprises ayant entendu parler du RSAC ont plus tendance à croire très bien comprendre la réglementation qui les concerne que celles qui n’en ont pas entendu parler (84 % vs 72 %).

TABLEAU 1 – A1. À quel point avez-vous l’impression de comprendre la réglementation en matière de salubrité alimentaire qui s’applique à votre entreprise?

	Total	Atlantique	Québec	Ontario	Ouest	Agriculture	Transformateur/ fabricant	Grossiste/ distributeur	Détaillant
Très bien (6-7)	80 %	83 %	82 %	80 %	78 %	77 %	83 %	75 %	84 %
Plutôt bien (4-5)	16 %	17 %	15 %	16 %	18 %	14 %	15 %	22 %	14 %
Pas bien (1-3)	3 %	0 %	3 %	3 %	4 %	7 %	2 %	3 %	2 %
Taille de l’échantillon	902	85	232	331	251	105	222	472	103

Les perceptions de la transparence de l’ACIA se sont améliorées au cours de la dernière année. Les perceptions sont semblables sur le plan des différents aspects de la transparence.

% des participants qui affirment que l’ACIA est très transparente en...

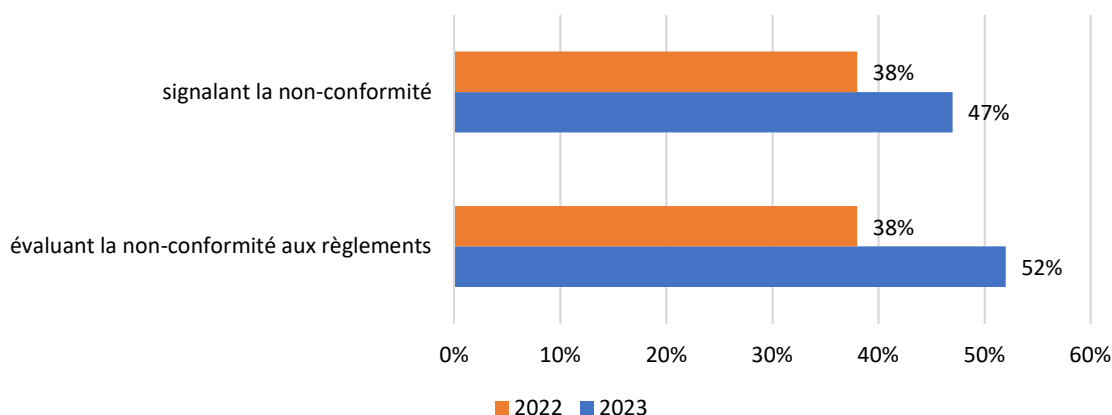


TABLEAU 2 – T1-3. Selon vous, à quel point l’ACIA fait-elle preuve de transparence dans chacune des activités suivantes?

	Évaluer les risques relatifs à la salubrité des aliments d’un établissement	Déterminer s’il y a des cas de non-conformité à la réglementation	Déclarer les cas de non-conformité et publier de l’information à ce sujet
Une très grande transparence (6-7)	50 %	52 %	47 %
Une bonne transparence (4-5)	25 %	22 %	19 %
Aucune transparence (1-3)	9 %	8 %	11 %
Taille de l’échantillon	902	902	902

La majorité des entreprises est pour que l’ACIA diffuse le nom des entreprises qui reçoivent des sanctions administratives pécuniaires (SAP) (60 % pour/33 % contre). Bien que la plupart d’entre elles n’ont pas d’opinion franche à ce sujet, parmi celles qui y croient fermement, 19 % indiquent un appui fort et 10 % une opposition forte.

Le soutien de la diffusion du nom des entreprises est à son plus fort parmi les entreprises de détail (65 % pour) et à son plus faible parmi les transformateurs/fabricants (53 % pour). Il est également élevé parmi les grandes entreprises (94 % pour parmi celles avec plus de 100 employés par rapport à 57 % parmi les entreprises avec moins de 100 employés).

TABLEAU 3 – T4. Êtes-vous tout à fait pour, plutôt pour, plutôt contre ou tout à fait contre la publication par l’ACIA du nom des entreprises qui reçoivent des SAP?

	Total	Atlantique	Québec	Ontario	Ouest	Agriculture	Transformateur/fabricant	Grossiste/distributeur	Détaillant
Tout à fait pour	19 %	15 %	15 %	18 %	23 %	21 %	16 %	17 %	19 %
Plutôt pour	41 %	41 %	42 %	47 %	35 %	34 %	37 %	43 %	46 %
Plutôt contre	23 %	22 %	26 %	19 %	24 %	22 %	27 %	23 %	22 %
Tout à fait contre	10 %	19 %	13 %	6 %	11 %	12 %	16 %	11 %	7 %
Je ne sais pas	7 %	3 %	4 %	11 %	7 %	11 %	3 %	7 %	7 %
Total pour	60 %	56 %	57 %	65 %	58 %	55 %	53 %	60 %	65 %
Total contre	33 %	41 %	39 %	25 %	35 %	34 %	44 %	34 %	29 %
Taille de l’échantillon	902	85	232	331	251	105	222	472	103

Précisions qualitatives

Parmi les quatre groupes de discussion, on constate un vaste éventail de familiarité et d’interaction avec l’ACIA. Les grandes entreprises alimentaires ayant traité avec l’ACIA avaient plus tendance à la percevoir de manière positive, tandis que les petites entreprises avaient tendance à en savoir moins sur l’ACIA et, par conséquent, elles percevaient un lien moins fort.

Les participants d’entreprises qui travaillent régulièrement avec l’ACIA ont tendance à la percevoir plus comme un « partenaire » que comme un « organisme de réglementation ». Ils ont tendance à percevoir les inspections de l’ACIA comme une manière de garantir leur conformité aux lois, plutôt que la police qui débarque pour un contrôle. Les grandes entreprises qui ont mentionné que des représentants de l’ACIA sont intégrés à leurs activités perçoivent presque toutes son rôle comme étant positif.

À l’inverse, des participants qui ont moins d’interactions avec l’ACIA la décrivent soit comme une autre couche de bureaucratie ou des forces de l’ordre, qui apparaissent seulement lorsqu’il y a un problème. Un participant mentionne que sa relation idéale avec l’ACIA serait de ne jamais avoir à traiter avec elle.

Voici les critiques les plus courantes parmi les groupes, qui mènent à une impression négative de l'ACIA par les entreprises :

- **Manque de soutien** : la critique la plus courante parmi les participants dont l'opinion de l'ACIA est négative est que l'organisme ne constitue qu'un organe responsable de l'application de la loi et non un groupe qui apporte son soutien à l'industrie. On constate une quasi-unanimité que l'ACIA peut, et doit, tenir un rôle de soutien accru en collaborant avec les entreprises de l'industrie afin de comprendre et de respecter la réglementation. Voici un excellent exemple de ce sentiment exprimé par un participant : « Au début, quand j'ai lancé mon entreprise, j'appelais l'ACIA pour poser des questions sur les règlements concernant l'alimentation. Un représentant de l'ACIA m'a dit : 'Nous ne sommes pas ton conseiller'. J'ai donc cessé de poser des questions à l'ACIA et de me fier à l'organisme pour m'aider à me conformer à la réglementation. »
- **Roulement de personnel** : de nombreux participants sont contrariés par ce qu'ils perçoivent comme un roulement élevé à l'ACIA. Ils ne profitent pas d'un point de contact constant en raison des changements apportés au personnel. Selon ces participants, cette situation mène souvent à des problèmes de communication, un manque de soutien et des conseils incohérents quant à la réglementation. Certains participants déclarent avoir reçu des réponses différentes aux mêmes questions posées à l'ACIA en parlant à différents employés; ils ont donc perdu confiance en la capacité de l'ACIA à les soutenir. Quelques participants proposent que l'ACIA forme des agents de liaison pour les entreprises, surtout pour celles qui interagissent souvent avec l'organisme.
- **Modification des règlements sans préavis** : certains participants sont d'avis que l'ACIA n'en fait pas assez pour les aviser de manière proactive lors d'un changement à la réglementation qui touche leur entreprise. La plupart comprennent l'importance d'actualiser les règlements, quoique l'on constate un désaccord à savoir s'ils sont modifiés trop souvent. Sans égard à l'opinion des participants quant à la fréquence d'actualisation des règlements, la majorité est d'avis que l'ACIA n'en fait pas assez pour les aviser de manière proactive concernant ces changements. Plusieurs participants proposent que l'ACIA crée des listes de diffusion pour des domaines de réglementation particuliers dont les entreprises pourraient faire partie. Cette proposition indique la faible conscience des listes de diffusion actuelles de l'ACIA.
- **Manque d'information pertinente** : ils sont nombreux à croire que l'information fournie par l'ACIA aux entreprises alimentaires n'est pas pertinente, facile à comprendre ou conviviale. Ces participants sont d'avis que l'ACIA pourrait faire mieux pour sensibiliser les entreprises, en particulier les nouvelles entreprises, et les petites entreprises qui pourraient ne pas posséder une telle expertise en matière de politiques et de règlements à l'interne. Un participant se demande : « Comment puis-je avoir une opinion de l'ACIA si l'organisme ne me renseigne pas? » Les répondants souhaitent que l'ACIA fournisse aux entreprises, surtout nouvelles, plus de documents d'information sur les règlements qui concernent leur type d'entreprise.

On convient d'emblée que les gens ont besoin de l'aide de l'ACIA surtout lors du démarrage d'une entreprise, tandis que les participants avec une entreprise établie souhaitent seulement que l'ACIA les renseigne sur les changements aux règlements qui les concernent. Presque chaque participant aux

groupes de discussion affirme préférer que l'ACIA tienne plus un rôle de partenariat et moins d'exécution de la loi.

Les participants du Canada atlantique ont tendance à démontrer les perceptions les plus positives de l'ACIA, quoiqu'il s'agisse de l'influence de l'interaction plus directe de leur entreprise avec l'ACIA. Les participants du Québec sont plus familiers avec leur organisme de réglementation provincial, soit le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation (MAPAQ). Ils ont tendance à percevoir le MAPAQ plus comme « la police », axé sur l'exécution de la loi, et l'ACIA en tant qu'organisme d'information.

Un participant au premier groupe de discussion perçoit le robot conversationnel de l'ACIA comme un point positive, bien qu'il l'ait probablement pris pour un autre service. Lorsqu'on a monté des saisies d'écran de l'assistant virtuel de l'ACIA aux groupes ultérieurs, la connaissance et l'enthousiasme étaient faibles.

2. Le RSAC et autres règlements

Les deux tiers (66 %) ont vu ou lu le RSAC, ou en ont entendu parler, soit une hausse de quatre points par rapport à l’année dernière, mais un pourcentage plus faible qu’en 2021.

Tout comme l’année dernière, la connaissance du RSAC est à son plus haut au Québec (87 %) et parmi les grands organismes à revenu élevé. La connaissance du RSAC reste la plus élevée parmi les transformateurs/fabricants (78 %, une baisse par rapport à 86 % l’année dernière). Elle a augmenté parmi les grossistes/distributeurs (76 %, une hausse par rapport à 65 % l’année dernière) et les détaillants (60 %, une hausse par rapport à 50 % l’année dernière), tout en diminuant parmi les entreprises agricoles (57%, une baisse par rapport à 67 % l’année dernière). La connaissance est 75 % parmi des entreprises qui ne sont pas des entreprises de détail seulement.

On remarque que la connaissance du RSAC est constamment plus faible parmi les détaillants, même s’ils ont plus tendance à croire très bien comprendre comment la réglementation sur la salubrité des aliments concerne leur entreprise.

Bien que huit entreprises sur dix (81 %) soient d’avis que le RSAC les concerne, ce pourcentage baisse à 76 % parmi les détaillants et à 71 % avec les entreprises de détail seulement.

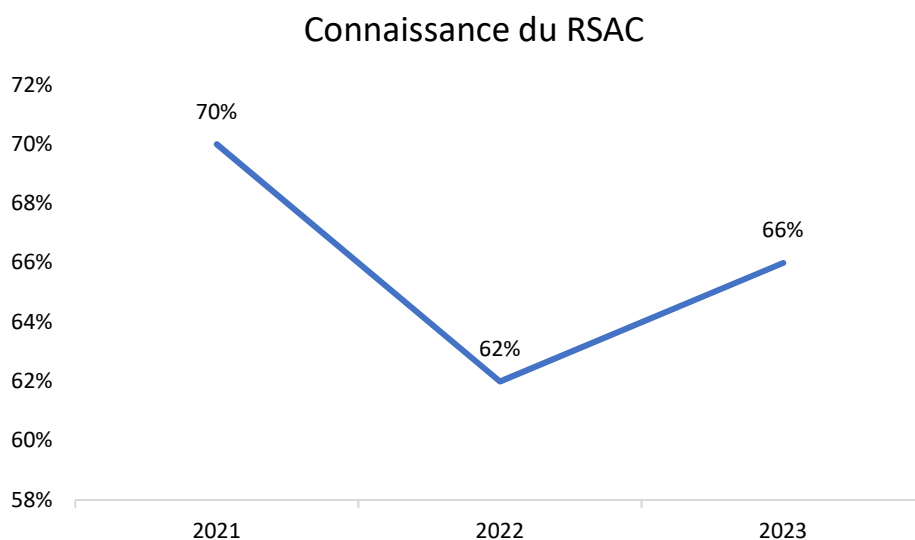


TABLEAU 3 – A2. Avez-vous vu, lu ou entendu quoi que ce soit au sujet du Règlement sur la salubrité des aliments au Canada?

	Total	Atlantique	Québec	Ontario	Ouest	Agriculture	Transformateur/ fabricant	Grossiste/ distributeur	Détaillant
Oui	66 %	57 %	87 %	54 %	62 %	57 %	78 %	75 %	60 %
Non	30 %	42 %	12 %	40 %	33 %	40 %	18 %	21 %	35 %
Je ne sais pas	4 %	1 %	1 %	6 %	5 %	2 %	4 %	3 %	5 %
Taille de l'échantillon	902	85	232	331	251	105	222	472	103

TABLEAU 4 – A4. À votre connaissance, est-ce que le Règlement sur la salubrité des aliments au Canada s’applique à votre entreprise?

	Total	Atlantique	Québec	Ontario	Ouest	Agriculture	Transformateur/ fabricant	Grossiste/ distributeur	Détaillant
Oui	81 %	83 %	94 %	72 %	79 %	77 %	92 %	86 %	76 %
Non	9 %	13 %	5 %	11 %	9 %	11 %	3 %	7 %	11 %
Je ne sais pas	10 %	4 %	0 %	18 %	13 %	12 %	5 %	7 %	14 %
Taille de l’échantillon	902	85	232	331	251	105	222	472	103

Les entreprises ont entendu parler du RSAC d’un vaste éventail d’endroits. L’ACIA constitue la source la plus courante où les répondants en ont entendu parler, suivie des sources en ligne.

TABLEAU 5 – A3. Où avez-vous entendu, vu ou lu de l’information au sujet du Règlement?

	Total
ACIA (NET)	30 %
ACIA – en général/autre	15 %
Site Web de l’ACIA	10 %
Courriel de l’ACIA	3 %
Employé/inspecteur de l’ACIA	3 %
En ligne (en général)	19 %
Collègues/activités de l’industrie	12 %
Cours/formation	11 %
Au travail/formation interne	9 %
Médias, actualités, journaux	7 %
Gouvernement provincial (p. ex., MAPAQ)	7 %
Inspecteurs (sans mentionner l’ACIA)	7 %
Dépliants, bulletins d’information (sans mentionner l’ACIA)	5 %
Courriel	5 %
Gouvernement du Canada	3 %
École	2 %
CanadaGAP	1 %
Taille de l’échantillon	663

Il n’y a pas de consensus quant à l’élément du RSAC qui constitue le défi le plus important pour les entreprises; lorsqu’il est présenté avec des options, 17 % des répondants mentionnent respecter les exigences d’étiquetage relatives à la traçabilité des aliments, 15 % tenir à jour les documents de traçabilité, 12 % tenir à jour un plan de contrôle préventif écrit et 9 % mettre en œuvre les plans de contrôle préventif.

« Tenir à jour les documents de traçabilité » pose le plus grand problème pour les détaillants, « respecter les exigences d’étiquetage relatives à la traçabilité des aliments » est celui des entreprises agricoles et « tenir à jour un plan de contrôle préventif écrit » est celui des grossistes/distributeurs et des transformateurs/fabricants.

TABLEAU 6 – A7. De votre point de vue, lequel parmi les principaux éléments de salubrité des aliments suivants du RSAC vous pose le plus de difficulté? Est-ce que c’est...?

	Total	Atlantique	Québec	Ontario	Ouest	Agriculture	Transformateur/ fabricant	Grossiste/ distributeur	Détaillant
Respecter les exigences d’étiquetage relatives à la traçabilité des aliments	17 %	17 %	15 %	18 %	17 %	21 %	14 %	14 %	22 %
Tenir à jour les documents de traçabilité	15 %	10 %	8 %	17 %	18 %	18 %	10 %	11 %	25 %
Tenir à jour un plan de contrôle préventif écrit	12 %	12 %	16 %	13 %	9 %	8 %	16 %	14 %	8 %
Mettre en œuvre les plans de contrôle préventif	9 %	7 %	16 %	6 %	9 %	5 %	11 %	9 %	10 %
Obtenir ou conserver une licence pour la salubrité des aliments au Canada	9 %	3 %	12 %	8 %	10 %	16 %	9 %	6 %	9 %
Autre	8 %	16 %	4 %	7 %	9 %	7 %	10 %	8 %	6 %
Aucun ne pose problème	30 %	35 %	29 %	33 %	28 %	24 %	30 %	38 %	20 %
Taille de l’échantillon	701	76	160	253	210	62	185	412	42

Trois entreprises sur dix (30 %) font usage d’un système de certification de la salubrité des aliments ou du contrôle de la qualité venant du secteur privé, surtout parmi les entreprises de grande envergure et à revenu élevé. Seules 16 % des entreprises agricoles en font usage, ce qui est beaucoup moins que les autres secteurs.

TABLEAU 7 – A8. Utilisez-vous un système de certification de la salubrité des aliments ou du contrôle de la qualité venant du secteur privé, comme l’IMSA, une norme de l’ISO ou un PGQ?

	Total	Atlantique	Québec	Ontario	Ouest	Agriculture	Transformateur/fabricant	Grossiste/distributeur	Détaillant
Oui	30 %	56 %	22 %	30 %	32 %	16 %	39 %	38 %	30 %
Non	60 %	37 %	72 %	55 %	59 %	74 %	56 %	53 %	58 %
Je ne sais pas	10 %	7 %	5 %	15 %	9 %	10 %	5 %	9 %	12 %
Taille de l’échantillon	902	85	232	331	251	105	222	472	103

La majorité des entreprises possède des documents de traçabilité (65 %), des étiquettes de traçabilité (61 %), un plan de contrôle préventif écrit (54 %) et une licence pour la salubrité des aliments au Canada (53 %). Une fois de plus, la plupart de ces mesures sont plus courantes parmi les entreprises de grande envergure et à revenu élevé. En général, les entreprises agricoles et de vente au détail ont moins tendance à utiliser ces outils.

TABLEAU 8 – A9. Lesquels de ces documents votre entreprise possède-t-elle, le cas échéant?

	Total	Atlantique	Québec	Ontario	Ouest	Agriculture	Transformateur/fabricant	Grossiste/distributeur	Détaillant
Des documents de traçabilité	65 %	77 %	61 %	65 %	65 %	75 %	83 %	82 %	38 %
Des étiquettes de traçabilité	61 %	77 %	59 %	61 %	61 %	50 %	77 %	77 %	50 %
Un plan de contrôle préventif écrit	54 %	74 %	50 %	51 %	55 %	41 %	78 %	75 %	36 %
Une licence pour la salubrité des aliments au Canada	52 %	62 %	67 %	43 %	48 %	31 %	66 %	67 %	50 %
Des contrôles préventifs, mais pas de plan écrit	32 %	25 %	33 %	32 %	33 %	40 %	37 %	32 %	25 %
Aucun de ces documents	13 %	13 %	9 %	17 %	14 %	15 %	8 %	7 %	20 %
Taille de l'échantillon	902	85	232	331	251	105	222	472	103

Quatre entreprises sur cinq (82 %) sont très convaincues de respecter les exigences fédérales en matière de salubrité des aliments si elles faisaient l’objet d’une inspection de l’ACIA. Comme on l’a mentionné, cette constatation est semblable au pourcentage des entreprises qui croient très bien comprendre la réglementation sur la salubrité des aliments qui concerne leur entreprise.

Les entreprises qui connaissent le RSAC ont tendance à être plus convaincues de réussir une inspection (85 % sont très convaincues), comme celles qui ont utilisé le service Demandez à l’ACIA (91 % sont très convaincues).

Les niveaux de confiance sont en baisse de quatre points par rapport à l’année dernière, mais conformes aux consignations des dernières années.

Confiance de respecter les exigences fédérales en matière de salubrité des aliments lors d’une inspection

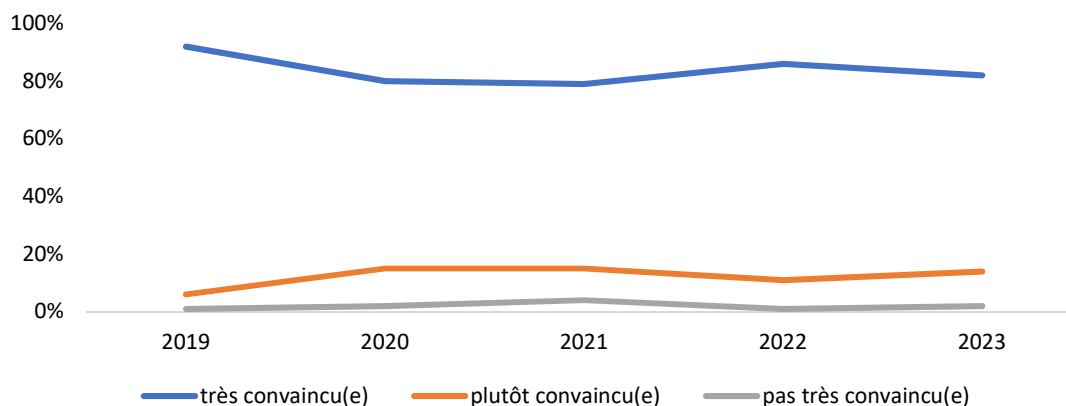


TABLEAU 9 – A10. Si votre entreprise faisait l’objet d’une inspection de l’ACIA aujourd’hui, à quel point êtes-vous convaincu(e) que vous respecteriez les exigences fédérales en matière de salubrité des aliments?

	Total	Atlantique	Québec	Ontario	Ouest	Agriculture	Transformateur/ fabricant	Grossiste/ distributeur	Détaillant
Très convaincu(e) (6-7)	82 %	76 %	79 %	84 %	85 %	75 %	88 %	87 %	82 %
Plutôt convaincu(e) (4-5)	13 %	22 %	17 %	11 %	12 %	17 %	8 %	10 %	16 %
Pas très convaincu(e) (1 à 4)	2 %	0 %	2 %	4 %	1 %	5 %	2 %	1 %	2 %
Taille de l’échantillon	902	85	232	331	251	105	222	472	103

Précisions qualitatives

La majorité des participants connaît le RSAC, mais pour plusieurs, cette connaissance est superficielle. Quelques participants peuvent fournir des renseignements de manière proactive sur le règlement ou citer des règlements particuliers que leur entreprise doit respecter.

De nombreuses entreprises, en particulier les petites entreprises avec une connaissance et une expertise moindres des politiques et règlements, embauchent des conseillers en réglementation des aliments pour les aider à comprendre les niveaux de réglementation auxquels elles doivent se conformer (notamment le RSAC). Par conséquent, ce ne sont pas tous les participants qui savent que la réglementation fédérale s’applique au commerce interprovincial; ils présument simplement qu’elle ne concerne que le commerce international.

Certaines des critiques communes soulevées par les participants en lien avec le RSAC et d’autres règlements portant sur les aliments comprennent les suivantes :

- **Réglementation complexe et souvent pénible** : de nombreux participants sont d’avis que la réglementation fédérale à laquelle ils doivent se conformer est souvent trop compliquée et pénible. On constate que cette opinion est plus commune parmi les petites et moyennes entreprises.
- **Chevauchement de la réglementation** : la plupart des participants de l’Ontario, surtout ceux qui mènent leurs activités à Toronto, sont contrariés par ce qu’ils considèrent être des règlements municipaux et fédéraux redondants auxquels ils doivent se conformer. Ceux de Toronto font remarquer à quel point la réglementation municipale sur la salubrité des aliments est étendue et qu’elle est souvent en conflit avec la réglementation fédérale.
- **Règlements pertinents** : de nombreux participants de petites et moyennes entreprises sont d’avis qu’ils ne comprennent pas très bien quels sont les règlements qui les concernent. Voici le commentaire d’un participant : « Mon plus grand défi est de savoir quels sont les règlements qui nous concernent et de les comprendre, et pas vraiment de s’y conformer. »

3. Réglementation axée sur les résultats

La plupart des entreprises ont une connaissance générale du concept de « réglementation axée sur les résultats », bien que seules 36 % sont d’avis que le concept est très clair.

TABLEAU 10 – 17A. Une partie de la réglementation de l’ACIA est « axée sur les résultats ». À quel point la notion de réglementation « axée sur les résultats » est-elle claire pour vous?

	Total	Atlantique	Québec	Ontario	Ouest	Agriculture	Transformateur/	Grossiste/ distributeur	Détaillant
Très claire (6-7)	36 %	40 %	41 %	32 %	36 %	39 %	33 %	35 %	36 %
Plutôt claire (4-5)	32 %	37 %	27 %	36 %	31 %	20 %	45 %	40 %	28 %
Pas claire (1-3)	16 %	22 %	19 %	16 %	11 %	24 %	14 %	14 %	13 %
Taille de l’échantillon	451	46	111	171	123	51	111	236	53

Lorsqu’on leur demande de décrire la réglementation axée sur les résultats, quelques répondants pouvaient fournir des réponses détaillées ou trop techniques sur la signification du terme, mais un thème commun ressort : cette réglementation est fondée sur les résultats de l’entreprise.

Un répondant affirme que la réglementation impose le résultat sans indiquer comment l’obtenir. Cette réponse résume la description du concept de nombreux répondants.

On constate un soutien massif de la réglementation axée sur les résultats : 87 % sont pour et seulement 5 % contre, ce qui comprend 33 % qui appuient fortement cette réglementation contre 1 % qui y sont fortement opposés.

Parmi les participants avec une « très bonne » compréhension de la réglementation axée sur les résultats, l’appui est de 91 %.

TABLEAU 11 – 18. Êtes-vous tout à fait pour, plutôt pour, plutôt contre ou tout à fait contre le concept de réglementation « axée sur les résultats »?

	Total	Atlantique	Québec	Ontario	Ouest	Agriculture	Transformateur /fabricant	Grossiste/ distributeur	Détaillant
Tout à fait pour	32 %	41 %	21 %	33 %	37 %	20 %	40 %	35 %	33 %
Plutôt pour	55 %	41 %	67 %	54 %	50 %	61 %	48 %	50 %	58 %
Plutôt contre	5 %	12 %	6 %	2 %	5 %	3 %	7 %	5 %	5 %
Tout à fait contre	0 %	1 %	0 %	1 %	0 %	1 %	1 %	1 %	-
Je ne sais pas	8 %	5 %	6 %	11 %	8 %	15 %	4 %	9 %	5 %
Total pour	87 %	82 %	88 %	87 %	87 %	81 %	88 %	85 %	91 %
Total contre	5 %	13 %	6 %	3 %	5 %	4 %	7 %	6 %	5 %
Taille de l’échantillon	902	85	232	331	251	105	222	472	103

Précisions qualitatives

Biens que les constatations du sondage n’indiquent pas de grand écart entre les petites et les moyennes entreprises sur le plan du soutien de la réglementation axée sur les résultats, les groupes de discussion ont dévoilé des préoccupations sous-jacentes des petites entreprises.

En général, les grandes entreprises alimentaires appuient la réglementation axée sur les résultats parce qu’elles sont d’avis qu’elle leur donne plus de liberté. Les exploitants de petites entreprises ne sont pas nécessairement contre le concept de réglementation axée sur les résultats, mais la plupart sont d’avis

qu'il peut créer un avantage concurrentiel pour les grandes entreprises, qui ont plus de ressources leur permettant de trouver des moyens efficaces d'obtenir les résultats stipulés dans la réglementation. Les participants de petites entreprises croient fermement que ce type de réglementation doit s'accompagner de conseils sur la manière à laquelle se conformer aux résultats. Plusieurs proposent qu'un échange d'information entre les acteurs de l'industrie pourrait les aider à obtenir ces résultats et sont d'avis que l'ACIA est en bonne position pour le faire.

De plus, les entreprises ontariennes en particulier se préoccupent du fait que la réglementation axée sur les résultats fédérale ne soit pas efficace tant que tous les organismes de réglementation ne l'auront pas adoptée, ce qui pourrait faire en sorte qu'elles doivent être conformes à la fois aux résultats fédéraux et aux contrôles particuliers exigés par d'autres organismes de réglementation. Sur ce point précis, un participant du Québec raconte que son entreprise a acheté un système d'émissions atmosphériques de 60 000 \$ pour se conformer à un règlement, mais un inspecteur d'un autre organisme de réglementation a visité l'entreprise pour l'informer que le système est inutile en fonction de ses règlements; il a donc fallu le démonter et le vendre.

4. Site Web de l’ACIA et autres communications

Le site Web de l’ACIA constitue l’endroit le plus commun pour rechercher de l’information à propos des règlements sur la salubrité des aliments. Parmi les participants, 38 % consultent le site Web de l’ACIA pour trouver de l’information, avec le site Web du gouvernement du Canada comme deuxième source à 18 %, viennent ensuite les sources internes (comme le siège social de l’entreprise) à 13 %.

Tout comme d’autres sujets, les entreprises du Québec s’appuient fortement sur le gouvernement provincial pour l’information : seulement 9 % au Canada atlantique, 5 % en Ontario et 7 % dans l’Ouest canadien consultent leur gouvernement provincial pour de l’information sur la réglementation sur la salubrité des aliments, comparativement à 32 % des entreprises québécoises qui se fient au site Web du MAPAQ, ce qui est supérieur aux 20 % de Québécois qui utilisent le site Web de l’ACIA.

Les entreprises à revenu élevé et dotées d’un plus grand nombre d’employés utilisent le site Web de l’ACIA plus souvent que les petits organismes. Les grossistes/distributeurs utilisent le site Web le plus souvent (59 %), tandis que les entreprises agricoles (24 %) et de détail (26 %) l’utilisent moins souvent.

TABLEAU 12 – I1. Vers quelles sources vous tournez-vous lorsque vous recherchez des informations sur la réglementation en matière de salubrité des aliments?

	Total	Atlantique	Québec	Ontario	Ouest	Agriculture	Transformateur/ fabricant	Grossiste/ distributeur	Détaillant
Site Web de l’ACIA	38 %	42 %	20 %	40 %	50 %	24 %	50 %	59 %	26 %
Site Web du gouvernement du Canada	18 %	17 %	14 %	25 %	14 %	18 %	12 %	14 %	22 %
Notre siège social/à l’interne	13 %	6 %	9 %	15 %	14 %	1 %	5 %	6 %	29 %
Site Web du ministère de l’Agriculture, des Pêcheries et de l’Alimentation du Québec (MAPAQ)	9 %	-	32 %	-	-	9 %	5 %	3 %	14 %
Autre organisme professionnel	6 %	3 %	9 %	7 %	4 %	16 %	7 %	4 %	2 %
Recherche sur Google	6 %	5 %	0 %	8 %	10 %	5 %	5 %	7 %	7 %
Sur Internet/en ligne (pas précisé)	5 %	6 %	6 %	3 %	6 %	9 %	5 %	5 %	3 %
Site Web du gouvernement provincial ou d’un organisme provincial	5 %	9 %	0 %	5 %	7 %	2 %	4 %	1 %	9 %
Bouche-à-oreille	4 %	-	2 %	4 %	6 %	7 %	1 %	1 %	5 %
Site web d’un professionnel de la salubrité des aliments	3 %	19 %	0 %	3 %	3 %	1 %	5 %	2 %	6 %
Site Web d’un autre organisme professionnel	3 %	1 %	4 %	3 %	3 %	9 %	3 %	3 %	0 %
Professionnel de la salubrité des aliments	3 %	6 %	2 %	5 %	2 %	2 %	4 %	2 %	3 %
Site Web d’un service local de santé	3 %	7 %	-	4 %	3 %	-	7 %	2 %	4 %
ACIA (autre)	2 %	2 %	2 %	3 %	2 %	0 %	4 %	4 %	1 %
Séminaires	2 %	-	1 %	2 %	4 %	3 %	1 %	1 %	3 %
Gouvernement/organisme provincial	2 %	1 %	0 %	0 %	4 %	4 %	2 %	1 %	1 %
Service local de santé	2 %	1 %	-	5 %	0 %	-	1 %	1 %	3 %
Taille de l’échantillon	902	85	232	331	251	105	222	472	103

(les réponses avec moins de 2 % n’apparaissent pas dans ce tableau)

Le tiers (33 %) des entreprises trouvent qu’il est très facile d’obtenir de l’information de l’ACIA à savoir quels sont les règlements qui concernent leur entreprise, tandis que 32 % sont d’avis que c’est plutôt facile, 15 % que c’est difficile et 20 % ne savent pas.

Les entreprises agricoles ont le plus de difficulté à obtenir de l’information de l’ACIA à propos des règlements, avec moins de la moitié qui trouvent que c’est très (19 %) ou plutôt (27 %) facile, avec un pourcentage relativement élevé de 19 % affirmant que c’est difficile.

Au sein des groupes de discussion, les participants sont positifs en général quant à l’état du site Web de l’ACIA, affirmant qu’il est détaillé et complet. La plainte la plus courante des participants est qu’il y a parfois trop de contenu à décortiquer; ainsi, ils considèrent qu’il y a matière à améliorer la fonction de recherche et que des vidéos de démonstration permettraient d’expliquer comment mieux utiliser la fonction de recherche.

TABLEAU 13 – 12. À quel point est-il facile d’obtenir auprès de l’ACIA des informations sur la réglementation qui s’applique à votre entreprise alimentaire?

	Total	Atlantique	Québec	Ontario	Ouest	Agriculture	Transformateur/ fabricant	Grossiste/ distributeur	Détaillant
Très facile (6-7)	33 %	42 %	33 %	33 %	33 %	19 %	33 %	34 %	42 %
Plutôt facile (4-5)	32 %	37 %	27 %	37 %	30 %	27 %	43 %	40 %	24 %
Pas facile (1-3)	15 %	20 %	16 %	12 %	15 %	19 %	13 %	18 %	9 %
Taille de l’échantillon	902	85	232	331	251	105	222	472	103

Les personnes qui ont de la difficulté à trouver l’information ont plus tendance à affirmer que c’est en raison d’« informations peu claires » ou du site Web « difficile à comprendre » (37 %). Un autre 24 % des répondants mentionnent que leurs problèmes découlent du fait que le site Web n’est pas convivial. Ils sont relativement peu à affirmer que leurs problèmes découlent d’un mauvais service à la clientèle (12 %), du fait qu’il y ait trop d’information (12 %) ou de ne pas avoir de personne-ressource avec l’ACIA (6 %).

TABLEAU 14 – 13. Quelle est la plus grande difficulté qui se pose pour trouver des informations sur la réglementation de l’ACIA?

	Total
Informations peu claires ou difficiles à comprendre	37 %
Site Web peu convivial ou difficile à naviguer	24 %
Contacts insuffisants avec le service à la clientèle ou manque de suivi	12 %
Informations très nombreuses, voire excessives	12 %
Absence de points de contact désignés à l’ACIA	6 %
Recherches qui demandent trop de temps	1 %
Autre	5 %
Ne sait pas/refuse de répondre	4 %
Taille de l’échantillon	82

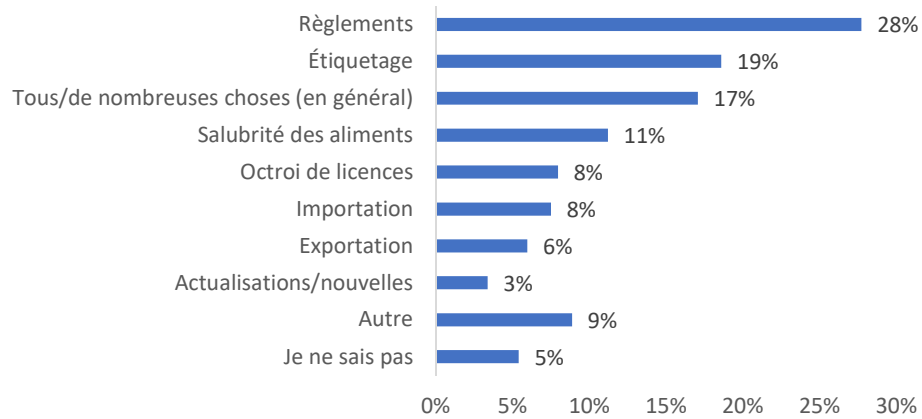
La plupart trouvent les orientations données sur le site Web de l’ACIA concernant la réglementation des aliments au moins plutôt claires, quoiqu’un pourcentage relativement élevé (23 %) des entreprises agricoles sont d’avis qu’elles ne sont pas claires. Ce résultat est conforme aux constatations ci-dessus, qui indiquent que ce sont les entreprises agricoles qui ont le plus de difficulté à obtenir de l’information de l’ACIA.

Le sujet qui causait le plus de difficulté lors de la recherche d’information était les « règlements », suivi des « étiquettes », puis de la « salubrité des aliments ».

TABLEAU 15 – 14. À quel point trouvez-vous claires les orientations données sur le site Web de l’ACIA concernant la réglementation des aliments?

	Total	Atlantique	Québec	Ontario	Ouest	Agriculture	Transformateur/ fabricant	Grossiste/ distributeur	Détaillant
Très claires (6-7)	39 %	37 %	30 %	37 %	43 %	21 %	39 %	36 %	56 %
Plutôt claires (4-5)	44 %	40 %	45 %	47 %	43 %	53 %	51 %	49 %	23 %
Pas claires (1-3)	13 %	17 %	14 %	13 %	11 %	23 %	9 %	13 %	7 %
Taille de l’échantillon	456	48	90	177	139	35	118	275	28

Sujets sur lesquels les entreprises ont de la difficulté à obtenir de l’information



5. Tests de créations publicitaires

Précisions qualitatives

Quelques participants affirment qu’ils cliqueraient sur n’importe lequel des quatre concepts publicitaires testés, quoique c’était surtout parce ce qu’ils ne jugent pas que le sujet les concerne et pas vraiment en raison de problèmes avec les créations publicitaires.

Vu que les publicités ne présentent pas la licence pour la salubrité des aliments en tant que « nouvelle » réglementation, la plupart des participants, surtout ceux qui assument leur rôle depuis de nombreuses années, présumant posséder toutes les licences nécessaires. Ils croient qu’en cas de changements apportés aux règlements, le gouvernement va communiquer avec eux directement et non passer par une bannière publicitaire en ligne (ou, à tout le moins, l’annonce indiquerait quelque chose comme « nouveaux règlements »). Ils sont également nombreux à trouver que les annonces utilisent un langage peu suggestif, comme si on leur **proposait** d’obtenir une licence, au lieu d’**exiger** qu’ils le fassent.

Ce problème est particulièrement prononcé avec les annonces défilantes (concepts A et B), indiquées ci-dessous. Les participants trouvent le texte ambigu et présumant qu’il fait référence aux licences qu’ils possèdent déjà. « Je ne crois pas que cette licence me concerne, parce que si j’en ai besoin pour exploiter mon entreprise, je l’ai déjà », commente un participant. Il faudrait plus de clarté ici, comme indiquer « vous pourriez nécessiter une licence **fédérale** pour la salubrité des aliments ».

De plus, certains trouvent le terme « petite entreprise alimentaire » maladroit, vu qu’ils ne se perçoivent pas nécessairement comme une « entreprise alimentaire » (les aliments ne constituant qu’un aspect de leur entreprise parmi d’autres).

Concept A :



Concept B :



Les concepts C et D (indiqués ci-dessous) sont plus efficaces en raison du texte précis indiquant « Vous importez des aliments au Canada? » Ils font au moins en sorte que les participants s’arrêtent et réfléchissent à savoir s’ils doivent faire une demande pour ces licences. Tandis que la plupart croient déjà posséder les licences appropriées, ils sont quelques-uns à commenter que s’ils démarraient une entreprise, ils considéreraient cliquer dessus.

Les versions en français comprennent comme langage qu'il faut **posséder** une licence pour la salubrité, qui est plus efficace que dire d'**obtenir** une licence pour la salubrité des aliments. Par conséquent, les participants sont d'avis que la licence constitue une exigence, ce qui les rend plus enclins à cliquer sur l'annonce pour en savoir plus.

Concept C :



Concept D :



Une proposition commune est que les annonces devraient afficher une liste qui indique qui doit posséder la licence, et ce, pour que les personnes qui voient l'annonce puissent constater facilement si cette licence les concerne. De plus, certains participants sont d'avis que la vidéo pourrait constituer un support plus approprié, en raison de la nature complexe de la licence qui fait l'objet de l'annonce et du créneau concerné.

Le logo du gouvernement du Canada renforce la légitimité des annonces, bien que certains sont d'avis qu'il pourrait être plus gros.

En général, on perçoit une réaction négative à la page d'accueil de la campagne à laquelle les annonces mènent. Les participants trouvent qu'elle ressemble à n'importe quelle autre page gouvernementale, plutôt qu'à une page associée directement à la publicité. La première impression des participants qui consultent la page Web est que l'information semble difficile à trouver.

Les versions anglaises de ces publicités sont accessibles dans le rapport en anglais.

6. Demandez à l’ACIA

Résultats du sondage téléphonique

Lors de la dernière année, 17 % des entreprises ont communiqué avec l’ACIA pour des conseils sur les exigences réglementaires en matière d’aliments. Les entreprises du Canada atlantique (36 %), avec un revenu d’au moins 5 M\$ (32 %), les transformateurs/fabricants (34 %), les grossistes/distributeurs (35 %) et les exportateurs (40 %) ont plus tendance à avoir communiqué avec l’ACIA au cours de la dernière année.

Quand on leur demande le moyen emprunté pour communiquer avec le service Demandez à l’ACIA, la plupart ont indiqué par téléphone (53 %) ou par courriel (48 %). Seuls 5 % des répondants qui ont communiqué avec l’ACIA (1 % dans l’ensemble) ont identifié le service Demandez à l’ACIA par son nom en tant que voie utilisée.

TABLEAU 16 – C1. Au cours de la dernière année, avez-vous communiqué avec l’ACIA pour obtenir des orientations sur les exigences réglementaires qui s’appliquent à votre entreprise alimentaire?

	Total	Atlantique	Québec	Ontario	Ouest	Agriculture	Transformateur/fabricant	Grossiste/distributeur	Détaillant
Oui	17 %	36 %	13 %	13 %	20 %	10 %	34 %	35 %	1 %
Taille de l'échantillon	902	85	232	331	251	105	222	472	103

Dans l’ensemble, 9 % des entreprises disent n’avoir jamais utilisé le service Demandez à l’ACIA, quoique ce chiffre monte à 14 % après avoir lu une description de ce service.

L’utilisation du service Demandez à l’ACIA est considérablement supérieure parmi les grandes entreprises (29 % parmi celles qui affichent un revenu annuel d’au moins 5 M\$, 37 % parmi celles qui ont plus de 100 employés). Les grossistes/distributeurs sont les plus enclins à utiliser le service (27 %).

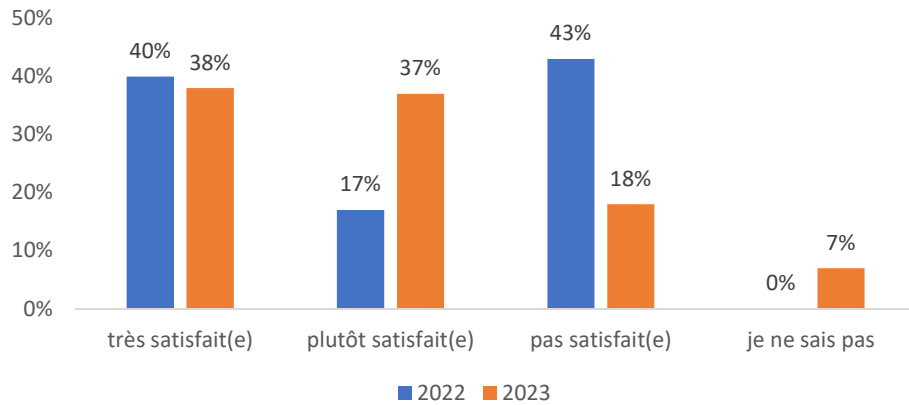
Parmi les répondants qui se souviennent du nombre de fois qu’ils ont utilisé Demandez à l’ACIA au cours de la dernière année, 44 % l’ont utilisé une seule fois, 32 % deux fois et 24 % trois fois ou plus.

TABLEAU 17 – C3. Avez-vous déjà utilisé un service offert par l’ACIA appelé « Demandez à l’ACIA »?
C4. Croyez-vous que certains de vos contacts avec l’ACIA ont eu lieu par l’intermédiaire du service Demandez à l’ACIA?

	Total	Atlantique	Québec	Ontario	Ouest	Agriculture	Transformateur/fabricant	Grossiste/distributeur	Détaillant
Je me rappelle avoir utilisé le service Demandez à l’ACIA	9 %	14 %	9 %	9 %	9 %	6 %	15 %	20 %	1 %
Je m’en rappelle totalement (après définition)	14 %	20 %	12 %	15 %	14 %	9 %	20 %	27 %	6 %
Taille de l'échantillon	902	85	232	331	251	105	222	472	103

La satisfaction générale à l’égard du service Demandez à l’ACIA est en hausse par rapport à 2022, avec un grand nombre de répondants qui sont passés de « pas satisfait(e) » à « plutôt satisfait(e) ».

Satisfaction à l’égard du service Demandez à l’ACIA



Résultats du sondage en ligne

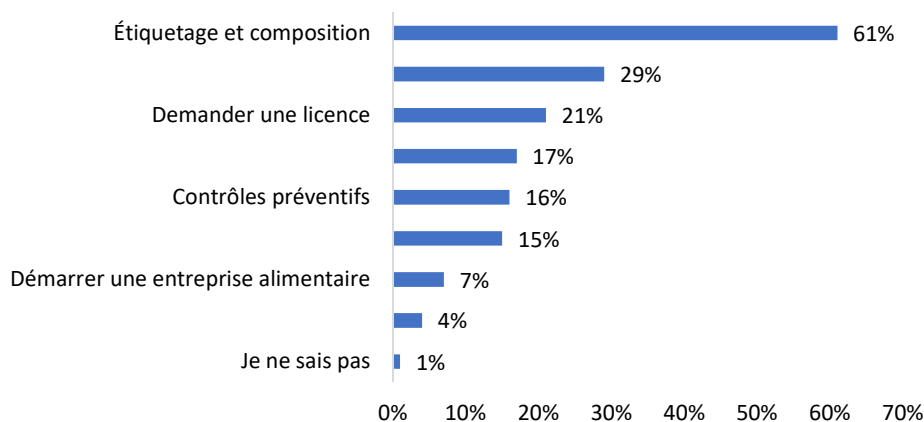
On note que les niveaux de satisfaction à l’égard du service Demandez à l’ACIA sont inférieurs parmi les personnes ayant répondu au sondage en ligne. Cette situation peut découler d’un biais dans les réponses, les personnes ayant vécu une moins bonne expérience avec le service étant plus intéressées à fournir leurs commentaires. Par conséquent, nous recommandons de se fier aux résultats du sondage téléphonique aux fins de suivi et d’analyse comparative interne. Il faut considérer le sondage en ligne de manière plus qualitative, comme manière de mieux comprendre les sources d’insatisfaction.

TABLEAU 18 – QF5. Veuillez évaluer votre niveau de satisfaction général à l’égard du service Demandez à l’ACIA.

	Sondage en ligne	Sondage téléphonique
Très satisfait(e) (6-7)	27 %	38 %
Plutôt satisfait(e) (4-5)	31 %	37 %
Pas satisfait(e) (1-3)	41 %	18 %

L’étiquetage et la composition constituaient le sujet le plus commun des questions posées par le biais du service Demandez à l’ACIA.

Sujets des demandes de renseignements au service Demandez à l'ACIA



La plupart utilisent le service Demandez à l'ACIA parce qu'ils n'arrivent pas à trouver l'information dont ils ont besoin sur le site Web de l'ACIA (76 %), parce que leur question est complexe (50 %) ou parce que l'information trouvée ailleurs n'est pas claire (47 %).

Ce point est conforme aux constatations des groupes de discussion où en général, les participants ont affirmé uniquement se tourner vers le service Demandez à l'ACIA après avoir échoué à trouver l'information nécessaire sur le site Web. De plus, les participants aux groupes de discussion ayant déclaré des interactions périodiques avec les inspecteurs de l'ACIA affirment utiliser uniquement le service Demandez à l'ACIA lorsque ces inspecteurs n'arrivent pas à répondre aux questions pour eux.

TABLEAU 19 – QF4. Pourquoi avez-vous décidé d'utiliser le service Demandez à l'ACIA?

	Total
Je n'ai pas pu trouver l'information nécessaire après avoir fait une recherche sur le site Web de l'ACIA	76 %
La question était compliquée/complexe	50 %
L'information trouvée ailleurs n'était pas claire	47 %
J'ai entendu quelqu'un d'autre parler du service Demandez à l'ACIA	6 %
Je n'ai pas réalisé que j'utilisais Demandez à l'ACIA	5 %
Je préfère ne pas répondre	1 %
Je ne sais pas	9 %

La majorité (64 %) des utilisateurs du service Demandez à l'ACIA se déclare très satisfaite de la facilité d'utilisation du service, tandis que les avis sont plus partagés quant au niveau de clarté et de détail des réponses. En parallèle, la majorité (64 %) se déclare « pas satisfait(e) » du temps de réponse.

Ce point est conforme aux constatations des groupes de discussion, qui indiquent que le temps de réponse constitue la plainte la plus commune, suivi des réponses « qui ne répondent pas à la question ». En général, les participants aux groupes de discussion sont satisfaits du processus d'utilisation du service

Demandez à l’ACIA et sont d’avis qu’il s’agit d’une bonne façon de traiter les demandes de renseignements, tant que les réponses sont fournies avec rapidité et de manière satisfaisante.

Quand on leur demande de désigner l’élément le plus important du service Demandez à l’ACIA, les répondants parlent de la clarté des réponses (43 %) avant la rapidité (25 %) et les détails (19 %).

TABLEAU 20 – QF7. Évaluez votre niveau de satisfaction à l’égard des éléments suivants :

	Très satisfait(e) (6-7)	Plutôt satisfait(e) (4-5)	Pas satisfait(e) (1-3)
La facilité d’utilisation de Demandez à l’ACIA	64 %	25 %	10 %
Le niveau de clarté de la réponse fournie par Demandez à l’ACIA à votre demande de renseignements	29 %	29 %	41 %
Le temps qu’il a fallu pour répondre à votre demande de renseignements	16 %	19 %	64 %
Le niveau de détails de la réponse fournie par Demandez à l’ACIA à votre demande de renseignements	28 %	25 %	46 %
Le soutien que l’ACIA apporte à votre entreprise afin de vous sensibiliser aux exigences réglementaires en matière d’aliments et de mieux les comprendre	28 %	30 %	35 %
Le soutien que l’ACIA apporte à votre entreprise afin qu’elle se conforme aux exigences réglementaires en matière d’aliments	31 %	26 %	36 %

Précisions qualitatives

Les opinions des groupes de discussion et des entrevues approfondies sont partagées quant au service Demandez à l’ACIA. Certains participants sont satisfaits du service Demandez à l’ACIA, tant sur le plan de la rapidité que de la qualité des réponses fournies par le service. Ces participants ont tendance à connaître davantage la réglementation fédérale et sont en mesure de poser des questions détaillées et précises par le biais du service Demandez à l’ACIA.

D’autres participants des groupes de discussion ne sont pas aussi satisfaits du service Demandez à l’ACIA. Il y a deux plaintes principales concernant la plateforme : les réponses retardées et les réponses ambiguës aux questions. Ces participants ont constaté par eux-mêmes le service Demandez à l’ACIA qui prend plusieurs semaines, voire mois, pour envoyer une réponse. Ce délai les oblige à prendre des décisions avant de recevoir une réponse puisqu’ils ne peuvent pas attendre aussi longtemps avant de prendre une décision d’entreprise.

Presque tous les participants souhaitent l’adoption de normes de service sur le temps de réponse. La plupart sont d’avis général qu’une semaine serait raisonnable, mais ils sont ouverts à différentes normes de service, selon la complexité et l’urgence de la question. Les participants reconnaissent que certaines questions exigent plus de recherche, mais ils sont d’avis qu’ils devraient au moins avoir des nouvelles dans ce cas, pour qu’ils sachent que quelqu’un s’occupe de leur question.

L’ambiguïté de certaines réponses est également préoccupante. De nombreux participants mentionnent que les réponses ne sont pas assez précises et ne font que répéter l’information accessible au public, sans tenir compte des circonstances particulières (« J’ai utilisé le service parce que la réponse du site Web n’était pas claire, mais sa réponse n’était qu’une copie du site Web »). Dans ces cas, ils sont d’avis que la personne qui traite leur question doit leur poser des questions de suivi ou les appeler pour aborder l’enjeu, au lieu de simplement leur envoyer une réponse insatisfaisante.

L'intersection des réponses lentes et des réponses utiles est particulièrement contrariante pour les participants; plusieurs sont d'avis que l'ACIA devrait leur dire d'emblée si elle ne peut pas répondre à la question, au lieu de les faire attendre plusieurs semaines pour une réponse insatisfaisante. Ce point est tellement contrariant pour certaines personnes qu'elles ont décidé de ne plus envoyer de demandes de renseignements à ce service.

Les participants sont également d'avis qu'il serait utile de comprendre qui à l'ACIA répond à leur question, surtout pour savoir s'il s'agit d'un expert ou d'un subalterne qui consulte le site Web (« Je fonde d'importantes décisions sur cette réponse, alors elle doit provenir d'une personne qui sait de quoi elle parle »).

Les conseillers de l'industrie, avec qui les entrevues approfondies ont été menées, ont une opinion plus nuancée du service Demandez à l'ACIA. Une citation d'une des entrevues récapitule l'opinion sur le service : « les mauvais renseignements donnent de mauvaises réponses ». Ces conseillers indiquent que plus la demande au service Demandez à l'ACIA est précise, plus la réponse est appropriée. À l'inverse, les demandes d'information générales et imprécises entraînent des réponses inutiles qui ne font que répéter l'information accessible au public. En général, les conseillers sont en mesure d'envoyer des demandes d'information détaillées et bien informées et ils sont d'avis que les réponses sont habituellement utiles, mais ils apprécieraient un temps de réponse plus rapide. Le conseiller qui utilise le service depuis de nombreuses années indique qu'il était rapide lors de son lancement, mais il a ralenti pendant l'épidémie de COVID-19.

La principale critique des conseillers concernant le service Demandez à l'ACIA est qu'il a remplacé les rencontres directes et les appels téléphoniques avec le personnel de l'ACIA. Avant, ces conseillers pouvaient appeler les employés de l'ACIA pour leur poser des questions sur les règlements, mais ils mentionnent que ce n'est plus le cas puisque cette pratique a été remplacée par le service Demandez à l'ACIA. Les conseillers préfèrent la rapidité des appels téléphoniques, ainsi que la capacité à fournir des renseignements importants sur la demande d'information, ainsi qu'à répondre aux questions de suivi de l'ACIA tout de suite.

Cela dit, au sein des groupes de discussion parmi les décideurs des entreprises, la plupart mentionnent que l'utilisation du service Demandez à l'ACIA leur convient; ils reconnaissent que répondre aux questions complexes nécessite du temps et de la recherche. En conséquence, ils ne réclament pas différents points de contact; ils souhaitent plutôt l'amélioration du service Demandez à l'ACIA.

Annexe A : Rapport sur la méthodologie de la recherche quantitative

Pollara a mené un sondage téléphonique auprès de 902 personnes qui possèdent une entreprise alimentaire ou travaillent à une entreprise alimentaire et sont responsables de la conformité de l’entreprise à la réglementation sur la salubrité des aliments. Nous avons également mené un sondage en ligne auprès de 200 utilisateurs du service Demandez à l’ACIA.

Les questionnaires de ces études ont été conçus par l’ACIA conjointement avec Pollara. Les sondages ont été offerts aux répondants en français et en anglais, puis remplis en fonction des préférences.

Une discussion détaillée sur la démarche utilisée pour mener la recherche est présentée ci-dessous.

Sondage téléphonique

Conception de l’échantillonnage et sélection

Le plan d’échantillonnage pour le sondage téléphonique a été conçu par Pollara, conjointement avec l’ACIA. L’échantillon est tiré d’une liste de codes du SCIAN fournis par l’ACIA. Notre sous-traitant sur le terrain, Elemental DCI, a utilisé l’échantillon fourni par InfoCanada, qui a déjà servi pour les projets de l’ACIA. Le tableau ci-dessous indique les codes du SCIAN utilisés lors de l’échantillonnage et le pourcentage de l’échantillon constitué par chaque code sur la liste d’InfoCanada :

Code du SCIAN, 2022	Titre du SCIAN, 2022	%
111211	Culture de pommes de terre	0,39 %
111219	Autres cultures de légumes et de melons (sauf de pommes de terre)	1,30 %
111331	Vergers de pommiers	0,33 %
111334	Culture de petits fruits (à l’exception des fraises)	0,43 %
111339	Culture d’autres fruits (sauf les agrumes)	0,16 %
111411	Culture de champignons	0,17 %
111419	Autres cultures vivrières en serre	0,46 %
111998	Toutes les autres cultures agricoles diverses	13,40 %
112120	Élevage de bovins laitiers et production laitière	4,28 %
112310	Production d’œufs de poules	0,08 %
112330	Élevage de dindons	0,07 %
112519	Autre aquaculture	0,07 %
112920	Élevage de chevaux et d’autres équidés	0,36 %
112930	Élevage d’animaux à fourrure et de lapins	0,09 %
112990	Tous les autres types d’élevage	1,75 %
311211	Minoterie	0,65 %
311212	Usinage du riz	0,03 %
311213	Malterie	0,06 %

311221	Mouture humide du maïs et amidonnerie	0,03 %
311224	Transformation du soja et d'autres graines oléagineuses	0,03 %
311225	Raffinage et mélange de graisses et d'huiles	0,21 %
311230	Fabrication de céréales pour petit déjeuner	0,13 %
311313	Fabrication de sucre à partir de la betterave	0,01 %
311314	Fabrication de sucre à partir de la betterave	0,03 %
311340	Fabrication de confiseries non chocolatées	0,39 %
311351	Fabrication de chocolat et de confiseries chocolatées à partir de fèves de cacao	0,59 %
311352	Fabrication de confiseries à partir de chocolat acheté	0,15 %
311411	Fabrication de jus de fruits et de légumes congelés	0,13 %
311412	Fabrication d'aliments spécialisés congelés	0,32 %
311421	Mise en conserve de fruits et légumes	0,56 %
311423	Fabrication d'aliments séchés et déshydratés	0,16 %
311512	Fabrication de beurre de fabrique	0,04 %
311513	Fabrication de fromage	0,36 %
311514	Fabrication de produits laitiers secs, concentrés et évaporés	0,36 %
311520	Fabrication de crème glacée et de desserts congelés	0,26 %
311611	Abattage d'animaux (sauf la volaille)	1,26 %
311612	Transformation de la viande provenant de carcasses	0,44 %
311613	Équarrissage et transformation des sous-produits de la viande	0,04 %
311615	Transformation de la volaille	0,22 %
311710	Préparation et conditionnement de poissons et de fruits de mer	0,89 %
311811	Boulangeries de détail	0,00 %
311812	Boulangeries commerciales	2,38 %
311814	Boulangeries commerciales et fabrication de produits de boulangerie congelés	0,14 %
311821	Fabrication de biscuits et de craquelins	0,17 %
311824	Fabrication de pâtes alimentaires sèches, de pâte et de mélanges de farine à partir de farine achetée	0,41 %
311830	Fabrication de tortillas	0,02 %
311911	Fabrication de noix grillées et de beurre d'arachides	0,08 %
311919	Fabrication d'autres aliments à grignoter	0,24 %
311920	Fabrication de café et de thé	0,28 %
311930	Fabrication de sirops et de concentrés aromatisants	0,07 %
311941	Fabrication de mayonnaises, vinaigrettes et autres sauces préparées	0,16 %
311942	Fabrication d'épices et d'extraits	0,20 %
311991	Fabrication d'aliments préparés périssables	0,06 %
311999	Fabrication de tous les autres aliments divers	1,59 %
312111	Fabrication de boissons gazeuses	0,35 %
312112	Fabrication d'eau embouteillée	0,05 %
312113	Fabrication de glace	0,13 %

424410	Grossistes-marchands de produits généraux d’épicerie	5,09 %
424420	Grossistes-marchands de produits alimentaires congelés emballés	0,98 %
424430	Grossistes-marchands de produits laitiers (sauf séchés ou en conserve)	1,14 %
424440	Grossistes-marchands de volailles et de produits de volaille	0,40 %
424450	Grossistes-marchands de confiseries	0,66 %
424460	Grossistes-marchands de poissons et de fruits de mer	2,11 %
424470	Grossistes-marchands de viande et de produits de viande	1,61 %
424480	Grossistes-marchands de fruits et légumes frais	4,54 %
424490	Grossistes-marchands d’autres produits d’épicerie et de produits connexes	8,30 %
424510	Grossistes-marchands de céréales et de haricots de grande culture	1,35 %
424590	Grossistes-marchands d’autres produits agricoles et de matières premières	0,35 %
445110	Supermarchés et autres épiceries (sauf les dépanneurs)	32,15 %
445120	Dépanneurs	0,00 %
445230	Marchés de fruits et de légumes	2,58 %
445210	Boucheries	0,00 %
445220	Poissonneries	0,00 %
445292	Confiseries et magasins de noix	1,72 %
445299	Tous les autres magasins d’alimentation spécialisés	0,00 %

Les données finales ont été pondérées en vertu du pourcentage d’entreprises qui cadrent dans chaque code du SCIAN et dans chaque province conformément à l’information d’InfoCanada.

Collecte de données

Les sondages ont été menés en français et en anglais, selon la préférence du répondant, du 2 février au 16 mars 2023. Les sondages ont été effectués à l’aide des systèmes d’entretiens téléphoniques assistés par ordinateur (ETAO) d’Elemental DCI.

Cibles/pondération

Ce sondage présentait un quota sur les entreprises de détail seulement, les limitant à 200 réponses, ou 22 % de l’échantillon. De plus, on a surveillé les données pour veiller à ce que de nombreux emplacements d’une même franchise ne soient pas surreprésentés dans l’échantillon. Les données finales ont été pondérées par industrie et province, en fonction du pourcentage d’entreprises qui cadrent dans chaque code du SCIAN et chaque province conformément à l’information d’InfoCanada. La marge d’erreur pour cette étude était de $\pm 3,3$ %, 19 fois sur 20.

Non-réponse

On effectuait jusqu’à cinq rappels à chaque numéro de téléphone, à différents moments de la journée, dans le but de favoriser un taux de réponse accru. Cependant, le potentiel de biais de non-réponse est présent, puisque certains types de personnes peuvent être moins disposés à participer à la recherche.

Contrôles de la qualité

Avant de lancer le sondage, Pollara a testé les liens pour s'assurer que la programmation fonctionnait avec le questionnaire. Elemental DCI a mené des tests préliminaires sur le sondage avec dix répondants francophones et dix répondants francophones. À la fin des tests préliminaires, Pollara a passé les enregistrements en revue pour trouver des manières de remodeler les questions afin d'éviter la confusion ou de sauver du temps.

Le processus de contrôle de la qualité de la collecte de données d'Elemental est concrètement fondé sur le guide suivant :

Le contrôle de la qualité est un élément essentiel de la collecte de données et Elemental Data Collection respecte ou surpasse les normes de l'industrie. La société a élaboré des procédures rigoureuses de contrôle de la qualité appliquées tout au long du processus de sondage.

Grâce au système d'ETAO et à son réseau de téléphonie numérique, Elemental Data Collection peut surveiller l'audio et la vidéo de chaque poste d'entrevue en temps réel, comme l'indique la partie sur la formation du responsable d'entrevue de la présente proposition. Les responsables d'entrevue sont surveillés par rapport à dix attributs essentiels à la collecte de données. Les principaux attributs sont la gestion de l'échantillon, les normes de présentation, la conversion des refus (selon ce qui convient), le contrôle vocal, la gestion du sondage, l'approfondissement des réponses, la clarification des réponses, et la relation avec le répondant. Pour chaque attribut, un responsable d'entrevue reçoit une note sur 5 : 5 signifie « dépasse les attentes », 4 signifie « répond aux attentes », 3 signifie « répond à plusieurs attentes, mais une amélioration est nécessaire », 2 signifie « ne répond pas aux attentes » et 1 signifie « échoue cette exigence – un recyclage est exigé ». Un responsable d'entrevue est considéré comme ayant réussi lorsqu'il obtient une note générale de 80 %. Lorsqu'un responsable d'entrevue obtient un 1 avec un attribut, il devient automatiquement en période probatoire et en recyclage pendant 125 heures. Après la surveillance d'un sondage, le responsable d'entrevue reçoit de la rétroaction en temps réel pour que les corrections potentielles soient apportées dans l'immédiat. Un responsable d'entrevue qui obtient une note inférieure à la norme acceptable est retiré du projet.

De plus, Elemental Data Collection entreprend d'autres contrôles de la qualité par la surveillance de la présentation, qu'on utilise pour aider à améliorer les taux de réponse et ainsi réduire le risque de biais de non-réponse.

a) Validité des données

Après la première nuit de collecte de données, les données du sondage passent par une vérification du contrôle de la qualité en demandant à un analyste de la recherche de vérifier les fréquences du sondage. Cette procédure est répétée en continu pendant la période de travail sur le terrain à des jalons de réalisation fixés à 15 %. L'analyste de la recherche scrute les données périphériques et, dans le cas des études de surveillance, les grands changements avec le temps pouvant nécessiter un examen approfondi afin de valider l'exactitude des données. Après le travail sur le terrain, tous les fichiers de données passent de nouveau par un contrôle de la qualité effectué par deux membres du personnel, soit le programmeur initial et un deuxième programmeur principal.

Une fois le sondage terminé, le fichier de données passe par un contrôle de la qualité effectué par l’analyste de la recherche et un deuxième analyste de la recherche avant son lancement. Les mesures de validation des données comprennent le nettoyage des fichiers pour veiller à ce que les instructions « passez à » fonctionnent correctement et à ce qu’il n’y ait pas de données manquantes ou supplémentaires dans le jeu de données final. Nous allons nous assurer que les données recueillies sont nettoyées et validées conformément aux normes de l’industrie.

b) Procédures de codage

Le service de codage d’Elemental Data Collection se compose d’un codeur principal bilingue responsable de la création des listes de codes, avec quatre membres du personnel de codage, dont deux sont bilingues. En ce qui concerne les réponses textuelles, le nettoyage des réponses ouvertes est mené directement dans le module d’ETAO, éliminant de ce fait les erreurs de transfert de données hors des progiciels de traitement de texte. De plus, dans le but d’améliorer la qualité des réponses textuelles, à la fin de chaque entrevue, le système d’ETAO incite le responsable d’entrevues à modifier les réponses ouvertes, ce qui lui permet de modifier directement les réponses du répondant lorsqu’il a raccroché. Notre service de codage est responsable de l’examen continu des réponses textuelles pendant la période de travail sur le terrain pour assurer la complétude des réponses textuelles. Les réponses textuelles préoccupantes sont signalées au gestionnaire des sondages sur le terrain et, conjointement avec les superviseurs sur le terrain ou le chargé de projet, des mesures correctives sont mises en œuvre.

c) Formation et supervision du responsable d’entrevue

Elemental Data Collection présente une équipe expérimentée et bien formée toute canadienne à Ottawa, en Ontario. Le directeur de centre d’appel collabore avec son équipe de superviseurs et d’employés de l’assurance de la qualité pour veiller à ce que le projet soit exécuté avec succès sur le plan de la qualité des données et de la gestion des quotas, en plus de la gestion des rappels et du personnel. Tous les membres de cette équipe ont déjà été des responsables d’entrevue à Elemental Data Collection, sont formés et ont une grande expérience au sein de l’industrie à mener des sondages.

Compte rendu

Les résultats sont présentés sous forme de tableau dans le présent rapport. La pleine tabulation recoupée est également comprise dans un fichier .csv avec une couverture distincte. Ces fichiers utilisent des indices inférieurs pour indiquer où la différence entre les groupes démographiques analysés est considérablement plus élevée que les résultats trouvés dans les autres colonnes du tableau. Ces différences démographiques sont mises en évidence lorsqu’elles sont statistiquement significatives à un coefficient de confiance de 95 %. Le test statistique utilisé pour déterminer le côté significatif des résultats est le test Z.

Cette étude fait référence aux données de suivi des vagues antérieures de la recherche de l’ACIA auprès d’entreprises alimentaires. On trouve les rapports antérieurs aux liens suivants.

- Rapport de 2021-2022
- Tous les rapports antérieurs

Rapport de disposition

Total de numéros essayés	12 980
Hors champ – invalide	2 184
Non résolu (NR)	5 826
Pas de réponse/répondeur	5 826
Dans le champ – ne répond pas (DC)	1 053
Barrière linguistique	92
Dans l'impossibilité d'exécuter (malade/décédé)	90
Rappel (le répondant n'est pas accessible)	871
Total à qui l'on a demandé	3 917
Refus	2 403
Clôture	156
Dans le champ – répond	1 358
Entrevue réalisée	902
Inadmissible – intraprovincial seulement	13
Inadmissible – l'entreprise est autre qu'alimentaire	42
Plein quota (commerces de détail seulement)	401
Taux de refus	65,33
Taux de réponse	12,58
Fréquence (générale)	66,42

Totaux pondérés et non pondérés

Région	Total non pondéré	Total pondéré
Atlantique	85	58
Québec	232	247
Ontario	331	281
Manitoba/Saskatchewan	79	108
Alberta	57	91
Colombie-Britannique	115	116
Langue	Total non pondéré	Total pondéré
Anglais	707	682
Français	195	221
Revenu annuel	Total non pondéré	Total pondéré
Moins de 1 M\$	179	291
De 1 M\$ à moins de 5 M\$	387	358
5 M\$ ou plus	222	138
Nombre d'employés	Total non pondéré	Total pondéré
1 à 9	492	563
10 à 99	272	206
100 à 499	18	16

500 ou plus	4	2
Secteur de l’entreprise	Total non pondéré	Total pondéré
Agriculture	105	208
Transformateur/fabricant	222	124
Grossiste/distributeur	472	249
Détaillant	103	321
Type d’entreprise	Total non pondéré	Total pondéré
De détail seulement	201	393
Propriété	Total non pondéré	Total pondéré
Possédée ou exploités par des Autochtones	32	28
Au moins 25 % des membres de la haute direction sont des femmes	528	549
Au moins 25 % des membres de la haute direction sont des minorités visibles	196	169

Sondage en ligne

Conception de l’échantillonnage et sélection

Le plan d’échantillonnage pour le sondage en ligne a été conçu par Pollara, conjointement avec l’ACIA. On a constitué l’échantillon en vertu d’une liste des anciens utilisateurs du service Demandez à l’ACIA qui avaient fourni leur adresse courriel à l’ACIA et consenti à ce que l’on communique avec eux. Ensuite, l’ACIA leur a envoyé une invitation à participer à un sondage en ligne en français ou en anglais.

Tant l’invitation que la page d’accueil du sondage soulignent que la participation au sondage est volontaire et que l’information fournie reste confidentielle, en conformité avec la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (LPRPDE). Les participants étaient assurés qu’aucun renseignement identifiable n’est partagé avec l’ACIA.

Collecte de données

Les sondages ont été menés en ligne, en français et en anglais, selon la préférence du répondant, du 2 au 19 février 2023.

Les renseignements démographiques et sur les entreprises concernant les répondants ne sont pas connus et les répondants n’étaient pas dans l’obligation de répondre à ces questions, et ce, pour veiller à ce qu’ils soient à l’aise de participer. Par conséquent, les données finales ne sont pas pondérées, ce qui entraîne un potentiel de biais d’échantillon, puisque certains types de personnes ont plus tendance à laisser leurs coordonnées après avoir utilisé le service Demandez à l’ACIA et à remplir un sondage sur leur expérience. En général, nous prévoyons que les personnes avec des sentiments plus forts concernant leur expérience avec l’ACIA vont participer au sondage.

Les participants ont consacré 7 minutes en moyenne à répondre au sondage. Tous les répondants qui ont commencé le sondage l’ont terminé.

Contrôles de la qualité

Avant de lancer le sondage, Pollara a testé les liens pour s’assurer que la programmation fonctionnait avec le questionnaire dans les deux langues, y compris le bon usage des sauts et des répartitions aléatoires. Nous avons procédé à un « pré-lancement » des données du sondage le premier soir de l’étape du travail sur le terrain pour veiller à ce que les répondants puissent accéder au sondage et soient d’accord avec la formulation des questions. Pollara a passé les données du sondage en revue avant de procéder au lancement complet.

Totaux de répondants

Région	Total non pondéré
Atlantique	16
Québec	57
Ontario	79
Manitoba/Saskatchewan	8
Alberta	12
Colombie-Britannique	21
Je préfère ne pas répondre	7
Langue	Total non pondéré
Anglais	168
Français	32
Revenu annuel	Total non pondéré
Moins de 1 M\$	46
5 M\$ ou plus	58
Je préfère ne pas répondre	96
Nombre d’employés	Total non pondéré
1 à 99 ans	119
100 ou plus	64
Je préfère ne pas répondre	17
Secteur de l’entreprise	Total non pondéré
Agriculture	11
Transformateur/fabricant	103
Grossiste/distributeur	21
Détaillant	25
Je préfère ne pas répondre	40
Répondant	Total non pondéré
Hommes	78
Femmes	102
Autre	0
Je préfère ne pas répondre	20

Annexe B : Rapport sur la méthodologie de la recherche qualitative

Méthodologie

La phase qualitative de la recherche comprenait une série de six groupes de discussion en ligne avec des propriétaires et des employés d’entreprises alimentaires canadiennes, ainsi que deux entrevues approfondies avec des conseillers de l’industrie responsables de la conformité réglementaire. Les discussions duraient 90 minutes en moyennes et les entrevues approfondies, 45 minutes. Tous les participants ont reçu une rétribution de 350 \$.

Le tableau ci-dessous indique la date, l’heure et la composition de chaque groupe, avec le nombre de participants par groupe.

Groupe	Région	Langue	Date	Nombre de participants
Groupe de discussion général n° 1	Canada atlantique	Anglais	24 janvier	6
Groupe de discussion général n° 2	Ontario	Anglais	25 janvier	4
Groupe de discussion général n° 3	Ouest et nord du Canada	Anglais	26 janvier	5
Groupe de discussion général n° 4	Québec	Français	31 janvier	5
Groupe de discussion n° 1 concernant Demandez à l’ACIA	Canada	Anglais	27 février	6
Entrevue approfondie n° 1 concernant Demandez à l’ACIA	Canada atlantique	Anglais	3 mars	1
Entrevue approfondie n° 2 concernant Demandez à l’ACIA	Canada atlantique	Anglais	7 mars	1
Groupe de discussion n° 2 concernant Demandez à l’ACIA	Québec	Français	9 mars	3

Recrutement

Les participants ont été recrutés à l’aide d’un questionnaire de recrutement (voir l’annexe D). Pour chaque groupe de discussion, on a recruté six participants, tandis que les entrevues approfondies étaient en tête-à-tête. Tous les participants sont responsables de la conformité réglementaire et de la salubrité des aliments de leur entreprise. Le questionnaire contenait une série de questions visant à établir le type, la taille et les activités de l’entreprise, entre autres caractéristiques.

Les répondants ont été recrutés à partir d’une liste d’InfoCanada, en fonction des mêmes codes du SCIAN de la recherche quantitative.

Modération

Tous les groupes de discussion étaient présidés par un membre de l’équipe de projet de Pollara, avec d’autres membres qui prenaient des notes. Plusieurs représentants de l’ACIA ont suivi les groupes, soit en direct ou sur enregistrement.

Notre équipe informait l’ACIA de façon périodique au sujet de la fonctionnalité du guide de discussion, ainsi que des enjeux associés au recrutement, à la participation et à la technologie. Ensemble, nous avons discuté des constatations en continu afin de pouvoir approfondir les points nécessitant un examen plus détaillé avec les groupes ultérieurs.

Une note sur l’interprétation des résultats de la recherche qualitative

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

Glossaire des termes

Voici un glossaire des termes qui explique les généralisations et interprétations des termes qualitatifs utilisés dans le rapport. Ces syntagmes sont utilisés lorsque des groupes de participants partagent un point de vue particulier duquel découlent des thèmes. À moins d’indication contraire, cela ne signifie pas que le reste des participants sont en désaccord avec le point, mais plutôt qu’ils n’ont pas soit commenté ou eu une opinion tranchée sur la question.

Généralisation	Interprétation de la généralisation
Quelques	On utilise « quelques » lorsque moins de 10 % des participants ont répondu
Plusieurs	On utilise « plusieurs » lorsque moins de 20 % des participants ont répondu
Certains	On utilise « certains » lorsque plus de 20 %, mais beaucoup moins de 50 % des participants ont donné des réponses semblables.
De nombreux	On utilise « de nombreux » lorsque près de 50 % des participants ont répondu
La majorité	On utilise « la majorité » lorsque plus de 50 %, mais moins de 75 % des participants ont donné des réponses semblables.
La plupart	On utilise « la plupart » lorsque plus de 75 % des participants ont donné des réponses semblables
La vaste majorité	On utilise « la vaste majorité » lorsque presque tous les participants ont donné des réponses semblables, avec plusieurs qui exprimaient des opinions divergentes.
À l’unanimité/ presque tous	On utilise « à l’unanimité/presque tous » lorsque tous les participants donnent des réponses semblables ou la vaste majorité des participants donne des réponses semblables et les quelques répondants qui restent refusent de commenter l’enjeu.

Annexe C : Questionnaire du sondage sur le RSAC

Introduction

Bonjour/Hello [**Hors Québec** : Hello/Bonjour], (pause...) Je vous appelle au nom du gouvernement du Canada en vue de réaliser un court sondage auprès d'entreprises du secteur alimentaire. Je peux vous assurer qu'il ne s'agit pas d'un appel de vente, mais plutôt d'une étude commandée par le gouvernement du Canada. La participation à notre sondage est volontaire, confidentielle et anonyme. C'est une étude importante, qui aidera le gouvernement à comprendre les points de vue de l'industrie sur les pratiques et la réglementation concernant la salubrité des aliments. Je ne vous demanderai pas votre nom, mais je vous demanderais de m'accorder 15 minutes de votre temps.

J'aimerais parler à la personne qui s'occupe de la salubrité des aliments importés, produits ou vendus par votre entreprise. Cela pourrait être le ou la propriétaire de l'entreprise, la personne responsable des ventes de produits alimentaires, de la salubrité des aliments ou encore de l'assurance de la qualité. Est-ce que je m'adresse à la bonne personne?

[SI NON : Pourriez-vous me diriger vers la bonne personne?] [Reprendre depuis le début si l'appel est transféré]

[Une fois que le bon interlocuteur est au téléphone]

Préférez-vous continuer en français ou en anglais? Would you prefer that I continue in English or French?

[Remarque : Si la langue choisie est l'anglais, il faut poursuivre l'entrevue en anglais ou dire ce qui suit : *Thank you. Someone will be calling you back shortly to continue the survey in English.*]

Je m'appelle _____ et je téléphone de la part de _____. Le gouvernement du Canada a engagé notre société pour effectuer le sondage.

Le sondage prend environ 15 minutes. Si vous préférez, nous pouvons vous rappeler à un autre moment [**SI OUI** : Fixer le moment du rappel]. Les renseignements que vous donnez seront traités conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et à la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*. Ces mesures visent à protéger votre vie privée.

PRÉCISER, AU BESOIN : Ce sondage a été enregistré auprès du Conseil de recherche et d'intelligence marketing canadien (CRIC). Si vous avez des questions à son sujet, je peux vous indiquer une personne-ressource à l'ACIA.

Questions de sélection et classification

S1. [Consigner depuis l'échantillon – on n'a pas demandé] Province/territoire

S2. [Consigner depuis l’échantillon – on n’a pas demandé] Code complet à 8 caractères du Système de classification des industries de l’Amérique du Nord (SCIAN)

S3. [Consigner depuis l’échantillon – on n’a pas demandé] Revenu

S4. [Consigner depuis l’échantillon – on n’a pas demandé] Nombre d’employés au Canada

S5. [Consigner depuis l’échantillon – on n’a pas demandé] Type d’entreprise

Entreprise agricole	1
Transformateur ou fabricant	2
Grossiste ou distributeur	3
Détaillant	4

Commençons par quelques questions qui aideront à préciser la nature de votre entreprise...

S6. Votre entreprise exerce-t-elle l’une des activités suivantes? [Sélectionner tout ce qui s’applique – Attribuer le code « Aucune de ces réponses » si l’entreprise n’exerce aucune de ces activités]

Importation de produits alimentaires	1
Exportation de produits alimentaires	2
Expédition de produits alimentaires à une <u>autre</u> province ou un <u>autre</u> territoire (Si on vous pose la question : par exemple, vente, vente en gros, distribution)	3
Aucune de ces réponses	99

[DEMANDER SI S6 = 1]

S7. Importez-vous des produits alimentaires vous-même ou par l’entremise d’un courtier?

Nous-mêmes	1
Par l’entremise d’un courtier	2
Les deux	3
Autre réponse	4
Ne sait pas	98

S8. Et votre entreprise exerce-t-elle l’une des activités suivantes? [Sélectionner tout ce qui s’applique – Attribuer le code « Aucune de ces réponses » si l’entreprise n’exerce aucune de ces activités]

Préparation, emballage ou étiquetage d'aliments qui seront expédiés à une <u>autre</u> province, un <u>autre</u> territoire ou un <u>autre</u> pays	1
Préparation, emballage ou étiquetage d'aliments destinés au commerce à <u>l'intérieur</u> de votre province ou territoire	2
Aucune de ces réponses	99

S9. Et votre entreprise mène-t-elle l'une des activités suivantes? [Sélectionner tout ce qui s'applique – Attribuer le code « Aucune de ces réponses » si l'entreprise n'exerce aucune de ces activités]

Vente d'aliments directement aux consommateurs (Si on vous pose la question : Cela signifierait que vous avez un magasin)	1
Vente de produits alimentaires en ligne	2
Aucune de ces réponses	99

[DEMANDER SI S9 = 2 Vente de produits alimentaires en ligne]

S10. Est-ce que vous...? [Sélectionner tout ce qui s'applique – Attribuer le code « Aucune de ces réponses » si l'entreprise n'exerce aucune de ces activités]

Vendez des produits alimentaires <u>en ligne</u> dans votre province ou territoire	1
Vendez des produits alimentaires <u>en ligne</u> à d'autres provinces ou d'autres pays	2
Aucune de ces réponses	99

[Pour S6, S8, S9 et S10, coder en tant que « De détail seulement » si :

- « Aucune de ces réponses » est choisi pour S6 ET seul « 2 » ou « Aucune de ces réponses » pour S8
 - o Exception : ne pas coder en tant que « De détail seulement » si « 2 » choisi pour S10

MAXIMUM de n = 200 pour « De détail seulement »]

[Signaler en tant qu'« intraprovincial seulement » si « 2 » choisi pour S8 ET « Aucune de ces réponses » choisi pour S6 et S9 – REMERCIER ET TERMINER]

[DEMANDER SI « Aucune de ces réponses » choisi pour S6, S8 et S9]

S11. Quelle est la principale activité commerciale de votre entreprise? [Question ouverte]

[Si l'entreprise est alimentaire, continuer. Si les réponses du répondant n'ont rien d'alimentaires, REMERCIER ET TERMINER]

S12. De quels aliments s'occupe votre entreprise, dans la liste qui suit? [Randomiser; demander s'il y a « d'autres aliments » en dernier] [Accepter plusieurs réponses]

Produits laitiers	1
Œufs et produits d’œufs transformés	2
Poisson	3
Fruits ou légumes frais	4
Miel	5
Sirop d’érable ou produits de l’érable	6
Produits de viande et animaux pour alimentation humaine	7
Produits de fruits ou de légumes transformés	8
Aliments industriels (Si on vous pose la question : Cela comprend les confiseries, les grignotines, les boissons, les graisses et les huiles, les aliments pour bébés, les noix, les graines, les épices, les condiments, les céréales et les pâtes)	9
D’autres aliments? (PRÉCISER : Réattribuer un code si la réponse correspond à l’un des choix de la liste)	77

Connaissance du Règlement sur la salubrité des aliments au Canada

Passons maintenant à la question de la réglementation en matière de salubrité des aliments, en particulier la réglementation qui relève de l’Agence canadienne d’inspection des aliments, couramment appelée l’ACIA.

A1. À quel point avez-vous l’impression de comprendre la réglementation en matière de salubrité alimentaire qui s’applique à votre entreprise, sur une échelle de 1 à 7, où 1 signifie « Pas bien du tout » et 7, « Très bien »? [Répéter l’échelle au besoin]

Pas bien du tout	1
	2
	3
	4
	5
	6
Très bien	7
Ne sait pas [Ne pas lire, inciter à répondre au besoin]	98

A2. Avez-vous vu, lu ou entendu quoi que ce soit au sujet du *Règlement sur la salubrité des aliments au Canada*?

Oui	1
Non	2

Ne sait pas/pas sûr(e) [Ne pas lire, inciter à répondre au besoin] 98

[DEMANDER SI A2=1]

A3. Où avez-vous entendu, vu ou lu de l’information au sujet du *Règlement*? [Question ouverte]
[Accepter plusieurs réponses, le cas échéant]

Ne sait pas/pas sûr(e) [Ne pas lire, inciter à répondre au besoin] 98

A4. À votre connaissance, est-ce que le *Règlement sur la salubrité des aliments au Canada* s’applique à votre entreprise?

Oui 1
Non 2
Ne sait pas/pas sûr(e) [Ne pas lire, inciter à répondre au besoin] 98

A5. À votre connaissance, est-ce que le *Règlement sur la salubrité des aliments au Canada* s’applique à la vente de produits alimentaires en ligne?

Oui 1
Non 2
Ne sait pas/pas sûr(e) [Ne pas lire, inciter à répondre au besoin] 98

[DEMANDER SI S6=1]

A6. Saviez-vous qu’en vertu du *Règlement*, une licence est exigée pour importer des produits alimentaires au Canada?

Oui, je le savais 1
Oui, j’étais vaguement au courant 2
Non, je ne le savais pas 3
Ne sait pas/pas sûr(e) [Ne pas lire, inciter à répondre au besoin] 98

[Sauter si « De détail seulement »]

A7. Laquelle des exigences suivantes du *Règlement* vous pose le plus de difficulté? Est-ce que c’est...?
[Randomiser 1-5] [Lire 1-5] [Une seule réponse]

Obtenir ou conserver une licence pour la salubrité des aliments au Canada 1
Mettre en œuvre les plans de contrôle préventif 2
Tenir à jour un plan de contrôle préventif écrit 3
Tenir à jour les documents de traçabilité 4
Respecter les exigences d’étiquetage relatives à la traçabilité des aliments 5
Autre aspect [Préciser] [Ne pas lire, inciter à répondre au besoin] 6

Aucune de ces exigences ne pose problème [Ne pas lire, inciter à répondre au besoin] 99

A8. Utilisez-vous un système de certification de la salubrité des aliments ou du contrôle de la qualité venant du secteur privé, comme l’IMSA, une norme de l’ISO ou un PGQ? [Si on vous pose la question : IMSA = Initiative mondiale de salubrité des aliments; ISO = Organisation internationale de normalisation; PGQ = Programme de gestion de la qualité]

Oui	1
Non	2
Ne sait pas/pas sûr(e) [Ne pas lire, inciter à répondre au besoin]	98

A9. Lesquels de ces documents votre entreprise possède-t-elle, le cas échéant? [Sélectionner tout ce qui s’applique – Attribuer le code « Aucune de ces réponses » si l’entreprise ne possède aucun de ces documents]

Une licence pour la salubrité des aliments au Canada	1
Des contrôles préventifs, mais pas de plan écrit	2
Un plan de contrôle préventif écrit	3
Des documents de traçabilité	4
Des étiquettes de traçabilité (Si on vous pose la question : Il s’agit de renseignements figurant sur l’étiquette d’un produit qui permettent à votre entreprise et à vos clients de déterminer si un aliment donné fait l’objet d’un rappel)	5
Aucun de ces documents	99

A10. Si votre entreprise faisait l’objet d’une inspection de l’ACIA aujourd’hui, à quel point êtes-vous convaincu(e) que vous respecteriez les exigences fédérales en matière de salubrité des aliments? Veuillez répondre sur une échelle de 1 à 7, où 1 signifie « pas du tout convaincu(e) » et 7, « très convaincu(e) ». [Répéter l’échelle au besoin]

Pas du tout convaincu(e)	1
	2
	3
	4
	5
	6
Très convaincu(e)	7
Ne sait pas [Ne pas lire]	98

A11. Connaissez-vous le modèle d’évaluation du risque axé sur les établissements (ou modèle ERE) que l’ACIA utilise pour repérer les secteurs ou les entreprises qui présentent des risques plus élevés sur le plan de la salubrité alimentaire?

Oui, je le connais bien	1
Oui, j’en ai vaguement entendu parler	2
Non, je ne le connais pas	3
Ne sait pas/pas sûr(e) [Ne pas lire, inciter à répondre au besoin]	98

Transparence

T1-3. Selon vous, à quel point l’ACIA fait-elle preuve de transparence dans chacune des activités suivantes? Veuillez répondre sur une échelle de 1 à 7, où 1 signifie qu’elle ne fait preuve d’aucune transparence et 7, qu’elle fait preuve d’une très grande transparence. [Répéter l’échelle au besoin]

- T1. Évaluer les risques relatifs à la salubrité des aliments d’un établissement
- T2. Déterminer s’il y a des cas de non-conformité à la réglementation
- T3. Déclarer les cas de non-conformité et publier de l’information à ce sujet

Aucune transparence	1
	2
	3
	4
	5
	6
Une très grande transparence	7
Ne sait pas [Ne pas lire]	98

T4. L’ACIA dispose de plusieurs mesures d’application de la loi lorsqu’elle découvre des cas de non-conformité. L’une de ces mesures est la sanction administrative pécuniaire, ou SAP. L’ACIA publie sur son site Web une liste sommaire des SAP qu’elle a infligées. [Alterner les deux énoncés suivants]

1) Selon certaines personnes, l’ACIA devrait publier le nom des entreprises qui reçoivent des SAP, car cela permettrait à l’ensemble du secteur de s’améliorer en valorisant la qualité.

2) Selon d’autres, l’ACIA ne devrait pas publier ces noms, car il peut arriver à de bonnes entreprises de recevoir des SAP.

Êtes-vous tout à fait pour, plutôt pour, plutôt contre ou tout à fait contre la publication par l’ACIA du nom des entreprises qui reçoivent des SAP?

Tout à fait pour	1
Plutôt pour	2
Plutôt contre	3
Tout à fait contre	4

Ne sait pas/pas sûr(e) [Ne pas lire, inciter à répondre au besoin] 98

Recherche d’informations et compréhension

I1. Vers quelles sources vous tournez-vous lorsque vous recherchez des informations sur la réglementation en matière de salubrité des aliments? [Question ouverte, attribuer un code à partir de la liste ci-dessous, accepter plusieurs réponses]

Site Web de l’ACIA	1
Site Web du gouvernement du Canada	2
Autre site Web – obtenir le site Web précis : _____	76
Séminaires	3
Bouche-à-oreille	4
Autre source (veuillez préciser) : _____	77
Ne sait pas	98

I2. À quel point est-il facile d’obtenir auprès de l’ACIA des informations sur la réglementation qui s’applique à votre entreprise alimentaire? Veuillez répondre sur une échelle de 1 à 7, où 1 signifie que ce n’est pas du tout facile et 7, que c’est très facile.

Pas du tout facile	1
	2
	3
	4
	5
	6
Très facile	7
Ne sait pas [Ne pas lire]	98

[DEMANDER SI I2 = 1 OU 2]

I3. Quelle est la plus grande difficulté qui se pose pour trouver des informations sur la réglementation de l’ACIA? [Question ouverte, attribuer un code à partir de la liste ci-dessous, accepter plusieurs réponses]

Site Web peu convivial ou difficile à naviguer	1
Informations peu claires ou difficiles à comprendre	2
Avis et mises à jour insuffisants	3
Informations très nombreuses, voire excessives	4
Contacts insuffisants avec le service à la clientèle ou manque de suivi	5
Recherches qui demandent trop de temps	6
Absence de points de contact désignés à l’ACIA	7
Autre difficulté (veuillez préciser) : _____	77

Ne sait pas/refuse de répondre	98
Aucune difficulté	99

[DEMANDER SI I1 = 1]

I4. À quel point trouvez-vous claires les orientations données sur le site Web de l’ACIA concernant la réglementation des aliments? Veuillez répondre sur une échelle de 1 à 7, où 1 signifie que ces orientations ne sont pas du tout claires et 7, qu’elles sont très claires.

Pas du tout claires	1
	2
	3
	4
	5
	6
Très claires	7
Ne sait pas [Ne pas lire]	98

I5. Avez-vous déjà eu de la difficulté à obtenir des informations dont vous aviez besoin auprès de l’ACIA?

Oui	1
Non	2
Ne sait pas [Ne pas lire]	98

[SI I5 = 1]

I6. Sur quels sujets précis avez-vous eu du mal à obtenir des informations? [Question ouverte]

[ÉCHANTILLON FRACTIONNÉ – ON A POSÉ I7A À LA MOITIÉ ET I7B À L’AUTRE MOITIÉ]

I7A. Une partie de la réglementation de l’ACIA est « axée sur les résultats ». À quel point la notion de réglementation « axée sur les résultats » est-elle claire pour vous? Veuillez répondre sur une échelle de 1 à 7, où 1 signifie que cette notion n’est pas du tout claire et 7, qu’elle est très claire.

Pas du tout claire	1
	2
	3
	4
	5
	6
Très claire	7
Ne sait pas [Ne pas lire]	98

I7B. Pourriez-vous décrire brièvement ce que signifie une réglementation « axée sur les résultats »? Si cette notion ne vous est pas familière, il suffit de me le dire. [Question ouverte – inclure un code en dur pour « Je ne connais pas bien »]

I8. Par réglementation axée sur les résultats, on veut dire que la réglementation précise le résultat qu’une entreprise doit obtenir pour se conformer aux exigences, plutôt que le processus à suivre pour obtenir ce résultat. Cela signifie que l’entreprise a plus de latitude dans le choix des moyens à prendre pour arriver au résultat, l’essentiel étant d’y arriver. Êtes-vous tout à fait pour, plutôt pour, plutôt contre ou tout à fait contre le concept de réglementation « axée sur les résultats »?

Tout à fait pour	1
Plutôt pour	2
Plutôt contre	3
Tout à fait contre	4
Ne sait pas/pas sûr(e)	98

Demandez à l’ACIA

C1. Au cours de la dernière année, avez-vous communiqué avec l’ACIA pour obtenir des orientations sur les exigences réglementaires qui s’appliquent à votre entreprise alimentaire?

Oui	1
Non	2
Ne sait pas	98

[DEMANDER SI C1 = 1]

C2. Comment avez-vous pris contact avec l’ACIA pour obtenir ces orientations? [Question ouverte, attribuer un code à partir de la liste ci-dessous, accepter plusieurs réponses]

Par téléphone	1
En personne à un bureau de l’ACIA	2
En utilisant le formulaire en ligne « Contactez-nous » sur le site Web de l’ACIA	3
En utilisant le service Demandez à l’ACIA	4
Par courriel	5
Par un autre moyen [préciser]	77
Ne sait pas	98

C3. Avez-vous déjà utilisé un service offert par l’ACIA appelé « Demandez à l’ACIA »?

Oui	1
Non	2
Ne sait pas	98

[SI C3 = 2 OU 98]

C4. Demandez à l’ACIA est un guichet unique qui permet aux acteurs de l’industrie alimentaire de poser des questions sur les exigences réglementaires relatives aux aliments, au moyen du formulaire en ligne « Contactez-nous ». Demandez à l’ACIA répond par écrit aux questions de réglementation soumises par les entreprises canadiennes et les importateurs non résidents.

Compte tenu de cette définition, croyez-vous que certains de vos contacts avec l’ACIA ont eu lieu par l’intermédiaire du service Demandez à l’ACIA?

Oui	1
Non	2
Ne sait pas	98

[SAUTER SI C4 = 2 OU 98]

C5. Au cours de la dernière année, combien de fois avez-vous fait appel au service Demandez à l’ACIA? (Si la personne ne sait pas précisément, l’inviter à donner une estimation)

Je n’ai pas utilisé ce service dans la dernière année	1
Je l’ai utilisé 1 fois	2
2 fois	3
3 fois	4
4 fois	5
5 fois ou plus	6
Je ne sais pas	98

[SAUTER SI C4 = 2 OU 98]

C6. Quelle est la probabilité que vous utilisiez le service Demandez à l’ACIA dans l’avenir? Veuillez répondre sur une échelle de 1 à 7, où 1 signifie que ce n’est pas du tout probable et 7, que c’est très probable.

1 – Pas du tout probable	1
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7 – Très probable	7
Ne sait pas	98

[SAUTER SI C4 = 2 OU 98]

C7. Veuillez évaluer votre niveau de satisfaction général à l’égard du service Demandez à l’ACIA. Veuillez répondre sur une échelle de 1 à 7, où 1 signifie que vous n’êtes pas du tout satisfait(e) et 7, que vous êtes très satisfait(e).

1 – Pas du tout satisfait(e)	1
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7 – Très satisfait(e)	7
Ne sait pas	98

[DEMANDER SI C7 = 1 À 7]

C8. Pourriez-vous expliquer pourquoi vous avez donné cette note? [QUESTION OUVERTE]

Données démographiques et besoins linguistiques

Merci pour vos réponses. Il nous reste quelques questions démographiques à vous poser pour nous aider à classer vos réponses.

D1. Vous serait-il utile d’avoir accès à des informations sur la réglementation en matière de salubrité des aliments dans une autre langue que le français ou l’anglais?

Oui	1
Non	2
Ne sait pas [Ne pas lire, inciter à répondre au besoin]	98

[SI D1 = 1]

D2. Quelles langues utiliseriez-vous, ou quelles langues votre employeur utiliserait-il? [Question ouverte, attribuer un code à partir de la liste ci-dessous, accepter plusieurs réponses]

Arabe	1
Chinois (sans distinction)	2
Chinois simplifié	3
Chinois traditionnel	4
Allemand	5
Hindi	6
Portugais	7
Pendjabi	8
Espagnol	9
Thaï	10
	54

Turc	11
Autre langue (préciser)	77
Ne sait pas	98

D3. Considérez-vous que votre entreprise est détenue ou exploitée par des Autochtones?

Oui	1
Non	2
Ne sait pas [Ne pas lire, inciter à répondre au besoin]	98

D4. Pouvez-vous indiquer quel pourcentage environ des cadres supérieurs de votre entreprise s’identifient comme des femmes?

Femmes : _____ % [minimum : 0, maximum : 100]	
Ne sait pas	98
Préfère ne pas répondre	99

[Expliquer, si on vous pose la question : Le gouvernement du Canada a une politique visant à ce que tout le monde au Canada bénéficie d’un soutien égal; afin de mieux comprendre la composition de l’équipe de direction des entreprises alimentaires canadiennes, nous posons des questions sur le genre et d’autres caractéristiques démographiques des personnes qui occupent ces postes. Vous pouvez donner une estimation, ou ne pas répondre à la question si vous ne savez pas.]

D5. Pouvez-vous indiquer quel pourcentage environ des cadres supérieurs de votre entreprise s’identifient comme des membres d’une minorité visible?

Minorité visible : _____ % [minimum : 0, maximum : 100]	
Ne sait pas	98
Préfère ne pas répondre	99

[Expliquer, si on vous pose la question : Le gouvernement du Canada a une politique visant à ce que tout le monde au Canada bénéficie d’un soutien égal; afin de mieux comprendre la composition de l’équipe de direction des entreprises alimentaires canadiennes, nous posons des questions sur la race et d’autres caractéristiques démographiques des personnes qui occupent ces postes. Vous pouvez donner une estimation, ou ne pas répondre à la question si vous ne savez pas.]

Annexe D : Questionnaire de recrutement pour la recherche qualitative

Renseignements sur les groupes

- Recrutement de six participants pour que cinq ou six se présentent
- Les séances durent 90 minutes
- Accent sur les fabricants/transformateurs, les importateurs et les exportateurs
- Aucune entreprise de détail ou agricole n’est recrutée pour les groupes de discussion

Composition des groupes

- Six groupes de discussion sont animés.
- Les quatre premiers sont menés avec des personnes à un poste de gestion. Ils sont recrutés à l’aide des codes du SCIAN : (Remarque : Les codes de l’échantillon d’entreprises de détail et agricoles ne sont pas utilisés avec le recrutement pour les groupes de discussion.)
- Les deux derniers groupes sont menés avec les personnes ayant utilisé le service Demandez à l’ACIA.

Date	Public	Langue
24 janvier 2023	Groupe d’entreprises de l’Atlantique (pouvant également comprendre des participants du Québec qui préfèrent interagir en anglais)	Anglais
25 janvier 2023	Groupe d’entreprises de l’Ontario	Anglais
26 janvier 2023	Groupe d’entreprises de l’ouest et du nord	Anglais
31 janvier 2023	Groupe d’entreprises francophones (surtout recrutées au Québec, mais pouvant comprendre des participants d’ailleurs plus à l’aise en français)	Français

Il y a également deux groupes d’utilisateurs du service Demandez à l’ACIA, choisis au moyen de l’échantillon fourni par l’ACIA :

Date	Public	Langue
27 février 2023	Utilisateurs francophones du service Demandez à l’ACIA	Français
9 mars 2023	Utilisateurs anglophones du service Demandez à l’ACIA	Anglais

- Objectif d’une moitié de femmes par groupe.
- Objectif d’au moins deux Autochtones et huit personnes racisées parmi les six groupes.

Catégorie d'entreprise? [CONSIGNER DEPUIS L'ÉCHANTILLON – NE PAS LIRE]

Agriculture	REMERCIER ET TERMINER
Transformateur ou fabricant [MINIMUM DE QUATRE TRANSFORMATEURS/FABRICANTS PAR GROUPE]	
Grossiste ou distributeur	
Commerce de détail	REMERCIER ET TERMINER
Autre [NE PAS LIRE]	REMERCIER ET TERMINER S'IL N'Y A PAS DE LIEN AVEC LES TROIS CATÉGORIES PRINCIPALES

Contenu du questionnaire

N° du groupe Région Langue Moment

Bonjour, mon nom est _____ et je vous appelle au nom de Pollara, une entreprise d'études de marché et d'opinion publique d'envergure nationale. Nous organisons une série de groupes de discussion au nom du gouvernement du Canada. Nous recherchons des personnes qui seraient prêtes à participer à un groupe de discussion en ligne d'une durée de 90 minutes sur l'expérience de leur entreprise en matière de sécurité alimentaire. Pour les remercier de leur temps, les participants recevront une prime de 350 \$. Puis-je poursuivre?

Oui CONTINUER
Non REMERCIER ET TERMINER

La participation est volontaire. Nous souhaitons connaître votre opinion. Nous ne tenterons pas de vous vendre quoi que ce soit ni de changer votre point de vue. La discussion, qui se fera sous forme de table ronde avec un maximum de 6 participants, sera dirigée par un professionnel en recherche. Toutes les opinions exprimées resteront anonymes et confidentielles, et aucun participant ne sera jamais identifié dans notre rapport final.

Je voudrais vous poser quelques questions pour voir si vous ou quelqu'un de votre entreprise remplissez les conditions requises pour participer. Cela prendra environ cinq minutes. Puis-je poursuivre?

Oui CONTINUER
Non REMERCIER ET TERMINER

Cet appel peut être écouté ou enregistré à des fins d'évaluation et de contrôle de la qualité.

ÉCLAIRCISSEMENTS SUPPLÉMENTAIRES AU BESOIN :

L'appel est écouté pour s'assurer que je lis correctement les questions et recueille vos réponses avec précision, et pour s'assurer que les bonnes questions sont posées afin de répondre aux exigences de recherche de notre client. Si l'appel est enregistré, il est uniquement destiné à être lu par l'intervieweur afin qu'il puisse évaluer le rendement immédiatement après la réalisation de l'entretien ou peut être utilisé par le gestionnaire de projet lors de l'évaluation du questionnaire.

Toutes les bandes audio sont détruites après l'évaluation.

1. Pouvez-vous me fournir votre titre de poste? [CONSIGNER]

2. Êtes-vous le/la propriétaire ou directeur(rice) de cette entreprise?

Oui

Non

3. Avez-vous la responsabilité première de la sécurité alimentaire des aliments que votre entreprise produit ou vend?

Oui

Responsabilité partagée

[NE PAS SOLLICITER CE CHOIX, MAIS L'ACCEPTER S'IL EST OFFERT]

Non

REMERCIER ET TERMINER

[SI RESPONSABILITÉ PARTAGÉE]

3B. Ces dernières années, avez-vous participé directement à la prise de décisions essentielles concernant la sécurité alimentaire ou le respect de la réglementation en la matière?

Oui

Non

REMERCIER ET TERMINER

Pas certain(e)

REMERCIER ET TERMINER

4. Dans quelle province ou quel territoire habitez-vous?

Terre-Neuve-et-Labrador

Nouvelle-Écosse

Nouveau-Brunswick

Île-du-Prince-Édouard

Québec

Ontario

Manitoba

Saskatchewan

Alberta

Colombie-Britannique

Nunavut

Territoires du Nord-Ouest

Yukon

[DEMANDER SEULEMENT POUR LES GROUPES « DEMANDEZ À L'ACIA »]

5. Au cours de l'année écoulée, avez-vous utilisé le service en ligne « Demandez à l'ACIA »?

Oui

CONTINUER

Non REMERCIER ET TERMINER
Pas certain(e) REMERCIER ET TERMINER

6. Veuillez préciser les principaux types ou catégories d'aliments dans lesquels votre entreprise se spécialise : [CONSIGNER]

7. Je vais lire quelques types d'activités commerciales. Pour chaque type, indiquez s'il s'applique ou non à votre entreprise. [LIRE LA LISTE, ARRÊTER APRÈS CHAQUE CHOIX POUR QUE LE RÉPONDANT PUISSE RÉPONDRE S'IL S'APPLIQUE] [ACCEPTER LES RÉPONSES MULTIPLES]

Importation de produits alimentaires
Exportation de produits alimentaires
Expédition de produits alimentaires vers une autre province ou un autre territoire (si la personne interrogée le demande, p. ex. : grossiste/distributeur)
Préparation, emballage ou étiquetage de produits alimentaires pour les envoyer dans une autre province, un autre territoire ou un autre pays (si la personne interrogée le demande, les activités incluraient la fabrication, la transformation, le traitement ou la conservation)
Préparation, emballage ou étiquetage de produits alimentaires pour le commerce dans votre province ou territoire (si la personne interrogée le demande, les activités incluraient la fabrication, la transformation, le traitement ou la conservation)
Vente de produits alimentaires directement aux consommateurs (service au comptoir)
Vente de produits alimentaires en ligne

Aucune de ces réponses REMERCIER ET TERMINER

[SI VENTE DE PRODUITS ALIMENTAIRES EN LIGNE]

8. Est-ce que vous...? [LIRE LA LISTE, ARRÊTER APRÈS CHAQUE CHOIX POUR QUE LE RÉPONDANT PUISSE RÉPONDRE S'IL S'APPLIQUE] [ACCEPTER LES RÉPONSES MULTIPLES]

Vendez des produits alimentaires en ligne dans votre province ou territoire
Vendez des produits alimentaires en ligne à d'autres provinces ou pays

[« REMERCIER ET TERMINER » SI L'UN OU L'AUTRE DES CHOIX SUIVANTS DANS 7 ET 8 :

- A choisi seulement « Vente d'aliments directement aux consommateurs (magasin) »
- A choisi seulement « Vente de produits alimentaires en ligne » pour 7 et a choisi seulement « Vendez des produits alimentaires en ligne dans votre province ou territoire » pour 8
- A choisi seulement « Préparation, emballage ou étiquetage d'aliments destinés au commerce à l'intérieur de votre province ou territoire » (à la demande, les activités comprennent la fabrication, la transformation, le traitement ou la préservation)]

9. Êtes-vous de genre...? [LIRE LA LISTE] [VISER AU MOINS 2 RÉPONDANTS ET 2 RÉPONDANTES PAR GROUPE]

Masculin
Féminin
Autre

10. Êtes-vous autochtone, c'est-à-dire que vous êtes membre des Premières Nations, Métis ou Inuits?
[VISER AU MOINS 2 PARTICIPANTS AUTOCHTONES À L'ÉCHELLE DES GROUPES]

Oui
Non
Je préfère ne pas répondre

11. Nous souhaitons nous assurer que nous rejoignons des personnes issues de différentes populations racialisées et de minorités visibles. Êtes-vous : [LIRE LA LISTE – LIRE LES EXEMPLES ENTRE PARENTHÈSES SEULEMENT SI LE RÉPONDANT A BESOIN D'ÉCLAIRCISSEMENTS] [VISER AU MOINS 8 RÉPONDANTS RACIALISÉS À L'ÉCHELLE DES GROUPES]

De race blanche (type caucasien)
Arabe et/ou Maghrébin(e) (Marocain(e), Algérien(ne), Égyptien(ne), Saoudien(ne), etc.)
De race noire (Afro-Canadien(ne), originaire d'Afrique subsaharienne, Jamaïcain(e), Haïtien(ne), Barbadien(ne), etc.)
Patrimoine chinois (inclut la Chine, Hong Kong, Taïwan, Penghu, Kinmen et Matsu)
Philippin(e)
Japonais(e)
Coréen(ne)
Latino-américain(e) (Hispanique ou Latino, originaire du Mexique, de l'Amérique centrale ou de l'Amérique du Sud)
Originaire de l'Asie centrale (Kazakhstan, Ouzbékistan, Kirghizistan, etc.)
Originaire de l'Asie du Sud (Indien(ne) de l'Inde, Pakistanais(e), Sri Lankais(e), Bangladais(e), etc.)
Originaire de l'Asie du Sud-Est (Vietnamien(ne), Cambodgien(ne), Malaisien(ne), Laotien(ne), etc.)
Originaire de l'Asie occidentale (Afghan(e), Iranien(ne), etc.)
Autre [PRÉCISER]
Je préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE]

12. En vous incluant, combien de personnes environ votre entreprise embauche-t-elle au Canada? S'il s'agit d'une franchise, veuillez ne tenir compte que de votre emplacement.
[LIRE LA LISTE] [ASSURER UN BON MÉLANGE DE DIFFÉRENTES CATÉGORIES DANS CHAQUE GROUPE]

1-4
5-99
100-499
500 et plus

Je ne sais pas

[NE PAS LIRE]

REMERCIER ET TERMINER

13. Et quelle catégorie suivante reflète la taille approximative de votre entreprise en termes de revenu annuel brut pour ses activités au Canada? Encore ici, s'il s'agit d'une franchise, veuillez ne tenir compte que de votre emplacement. [LIRE LA LISTE] [ASSURER UN BON MÉLANGE DE DIFFÉRENTES CATÉGORIES DANS CHAQUE GROUPE]

Moins de 30 000 \$ par an

30 000 \$ ou plus, mais moins de 100 000 \$ par an

100 000 \$ ou plus, mais moins de 500 000 \$ par an

500 000 \$ ou plus, mais moins de 1 000 000 \$ par an

1 000 000 \$ ou plus, mais moins de 5 000 000 \$ par an

5 000 000 \$ ou plus par an

Je ne sais pas

[NE PAS LIRE]

REMERCIER ET TERMINER

14. Avez-vous déjà pris part à un groupe de discussion? Un groupe de discussion réunit quelques personnes afin d'entendre leur opinion sur un sujet donné.

Oui

Non

Pas certain(e)

[SI « OUI » À Q14]

15. À quand remonte la dernière fois que vous avez pris part à un groupe de discussion?

Au cours des 6 derniers mois [MAXIMUM DE 1 PAR GROUPE]

Il y a plus de 6 mois

Pas certain(e)

[SI « OUI » À Q14]

16. À combien de groupes de discussion avez-vous pris part au cours des cinq dernières années?

5 ou moins

Plus de 5

Pas certain(e)

REMERCIER ET TERMINER

[SI « OUI » À Q14]

17. Et quel(s) était(ent) le(s) principal(aux) sujet(s) de discussion de ces groupes?

SI EN LIEN AVEC LA RÉGLEMENTATION EN MATIÈRE DE SALUBRITÉ DES ALIMENTS, REMERCIER ET TERMINER

18. Cette recherche nécessitera la participation à un appel vidéo en ligne. Avez-vous accès à un ordinateur, un téléphone intelligent ou une tablette avec une connexion Internet haute vitesse qui vous permettra de participer à un groupe de discussion en ligne?

Oui
Non REMERCIER ET TERMINER
Pas certain(e) REMERCIER ET TERMINER

19. Votre ordinateur, téléphone intelligent ou tablette dispose-t-il d'une caméra pour que le modérateur et les autres participants puissent vous voir dans le cadre d'un groupe de discussion en ligne?

Oui
Non REMERCIER ET TERMINER
Pas certain(e) REMERCIER ET TERMINER

20. Avez-vous une adresse électronique personnelle afin que nous puissions vous envoyer de l'information sur le groupe et des liens pour vous connecter et vous joindre à la discussion?

Oui CONSIGNER
Non REMERCIER ET TERMINER
Pas certain(e) REMERCIER ET TERMINER

21. Les participants aux groupes de discussion sont invités à exprimer leurs opinions et leurs réflexions. Dans quelle mesure êtes-vous à l'aise d'exprimer vos opinions devant d'autres personnes? Êtes-vous...?
[LIRE LA LISTE]

Très à l'aise	MINIMUM DE 3 PAR GROUPE
Assez à l'aise	
Pas très à l'aise	REMERCIER ET TERMINER
Pas du tout à l'aise	REMERCIER ET TERMINER
Je ne sais pas	[NE PAS LIRE] REMERCIER ET TERMINER

22. Nous demandons parfois aux participants de lire du texte, d'examiner des images ou de taper des réponses pendant la discussion. Dans ces conditions, êtes-vous en mesure de participer?

Oui
Non
Pas certain(e)

[SI « NON » OU « JE NE SAIS PAS » À Q22]

23. Y a-t-il quelque chose que nous puissions faire pour satisfaire vos besoins? Une solution serait de prévoir un entretien individuel avec le modérateur. Est-ce que cela vous intéresserait?

Oui RECUEILLIR L'INFORMATION ET PROMETTRE DE FAIRE UN SUIVI LORS DE LA PLANIFICATION

Non REMERCIER ET TERMINER

[SI LE RÉPONDANT PROPOSE D'AUTRES MESURES D'ADAPTATION, CONSIGNER ET PROMETTRE DE FAIRE UN SUIVI]

24. D'après vos réponses, vous semblez avoir le profil que nous recherchons. J'aimerais vous inviter à participer à une discussion en petit groupe, appelée groupe de discussion en ligne, que nous organisons à [HEURE], le [DATE].

Comme vous le savez sans doute, les groupes de discussion sont utilisés pour recueillir de l'information sur un sujet particulier. Un maximum de 6 personnes prendront part à la discussion qui sera très informelle. Cette discussion durera jusqu'à 90 minutes. Vous recevrez 350 \$ pour vous remercier de votre temps.

Accepteriez-vous d'y participer?

Oui CONSIGNER EN TANT QUE PARTICIPANT

Non REMERCIER ET TERMINER

Pas certain(e) REMERCIER ET TERMINER

J'ai maintenant quelques questions sur la vie privée, vos coordonnées personnelles et le processus de recherche. Nous aurons besoin de votre consentement sur quelques points qui nous permettent de mener nos recherches. Pendant que je passe ces questions en revue, n'hésitez pas à me demander celles que vous souhaitez voir clarifiées.

25. Tout d'abord, nous fournirons une liste des prénoms des répondants et certaines de vos réponses à ces questions de recrutement au modérateur afin qu'il puisse vous inscrire au groupe. Nous permettez-vous de partager ces renseignements? Je vous assure qu'ils resteront strictement confidentiels.

Oui [ALLER À 27]

Non [ALLER À 26]

Je ne sais pas [ALLER À 26]

26. Nous devons fournir les prénoms et les antécédents des personnes qui prennent part au groupe de discussion car seules les personnes invitées sont autorisées à participer à la séance et ces renseignements sont requis à des fins de vérification. Soyez assuré(e) que ces renseignements resteront strictement confidentiels.

Maintenant que vous savez ceci, me permettez-vous de fournir votre prénom et votre profil au modérateur?

Oui
Non REMERCIER ET TERMINER
Pas certain(e) REMERCIER ET TERMINER

27. Un enregistrement de la séance de groupe sera produit à des fins de recherche. L'enregistrement sera utilisé par le professionnel en recherche pour l'aider à préparer un rapport sur les résultats de la recherche et pourra servir au gouvernement du Canada à des fins de production de rapports internes. L'enregistrement ne sera jamais rendu public.

Acceptez-vous d'être enregistré(e) uniquement à des fins de recherche et de production de rapports?

Oui
Non REMERCIER ET TERMINER
Pas certain(e) REMERCIER ET TERMINER

28. Il est nécessaire pour le processus de recherche que nous enregistrons la séance puisque les chercheurs ont besoin de ce matériel pour compléter le rapport.

Muni(e) de ces renseignements, nous permettez-vous de vous enregistrer uniquement à des fins de recherche et de production de rapports?

Oui
Non REMERCIER ET TERMINER
Pas certain(e) REMERCIER ET TERMINER

29. Des employés du gouvernement du Canada peuvent également être en ligne pour observer les groupes.

Acceptez-vous d'être observé(e) par des employés du gouvernement du Canada?

Oui [ALLER À 31]
Non [ALLER À 30]
Je ne sais pas [ALLER À 30]

30. La procédure habituelle des groupes de discussion consiste à inviter des clients, dans ce cas-ci des employés du gouvernement du Canada, à observer les groupes en ligne. Ils seront là simplement pour entendre vos opinions de vive voix. Ils peuvent prendre leurs propres notes et s'entretenir à l'occasion avec le modérateur pour savoir s'il y a des questions supplémentaires à poser au groupe.

Acceptez-vous d'être observé(e) par des employés du gouvernement du Canada?

Oui
Non REMERCIER ET TERMINER

Pas certain(e) REMERCIER ET TERMINER

31. Merci. Vous êtes qualifié(e) pour prendre part à l'un de nos groupes de discussion. Comme je l'ai mentionné précédemment, la discussion de groupe d'une durée maximale de 90 minutes aura lieu le [DATE] à [HEURE].

Group # Region Language Time

Nous vous demandons de vous connecter au moins 10 minutes à l'avance pour vous assurer que vous pouvez le faire et aussi pour tester votre caméra, votre haut-parleur et votre micro. Si vous avez besoin de lunettes pour lire, veuillez à les avoir également à portée de main.

Comme nous n'invitons qu'un petit nombre de personnes, votre participation est très importante pour nous. Si, pour une raison quelconque, vous ne pouvez pas assister à la séance, veuillez nous appeler afin que nous puissions trouver quelqu'un pour vous remplacer. Vous pouvez nous joindre au [INSÉRER LE NUMÉRO DE TÉLÉPHONE].

Quelqu'un vous appellera dans les jours précédant le groupe de discussion pour vous le rappeler. Afin que nous puissions vous appeler pour vous rappeler le groupe de discussion ou vous contacter en cas de changement, pouvez-vous confirmer votre nom et vos coordonnées?

Prénom

Nom de famille

Adresse électronique [CONFIRMER LE COURRIEL FOURNI PLUS TÔT]

Numéro de téléphone de jour

Numéro de téléphone de soir

Si la personne interrogée refuse de fournir ces renseignements, veuillez l'assurer qu'ils resteront strictement confidentiels conformément à la loi sur la protection de la vie privée et qu'ils ne seront utilisés que pour la contacter afin de confirmer sa présence et de l'informer de tout changement apporté au groupe de discussion. Si la personne refuse toujours, LA REMERCIER ET TERMINER.

Annexe E : Guide général concernant les groupes de discussion

1. Phase de présentation (10 minutes)

Accueillir chaque participant au groupe de discussion. Se présenter et mentionner son rôle de président. Demander ensuite à chaque participant de se présenter par leur prénom.

- Ce groupe de discussion virtuel est organisé pour le compte de l’ACIA (Agence canadienne d’inspection des aliments).
- Notre discussion porte sur :
 - (i) l’opinion des entreprises canadiennes concernant le *Règlement sur la salubrité des aliments au Canada* (RSAC);
 - (ii) le fait de sonder l’opinion des entreprises canadiennes concernant d’autres règlements sur la salubrité des aliments, donc les règlements fédéraux sur l’alimentation entourant la vente en ligne et l’importation, de même que les exigences en matière d’étiquetage (y compris les outils et ressources d’étiquetage que l’ACIA procure à l’industrie).
- Notre discussion dure environ 90 minutes. Cependant, on n’hésite pas à faire des pauses au besoin.
- En vertu des normes pour la recherche sur l’opinion publique du gouvernement du Canada, je souhaite porter votre attention sur le (et confirmer votre consentement du) fait que la présente séance sera enregistrée en formats audio et vidéo pour que nous puissions analyser notre discussion, s’il fallait comparer l’enregistrement audio transcrit à nos notes. De plus, des représentants de l’ACIA seront sur place ou regarderont un enregistrement de notre séance virtuelle plus tard. L’ACIA utilise les enregistrements à des fins internes **uniquement** – les enregistrements ne sont pas partagés à l’extérieur de l’agence.
- L’intégralité de la discussion reste entièrement **confidentielle et les réponses et commentaires ne sont pas associés à un répondant**; à cet égard, aucun nom n’est utilisé ni mentionné dans notre rapport final.
- En tant que **président**, je vais poser des questions, écouter vos réponses et faire de mon mieux pour donner à tout le monde la chance de faire part de ses réflexions.
- Veuillez toujours vous sentir libre d’exprimer vos réflexions et opinions, puisqu’il n’y a pas **de bonnes ni de mauvaises réponses**. Nous respectons et valorisons l’opinion de toutes et tous, alors veuillez parler avec franchise.
- Vu que **je ne suis pas un employé de l’ACIA, je ne pourrai peut-être pas répondre à certaines questions concernant la réglementation sur la salubrité des aliments**. Cependant, pour ces questions, je vais tenter d’obtenir une réponse dans les plus brefs délais.

Introduction

- Faisons un tour de présentation. Mentionnez votre prénom, le type d’entreprise pour lequel vous travaillez et vos fonctions au sein de l’entreprise.

2. Connaissance de l'ACIA et de ses services (10 minutes)

- Que connaissez-vous à propos de l'ACIA?
- Quelle a été votre interaction avec l'ACIA par le passé?
- Comment obtenez-vous de l'information de l'ACIA?

3. Discussion à propos du RSAC et des autres règlements fédéraux sur la salubrité des aliments (30 minutes)

- À quel point connaissez-vous le *Règlement sur la salubrité des aliments au Canada* (RSAC)?
 - Sonder : Que pensez-vous du RSAC en lien avec votre entreprise?
 - Sonder : Pourquoi avez-vous cette opinion?
 - Sonder : Connaissez-vous d'autres règlements fédéraux sur la salubrité des aliments? Dans l'affirmative, pouvez-vous les nommer?
- Considérez-vous que vous saisissez bien les règlements fédéraux sur la salubrité des aliments qui concernent votre entreprise?
 - Sonder : Qu'est-ce qui explique votre confiance/manque de confiance?
- Les trouvez-vous faciles à comprendre?
- Est-ce que certains parmi vous ont visité le site Web de l'ACIA? Quelle était la raison de votre visite?
 - Sonder : Des réflexions générales? Avez-vous trouvé la réponse/l'information souhaitée?
- Avez-vous utilisé la trousse d'outils pour les entreprises alimentaires? Vous a-t-elle été utile?
 - Sonder : Est-ce qu'une partie particulière était utile? Est-ce que d'autres pages étaient utiles?
- Quels sont les plus grands défis de votre entreprise concernant la conformité à la réglementation sur la salubrité des aliments en général?
 - Sonder : Pouvez-vous suggérer la cause probable de ces défis?
 - Dans l'idéal, quel devrait être le rôle des organismes de réglementation au sein du système de salubrité des aliments?
- Connaissez-vous le terme « réglementation axée sur les résultats »?
 - Que signifie-t-il pour vous? Pouvez-vous le décrire ou donner un exemple?
 - Que pensez-vous de la réglementation axée sur les résultats?
 - Sonder : Des pensées généralement positives ou négatives concernant cette réglementation?
 - Sonder : Confiance envers l'intégration appropriée des règlements
- Qu'est-ce qui vous vient à l'esprit en entendant : « culture de salubrité alimentaire »?

- Sonder : Quelles sont vos premières réactions et réflexions?
- Est-ce quelque chose que votre entreprise possède? Comment le savez-vous?
- Pouvez-vous donner un exemple de culture de salubrité alimentaire?
- Sonder : Que faites-vous de concret pour créer une culture de salubrité alimentaire?
- Sonder : Est-ce à l’échelle de l’industrie? du Canada? ou propre à une entreprise?
- En tant qu’entreprise en expansion, quels sont, selon vous, les éléments qui ont une incidence sur vous concernant la réglementation sur la salubrité des aliments?
 - Croyez-vous que les entreprises canadiennes aient accès aux bons renseignements sur leurs rôles et responsabilités au sein du système de salubrité des aliments?
 - Par le passé, avez-vous eu de la difficulté à accéder à ces renseignements?
 - En général, étiez-vous satisfait de la manière à laquelle ces renseignements vous ont été communiqués?

4. Créations publicitaires de la campagne actuelle (30 minutes)

- Nous allons vous montrer quelques concepts créatifs et nous voulons vos commentaires généraux sur leur efficacité.

Montrer les concepts A et B, puis C et D

Pour toutes les publicités :

- Quelles sont vos premières réflexions sur ces publicités?
- Cliqueriez-vous dessus? Est-ce que ça vous interpelle? Pourquoi ou pourquoi pas?
- Qu’espérez-vous voir en cliquant?
- Qu’est-ce qui aurait plus de chance de capter votre attention? Quelque chose de moins officiel ou faisait plus autorité? Une photo d’un vrai propriétaire d’entreprise par rapport à une représentation graphique?
- Est-ce que ça ressemble à une fraude? à quelque chose d’authentique?

Pour les concepts A et B :

- Cette annonce mène à la page Web suivante : <https://inspection.canada.ca/salubrite-alimentaire-pour-l-industrie/regles-de-securite-alimentaire-pour-les-petites-en/fra/1643050798737/1643050800221>
Était-ce ce que vous espériez voir en cliquant?
 - Sonder : Est-ce que ça vous interpelle et est-ce conforme à votre compréhension de la réglementation?

Pour les concepts C et D :

- Est-ce que quelqu’un ici vend des produits provenant d’un autre pays? Vous considérez-vous comme un importateur?
 - Sonder : Cette annonce vous interpelle-t-elle?

- Cette annonce mène à la même page Web (la montrer au besoin). Était-ce ce que vous espériez voir en cliquant?
 - Sonder : Est-ce que ça vous interpelle et est-ce conforme à votre compréhension de la réglementation?
 - Sonder : Qui trouverait cette page Web utile?
 - Sonder : Selon vous, quel est l'objectif de cette page Web?
- Est-ce qu'un type de publicité convient mieux à cette page d'accueil?

5. Conclusion (10 minutes)

Consulter les représentants de l'ACIA pour toute autre question.

- Table ronde : Avez-vous d'autres suggestions sur la façon d'améliorer les communications concernant (i) l'information sur l'ACIA et ses services, (ii) les règlements fédéraux sur la salubrité des aliments et (iii) les rôles et responsabilités d'une entreprise au sein du système de salubrité des aliments.

Mot de la fin et remerciements.

Concept A :



Concept B :



Concept C :



Concept D :



Annexe F : Guide des groupes de discussion concernant Demandez à l'ACIA

1. Présentations (10 minutes)

Accueillir chaque participant au groupe de discussion. Se présenter et mentionner son rôle de président. Demander ensuite à chaque participant de se présenter par leur prénom.

- Ce groupe de discussion virtuel est organisé pour le compte de l'ACIA (Agence canadienne d'inspection des aliments).
- Notre discussion porte sur l'opinion des entreprises canadiennes concernant la façon à laquelle l'ACIA traite les diverses demandes de renseignements.
- Notre discussion dure environ 90 minutes. Cependant, on n'hésite pas à faire des pauses au besoin.
- En vertu des normes pour la recherche sur l'opinion publique du gouvernement du Canada, je souhaite porter votre attention sur le (et confirmer votre consentement du) fait que la présente séance sera enregistrée en formats audio et vidéo pour que nous puissions analyser notre discussion, s'il fallait comparer l'enregistrement audio transcrit à nos notes. De plus, des représentants de l'ACIA pourraient être sur place ou regarder un enregistrement de notre séance virtuelle plus tard. L'ACIA utilise les enregistrements à des fins internes **uniquement** – les enregistrements ne sont pas partagés à l'extérieur de l'agence.
- L'intégralité de la discussion reste entièrement **confidentielle et les réponses et commentaires ne sont pas associés à un répondant**; à cet égard, aucun nom n'est utilisé ni mentionné dans notre rapport final.
- En tant que **président**, je vais poser des questions, écouter vos réponses et faire de mon mieux pour donner à tout le monde la chance de faire part de ses réflexions.
- Veuillez toujours vous sentir libre d'exprimer vos réflexions et opinions, puisqu'il n'y a pas **de bonnes ni de mauvaises réponses**. Nous respectons et valorisons l'opinion de toutes et tous, alors veuillez parler avec franchise.
- Vu que **je ne suis pas un employé de l'ACIA, je ne pourrai peut-être pas répondre à certaines questions concernant la réglementation sur la salubrité des aliments**. Cependant, pour ces questions, je vais tenter d'obtenir une réponse dans les plus brefs délais.

Présentations

- Faisons un tour de présentation. Mentionnez votre prénom, le type d'entreprise pour lequel vous travaillez et vos fonctions au sein de l'entreprise.

2. Expérience générale avec les demandes de renseignements auprès de l'ACIA (30 minutes)

- Dans l'ensemble, à quelle fréquence votre entreprise a-t-elle des questions concernant la réglementation sur la salubrité des aliments?
 - Sonder : Les raisons derrière les questions – des points précis ne sont pas clairs?

- Que connaissez-vous du processus de remise de questions à l'ACIA? Comment le faites-vous?
 - Sonder : Savez-vous où vont les questions? À quel secteur?
 - Quelles sont les difficultés quant à la remise de vos questions au groupe approprié au sein de l'ACIA?
- Comment diriez-vous que l'ACIA répond aux questions en général?
- Plusieurs voies sont accessibles pour les questions, dont les bureaux locaux et régionaux, les demandes de renseignements du public, Mon ACIA, Demandez à l'ACIA, le Centre national des permissions et le Centre de service national à l'importation. Pouvons-nous parler de celles que vous connaissez?
 - Sonder : Pourriez-vous me dire pourquoi une personne choisirait une voie plutôt qu'une autre? (Par exemple, le type de questions ou de préoccupations pour chaque voie.)
- Aujourd'hui, nous allons parler de questions sur les conseils concernant la réglementation en matière de salubrité des aliments. Comment obtient-on des conseils sur la réglementation sur la salubrité des aliments de l'ACIA?
- Je souhaite parler de votre processus qui précède le fait de poser une question par le biais de l'une des voies particulières. Recherchez-vous la réponse vous-même avant de poser votre question à l'ACIA?
 - Sonder : Combien de temps passez-vous à rechercher de l'information sur la réglementation en matière de salubrité des aliments? Où regardez-vous?
- Qui passe du temps sur le site Web de l'ACIA? Qu'en pensez-vous?
 - Sonder : Est-ce que des points particuliers viennent à l'esprit comme étant utiles ou inutiles?
- Avez-vous d'autres moyens de communiquer avec l'ACIA, comme des courriels ou des numéros de téléphone?
 - Sonder : Quel est votre moyen privilégié de communiquer avec l'ACIA?

3. Expérience avec le service Demandez à l'ACIA (30 minutes)

- On a déjà mentionné le service Demandez à l'ACIA et vous avez été recruté ici puisqu'on vous a posé une question qui est allée au secteur responsable du service Demandez à l'ACIA. Combien de fois avez-vous utilisé le service Demandez à l'ACIA?
- Saviez-vous que c'est le secteur responsable du service Demandez à l'ACIA qui répond aux questions?
 - Sonder : Avez-vous d'abord remis votre question par l'entremise d'une autre voie?
- **Demandez à l'ACIA** est un service qui a pour but de fournir un point d'entrée unique à l'industrie alimentaire au moyen du formulaire « Contactez-nous » en ligne afin de poser des questions pour

aider à comprendre les exigences réglementaires actuelles en matière d’aliments et à s’y conformer. Demandez à l’ACIA remet des conseils écrits sur les questions concernant la réglementation en matière d’aliments présentées par les entreprises canadiennes et les importateurs non-résidents (INR) admissibles à détenir une licence pour la salubrité des aliments au Canada.

Quelle est votre opinion des réponses reçues du service Demandez à l’ACIA?

- À quoi ressemble votre réponse idéale du service Demandez à l’ACIA à vos demandes d’information?
 - Sonder : Les réponses du service Demandez à l’ACIA vous aident-elles à comprendre les exigences réglementaires actuelles en matière d’aliments et à vous y conformer?
 - Sonder : Quels autres moyens avez-vous essayés pour obtenir une réponse à vos questions sur la réglementation en matière d’aliments? Avez-vous tenté de communiquer avec l’ACIA d’une autre façon? Si vous avez communiqué avec l’ACIA d’une autre façon, quelles autres voies avez-vous utilisées?
- Pourquoi avez-vous utilisé le service Demandez à l’ACIA au lieu d’une autre voie (comme Mon ACIA ou le Centre national des permissions) pour communiquer avec l’ACIA?
 - Sonder : À votre connaissance, est-ce que certaines de vos questions ont été transférées à un autre secteur par le service Demandez à l’ACIA?
- Est-ce que quelqu’un a utilisé le service Demandez à l’ACIA il y a quelques années?
 - Sonder : Diriez-vous que le service a changé avec le temps?
 - Sonder : Qu’est-ce qui a changé?
 - Sonder : Les réponses du service Demandez à l’ACIA se sont-elles améliorées avec le temps?
 - Sonder : Quelle a été l’incidence de ces changements sur votre expérience avec le service Demandez à l’ACIA?
- Dans quelle mesure seriez-vous touché par l’abandon du service Demandez à l’ACIA?

4. Conclusion (20 minutes)

Consulter les représentants de l’ACIA pour toute autre question.

- Avez-vous déjà posé des questions auprès d’autres secteurs? Avez-vous une expérience semblable avec les demandes d’information lorsque vous leur avez posé une question?
 - Sonder : Services écrits en ligne vs par téléphone vs en personne vs sur le site Web
- Avez-vous d’autres idées ou suggestions pour améliorer le service Demandez à l’ACIA?
- Souhaitez-vous ajouter autre chose à propos de notre discussion d’aujourd’hui?

Mot de la fin et remerciements.

Annexe G : Guide des entrevues approfondies concernant Demandez à l’ACIA

1. Phase de présentation

Accueillir le participant à l’entrevue approfondie. Se présenter et mentionner son rôle de responsable d’entrevue. Demander ensuite au participant de se présenter par son prénom et de décrire son emploi.

- Cette entrevue approfondie est organisée pour le compte de l’ACIA (Agence canadienne d’inspection des aliments).
- Notre discussion porte sur l’opinion des entreprises canadiennes concernant la façon à laquelle l’ACIA traite les diverses demandes de renseignements.
- Notre discussion dure environ 45 minutes.
- En vertu des normes pour la recherche sur l’opinion publique du gouvernement du Canada, je souhaite porter votre attention sur le (et confirmer votre consentement du) fait que la présente séance sera enregistrée en formats audio et vidéo pour que nous puissions analyser notre discussion, s’il fallait comparer l’enregistrement audio transcrit à nos notes. De plus, des représentants de l’ACIA pourraient être sur place ou regarder un enregistrement de notre séance virtuelle plus tard. L’ACIA utilise les enregistrements à des fins internes **uniquement** – les enregistrements ne sont pas partagés à l’extérieur de l’agence.
- L’intégralité de la discussion reste entièrement **confidentielle et les réponses et commentaires ne sont pas associés à un répondant**; à cet égard, aucun nom n’est utilisé ni mentionné dans notre rapport final.
- En tant que **responsable d’entrevue**, je vais poser des questions, écouter vos réponses et faire de mon mieux pour vous donner la chance de faire part de vos réflexions.
- Veuillez toujours vous sentir libre d’exprimer vos réflexions et opinions, puisqu’il n’y a pas **de bonnes ni de mauvaises réponses**. Nous respectons et valorisons votre opinion, alors veuillez parler avec franchise.
- Vu que **je ne suis pas un employé de l’ACIA, je ne pourrai peut-être pas répondre à certaines questions concernant la réglementation sur la salubrité des aliments**. Cependant, pour ces questions, je vais tenter d’obtenir une réponse dans les plus brefs délais.

2. Expérience générale avec les demandes de renseignements auprès de l’ACIA

- Dans l’ensemble, à quelle fréquence travaillez-vous avec des entreprises qui ont des questions concernant la réglementation sur la salubrité des aliments?
 - Sonder : Les raisons derrière les questions – des points précis ne sont pas clairs?
 - Sonder : Pourquoi passent-elles par vous pour poser leurs questions?
- Que connaissez-vous du processus de remise de questions à l’ACIA? Comment le faites-vous?
 - Sonder : Savez-vous où vont les questions? À quel secteur?

- Sonder : Quelles sont les difficultés quant à la remise de vos questions au groupe approprié au sein de l’ACIA?
- Comment diriez-vous que l’ACIA répond aux questions en général?
- Plusieurs voies sont accessibles pour les questions, dont les bureaux locaux et régionaux, les demandes de renseignements du public, Mon ACIA, Demandez à l’ACIA, le Centre national des permissions et le Centre de service national à l’importation. Pouvons-nous parler de celles que vous connaissez?
- Passez-vous du temps sur le site Web de l’ACIA et qu’en pensez-vous? Est-ce que des points particuliers viennent à l’esprit comme étant utiles ou inutiles?
- Avez-vous d’autres moyens de communiquer avec l’ACIA, comme des courriels ou des numéros de téléphone?
 - Sonder : Quel est votre moyen privilégié de communiquer avec l’ACIA?

3. Expérience avec le service Demandez à l’ACIA

- On a déjà mentionné le service Demandez à l’ACIA et vous avez été recruté ici puisqu’on vous a posé une question qui est allée au secteur responsable du service Demandez à l’ACIA. Combien de fois avez-vous utilisé le service Demandez à l’ACIA?
- Quelle est votre opinion des réponses reçues du service Demandez à l’ACIA?
- À quoi ressemble votre réponse idéale du service Demandez à l’ACIA à vos demandes d’information?
 - Sonder : Les réponses du service Demandez à l’ACIA aident-elles vos clients à comprendre les exigences réglementaires actuelles en matière d’aliments et à s’y conformer?
 - Sonder : Quels autres moyens avez-vous essayés pour obtenir une réponse à vos questions sur la réglementation en matière d’aliments? Avez-vous tenté de communiquer avec l’ACIA d’une autre façon? Si vous avez communiqué avec l’ACIA d’une autre façon, quelles autres voies avez-vous utilisées?
- Avez-vous utilisé le service Demandez à l’ACIA il y a quelques années?
 - Sonder : Diriez-vous que le service a changé avec le temps?
 - Sonder : Qu’est-ce qui a changé?
 - Sonder : Les réponses du service Demandez à l’ACIA se sont-elles améliorées avec le temps?
 - Sonder : Quelle a été l’incidence de ces changements sur votre expérience avec le service Demandez à l’ACIA?
- Avez-vous déjà posé des questions auprès d’autres secteurs? Avez-vous une expérience semblable avec les demandes d’information lorsque vous leur avez posé une question?
 - Sonder : Services écrits en ligne vs par téléphone vs en personne vs sur le site Web

4. Conclusion

- Avez-vous d’autres idées ou suggestions pour améliorer le service Demandez à l’ACIA?
- Souhaitez-vous ajouter autre chose à propos de notre discussion d’aujourd’hui?

Mot de la fin et remerciements.

Annexe H : Questionnaire du sondage concernant Demandez à l'ACIA

Introduction

Nous vous remercions de participer à cet important sondage.

Comme indiqué dans l'invitation envoyée par courriel, Pollara Strategic Insights, l'une des principales entreprises de recherche du Canada, réalise ce sondage pour le compte du gouvernement du Canada.

Votre participation est volontaire, confidentielle et anonyme. Les renseignements que vous fournissez seront gérés conformément aux exigences de la Loi sur la protection des renseignements personnels et de la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques. Aucune personne travaillant pour le gouvernement du Canada ne verra jamais vos réponses individuelles au sondage. Seules des données anonymes seront visibles, dont la moyenne sera calculée à partir de tous les répondants au sondage.

Si vous avez des questions sur le sondage, vous pouvez contacter un représentant de Pollara à information@pollara.com, ou un représentant du gouvernement du Canada à cfia.information.acia@inspection.gc.ca

[INCLURE LA TRADUCTION FRANÇAISE CI-DESSOUS DANS LA PAGE D'ACCUEIL EN ANGLAIS. CHANGER L'ORDRE DANS LA PAGE D'ACCUEIL EN FRANÇAIS.]

Demandez à l'ACIA

F1. Demandez à l'ACIA est un service qui offre à l'industrie alimentaire un point d'entrée unique par le biais du formulaire de contact en ligne pour poser des questions qui aident à comprendre et se conformer aux exigences réglementaires en matière d'aliments. Demandez à l'ACIA donne des orientations écrites sur les questions relatives à la réglementation des aliments soumises par les entreprises canadiennes et les importateurs non-résidents (INR) qui sont admissibles à détenir une licence pour la salubrité des aliments au Canada (SAC).

D'après cette définition, pensez-vous qu'un de vos contacts avec l'ACIA a déjà impliqué l'utilisation du service Demandez à l'ACIA?

Oui	1
Non	2
Je ne sais pas	98

[REMERCIER ET TERMINER SI F1 = 2 OU 98]

F2. Au cours de l'année écoulée combien de fois environ avez-vous utilisé le service Demandez à l'ACIA?

Je ne l'ai pas utilisé au cours de l'année écoulée	1
1 fois	2
2 fois	3
3 fois	4
4 fois	5
5 fois ou plus	6
Je ne sais pas	98

F3. Sur quel sujet a/ont porté votre/vos question(s) au service Demandez à l'ACIA? Sélectionnez toutes les réponses qui correspondent.. [randomiser, avec 77, 88 et 99 en point d'ancrage]

Étiquetage et composition	1
Importation	2
Exportation	3
Traçabilité	4
Contrôles préventifs	5
Démarrer une entreprise du secteur alimentaire	6
Demander une licence	7
Autre, veuillez préciser : _____	77
Je ne sais pas	98
Je préfère ne pas le dire	99

F4. Pourquoi avez-vous décidé d'utiliser le service Demandez à l'ACIA? Sélectionnez toutes les réponses qui correspondent.

Je n'ai pas pu trouver l'information nécessaire après avoir fait une recherche sur le site Web de l'ACIA	1
J'ai entendu quelqu'un d'autre parler du service Demandez à l'ACIA	2
L'information trouvée ailleurs n'était pas claire	3
La question était compliquée/complex	4
Je n'ai pas réalisé que j'utilisais Demandez à l'ACIA (je viens de remplir le formulaire de contact de l'ACIA)	5
Autre, veuillez préciser: _____	77
Je ne sais pas	98
Je préfère ne pas le dire	99

F5. Évaluez votre niveau de satisfaction générale à l'égard du service Demandez à l'ACIA. Utilisez une échelle de 1 à 7, où 1 signifie "pas du tout satisfait(e)" et 7 signifie "très satisfait(e)".

1 – Pas du tout satisfait(e)	1
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7– Très satisfait(e)	7
Je ne sais pas	98
Je préfère ne pas le dire	99

[SAUTER SI F5 = 98 OU 99]

F6. Pourquoi avez-vous donné cette note? Veuillez préciser les points positifs et négatifs associés à votre expérience. [POSER QUESTION OUVERTE]

F7. Évaluez votre niveau de satisfaction à l'égard des éléments suivants. Utilisez la même échelle de 1 à 7, où 1 signifie “pas du tout satisfait(e)” et 7 signifie “très satisfait(e)”:

- I. La facilité d'utilisation de Demandez à l'ACIA
- II. Le niveau de clarté de la réponse fournie par Demandez à l'ACIA à votre demande de renseignements
- III. Le temps qu'il a fallu pour répondre à votre demande de renseignements
- IV. Le niveau de détails de la réponse fournie par Demandez à l'ACIA à votre demande de renseignements
- V. Le soutien que l'ACIA apporte à votre entreprise afin de vous sensibiliser aux exigences réglementaires en matière d'aliments et de mieux les comprendre
- VI. Le soutien que l'ACIA apporte à votre entreprise afin qu'elle se conforme aux exigences réglementaires en matière d'aliments

1 – Pas du tout satisfait(e)	1
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7– Très satisfait(e)	7
Je ne sais pas	98
Je préfère ne pas le dire	99

F8. Quel élément est le plus important pour vous ou votre organisation lors de l'utilisation de “Demandez à l'ACIA”?

- Facilité d'utilisation
- Clarté des réponses
- Rapidité d'intervention
- Niveau de détails dans les réponses
- Autre, veuillez préciser :
- Je ne sais pas

F9. En ce qui concerne la valeur globale pour vous ou votre organisation de l'obtention d'une réponse écrite de Demandez à l’ACIA, dans quelle mesure cette réponse a-t-elle été précieuse pour vous? Utilisez une échelle de 1 à 7, où 1 signifie “pas du tout précieuse” et 7 signifie “très précieuse”

1 – Pas du tout précieuse	1
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7 – Très précieuse	7
Je ne sais pas	98
Je préfère ne pas le dire	99

F10. Quelle est la probabilité que vous utilisiez “Demandez à l’ACIA” à l’avenir? Utilisez une échelle de 1 à 7 points, où 1 signifie “pas du tout probable” et 7 signifie “très probable”?

1 – Pas du tout probable	1
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7 – Très probable	7
Je ne sais pas	98
Je préfère ne pas le dire	99

F11. Y a-t-il autre chose que vous aimeriez partager à propos de votre expérience d'utilisation de Demandez à l’ACIA? [POSER QUESTION OUVERTE]

Caractéristiques démographiques

Merci pour vos réponses. Nous avons seulement quelques dernières questions à caractère démographique à vous poser pour catégoriser vos réponses.

D1. Dans quelle province ou quel territoire habitez-vous?

Colombie-Britannique	1
Alberta	2
Saskatchewan	3
Manitoba	4
Ontario	5
Québec	6
Nouveau-Brunswick	7
Nouvelle-Écosse	8
Île-du-Prince-Édouard	9
Terre-Neuve-et-Labrador	10
Yukon	11
Territoires du Nord-Ouest	12
Nunavut	13
Autre, précisez	77
Je préfère ne pas le dire	99

D2. En quelle année êtes-vous né(e)? [INCLURE LA LISTE DÉROULANTE DES ANNÉES, AVEC L’OPTION « JE PRÉFÈRE NE PAS RÉPONDRE »]

D3. À quel genre vous identifiez-vous?

Masculin	1
Féminin	2
Autre	3
Je préfère ne pas le dire	99

D4. Quelle catégorie suivante décrit le mieux votre entreprise?

Petite entreprise	1
Industrie commerciale	2
Association de l’industrie	3
Conseillère de l’industrie	4
Autre (veuillez préciser) :	77
Je ne sais pas	98
Je préfère ne pas le dire	99

D5. Quelle catégorie suivante décrit le mieux l’activité principale de votre entreprise?

Agriculture	1
Transformateur ou fabricant	2
Grossiste ou distributeur	3
Commerce de détail	4
Autre (veuillez préciser): _____	77
Je ne sais pas	98
Je préfère ne pas le dire	99

D6. Environ combien de personnes, y compris vous-même, votre entreprise engage-t-elle au Canada? S’il s’agit d’une franchise, veuillez ne tenir compte que de votre emplacement.

1 to 4	1
5 to 99	2
100 to 499	3
500 or more	4
Je ne sais pas	98
Je préfère ne pas le dire	99

D7. Quel était le revenu annuel brut approximatif de votre entreprise pour ses activités canadiennes l’année dernière? Encore ici, s’il s’agit d’une franchise, veuillez ne tenir compte que de votre emplacement

\$30,000 ou moins	1
\$30,000 ou plus, mais moins de \$100,000	2
\$100,000 ou plus, mais moins de \$500,000	3
\$500,000 ou plus, mais moins de \$1 million	4
\$1 million ou plus, mais moins de \$5 million	5
\$5 million ou plus	6
Je ne sais pas	98
Je préfère ne pas le dire	99