



Recherche sur l'opinion publique pour le secteur alimentaire 2023 à 2024

Agence canadienne d'inspection des aliments

Sommaire

Mars 2024

Préparé pour :

Agence canadienne d'inspection des aliments

Fournisseur : Le groupe-conseil Quorus Inc.

Date d'octroi du contrat : 15 décembre 2023

Date de livraison : mars 2024

Valeur du contrat (TVH incluse) : 261 052,60 \$

Numéro de contrat : CW2341947

Numéro de la recherche sur l'opinion publique : POR- 103-23

Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec :

Information@inspection.gc.ca

This report is also available in English.

Recherche sur l'opinion publique pour le secteur alimentaire 2023 à 2024

Sommaire

Préparé pour l'Agence canadienne d'inspection des aliments

Fournisseur : Le groupe-conseil Quorus Inc.

Mars 2024

Le présent rapport contient les résultats d'une étude en deux volets (quantitatif et qualitatif) menée par le groupe-conseil Quorus Inc. au nom de l'Agence canadienne d'inspection des aliments en février et mars 2024. La recherche consistait en huit groupes de discussion en ligne avec des représentants du secteur alimentaire, dix groupes de discussion en ligne avec des consommateurs canadiens de 18 ans et plus, 850 sondages téléphoniques avec des personnes responsables de la sécurité alimentaire et du contrôle de la qualité pour leur entreprise, et 1 500 sondages en ligne avec des consommateurs canadiens de 18 ans et plus.

This publication is also available in English, under the title: CFIA Public Opinion Research for the Food Business Line 2023 to 2024

Le présent document peut être reproduit pour des fins non commerciales uniquement. Une permission écrite doit être obtenue au préalable auprès de l'Agence canadienne d'inspection des aliments. Pour obtenir de plus amples renseignements sur le présent rapport, veuillez communiquer avec l'Agence canadienne d'inspection des aliments à Information@inspection.gc.ca ou à l'adresse suivante :

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

Numéro de catalogue :

A104-631/1-2024F-PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN) :

978-0-660-70117-2

Publications connexes (numéro d'enregistrement : POR- 103-23) :

Numéro de catalogue : A104-631/1-2024E-PDF (rapport final en anglais)

ISBN : 978-0-660-70116-5

© Sa Majesté le roi du chef du Canada, représenté par le Ministre de la Santé, 2024




Attestation de neutralité politique

J'atteste, par les présentes, à titre de président du groupe-conseil Quorus, que les produits livrables sont entièrement conformes aux exigences en matière de neutralité politique du gouvernement du Canada énoncées dans la [Politique sur les communications et l'image de marque](#) et la [Directive sur la gestion des communications – Annexe C](#).

Plus précisément, les produits livrables ne comprennent pas d'information sur les intentions de vote électoral, les préférences quant aux partis politiques, les positions des partis ou l'évaluation de la performance d'un parti politique ou de ses dirigeants.

Signé :

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Rick Nadeau", is written over a light gray, textured rectangular background.

Le 20 mars 2024
Rick Nadeau, président
Le groupe-conseil Quorus Inc.

Sommaire

But et objectifs de la recherche

L'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA) a pour mandat de vérifier que les aliments vendus au Canada sont sécuritaires et bien représentés. Pour ce faire, l'ACIA veille à l'application des lois canadiennes sur les aliments, dont la *Loi sur la salubrité des aliments au Canada* (LSAC) et son règlement (RSAC), lesquels ont introduit de nouvelles exigences pour les entreprises alimentaires le 15 janvier 2019.

L'ACIA élabore et offre des programmes et des services qui visent à protéger les Canadiens des dangers en matière de salubrité des aliments qui peuvent être évités, à faire en sorte que les urgences en matière de sécurité alimentaire soient bien gérées et les aliments, bien représentés, et à s'assurer que le public est au fait de la sécurité alimentaire et qu'il y contribue. Le RSAC prévoit des règles claires et cohérentes pour les produits alimentaires afin que les consommateurs puissent avoir confiance que les aliments vendus en épicerie sont propres à la consommation, qu'ils soient produits au Canada ou à l'étranger. Le règlement facilite également le retrait rapide des aliments insalubres des étagères en exigeant des entreprises qui importent ou qui préparent des aliments pour l'exportation ou le commerce interprovincial de retracer leurs produits en amont jusqu'à leurs fournisseurs et en aval jusqu'à leurs acheteurs.

La loi canadienne interdit d'étiqueter, d'emballer, de traiter, de préparer ou de vendre un aliment – ou d'en faire la publicité – de manière fausse, trompeuse, mensongère ou susceptible de créer une fausse impression pour le consommateur. La fraude alimentaire peut induire en erreur, en plus de mettre en péril la sécurité alimentaire (par exemple, lorsque les produits contiennent des allergènes non déclarés). L'ACIA s'efforce d'éveiller les consciences et de protéger les consommateurs de la fausse représentation en menant des inspections, en analysant des échantillons d'aliments et en prenant des mesures d'application.

La présente recherche a pour but d'acquérir une meilleure compréhension des connaissances, des motivations, des perceptions et des attitudes de l'**industrie** concernant :

- Les divers rôles et responsabilités à l'intérieur du système d'assurance de la salubrité des aliments, entre autres pour mesurer le niveau de sensibilisation envers leurs propres responsabilités à l'intérieur du système;
- La réglementation fédérale en matière d'aliments qui s'applique aux ventes en ligne et aux importations;
- Les besoins en ressources et les obstacles à la conformité aux exigences réglementaires, pour déterminer les causes fondamentales de la non-conformité et favoriser l'élaboration et la mise en œuvre d'activités de promotion de la conformité, de communications et de services de soutien;

- Les services actuels et les attentes envers les services et programmes futurs, comme Mon ACIA;
- Les messages ciblés, les outils de promotion de la conformité et les produits de communication;
- L'efficacité des communications relatives au RSAC et des communications connexes provenant de divers services, comme Mon ACIA et Demandez à l'ACIA – et la satisfaction à l'égard de celles-ci;
- Les exigences pour les entreprises qui varient selon les caractéristiques démographiques des propriétaires ou des clients;
- La satisfaction envers les conseils obtenus de Demandez à l'ACIA et l'évaluation de l'expérience globale avec le service;
- L'opinion de l'industrie quant à l'utilisation des systèmes de vérification de tiers.

La recherche permettra également de mieux comprendre ce qui suit de la part des **consommateurs** :

- La connaissance et la compréhension des concepts de salubrité des aliments et de fraude alimentaire, et les mesures prises par l'ACIA pour traiter ces enjeux;
- La connaissance de l'outil de signalement en ligne des problèmes liés à l'alimentation de l'ACIA;
- La confiance envers l'ACIA pour prendre les mesures qui s'imposent pour protéger les consommateurs de la fraude alimentaire;
- Les habitudes et les préoccupations en matière de salubrité des aliments;
- Les habitudes et les préoccupations relatives aux dates « meilleur avant »;
- La confiance que le poisson est bien étiqueté et propre à la consommation;
- Les sources d'information sur la salubrité des aliments et la fraude alimentaire;
- Les perceptions et les préoccupations relatives à la fraude alimentaire;
- La connaissance et l'efficacité des communications de l'ACIA en matière de fraude alimentaire;
- La connaissance et la compréhension de la transparence de l'ACIA en ce qui concerne l'application de la loi sur la fraude alimentaire.

Méthodologie

La recherche comportait quatre phases :

- Phase 1 : Groupes de discussion en ligne avec des Canadiens d'âge adulte (18 ans et plus)
- Phase 2 : Groupes de discussion en ligne avec des représentants d'entreprises alimentaires canadiennes
- Phase 3 : Sondage téléphonique auprès de représentants d'entreprises alimentaires canadiennes
- Phase 4 : Sondage en ligne auprès de ménages canadiens

Résultats de la recherche qualitative – Groupes de discussion avec les consommateurs

Ce volet de la recherche consistait en dix groupes de discussion en ligne avec des Canadiens de 18 ans et plus (consommateurs). Les séances dirigées par Quorus ont eu lieu du 1^{er} au 10 février 2024.

Opinions générales et expériences relatives à la fraude alimentaire

Définition de la fraude alimentaire

Pour démarrer la discussion, nous avons présenté aux participants la phrase suivante: « La fraude alimentaire survient lorsqu'un aliment est faussement représenté », et leur avons demandé de fournir des exemples de ce qui pourrait constituer de la fraude alimentaire selon eux.

Plusieurs ont mentionné les renseignements erronés quant au poids d'un produit ou des étiquettes trompeuses, comme celles portant la mention « naturel » ou « santé », mais dont les produits contiennent des ingrédients artificiels, les produits de la pêche d'élevage dont l'emballage ne mentionne pas l'origine, ou la viande attendrie mécaniquement, sans que cela soit mentionné sur l'emballage. Quelques participants ont mentionné les produits faussement identifiés comme étant « biologiques » ou « élevés en liberté », ou le poisson incorrectement étiqueté.

Sources d'information sur la fraude alimentaire

Certains participants se sont rappelé avoir vu des cas de fraude alimentaire signalés sur les plateformes des réseaux sociaux comme Facebook, Instagram, Twitter ou Reddit, dans les nouvelles ou les reportages, ou en avaient entendu parler par des proches.

En général, les participants n'avaient pas activement tenté de se renseigner sur la fraude alimentaire, mais étaient plutôt tombés sur des articles ou des publications sur le sujet.

Niveau de préoccupation à l'égard de la fraude alimentaire

La plupart des participants ne sont pas préoccupés outre mesure par la fraude alimentaire lorsqu'ils font leur épicerie. Ceux que cela inquiète particulièrement sont surtout des personnes avec des allergies ou des restrictions alimentaires, et celles qui se soucient de leur santé. Ces participants ont tendance à porter une attention particulière aux listes d'ingrédients et aux étiquettes nutritionnelles pour s'assurer que les produits qu'ils achètent répondent à leurs besoins alimentaires.

Les participants avaient l'impression que les produits d'origine animale étaient les plus sujets à la fraude, surtout ceux portant les mentions « biologique », « naturel », « élevé en liberté », « nourri à l'herbe », « triple A », ou « halal » sur les étiquettes. Certains étaient également préoccupés par le mot « biologique » sur les fruits, les légumes et les aliments emballés.

Quelques-uns croyaient que les aliments transformés ou emballés pouvaient être sujets à la fraude alimentaire, étant donné qu'il est plus facile pour les entreprises d'ajouter des ingrédients bon marché pour réduire leurs coûts, et ce, à l'insu des consommateurs.

Interrogés sur le poisson vendu au Canada, la plupart des participants ont indiqué qu'ils croyaient que ces produits étaient, en majeure partie, correctement étiquetés et qu'ils n'avaient aucune raison d'en douter.

Certains avaient l'impression que la fraude était plus susceptible de toucher le poisson emballé, comme le thon en conserve ou les bâtonnets de poisson, puisque ces produits contiennent généralement un mélange d'ingrédients moins dispendieux que le type de poisson indiqué sur l'emballage, et que les consommateurs seraient moins susceptibles de remarquer les anomalies.

La majorité des participants s'entendaient pour dire que le poisson vendu au Canada est propre à la consommation. Ceux-ci étaient davantage préoccupés par la fraîcheur des produits que par la fraude alimentaire.

Expériences personnelles avec la fraude alimentaire

Dans l'ensemble, les participants étaient peu nombreux à avoir été victimes de fraude alimentaire. Cela étant dit, certains ont avoué qu'ils étaient peut-être tombés sur un produit frauduleux, ou l'avaient consommé, sans se douter de quoi que ce soit.

Ceux qui avaient soupçonné un cas de fraude alimentaire ont affirmé qu'ils n'avaient jamais racheté le produit en question, qu'ils ne l'avaient pas consommé par crainte des allergènes qu'il aurait pu contenir, qu'ils ont retourné le produit au magasin, ou qu'ils ont fait parvenir un courriel au commerçant. Personne n'avait signalé l'incident à une agence gouvernementale comme l'ACIA.

S'ils devaient être victimes de fraude alimentaire à l'avenir, de nombreux participants ont indiqué qu'ils retourneraient sans doute le produit au magasin pour obtenir un remboursement, surtout s'il s'agissait d'un produit dispendieux. D'autres tenteraient de contacter directement le fournisseur ou le fabricant.

Si la fraude posait un risque pour la santé, comme une intoxication alimentaire ou une réaction allergique due à un ingrédient non mentionné, les participants seraient beaucoup plus enclins à réagir. Dans ces cas, quelques-uns ont indiqué qu'ils tenteraient de découvrir le nom du ministère gouvernemental chargé de traiter les plaintes.

Opinions sur la gestion de la fraude alimentaire au Canada

La plupart des participants étaient d'avis que la fraude alimentaire est bien gérée au Canada et que les aliments vendus ici sont propres à la consommation. Ce sentiment est attribuable au fait que dans la majorité des groupes, aucun participant, sinon un nombre restreint d'entre eux, n'avait été victime de fraude alimentaire, ou connaissait quelqu'un qui l'avait été. Quelques-uns ont également mentionné que lorsqu'un problème de salubrité des aliments survient, comme des rappels d'aliments, des mesures sont prises rapidement pour en informer la population et retirer ces produits des étagères, ce qui a pour effet de les rassurer.

La plupart des participants ont supposé qu'une agence gouvernementale était responsable de gérer la sécurité alimentaire, mais seulement quelques-uns ont mentionné l'ACIA. Ils s'entendaient généralement pour dire qu'il faudrait mieux informer la population sur la fraude alimentaire, les moyens utilisés par le gouvernement pour gérer le problème et ce qu'il convient de faire en cas de fraude. Certains ignoraient vers qui se tourner pour signaler un problème lié à la sécurité des aliments ou une fraude alimentaire.

Connaissance du rôle de l'ACIA pour prévenir la fraude alimentaire

Les participants ont été informés que l'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA) est responsable de réglementer les produits alimentaires au Canada et de s'assurer que les entreprises respectent les règles fédérales sur la salubrité des aliments. Bien que plusieurs d'entre eux aient déjà entendu parler de l'ACIA, ils étaient peu nombreux à avoir songé à contacter l'Agence en cas de fraude alimentaire ou d'un problème lié à la salubrité des aliments. Ils auraient plutôt eu le réflexe de communiquer avec le commerçant ou le fabricant.

Bon nombre de participants hésiteraient à contacter l'ACIA pour signaler une fraude alimentaire, en raison des longs délais avant d'obtenir une réponse, ou parce que cela n'en vaudrait pas la peine, en particulier pour un problème d'étiquetage comparativement à une préoccupation en matière de salubrité des aliments. Toutefois, si la fraude posait un risque pour la santé, les participants seraient plus enclins à contacter l'ACIA.

Cela étant dit, certains étaient heureux d'apprendre qu'ils pouvaient contacter l'ACIA pour signaler les cas de fraude alimentaire. Ils feraient entièrement confiance à un ministère ou à une agence gouvernementale pour en faire davantage que le commerçant qui a vendu le produit ou le fabricant pour régler le problème.

Lorsque nous leur avons présenté une capture d'écran de l'outil de signalement des préoccupations liées aux aliments de l'ACIA disponible en ligne, les participants étaient peu nombreux à l'avoir vu ou à en avoir entendu parler.

Opinions sur les rappels d'aliments

Les participants avaient des préoccupations variées concernant les rappels d'aliments. Certains étaient sur un pied d'alerte alors que d'autres n'y portaient que peu d'attention.

Les participants entendent généralement parler des rappels d'aliments dans les reportages, les médias sociaux, les affiches ou les panneaux d'information dans les épiceries, ou par des proches. Quelques-uns seulement reçoivent des alertes par courriel.

Un nombre restreint de participants avaient entendu parler des courriels d'alerte avant la discussion. Questionnés sur ce type de notification, ceux-ci ont manifesté un grand intérêt à s'abonner pour recevoir des avis de rappel par courriel de la part d'une agence comme l'ACIA.

Réactions aux messages de l'ACIA concernant la fraude alimentaire

Réactions envers un concept de publication destinée aux médias sociaux

Dans le but de recueillir des commentaires sur les messages de l'ACIA concernant la fraude alimentaire, une publication destinée aux médias sociaux a été testée avec les participants. Ceux-ci ont été informés que pour des raisons de nature juridique, le nom de l'entreprise concernée ne pouvait être mentionné dans la publication.

Certains étaient d'avis qu'il s'agit d'une bonne publication qui contribue à sensibiliser les Canadiens à la fraude alimentaire et leur rappelle que l'ACIA mène des enquêtes et tient les entreprises responsables. D'autres ont indiqué qu'ils passeraient probablement outre cette publication s'ils la voyaient dans les réseaux sociaux puisqu'elle ne les concerne pas vraiment ou qu'ils jugent que cette fausse représentation n'est pas si grave.

Plusieurs s'inquiétaient qu'on ne puisse nommer l'entreprise pour des raisons juridiques. Ils croyaient qu'on empêchait ainsi les Canadiens de faire des choix éclairés. Certains s'accordaient pour dire qu'en nommant l'entreprise, celle-ci et fort probablement bien d'autres seraient tenues responsables de respecter la réglementation.

Réactions aux messages de l'ACIA

Les participants étaient également invités à commenter les énoncés ci-dessous que l'ACIA pourrait utiliser dans ses communications aux Canadiens :

- Chaque jour, les inspecteurs de l'ACIA veillent à ce que l'industrie respecte les exigences canadiennes.
- Les inspections ciblent les secteurs où les risques sont les plus élevés, notamment ceux les plus susceptibles d'enfreindre les normes et les règlements canadiens.
- Ce travail s'effectue tout au long de la chaîne d'approvisionnement et met en cause de nombreux intervenants dans plusieurs juridictions.
- Lorsque des cas de non-conformité sont détectés, l'ACIA prend les mesures nécessaires pour protéger la population.
- Les consommateurs peuvent être assurés que les aliments qu'ils achètent sont bien représentés et sécuritaires.

Dans l'ensemble, plusieurs trouvaient ces énoncés rassurants puisqu'ils calmaient leurs inquiétudes. Certains aimeraient voir plus d'information sur le fonctionnement du processus d'inspection et sur la réglementation en général.

Quelques participants ont trouvé que les énoncés étaient flous et qu'ils devraient contenir des statistiques ou des faits qui rendraient le message plus crédible ou plus rassurant.

Opinions générales et expériences avec les dates « meilleur avant »

Un des principaux objectifs de la recherche consistait à mieux comprendre les opinions des Canadiens quant aux dates « meilleur avant » et de l'utilisation qu'ils en font.

Plusieurs étaient convaincus de pouvoir faire la distinction entre la date limite d'utilisation et la date « meilleur avant » qui figurent sur les emballages d'aliments. Quelques-uns l'étaient moins et ont avoué qu'ils jetaient les produits après la date « meilleur avant ».

Afin que tous les participants comprennent bien, nous leur avons fourni ces définitions :

La **date limite d'utilisation** est la dernière date à laquelle un aliment peut être consommé.

La **date « meilleur avant »** concerne la fraîcheur, la qualité et le temps durant lequel un produit alimentaire non ouvert peut se conserver, et non la sécurité de celui-ci.

Après avoir pris connaissance de ces définitions, certains ont avoué qu'ils n'avaient pas fait la distinction entre ces dates.

À l'épicerie, la plupart des participants portent attention aux dates « meilleur avant », surtout pour la viande et les produits laitiers (en particulier le lait). Ceux-ci veulent acheter des produits qui resteront frais plus longtemps une fois à la maison et sont moins préoccupés par la sécurité de ces produits. Quelques-uns achètent des aliments à prix réduit qui approchent de la date « meilleur avant » dans l'intention de les consommer sur-le-champ ou de les congeler.

La plupart des participants sont plus indulgents lorsqu'il s'agit des dates « meilleur avant » des produits alimentaires qu'ils ont à la maison, en particulier ceux dans le garde-manger. Ils demeurent toutefois prudents avec certains produits, comme la viande, le poisson et le lait. Ces participants ont expliqué qu'ils surveillaient les signes de détérioration pour en évaluer la fraîcheur et déterminer s'ils peuvent consommer ou non le produit.

Interrogés sur l'éventuelle abolition de date « meilleur avant » des aliments, la plupart des participants ont exprimé leur désaccord. Ceux-ci s'entendaient pour dire que même si on ne devrait pas utiliser la date « meilleur avant » comme une date définitive, cette information demeurerait utile, surtout pour les produits comme la viande, le poisson et les produits laitiers. Plusieurs ont admis qu'ils seraient moins inquiets de voir disparaître la date « meilleur avant » des produits comme les épices ou les aliments non périssables.

Certains s'inquiétaient qu'en l'absence d'une date « meilleur avant », des produits demeurent trop longtemps sur les étagères des épiceries et qu'il soit difficile de savoir si un produit s'est détérioré avant son achat.

Bien que plusieurs croyaient que l'abolition des dates « meilleur avant » réduirait sans doute le gaspillage alimentaire, ceux-ci ont suggéré qu'il faudrait plutôt mieux informer les consommateurs sur la différence entre la date limite d'utilisation et la date « meilleur avant » afin de les inciter à inspecter les aliments dont la date « meilleur avant » est échue plutôt que de les jeter.

Résultats de la recherche qualitative – Groupes de discussion avec les représentants d'entreprises alimentaires

Ce volet de la recherche consistait en huit groupes de discussion en ligne avec des représentants d'entreprises alimentaires. Les séances dirigées par Quorus ont eu lieu du 14 au 21 février 2024.

Attitudes générales et connaissance de la réglementation des aliments et de la conformité

Perceptions de l'approche du Canada en matière de réglementation des aliments

Les participants étaient généralement d'avis que la réglementation des aliments au Canada est stricte, mais juste, et offre une bonne protection aux consommateurs. Du point de vue des entreprises, certains participants estimaient qu'elle était exigeante, particulièrement en termes

de documentation et d'étiquetage. Plusieurs étaient d'avis que les règlements étaient difficiles à comprendre et à appliquer, en particulier pour les nouvelles entreprises.

Alors que certains estimaient qu'il était facile de communiquer avec l'ACIA, d'autres ont affirmé qu'ils avaient parfois de la difficulté à obtenir des réponses en matière de réglementation. Même quand ils les obtenaient, certains avaient l'impression que l'ACIA n'était pas « dans leur équipe » ou que ses conseils n'étaient pas assez précis pour les aider à résoudre un problème.

Réglementation fondée sur les résultats

Bien que peu familiarisés avec le concept de « réglementation fondée sur les résultats », bon nombre de participants ont pu deviner plus ou moins précisément de quoi il s'agissait.

Dans l'ensemble, plusieurs avaient l'impression que pour les entreprises, cela pouvait parfois compliquer les choses en introduisant un procédé par essai et erreur, que ce soit pour démarrer une entreprise, se plier aux nouveaux règlements ou résoudre les problèmes de non-conformité. Cette opinion était principalement celle des petites entreprises qui n'ont pas le personnel qu'il faut pour s'occuper des aspects réglementaires. Plusieurs propriétaires de petites entreprises ont affirmé que leur tâche aurait d'autant plus été facilitée s'ils avaient reçu plus de conseils pratiques de la part de l'ACIA (comme des directives ou des listes de vérification).

Par ailleurs, certains trouvaient logique de faire porter aux entreprises la responsabilité de mieux comprendre leurs processus et ce qu'elles doivent faire pour respecter les règlements, surtout celles qui sont dans l'industrie depuis longtemps. Plusieurs croyaient que c'était un signe de respect pour l'industrie et de reconnaissance envers les professionnels qui savent très bien (ou mieux que quiconque) comment obtenir des résultats, et que l'organisme de réglementation est ouvert au dialogue, à l'apprentissage et à la collaboration.

Certains participants s'entendaient pour dire que si les produits alimentaires sont sécuritaires, c'est qu'ils respectent les exigences réglementaires. D'autres ont fait valoir que le respect des exigences allait au-delà de la salubrité des aliments (comme l'étiquetage ou la traçabilité).

Règlement sur la salubrité des aliments au Canada (RSAC)

Connaissance du RSAC

Plusieurs ignoraient que le règlement de l'ACIA portait le nom de *Règlement sur la salubrité des aliments au Canada* (RSAC). La connaissance de ce règlement était beaucoup plus élevée chez les participants dont le rôle premier est de veiller à la salubrité des aliments ou au contrôle de la qualité, et plus faible chez les entreprises dont la principale activité est la vente au détail. Parmi ceux qui connaissent bien le RSAC, la plupart ont reconnu qu'il s'agit d'un règlement fondé sur les résultats, même si certains croyaient qu'il ne devrait pas l'être.

Questionnés sur les principales exigences en matière de salubrité énoncées dans le RSAC, quelques participants seulement ont été en mesure d'en nommer, notamment la traçabilité, la lutte antiparasitaire, l'entretien des établissements et des équipements, les autres contrôles préventifs, la délivrance de permis, la planification des risques, l'étiquetage et l'emballage. En voyant la liste, plusieurs ont indiqué qu'ils connaissaient ces éléments, mais ont surtout fait référence à leurs propres normes et procédures plutôt qu'à des termes plus génériques ou aux règlements auxquels ils sont assujettis.

La plupart des participants trouvaient relativement simple de se conformer aux règlements sur les aliments au Canada. Certains ont affirmé qu'ils dépassaient les normes de l'ACIA; selon eux, ce sont des exigences minimales et ils souhaitent faire mieux.

Pour ce qui est des défis en matière de conformité, des points précis ont été soulevés concernant les interactions avec l'ACIA. Plus précisément, les participants ont mentionné la difficulté à travailler ou à communiquer avec l'Agence, par exemple l'incapacité à obtenir des réponses aussi rapidement qu'ils l'auraient souhaité, les opinions ou les conseils contradictoires qu'ils ont reçus de l'ACIA selon la personne avec qui ils se sont entretenus, le sentiment de vulnérabilité ou d'incertitude pour l'entreprise qui souhaite se conformer ou savoir si elle est sur la bonne voie, et l'ambiguïté au chapitre des attentes en général.

D'autres défis de conformité ont été mentionnés, comme le fait de ne pas savoir si les fournisseurs respectent toujours les règlements à la lettre, tenter de comprendre et respecter les règlements relatifs au commerce interprovincial, l'étiquetage, les dates limite d'utilisation et la paperasse excessive.

Les participants étaient également invités à expliquer comment ils parvenaient à respecter les règlements sur les aliments. Plusieurs ont fait valoir que les produits canadiens étaient soumis à des normes élevées et qu'ils se classaient parmi les meilleurs au monde, ce qui leur ouvrait de nombreux marchés à l'international. La traçabilité et une tenue détaillée des registres de leur part et de celle de tous les maillons de la chaîne d'approvisionnement leur permettent également de respecter les règlements. Certains ont également attribué une partie de leur succès aux bonnes relations qu'ils entretiennent avec l'ACIA en général et avec ses inspecteurs.

Rôle de l'ACIA dans les règlements sur la salubrité des aliments

Essentiellement, l'ACIA est généralement considérée comme l'organisme de réglementation pour l'industrie alimentaire canadienne et l'entité qui veille à la salubrité des aliments que les Canadiens consomment. Certains participants ont aussi mentionné qu'un de ses rôles consiste à s'assurer que les mêmes normes sont respectées partout au pays et dans l'ensemble de la chaîne d'approvisionnement.

Pour ce qui est de l'aide fournie aux entreprises pour respecter les règlements canadiens sur les aliments, ceux qui avaient pu compter sur le soutien de l'ACIA dans le passé la considéraient comme un partenaire. Ces participants ont souvent parlé de l'aspect éducatif – l'ACIA les avait aidés à trouver de l'information ou leur avait directement fait parvenir les renseignements dont ils avaient besoin en matière de réglementation, en particulier au moment de démarrer leur entreprise.

Dates « meilleur avant »

Les opinions à l'égard des dates « meilleur avant » sont généralement qu'elles jouent un rôle important dans la sécurité alimentaire où elles sont requises, surtout du point de vue du consommateur.

Les participants qui considèrent que ces dates sont importantes du point de vue de l'entreprise ont parlé du contrôle des stocks. Les dates « meilleur avant » sont également perçues comme un moyen pour les entreprises de se protéger contre les plaintes des consommateurs. Pour certains, elles constituent la garantie offerte aux clients que le produit conservera sa fraîcheur ou demeura propre à la consommation jusqu'à la date indiquée, agissant ainsi comme un sceau de qualité (plutôt que simplement une mesure de salubrité alimentaire).

Les participants avaient généralement l'impression que les dates « meilleur avant » étaient importantes, à la fois pour les consommateurs et les entreprises, et que leur abolition créerait, au mieux, de la confusion et au pire, un danger pour la sécurité des consommateurs. Encore une fois, certains ont fait valoir que les dates « meilleur avant » étaient importantes pour des raisons de responsabilité, et que sans elles, les entreprises pourraient facilement se retrouver en difficulté (ou tenus d'effectuer des remboursements) dans les cas où les consommateurs tomberaient malades après avoir consommé des aliments avariés. Les participants avaient l'impression que l'abolition des dates « meilleur avant » n'était pas une bonne chose pour les entreprises.

Fraude alimentaire

Pour des fins de mise en contexte, la définition qui suit de la fraude alimentaire a été présentée aux participants :

La fraude alimentaire survient lorsque des aliments sont faussement représentés. Elle peut poser un risque pour la santé si, par exemple, des allergènes non identifiés ou des matières dangereuses sont ajoutés aux produits alimentaires. Elle peut également avoir un impact économique sur le consommateur qui achète un produit de qualité inférieure.

Il existe quatre types de fraudes alimentaires :

- La substitution
- L'ajout d'adultérant ou la dilution
- L'étiquetage trompeur
- Les affirmations mensongères ou trompeuses

Les participants étaient très peu nombreux à avoir été victimes de fraude alimentaire, et encore moins à avoir reçu des plaintes de la part de consommateurs. S'ils étaient accusés ou trouvés coupables de fraude alimentaire, les participants s'entendaient généralement pour dire qu'ils iraient au fond des choses pour corriger la situation le plus rapidement possible en passant en revue leurs propres processus et procédures, avant de remonter la chaîne d'approvisionnement et poser des questions afin de découvrir la cause.

Les contrôles préventifs conçus pour empêcher la fraude alimentaire et que la plupart des participants ont mis en place incluent ce qu'ils appellent leurs procédures standards de contrôle de la qualité, comme le pesage des produits, l'inspection visuelle ou autre, et un examen minutieux des étiquettes de tout ce qui entre dans la fabrication de leurs produits. Certains procèdent également à des tests aléatoires sur les produits qu'ils reçoivent de leurs fournisseurs.

Par contre, de nombreux participants avaient de la difficulté à nommer précisément les contrôles qu'ils ont mis en place pour éviter les répercussions de la fraude alimentaire. Ceux qui font affaire avec des fournisseurs de matières premières ont expliqué qu'ils avaient bâti des relations solides et de confiance avec ceux-ci, et qu'ils choisissaient soigneusement les nouveaux fournisseurs en apprenant à bien les connaître. Plusieurs s'assurent également que les fournisseurs ont les certifications nécessaires et des procédures de traçabilité adéquates. En général, les participants ont une grande confiance envers le système canadien de réglementation de la salubrité des aliments et croient que si les produits se sont rendus jusqu'à eux par le biais de ce système, c'est qu'ils respectent les normes établies et qu'on peut se fier aux étiquettes.

Questionnés à savoir s'ils signaleraient les cas de fraude alimentaire qui surviennent dans leur industrie à l'ACIA, les participants avaient des avis partagés. Certains s'abstiendraient alors que d'autres le feraient probablement, mais seulement après en avoir discuté avec l'entreprise soupçonnée de fraude ou l'avoir d'abord signalée à une association de l'industrie. Quelques-uns seraient plus enclins à signaler une fraude s'ils pouvaient le faire de façon anonyme. D'autres ont mentionné que cela dépendrait du « niveau de preuve » dont ils disposent. La principale motivation pour signaler une prétendue fraude serait si celle-ci procurait un avantage concurrentiel à l'entreprise accusée. Les participants s'inquiétaient également des répercussions sur l'ensemble de la catégorie d'aliments ou du secteur d'activité si la fraude n'était pas traitée comme il se doit.

Plusieurs étaient d'accord à ce que l'ACIA publie plus de renseignements sur les produits faussement représentés découverts durant les inspections. Selon eux, ce genre de publication devrait inclure les règles qui ont été enfreintes, la manière dont ça s'est produit, l'impact sur les consommateurs ou la salubrité des aliments, et la façon dont la fraude a été détectée. La plupart des participants avaient l'impression que par souci de transparence, il faudrait rendre public le nom du produit, de la marque et/ou de l'entreprise reconnue coupable de fraude alimentaire.

Par contre, certains participants ont admis qu'il s'agissait de leur opinion en tant que consommateur, mais que du point de vue de l'entreprise, l'ACIA devrait soigneusement évaluer les conséquences d'une telle publication et que l'information devrait être rendue publique uniquement si les avertissements répétés ont été ignorés ou si la fraude alimentaire est une tendance ou un problème récurrent avec une marque ou une entreprise. Les participants s'accordaient également pour dire qu'il faudrait une preuve solide de l'identité du contrevenant et que la fraude commise était délibérée, systémique ou malicieuse, et non pas le résultat d'une erreur humaine accidentelle ou une omission unique. Certains ont mentionné que l'ACIA devrait faire preuve de transparence en ce qui concerne les entreprises qui ont apporté les correctifs nécessaires et boucler la boucle en publiant cette information.

Les participants qui vendent du poisson ou des produits de la mer étaient fortement convaincus que leurs produits étaient correctement étiquetés et mentionnaient bien le nom usuel du poisson. Si une fraude devait survenir dans cette catégorie, certains ont supposé qu'elle serait perpétrée à la source ou près de celle-ci, avant que le produit soit importé au Canada. D'autres croyaient que la fraude serait commise par le commerçant.

Outils de l'ACIA

Divers outils virtuels de l'ACIA ont été présentés aux participants afin d'évaluer leur niveau de connaissance et recueillir leurs commentaires.

Site Web de l'ACIA

Bon nombre de participants ont affirmé avoir consulté le site Web de l'ACIA pour obtenir de l'information pertinente pour leur entreprise.

Parmi ceux-ci, plusieurs ont fait des commentaires plutôt positifs. Ils avaient généralement été en mesure de trouver ce qu'ils cherchaient sur le site. Certains ont parlé de la facilité à laquelle ils ont trouvé l'information désirée en utilisant les options de menu. Invités à ajouter d'autres commentaires, certains ont suggéré de mettre en évidence les renseignements sur les rappels d'aliments, et d'offrir plus de ressources que les propriétaires ou les gestionnaires d'entreprise pourraient présenter à leurs employés.

Dans l'ensemble, les participants ne connaissaient pas bien l'assistant virtuel et n'ont pas été en mesure de formuler des commentaires.

Mon ACIA

Quelques participants seulement avaient déjà utilisé Mon ACIA et pour les autres, le niveau de connaissance à l'égard de ce service était plutôt faible.

La plupart des utilisateurs ont trouvé que le site était convivial et pratique, notamment pour renouveler ou modifier un permis. Quelques-uns l'avaient trouvé compliqué de prime abord, puis de plus en plus facile par la suite. Ils appréciaient également l'empressement du personnel de l'ACIA à répondre à leurs questions.

Demandez à l'ACIA

Une poignée de participants avaient déjà communiqué avec l'ACIA par le biais du site Web. Cependant, plusieurs ont indiqué qu'ils connaissaient une personne-ressource ou un inspecteur avec qui ils communiquaient lorsqu'ils avaient des questions.

Ils étaient très peu nombreux à avoir entendu parler du service Demandez à l'ACIA, mais deux ou trois ont indiqué qu'il leur semblait familier et qu'ils croyaient l'avoir déjà utilisé pour obtenir des renseignements.

Efficacité des communications relatives au RSAC

Très peu de participants avaient reçu ou se rappelaient avoir reçu des communications directement de l'ACIA. Dans la plupart des cas, les communications sur les règlements provenaient de tierces parties, comme des bulletins d'information des associations de l'industrie ou des communications informelles d'autres personnes dans leur industrie.

L'information publiée par les associations de l'industrie semblait avoir la préférence de certains qui semblaient croire que les communications provenant directement de l'ACIA pouvaient se perdre ou ne pas être adaptées à leurs besoins. Certains souhaiteraient recevoir plus de communications de la part de l'ACIA si elles étaient divisées par industrie afin que les entreprises puissent trouver l'information qui les concerne.

Lorsque nous leur avons demandé comment les communications pouvaient être améliorées, certains participants ont indiqué qu'ils aimeraient avoir une personne-ressource à l'ACIA qu'ils pourraient joindre rapidement pour obtenir les renseignements dont ils ont besoin. De la même façon, quelques-uns croyaient que la relation avec l'ACIA devrait en être une de partenariat où l'entreprise travaille de concert avec la personne-ressource à l'Agence, plutôt qu'une relation à sens unique.

Les participants ont également souligné le manque de soutien et de services bilingues dans les régions où le français est la langue de la minorité.

Mise en garde concernant la recherche qualitative

La recherche qualitative vise à recueillir des points de vue et à trouver une orientation plutôt que des mesures qualitatives extrapolables. Le but n'est pas de générer des statistiques, mais d'obtenir l'éventail complet des opinions sur un sujet, comprendre le langage utilisé par les participants, évaluer les niveaux de passion et d'engagement, et exploiter le pouvoir du groupe pour stimuler les réflexions. Les participants sont encouragés à exprimer leurs opinions, peu importe si ces opinions sont partagées ou non par d'autres.

En raison de la taille de l'échantillon, des méthodes de recrutement utilisées et des objectifs de l'étude, il est clair que la tâche en question est de nature exploratoire. Les résultats ne peuvent être extrapolés à une plus vaste population, pas plus qu'ils ne visent à l'être.

Plus particulièrement, il n'est pas approprié de suggérer ou de conclure que quelques (ou de nombreux) utilisateurs du monde réel agiraient d'une façon uniquement parce que quelques (ou de nombreux) participants ont agi de cette façon durant les séances. Ce genre de projection relève strictement de la recherche quantitative.

Résultats de la recherche quantitative – Sondage en ligne auprès des ménages canadiens

Connaissance de l'ACIA

Plus de la moitié des répondants (53 %) n'ont pu nommer d'organisations chargées de la salubrité des aliments au Canada. Plus d'un répondant sur dix (16 %) a mentionné l'ACIA, suivi de Santé Canada (11 %), du ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec (6 %) et de la Food and Drug Administration aux États-Unis (6 %).

Environ trois répondants sur cinq (59 %) ne connaissaient pas les activités de l'ACIA, alors que près du tiers (31 %) les connaissaient assez bien. Une plus petite proportion a indiqué qu'elle connaissait très bien les activités de l'ACIA (8 %).

Lorsque nous leur avons présenté une liste d'organisations et demandé celles qui leur venaient à l'esprit quand ils pensaient à la salubrité des aliments au Canada, la majorité des répondants ont mentionné Santé Canada (68 %), suivi de l'Agence canadienne d'inspection des aliments (61 %) et l'Agence de santé publique du Canada (48 %).

Il a ensuite été question du rôle de l'ACIA en lien avec la salubrité des aliments. Devant la liste qui leur a été proposée, 62 % croyaient que l'ACIA vérifiait les produits alimentaires importés au pays. Une proportion similaire a mentionné la conduite d'enquêtes sur la salubrité des aliments (59 %), la diffusion de rappels d'aliments (59 %) et l'imposition de mesures d'application de la loi

à l'encontre de fabricants de produits alimentaires qui ne respectent pas les lois canadiennes (57 %).

Les répondants étaient beaucoup moins nombreux à croire que l'ACIA jouait un rôle dans les situations suivantes :

- L'exportation d'animaux vivants du Canada vers d'autres pays pour la consommation alimentaire (35 %)
- Un restaurant qui reçoit une plainte concernant l'insalubrité de ses installations en cuisine (26 %)
- Une personne victime d'intoxication alimentaire après avoir cuisiné et consommé de la viande qui n'était pas entièrement cuite (16 %)

Contacts avec l'ACIA

La majorité des répondants n'avaient jamais eu d'interactions avec l'ACIA (79 %). Près d'un répondant sur dix avait lu des articles ou visionné des vidéos de l'ACIA (8 %) ou visité son site Web (7 %).

Environ le quart des répondants (23 %) avaient récemment vu, entendu ou lu quelque chose au sujet de l'ACIA. Questionnés à savoir où ils avaient vu, entendu ou lu cette information, la moitié des répondants (50 %) ont mentionné les médias traditionnels comme les journaux, la télévision ou la radio, et 39 % les médias sociaux (à l'exception de la plateforme de l'ACIA) comme Facebook (16 %), Instagram (14 %), YouTube (13 %), X (anciennement Twitter, 11 %), TikTok (4 %) et Reddit (3 %). Plus du tiers des répondants (34 %) avait récemment vu, entendu ou lu quelque chose au sujet de l'ACIA sur le Web, ailleurs que dans les réseaux sociaux.

Mieux comprendre l'ACIA

Ceux qui avaient récemment vu, entendu ou lu quelque chose au sujet de l'ACIA devaient indiquer à quel point ils avaient bien compris l'information. Plus de la moitié des répondants (52 %) avaient très bien compris l'information (note de 6 ou 7 sur une échelle de 7 points) et 38 % l'avaient plutôt bien comprise (note de 4 ou 5).

Les répondants devaient par la suite indiquer dans quelle mesure ils étaient d'accord ou en désaccord avec divers énoncés au sujet de l'ACIA. Près de trois répondants sur cinq (58 %) étaient tout à fait d'accord pour dire que l'ACIA est crédible lorsqu'elle publie un avis (note de 6 ou 7 sur une échelle de 7 points), 50 % étaient tout à fait d'accord pour dire que toutes les entreprises reçoivent un traitement équitable de l'ACIA, et 47 % étaient tout à fait d'accord pour dire que les

activités d'application de la réglementation de l'ACIA sont suffisamment rigoureuses pour inciter les entreprises à respecter la réglementation.

À partir de la liste de qualificatifs qui leur a été fournie, les répondants devaient choisir ceux qui, selon eux, décrivaient le mieux l'ACIA. Les réponses les plus populaires étaient celles-ci : scientifique (52 %), digne de confiance (50 %), informative (49 %), réactive (36 %), juste (31 %) et efficace (29 %).

Rôle de l'ACIA dans la sensibilisation à la salubrité des aliments

Questionnés sur le travail de l'ACIA pour assurer la salubrité des aliments vendus au Canada, 43 % des répondants s'entendaient pour dire que l'ACIA faisait bien son travail (note de 6 ou 7 sur une échelle de 7 points) et 32 % étaient d'avis qu'elle faisait assez bien son travail (note de 4 ou 5).

Le quart des répondants (25 %) ont mentionné qu'ils avaient fait des recherches ou lu de l'information sur la salubrité des aliments dans les dernières années. Parmi ceux-ci, la majorité (61 %) avait utilisé l'Internet (à l'exclusion des réseaux sociaux), suivi des médias traditionnels (46 %) et des réseaux sociaux (43 %).

La majorité des répondants (78 %) étaient d'accord avec l'énoncé « Je pense que les rappels de produits alimentaires témoignent du bon fonctionnement du système alimentaire ».

En ce qui concerne ces rappels, 25 % des répondants étaient très préoccupés (note de 6 ou 7 sur une échelle de 7 points), alors que 43 % étaient assez préoccupés.

Faire confiance aux procédures de l'ACIA relativement à la salubrité des aliments

Lorsque nous leur avons demandé dans quelle mesure ils étaient convaincus que l'ACIA faisait tout ce qu'il faut pour assurer la salubrité des aliments au Canada, 43 % des répondants étaient très convaincus (note de 6 ou 7 sur une échelle de 7 points) et deux sur cinq (41 %) étaient plus ou moins convaincus que l'ACIA faisait tout ce qu'il faut (note de 4 ou 5).

Les répondants devaient aussi répondre à une série de questions sur la consommation d'aliments et les dates « meilleur avant ».

Lorsqu'il s'agit de déterminer si un aliment peut encore être consommé, les répondants prennent surtout en compte les signes de détérioration (81 %), la date limite d'utilisation (66 %), le genre d'aliment (66 %), la manière dont il a été entreposé (65 %), la date « meilleur avant » (64 %) et depuis combien de temps ils ont le produit (62 %).

En ce qui concerne les dates « meilleur avant » et les dates limites d'utilisation, 24 % des répondants croyaient que les deux voulaient dire la même chose, alors que 72 % croyaient qu'elles avaient une signification différente.

Les autres résultats qu'il convient de mentionner concernant les dates sur les étiquettes, y compris les dates « meilleur avant » sont les suivants :

- Près de la moitié des répondants (48 %) étaient très convaincus de savoir comment utiliser les dates qui figurent sur les étiquettes pour déterminer s'ils peuvent toujours consommer un aliment (note de 6 ou 7 sur une échelle de 7 points).
- Le quart des répondants (25 %) jettent régulièrement des aliments quand la date « meilleur avant » est dépassée (7 % le font toujours et 19 % le font souvent), tandis que 43 % le font parfois.
- Près de trois répondants sur dix (29 %) achètent régulièrement des aliments vendus à prix réduit parce que la date « meilleur avant » approche (4 % le font toujours et 25 % le font souvent), tandis que 39 % le font parfois.

Plus de la moitié des répondants (56 %) se sont dits très convaincus que les aliments vendus au Canada sont sécuritaires (note de 6 ou 7 sur une échelle de 7 points). Par ailleurs, 37 % étaient plus ou moins convaincus (note de 4 ou 5).

Questionnés sur le travail de l'ACIA lorsqu'il s'agit de vérifier la salubrité des aliments vendus au Canada, 49 % des répondants étaient d'avis que l'ACIA faisait bien son travail (note de 6 ou 7 sur une échelle de 7 points) et 38 % étaient d'avis qu'elle faisait assez bien son travail (note de 4 ou 5).

Les autres résultats qu'il convient de mentionner concernant le rôle de l'ACIA dans la salubrité des aliments sont les suivants :

- Un peu plus de la moitié des répondants (51 %) étaient d'accord (note de 6 ou 7 sur une échelle de 7 points) avec l'énoncé selon lequel l'ACIA protège les intérêts de la population canadienne.
- Plus de deux répondants sur cinq (42 %) étaient d'accord pour dire que l'ACIA est efficace dans l'application de la réglementation sur la salubrité des aliments.
- Environ le quart des répondants (24 %) étaient d'accord pour dire qu'il est facile d'obtenir des renseignements de l'ACIA sur la protection de la salubrité des aliments, de la santé des végétaux et de la santé animale, tandis que 39 % étaient plutôt d'accord.
- Moins d'un répondant sur cinq (17 %) était d'accord avec l'énoncé selon lequel les règlements de l'ACIA ne sont pas suffisamment sévères, tandis que 36 % sont plutôt d'accord.

Dans l'ensemble, 79 % des répondants étaient favorables à ce que l'ACIA publie les noms des entreprises ayant reçu des sanctions administratives pécuniaires (SAP) pour avoir enfreint les règlements.

Fraude alimentaire

À cette étape de la discussion, les répondants étaient invités à répondre à plusieurs questions concernant la fraude alimentaire.

Un peu plus du quart (26 %) étaient très préoccupés par la fraude alimentaire lorsqu'ils faisaient l'épicerie, et 40 % étaient assez préoccupés.

La plupart des répondants étaient favorables à ce que l'ACIA publie les noms des entreprises trouvées coupables de fraude alimentaire (68 % étaient fortement favorables et 21 %, plutôt favorables).

Questionnés sur le travail de l'ACIA lorsqu'il s'agit de protéger les consommateurs contre la vente d'aliments faussement représentés au Canada, 35 % étaient d'avis qu'elle faisait bien son travail (note de 6 ou 7 sur une échelle de 7 points) et 42 % croyaient qu'elle le faisait assez bien (note de 4 ou 5).

Les autres résultats qu'il convient de mentionner concernant le rôle de l'ACIA dans la protection contre la fraude alimentaire sont les suivants :

- Près de deux répondants sur cinq (39 %) affichaient un niveau élevé de confiance envers l'ACIA pour inspecter les étiquettes de produits alimentaires et s'assurer qu'elles mentionnent la présence d'ingrédients susceptibles de provoquer des réactions allergiques ou de sensibilité (note de 6 ou 7 sur une échelle de 7 points).
- Une proportion similaire (41 %) affichait un niveau élevé de confiance envers l'ACIA pour appliquer des mesures afin de protéger les consommateurs contre la fraude alimentaire (note de 6 ou 7 sur une échelle de 7 points).

Moins d'un répondant sur dix (7 %) avait été victime de fraude alimentaire dans la dernière année. Parmi ceux-ci (n=111), 11 % croyaient avoir décelé des produits de viande faussement représentés, suivi des produits du poisson (9 %), des céréales (7 %), des produits laitiers (7 %), des collations (6 %), des produits de boulangerie-pâtisserie (5 %), des légumes (3 %), des produits biologiques (3 %), des huiles de cuisson (2 %), des jus (2 %) et des produits végétaliens (2 %).

Près du quart des répondants (23 %) ont mentionné que s'ils soupçonnaient une fraude alimentaire, ils le signaleraient certainement à l'ACIA, alors que plus du tiers (37 %) le signaleraient probablement. Parmi ceux-ci, 41 % sauraient comment signaler la fraude (9 % certainement, 32 % probablement).

Plus d'un répondant sur dix a indiqué qu'il ne consommait ou n'achetait jamais de poisson (13 %). Ceux qui en consomment ou qui en achètent devaient évaluer leur niveau de confiance dans plusieurs scénarios concernant les produits du poisson.

- Plus de deux répondants sur cinq (43 %) démontraient un niveau élevé de confiance (note de 6 ou 7 sur une échelle de 7 points) pour dire que le poisson qu'ils achètent est propre à la consommation, alors que 46 % démontraient un niveau de confiance moyen (note de 4 ou 5).
- Le tiers des répondants (33 %) affichaient un niveau élevé de confiance pour dire que le poisson frais qu'ils achètent est correctement étiqueté selon le type de poisson dont il s'agit, alors que 48 % démontraient un niveau de confiance moyen.
- Pour ce qui est des produits à base de poisson à ingrédients multiples qu'ils achètent (comme les bâtonnets de poisson), 20 % démontraient un niveau élevé de confiance pour dire que ces produits étaient correctement étiquetés pour le type de poisson qu'ils contiennent, alors que 49 % avaient un niveau de confiance moyen.

Les répondants qui consomment ou qui achètent du poisson devaient également indiquer dans quelle mesure ils faisaient confiance aux différents genres d'établissements pour leur poisson. Le niveau de confiance était le plus élevé envers les épiceries, alors que 36 % des répondants affichaient un niveau élevé de confiance (note de 6 ou 7 sur une échelle de 7 points), suivi des marchands de poisson (32 %), des marchés locaux (31 %) et des restaurants (28 %).

Résultats de la recherche quantitative – Sondage téléphonique auprès des représentants d'entreprises alimentaires canadiennes

Connaissance de la réglementation sur la salubrité des aliments

Les deux tiers des représentants d'entreprise (66 %) accordaient une grande priorité à la gestion de la confiance du public et de la réputation de l'entreprise, comparativement à 63 % pour la gestion des questions réglementaires. La mise en œuvre de solutions technologiques ou innovantes était considérée comme une priorité élevée par seulement 30 % des répondants.

Près des deux tiers des entreprises (63 %) ont affirmé qu'elles connaissaient très bien les activités de l'ACIA (note de 6 ou 7 sur une échelle de 7 points), tandis que 22 % les connaissaient assez bien (note de 4 ou 5).

Environ quatre répondants sur cinq (81 %) avaient la certitude de bien comprendre la réglementation en matière de salubrité des aliments qui s'applique à leur entreprise (note de 6 ou 7 sur une échelle de 7 points), tandis que 14 % comprenaient assez bien la réglementation (note de 4 ou 5).

Les deux tiers des représentants d'entreprise (66 %) avaient récemment vu, entendu ou lu quelque chose au sujet du *Règlement sur la salubrité des aliments au Canada* (RSAC).

Les principales constatations parmi ceux qui connaissent le RSAC sont les suivantes :

- La majorité des répondants (93 %) croyaient que le RSAC s'appliquait à leur entreprise, et 72 % croyaient qu'il s'appliquait à la vente de produits alimentaires en ligne.
- Les représentants d'entreprise croyaient que les principales exigences du RSAC étaient généralement la manipulation des aliments ou la salubrité alimentaire (32 %), les contrôles en matière d'hygiène (28 %), le contrôle des températures (16 %), les dates « meilleur avant » ou les dates limite d'utilisation (11 %), l'étiquetage (11 %), les plans de contrôle préventif (11 %) et la traçabilité (10 %).
- Près des trois quarts des répondants (73 %) étaient bien au courant qu'une licence est requise pour importer des produits alimentaires au Canada, et 21 % étaient vaguement au courant.
- La tenue à jour des documents de traçabilité est l'exigence du RSAC qui pose le plus de difficulté (15 %), suivi de la tenue à jour d'un plan de contrôle préventif écrit (13 %) et du respect des exigences d'étiquetage relatives à la traçabilité des aliments (11 %).
 - Un peu moins d'un répondant sur cinq (39 %) était d'avis qu'aucune des exigences du RSAC ne pose de difficulté à leur entreprise.

Près du tiers des représentants d'entreprise (31 %) ont indiqué que leur entreprise utilise un système privé de certification de la salubrité des aliments ou de contrôle de la qualité.

Les mesures préventives les plus couramment utilisées par les entreprises sont les documents de traçabilité (63 %) ou les étiquettes de traçabilité (63 %), suivi des plans de contrôle préventif écrits (55 %) et d'une licence du RSAC (49 %).

Transparence

Plus de la moitié des représentants d'entreprise (53 %) considèrent que l'ACIA démontre une grande transparence (note de 6 ou 7 sur une échelle de 7 points) lorsqu'il s'agit de déterminer s'il y a des cas de non-conformité à la réglementation, le quart (25 %) est d'avis qu'elle démontre une certaine transparence (note de 4 ou 5), et 8 % estiment qu'elle ne démontre pas beaucoup de transparence (note de 1, 2 ou 3).

Un peu plus de la moitié des répondants (51 %) s'accordaient pour dire que l'ACIA fait preuve d'une grande transparence lorsqu'il s'agit de déclarer les cas de non-conformité et de publier de l'information à ce sujet, tandis que près du quart (24 %) était d'avis qu'elle démontre une certaine transparence. D'autre part, 7 % croyaient que l'ACIA ne démontre pas beaucoup de transparence.

Dates « meilleur avant »

Près de la moitié des répondants (46 %) ont indiqué que les exigences relatives aux dates « meilleur avant » procuraient des avantages à leur entreprise.

Près d'un répondant sur cinq (39 %) a mentionné que les exigences relatives aux dates « meilleur avant » avaient des répercussions négatives sur leur entreprise.

La vaste majorité des représentants d'entreprise (88 %) voyaient un lien entre les dates « meilleur avant » et le gaspillage alimentaire.

Plus du tiers (35 %) croyaient que l'abolition des dates « meilleur avant » aurait à tout le moins un impact plutôt positif sur leur entreprise, tandis que 21 % avaient l'impression qu'elle aurait un impact négatif.

Fraude alimentaire

Plus de deux répondants sur cinq (42 %) étaient très préoccupés par la fraude alimentaire (note de 6 ou 7 sur une échelle de 7 points), tandis que 21 % étaient assez préoccupés (note de 4 ou 5). Par ailleurs, 36 % n'étaient pas très préoccupés par la fraude alimentaire (note de 1, 2 ou 3).

Une minorité d'entreprises alimentaires (14 %) ont dit être touchées par la fraude alimentaire.

Plus des deux tiers des répondants (68 %) seraient très enclins (note de 6 ou 7 sur une échelle de 7 points) à signaler un membre de l'industrie soupçonné de fraude alimentaire à l'ACIA, alors que 16 % seraient plutôt enclins à le signaler (note de 4 ou 5). D'autre part, 13 % ne seraient pas très enclins à signaler une fraude alimentaire à l'ACIA (note de 1, 2 ou 3).

Plus du tiers des représentants d'entreprise (37 %) savaient comment signaler une fraude alimentaire à l'ACIA et 60 % l'ignoraient.

Moins d'un répondant sur dix (7 %) a indiqué que son entreprise avait reçu des plaintes de consommateurs en lien avec la fraude alimentaire ou la fausse représentation d'aliments.

La majorité des entreprises qui vendent du poisson ou des produits de la mer (89 %) étaient très convaincues que leurs produits sont correctement étiquetés compte tenu du type de poisson (note de 6 ou 7 sur une échelle de 7 points).

La majorité des répondants (90 %) étaient très convaincus (note de 6 ou 7) que tous les produits qu'ils vendent sont correctement étiquetés.

Le maillon de la chaîne d'approvisionnement d'où provient le plus souvent l'étiquetage trompeur selon les répondants est le transformateur ou le fabricant canadien (26 %), l'importateur (15 %), l'étape préalable à l'importation (autre pays, 12 %), les détaillants (10 %), les restaurants (10 %)

ou les grossistes (9 %). Plusieurs (16 %) ignoraient où l'étiquetage trompeur était le plus susceptible de se produire.

Recherche et compréhension de l'information

Les sources d'information sur la réglementation et les exigences en matière de salubrité des aliments les plus souvent utilisées par les représentants d'entreprise sont l'Internet (22 %), suivi des ressources internes comme le siège social ou les politiques de l'entreprise (15 %).

Questionnés à savoir s'ils avaient reçu de l'information de l'ACIA au cours de la dernière année, plus du tiers des représentants d'entreprise (36 %) ont répondu par l'affirmative et environ trois sur cinq (58 %), par la négative.

Ceux qui avaient reçu de l'information ont mentionné les avis par courriel de l'ACIA (71 %), les contacts personnels avec un représentant de l'ACIA (18 %) ou des appels téléphoniques (13 %).

Plus de deux répondants sur cinq (44 %) étaient très satisfaits des communications de l'ACIA (note de 9 ou 10 sur une échelle de 11 points) et le tiers (33 %) étaient moyennement satisfaits (note de 7 ou 8). Par ailleurs, environ un répondant sur cinq (21 %) était peu satisfait des communications de l'ACIA (note de 6 ou moins).

Les autres constatations dignes de mention relativement aux communications de l'ACIA sont les suivantes :

- La majorité s'entendait pour dire que la fréquence des communications de l'ACIA est convenable (75 %), 16 % étaient d'avis qu'il n'y en a pas assez et 6 %, qu'il y en a trop.
- La plupart des représentants d'entreprise qui avaient reçu de l'information de l'ACIA dans la dernière année (91 %) étaient d'accord pour dire que ces communications sont utiles et leur donnent les renseignements dont ils ont besoin.
- De même, 85 % étaient d'accord pour dire que les communications de l'ACIA sont claires et faciles à comprendre.
- En ce qui concerne le moyen de communication privilégié pour recevoir l'information de l'ACIA, le courriel se retrouve au premier rang (68 %), suivi de loin par la poste (11 %).

Un répondant sur dix (10 %) a mentionné avoir eu de la difficulté à obtenir l'information dont il avait besoin de l'ACIA au cours des dernières années. Ceux-ci ont surtout parlé des difficultés à obtenir de l'information sur la réglementation ou les modifications réglementaires (20 %), l'étiquetage (17 %), des renseignements généraux (13 %), et des sujets spécifiques à l'industrie et aux produits (12 %).

Près de deux répondants sur cinq (39 %) estimaient que le concept de réglementation « fondée sur les résultats » était clair pour eux (note de 6 ou 7 sur une échelle de 7 points), tandis que pour

32 % des entreprises, il était plutôt clair (note de 4 ou 5). Par ailleurs, 23 % trouvaient que le concept n'était pas très clair (note de 1, 2 ou 3).

Lorsque nous leur avons demandé si le RSAC était une réglementation « fondée sur les résultats », près des deux tiers des répondants (64 %) ont répondu par l'affirmative et 12 %, par la négative. Près du quart des répondants (24 %) étaient incertains.

Demandez à l'ACIA

Un peu plus d'un représentant d'entreprise sur dix (11 %) a indiqué avoir utilisé le service Demandez à l'ACIA. De ce nombre, plus de la moitié (54 %) se sont dits très satisfaits (note de 6 ou 7 sur une échelle de 7 points) et plus du tiers (36 %) étaient moyennement satisfaits (note de 4 ou 5).

Fournisseur : Le groupe-conseil Quorus Inc.

Numéro de contrat : CW2341947

Date d'octroi du contrat : 15 décembre 2023

Valeur du contrat (TVH incluse) : 261 052,60 \$

Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec l'Agence canadienne d'inspection des aliments à information@inspection.gc.ca

Les résultats sont présentés et débattus en profondeur dans la section Résultats détaillés du présent rapport.