



Canadian Food
Inspection Agency

Agence canadienne
d'inspection des aliments

Comment les entreprises alimentaires canadiennes perçoivent les règlements sur la salubrité des aliments et l'Agence canadienne d'inspection des aliments

Agence canadienne d'inspection des aliments

Rapport final

Mars 2026

Préparé pour :

Agence canadienne d'inspection des aliments

Fournisseur : Le groupe-conseil Quorus Inc.

Date d'octroi du contrat : 24 novembre 2025

Date de livraison : 25 mars 2026

Valeur du contrat (TVH comprise) : 131 210,59 \$

Numéro de contrat : CW2429646

Numéro de la recherche sur l'opinion publique : ROP- 061-25

Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec :

Information@inspection.gc.ca

This report is also available in English.

Comment les entreprises alimentaires canadiennes perçoivent les règlements sur la salubrité des aliments et l'Agence canadienne d'inspection des aliments

Rapport final

Préparé à l'intention de l'Agence canadienne d'inspection des aliments

Fournisseur : Quorus Consulting Group Inc.

Mars 2026

Le présent rapport de recherche sur l'opinion publique 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 entre janvier et mars 2026. La recherche consistait en cinq groupes de discussion en ligne composés de représentants de l'industrie alimentaire et 700 sondages téléphoniques avec des responsables de la salubrité alimentaire et du contrôle de la qualité au sein de l'industrie alimentaire canadienne.

This publication is also available in English under the title: How Canadian Food Businesses View Food Safety Regulations and the Canadian Food Inspection Agency

Cette publication peut être reproduite à des fins non commerciales seulement. Une autorisation écrite préalable doit être obtenue de l'Agence canadienne d'inspection des aliments. Pour de plus amples renseignements sur ce 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 :

A104-705/2026F-PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN) :

978-0-660-99352-2

Publications connexes (numéro d'enregistrement : POR-061-25)

Numéro de catalogue : A104-705/2026E-PDF (rapport final en anglais)

ISBN: 978-0-660-99351-5

© Sa Majesté le Roi du Chef du Canada, représenté par le ministre de la Santé, 2026



Attestation de neutralité politique

J'atteste, par la présente, 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.

Signature :

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

23 mars 2026

Rick Nadeau, président

Le groupe-conseil Quorus Inc.

Table des matières

Sommaire	6
But et objectifs de la recherche	7
Résultats de la recherche qualitative – Groupes de discussion avec les représentants d’entreprises alimentaires	8
Groupes de discussion avec les représentants d’entreprises alimentaires assujetties à la réglementation fédérale	8
Groupes de discussion avec les représentants d’entreprises alimentaires assujetties à la réglementation provinciale.....	10
Groupes de discussion avec les représentants d’entreprises alimentaires assujetties à la réglementation fédérale qui ont récemment obtenu leur licence.....	13
Résultats de la recherche quantitative – Sondages téléphoniques auprès des entreprises alimentaires canadiennes	17
Résultats détaillés.....	24
But et objectifs de la recherche	25
Résultats de la recherche qualitative – Groupes de discussion avec les représentants d’entreprises alimentaires	27
Groupes de discussion avec les représentants d’entreprises alimentaires assujetties à la réglementation fédérale	27
Groupes de discussion avec les représentants d’entreprises alimentaires assujetties à la réglementation provinciale.....	34
Groupes de discussion avec les représentants d’entreprises alimentaires assujetties à la réglementation fédérale qui ont récemment obtenu leur licence.....	42
Résultats de la recherche quantitative – Sondage auprès des entreprises alimentaires	51
Priorités des entreprises alimentaires	51
Réputation de l’ACIA.....	56
Compréhension et connaissance des règlements sur la salubrité des aliments	58
Contamination par la listériose et politiques connexes.....	68
Recherche d’information sur la réglementation en matière de salubrité des aliments	69
Communications de l’ACIA.....	76
Demandez à l’ACIA.....	83
Méthodologie.....	85
Recherche qualitative	85

Recherche quantitative	89
Annexes.....	106
Annexe A : Guide de recrutement	107
Annexe B : Guide de l’animateur – Entreprises assujetties à la réglementation fédérale.....	118
Annexe C : Guide de l’animateur – Entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement	128
Annexe D : Guide de l’animateur – Entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement	138
Annexe E : Questionnaire du sondage téléphonique	148

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 sur la salubrité des aliments au Canada* (RSAC), lesquels ont introduit de nouvelles exigences pour les entreprises alimentaires le 15 janvier 2019.

Dans le cadre de son engagement à diffuser en temps opportun de l'information et des directives aux parties assujetties à la réglementation, l'ACIA continue de développer des outils et des services pour aider l'industrie à satisfaire aux exigences en matière de salubrité des aliments.

La présente recherche avait 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 de salubrité des aliments, notamment pour évaluer la sensibilisation des entreprises de l'industrie à leurs propres responsabilités;
- 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;
- L'efficacité des communications relatives au RSAC et des communications connexes provenant de divers services, comme Mon ACIA, Demandez à l'ACIA et le Centre de service national à l'importation (CSNI) – et la satisfaction à l'égard de celles-ci;
- Les exigences à l'égard des entreprises qui varient selon les caractéristiques démographiques de l'entreprise ou de la clientèle;
- La satisfaction envers les conseils obtenus de Demandez à l'ACIA et l'évaluation de l'expérience globale avec le service;
- La connaissance des communications de l'ACIA sur la salubrité des aliments et l'efficacité de ces communications;
- L'impact de la campagne éclair d'inspections de l'ACIA auprès du secteur des aliments manufacturés et les perceptions à cet égard;
- Le niveau de confiance envers l'Agence et ses principaux éléments, dont les inspecteurs et les cadres supérieurs.

La recherche avait également pour but d'explorer les thèmes suivants avec les entreprises pas encore assujetties à la réglementation fédérale :

- L'évaluation de l'état de préparation et de la volonté des entreprises à accéder aux marchés sous réglementation fédérale;
- La compréhension des obstacles qui empêchent les entreprises d'accéder aux marchés sous réglementation fédérale;
- L'impression du niveau d'effort requis pour accéder aux marchés sous réglementation fédérale;
- Les besoins en communication pour accéder aux marchés sous réglementation fédérale.

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

Les résultats de recherche tirés des groupes de discussion sont présentés dans trois sections distinctes, portant chacune sur l'un des trois principaux publics cibles :

1. Entreprises alimentaires assujetties à la réglementation fédérale
2. Entreprises alimentaires assujetties à la réglementation provinciale qui comptent importer ou vendre des produits à l'extérieur de votre province ou de votre territoire
3. Entreprises alimentaires assujetties à la réglementation fédérale ayant récemment obtenu leur licence

Groupes de discussion avec les représentants d'entreprises alimentaires assujetties à la réglementation fédérale

Connaissance du *Règlement sur la salubrité des aliments au Canada*

La plupart des entreprises de ces groupes avaient entendu parler du Règlement sur la salubrité des aliments au Canada (RSAC) et semblaient assez familiarisées avec les diverses exigences du RSAC en matière de salubrité. Les principales difficultés évoquées en matière d'exigences se rapportaient aux éléments suivants : les coûts de formation et les problèmes d'uniformité engendrés par le roulement de personnel, l'étiquetage, la traçabilité et le temps et les efforts requis pour respecter à la fois les exigences provinciales et fédérales.

Points de vue généraux concernant les licences aux termes du RSAC

Pour ceux qui demandaient pour la première fois une licence fédérale, les défis étaient liés à la navigation sur le portail, jugée peu conviviale et non intuitive, et à la préparation de leur PCP, une tâche longue et fastidieuse. En fin de compte, la plupart s'entendaient pour dire qu'il fallait fournir beaucoup d'informations lors du processus de demande, dont certaines pouvaient prendre des jours à trouver. Les entreprises semblaient néanmoins convaincues d'avoir un PCP complet et de répondre aux exigences du RSAC au moment de présenter leur demande de licence.

Ceux qui présentaient leur première demande de licence avaient dû contacter l'ACIA durant le processus de demande. En général, ils avaient trouvé ces interactions difficiles et peu utiles.

Les participants pensaient que le renouvellement d'une licence via le portail était simple.

Gestion continue des contrôles préventifs

Voici les aspects de leurs contrôles préventifs qu'ils jugent les plus difficiles à maintenir de manière constante au fil du temps : la gestion de la contamination croisée, la formation du personnel, de manière générale, ainsi que la gestion de la documentation de production et de la chaîne d'approvisionnement. Les coûts à engager pour mettre en place des processus de contrôle de la qualité plus complets étaient aussi une source de préoccupation.

Les participants ont formulé quelques suggestions sur la manière dont l'ACIA pourrait les aider à maintenir des contrôles préventifs de façon plus constante au fil du temps. Voici ce qu'ils proposaient : trouver des moyens de réduire la paperasse, donner des conseils utiles à ceux qui la contactent, faire en sorte que l'information donnée par les agents de centre d'appels et les inspecteurs soit plus uniforme et offrir de la formation sur la gestion des contrôles préventifs aux entreprises de l'industrie.

Inspections, conformité et mesure d'application de la loi

Les avis généraux concernant les inspections étaient très variés. Si de rares participants avaient une opinion neutre et peu tranchée sur les inspections et leur inspecteur, certains avaient établi une bonne relation, contrairement à d'autres, qui la qualifiaient « d'un peu pénible ». Les participants ne craignaient pas d'être inspectés et se préoccupaient davantage de la manière dont ces inspections sont menées. À cet égard, ils ont mentionné un manque d'uniformité d'un inspecteur à l'autre et le fait que leur attitude lors des inspections s'apparentait davantage à celle d'un « agent de police » qu'à celle d'un collaborateur qui est là pour les aider.

Les participants étaient convaincus de bien comprendre les différentes manières dont l'ACIA peut intervenir en cas de non-conformité.

Aucune des entreprises du secteur des aliments manufacturés ne savait que l'ACIA avait récemment mené une initiative d'inspections ciblées.

Recherche d'information et utilisation des outils de l'ACIA

Les participants consultaient les ressources suivantes pour trouver de l'information sur la réglementation ou la salubrité des aliments : divers sites Web (dont celui de l'ACIA), des études universitaires, des revues spécialisées et des pairs. Certains avaient également recours à Google et à l'IA. Ils tenaient aussi compte du résumé généré par l'IA lors d'une recherche Google, mais surtout comme point de départ.

La plupart des participants avaient consulté le site Web de l'ACIA récemment. Même s'ils parvenaient à trouver ce qu'ils y cherchaient, de nombreux participants trouvaient le site Web dense et « compliqué ». Ils préféraient se servir des menus plutôt que du moteur de recherche du site Web et la page d'accueil leur semblait conviviale, en plus de constituer un bon point de départ.

Les participants ont été invités à consulter deux pages en particulier du site Web de l'ACIA : 1) [Vous possédez ou exploitez une entreprise alimentaire? Commencez ici - inspection.canada.ca](https://inspection.canada.ca/fr/la-salubrite-et-la-securite-des-aliments/la-reglementation/la-reglementation-provinciale/2018/05/01/you-own-or-operate-a-food-business-get-started-here) et 2) [Trousse d'outils pour les entreprises alimentaires - inspection.canada.ca](https://inspection.canada.ca/fr/la-salubrite-et-la-securite-des-aliments/la-reglementation/la-reglementation-provinciale/2018/05/01/food-business-toolkit).

Dans l'ensemble, les participants jugeaient ces deux pages utiles et pertinentes. Si le contenu de la deuxième page semblait plus intéressant à de nombreux participants, la plupart préféraient la mise en page, la présentation visuelle et la convivialité de la première page.

[Groupes de discussion avec les représentants d'entreprises alimentaires assujetties à la réglementation provinciale](#)

Obstacles au commerce interprovincial ou international

Au début de chaque séance, les entreprises ont abordé certains des obstacles qu'elles doivent surmonter pour accroître les ventes dans d'autres provinces ou exporter à l'échelle internationale. Elles ont mentionné les divers coûts de logistique, les répercussions du transport sur de longues distances, le coût de l'étiquetage bilingue et les droits de douane. Quelques-unes étaient très préoccupées par les coûts et les ressources nécessaires pour obtenir les licences et certifications requises pour vendre dans d'autres provinces ou à l'échelle internationale. Les entreprises estiment que les coûts initiaux sont trop élevés, mais trouvent qu'une fois la licence fédérale obtenue, cela ne devrait pas coûter cher pour la conserver.

Attitudes générales à l'égard de la réglementation des aliments et de la conformité

Dans l'ensemble, les propriétaires d'entreprises sont favorables à la réglementation des aliments au Canada et la plupart d'entre eux la considèrent comme un mécanisme de protection ou un avantage concurrentiel. En outre, les entreprises s'entendaient pour dire que les règlements varient d'une province à l'autre et qu'il existe aussi une grande différence entre la réglementation provinciale et la réglementation fédérale.

Parmi les rares entreprises qui semblaient bien connaître la réglementation fédérale, l'impression générale était que cela prendrait beaucoup plus de temps pour obtenir une licence fédérale qu'une licence provinciale. De l'avis de certaines, l'intégration aux exigences provinciales d'exigences fédérales, notamment en matière de traçabilité et de tenue de registres détaillés, faciliterait le processus d'obtention d'une licence fédérale.

Principales exigences de la réglementation fédérale en matière de salubrité des aliments

La plupart des entreprises de ces groupes avaient entendu parler du *Règlement sur la salubrité des aliments au Canada* (RSAC). De plus, elles connaissaient les exigences en matière de salubrité des aliments qui figuraient sur la liste qu'un animateur leur a présentée. Les principales difficultés mentionnées à cet égard se rapportaient à l'identification et à l'analyse des dangers, à la traçabilité et au rappel de produits. Pour aider davantage les entreprises à respecter leurs obligations en matière de salubrité, l'ACIA pourrait jouer un rôle éducatif plus important à l'égard de la conformité.

Obtention d'une licence fédérale

Les entreprises pensaient que l'ACIA pourrait aider comme suit celles qui souhaitent obtenir une licence fédérale : une réglementation claire, des outils (guide étape par étape sur la manière de présenter une demande, glossaire, listes de vérification, modèles, lignes directrices sur les procédures opérationnelles normalisées et exemples), collaboration avec l'entreprise à la réalisation d'une évaluation des lacunes ou d'une vérification informelle et du soutien de la part du personnel de l'ACIA, par clavardage ou via un outil d'IA.

Perceptions du rôle de l'ACIA dans la réglementation sur la salubrité des aliments

Invitées à décrire le rôle de l'ACIA dans le contexte de la réglementation sur la salubrité des aliments, les entreprises ont surtout utilisé des termes liés à l'application des règlements, dont les suivants : contrôler, réglementer et inspecter. Lorsque nous leur avons demandé d'inscrire trois mots qui *devraient* décrire l'ACIA, leurs réponses s'articulaient plus autour de l'application de la loi, de la salubrité et du soutien :

Les sites Web provinciaux et du gouvernement du Canada (y compris celui de l'ACIA), les échanges avec des pairs, les études universitaires, le site Web de la FDA et les appels à leur inspecteur provincial sont au nombre des ressources utilisées couramment par les entreprises pour trouver de l'information sur la réglementation ou la salubrité des aliments. Certaines entreprises avaient recours à l'IA, mais en faisant preuve de prudence, tandis que d'autres ne l'utilisaient pas du tout, craignant de tomber sur de fausses informations ou des inexactitudes. Elles tiennent aussi compte du résumé généré par l'IA à partir d'une recherche Google, mais surtout comme point de départ.

Les participants ont été invités à consulter la page suivante sur le site Web de l'ACIA : [**Vous possédez ou exploitez une entreprise alimentaire? Commencez ici - inspection.canada.ca**](#). Tout le monde la consultait pour la première fois et leurs réactions ont été positives, plusieurs ayant immédiatement repéré des liens qu'ils jugeaient pertinents. La présentation du contenu leur semblait logique et ils trouvaient la mise en page conviviale.

Nous avons demandé aux entreprises ce qu'elles pensaient de trois slogans qui pourraient figurer dans une campagne que l'ACIA songe à lancer.

- Le slogan « A » a eu la cote chez les participants anglophones, mais a moins fait l'unanimité parmi les participants francophones.

Groupes de discussion avec les représentants d'entreprises alimentaires assujetties à la réglementation fédérale qui ont récemment obtenu leur licence

Attitudes générales à l'égard de la réglementation des aliments et de la conformité

Dans l'ensemble, les entreprises estiment que la réglementation des aliments est nécessaire et qu'elle sert l'intérêt général. Même si elle peut être source de frustration, la réglementation canadienne est jugée meilleure que celle des États-Unis, qui est considérée comme plus laxiste. En fin de compte, la plupart s'entendaient pour dire que la réglementation des aliments au Canada joue avant tout un rôle de protection, qui représente un fardeau de taille.

Les efforts requis pour accomplir toutes les tâches administratives liées aux licences de leur organisation variaient considérablement d'une entreprise à l'autre. Ainsi, quelques petites entreprises parlaient d'efforts minimes, alors que les grandes entreprises y consacraient des efforts importants. Cela dit, le renouvellement d'une licence, y compris une licence SAC, prend très peu de temps et est très simple, contrairement à l'obtention d'une nouvelle licence, qui prend beaucoup de temps.

Opinions concernant le processus pour obtenir ou modifier une licence

Tous ceux qui avaient présenté leur première demande de licence disaient avoir éprouvé des problèmes à s'y retrouver dans le portail de l'ACIA. Les entreprises trouvaient aussi que la collecte et la préparation de toutes les informations à saisir dans la demande prenaient beaucoup de temps.

À l'instar de ceux qui présentaient une demande pour la première fois, les participants qui avaient soumis récemment une modification de licence avaient également éprouvé divers problèmes, mais dans une moindre mesure, y compris la difficulté à naviguer dans le portail pour trouver le produit que l'entreprise souhaitait ajouter à sa licence.

L'élaboration et la mise en œuvre d'un plan de contrôle préventif (PCP) constituent un élément clé de toute demande de licence. Les entreprises semblaient très convaincues que leur PCP était complet au moment de présenter leur demande de licence, car ils avaient fait de nombreuses recherches durant le processus, obtenu d'autres certifications auprès de vérificateurs externes tels que GFSI et SQF et fait appel à un consultant ou à une personne ayant déjà effectué le processus de demande de licence.

Pendant le processus de demande de licence, les entreprises utilisaient des ressources en ligne telles que Google, l'IA et le site Web de l'ACIA, tandis que quelques-unes se faisaient aider par un consultant ou une personne familiarisée avec cette démarche. Certaines étaient d'avis que contacter l'ACIA pour obtenir des conseils ou des directives serait peu utile.

Concernant les normes de service, les entreprises semblaient généralement recevoir leur nouvelle licence ou leur renouvellement bien avant le délai prévu par la norme de service actuelle, soit 70 jours ouvrables.

Maintien des contrôles préventifs au fil du temps

Les entreprises n'ont pas soulevé beaucoup de problèmes quant à leur capacité à maintenir de manière constante les divers aspects de leurs contrôles préventifs au fil du temps. Le seul défi mentionné concernait la formation du personnel en matière de procédures et la difficulté à la maintenir dans une entreprise aux prises avec un roulement important de personnel ou qui dépend fortement de travailleurs temporaires.

Inspections et conformité

Les rares participants à avoir fait l'expérience d'une inspection de l'ACIA ont l'impression « qu'en général, elles sont uniformes à l'échelle du programme, mais que les inspecteurs s'attardent à des aspects différents et qu'il suffit d'essayer de les satisfaire et de s'entendre avec eux ». Dans l'ensemble, les entreprises étaient convaincues de bien comprendre le processus de conformité, ce qui se passerait si elles recevaient un avertissement et ce qui pourrait déclencher une mesure d'application de la loi. Cela dit, il n'existe pas de directives claires sur la manière de traiter chaque type de cas de non-conformité, de sorte qu'elles ont dû élaborer elles-mêmes des outils et des stratégies au fil des années.

Si un cas de non-conformité est décelé lors d'une inspection, les entreprises souhaiteraient idéalement savoir quel règlement n'a pas été respecté, ce qui s'est passé et comment corriger le problème. Si le cas de non-conformité se rapporte à la formation, elles aimeraient qu'on leur communique le nom de la personne concernée ou du service où elle travaille et des renseignements sur la machine quand le problème se rapporte plutôt à l'équipement. Il serait aussi utile de publier sur le site Web de l'Agence une liste d'exemples de cas de non-conformité majeurs ou fréquemment observés et des éléments auxquels l'ACIA porte attention dans ces situations.

Aucun des participants n'avait entendu dire que l'ACIA avait mené dernièrement une initiative d'inspections ciblées dans le secteur des aliments manufacturés. Si leur secteur en venait à être ciblé par une telle initiative, les entreprises disaient souhaiter que l'ACIA leur communique les raisons pour lesquelles elle est menée et, si possible, des lignes directrices pour les aider à comprendre sur quoi elles doivent s'attarder.

Recherche d'information et utilisation des outils de l'ACIA

Pour trouver de l'information sur la réglementation ou la salubrité des aliments, les entreprises consultaient un éventail de ressources en ligne (ChatGPT, site Web du SQF, site Web de l'ACIA, etc.), des consultants en salubrité des aliments, des collègues ou des experts du secteur, des études universitaires, des revues spécialisées et les manuels de procédures de l'ACIA.

Au nombre des quelques lacunes mentionnées, notons des renseignements clairs et simples sur les nouvelles exigences relatives au symbole nutritionnel sur le devant de l'emballage qui sont entrées en vigueur le 1^{er} janvier 2026. De plus, il y a tellement d'informations sur le site que c'est impossible ou pratiquement impossible de trouver ce que l'on cherche.

Les participants ont été invités à consulter la page suivante sur le site Web de l'ACIA : [Vous possédez ou exploitez une entreprise alimentaire? Commencez ici - inspection.canada.ca](https://inspection.canada.ca/vous-possédez-ou-exploitez-une-entreprise-alimentaire?commencez-ici). Certains ont reconnu la page, mais aucun aspect ne leur a semblé particulièrement marquant. Ceux qui consultaient cette page pour la première fois étaient d'avis qu'elle leur aurait été utile lorsqu'ils ont présenté leur première demande de licence.

Perceptions du rôle de l'ACIA dans la réglementation sur la salubrité des aliments

À la fin de la séance, les participants ont été invités à saisir trois mots qui, selon eux, décrivent l'ACIA aujourd'hui, puis trois autres qui *devraient* la décrire. Beaucoup ont inscrit des qualificatifs qui s'articulaient autour du rôle principal et du mandat de l'ACIA axés sur la réglementation, la salubrité et les protocoles. Quelques-uns l'ont qualifiée d'organisation professionnelle et informative, qui fixe des normes élevées. D'autres ont toutefois souligné sa redondance et la jugeaient bureaucratique, lente et peu utile. Quant aux mots qui devraient décrire l'ACIA, les participants ont continué de mettre l'accent sur le professionnalisme, la salubrité et les normes élevées, tout en employant de nouveaux qualificatifs évoquant davantage un rôle de soutien, tels que « aide », « utile », « ingénieuse » et « accommodante ». Le qualificatif « cohérente » a aussi été utilisé souvent pour décrire l'ACIA.

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 – Sondages téléphoniques auprès des entreprises alimentaires canadiennes

Priorités des entreprises alimentaires

Nous avons demandé aux participants quelle était la priorité qu'avait accordée leur entreprise à certaines activités dans les deux dernières années. Une plus forte proportion d'entreprises assujetties à la réglementation fédérale (54 %) était d'avis que la gestion des questions réglementaires représentait une priorité élevée, comparativement à 44 % des entreprises qui font du commerce intraprovincial.

Accroître les ventes au-delà des frontières provinciales était une priorité élevée pour seulement 7 % des entreprises qui font du commerce intraprovincial, comparativement à 13 % qui lui accordaient une priorité moyenne. Dans une plus grande proportion, ces entreprises accordaient une faible priorité à cette activité (71 %).

Une faible proportion des entreprises qui font du commerce intraprovincial comptaient procéder à cette expansion dans les deux prochaines années (8 %) tandis qu'une proportion plus grande prévoyait un échéancier de deux à cinq ans (14 %). Par ailleurs, 8 % entendaient prendre de l'expansion d'ici six à dix ans contre 15 % qui comptaient le faire dans plus de dix ans. Plus de la moitié des entreprises qui font du commerce intraprovincial (55 %) n'envisageaient pas d'expansion.

Les représentants des entreprises qui font du commerce intraprovincial ont été invités à préciser ce qui les empêche de faire du commerce à l'extérieur de leur province. Le manque d'intérêt est la raison qui a été la plus souvent évoquée (67 %). Les défis en matière de ressources (54 %), le trop grand nombre d'obstacles qui les empêchent de respecter la réglementation fédérale (31 %), le fait d'ignorer quelle serait la première étape (26 %) et l'absence d'acheteurs ou de marchés (17 %) figurent parmi les autres obstacles rencontrés par ces entreprises.

Les entreprises qui considèrent la difficulté à respecter la réglementation fédérale comme un obstacle à l'expansion faisaient face à des défis liés au nombre de règlements (35 %) et au manque de ressources (32 %). Une proportion plus faible jugeait la réglementation trop compliquée (19 %) ou a mentionné des défis liés à la quantité de documents à remplir (17 %) ou aux efforts et au temps à consacrer (16 %). De plus, certains participants disaient avoir de la difficulté à respecter la réglementation à cause de la petite taille de leur entreprise (14 %).

Réputation de l'ACIA

Plus des deux tiers des entreprises assujetties à la réglementation fédérale (68 %) étaient d'accord pour dire que les conseils de l'ACIA concernant la réglementation sont clairs (notes de 5, 6 ou 7 sur une échelle de 7 points) (50 % des entreprises qui font du commerce intraprovincial) tandis que 20 % avaient une opinion neutre (note de 4) (28 % des entreprises qui font du commerce intraprovincial). En revanche, 11 % des entreprises soumises à la réglementation fédérale se sont dites en désaccord (notes de 1, 2 ou 3); cette proportion était un peu plus élevée chez les entreprises qui font du commerce intraprovincial (16 %).

Plus de la moitié des entreprises assujetties à la réglementation fédérale (56 %) convenaient que l'ACIA fournit de meilleurs renseignements et un meilleur soutien aux entreprises alimentaires, comparativement aux autres organismes de réglementation avec lesquels elles font affaire (33 % des entreprises qui font commerce provincial). Près d'un tiers des entreprises sous réglementation fédérale (30 %) a dit avoir une opinion neutre sur cet énoncé (42 % des entreprises faisant du commerce intraprovincial). À l'inverse, 11 % des entreprises soumises à la réglementation fédérale se sont dites en désaccord (16 % des entreprises qui font du commerce intraprovincial).

Compréhension et connaissance des règlements sur la salubrité des aliments

Près de trois entreprises assujetties à la réglementation fédérale sur cinq (58 %) connaissaient très bien (notes de 6 ou 7 sur une échelle de 7 points) le RSAC, tandis que 27 % le connaissaient plutôt bien (notes de 4 ou 5). En revanche, 15 % ont indiqué que le RSAC ne leur était pas très familier (notes de 1, 2 ou 3).

Les entreprises qui font du commerce intraprovincial connaissaient beaucoup moins le RSAC. Parmi celles-ci, 44 % ont affirmé que le RSAC leur était très familier, 29 % ont dit qu'il leur était assez familier, et 26 %, pas très familier.

Plus de la moitié des entreprises assujetties à la réglementation fédérale qui connaissaient le RSAC (57 %) avaient récemment vu, entendu ou lu quelque chose à son sujet, comparativement à 42 % pour les entreprises qui font du commerce intraprovincial.

Les entreprises s'adonnant à la vente de produits alimentaires en ligne qui connaissaient le RSAC devaient préciser si elles croyaient que celui-ci s'appliquait à ce type de ventes. La plupart croyaient que le RSAC s'appliquait aux ventes en ligne de produits alimentaires (96 % pour les entreprises assujetties à la réglementation fédérale, 90 % pour les entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement). Une proportion beaucoup plus faible ne croyait pas que le

Règlement s'appliquait (3 % pour les entreprises assujetties à la réglementation fédérale, 8 % pour les entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement).

Les entreprises détenant une licence fédérale qui connaissaient le RSAC et qui importaient des produits devaient indiquer si elles étaient au courant qu'elles devaient posséder une licence pour importer des produits alimentaires au Canada. Près des trois quarts (74 %) ont indiqué qu'elles étaient bien au courant de cette exigence, tandis que 16 % étaient plutôt ou vaguement au courant. Une proportion moindre (9 %) n'était pas au courant de cette exigence.

Les représentants d'entreprises assujetties à la réglementation fédérale qui connaissaient le RSAC devaient indiquer s'ils étaient au courant de l'exigence qui consiste à mettre à jour les renseignements relatifs à la licence quand des activités ou des produits alimentaires sont ajoutés. La majorité (61 %) était bien au courant de cette exigence, tandis que 21 % étaient assez ou vaguement au courant et 16 %, pas au courant de cette exigence.

Les représentants d'entreprises assujetties à la réglementation fédérale qui connaissaient le RSAC devaient indiquer laquelle des exigences du Règlement leur posait le plus de difficulté. Les principaux défis étaient les suivants : tenir à jour des documents de traçabilité (13 %), tenir à jour un plan de contrôle préventif écrit (13 %) et respecter les exigences d'étiquetage relatives à la traçabilité des aliments (8 %). Une proportion plus faible était d'avis que le principal défi était d'obtenir ou de conserver une licence pour la salubrité des aliments au Canada (6 %) ou de mettre en œuvre des contrôles préventifs (4 %). En revanche, plus du tiers des entreprises assujetties à la réglementation fédérale (39 %) ont affirmé qu'aucune des exigences ne posait problème pour leur organisation.

Les représentants d'entreprises qui font du commerce intraprovincial devaient préciser à quel point elles étaient susceptibles de présenter une demande pour obtenir une licence aux termes du RSAC dans un proche avenir. Moins d'un sur cinq (16 %) a répondu « très probable » (notes de 6 ou 7 sur une échelle de 7 points) tandis qu'une proportion un peu plus faible a mentionné que ce serait assez probable (notes de 4 ou 5). À l'inverse, plus de la moitié estimait qu'il n'était pas très probable que l'entreprise présente une demande de licence aux termes du RSAC dans un proche avenir, tandis que 6 % étaient incertains.

Les représentants d'entreprises qui font du commerce intraprovincial ont été invités à dire pourquoi ils feraient ou non une demande pour obtenir une licence aux termes du RSAC. Près du quart (24 %) ont indiqué ne pas en avoir besoin tandis qu'une proportion un peu moins élevée a fait part d'un manque d'intérêt (19 %). Une proportion plus faible détenait déjà d'autres licences, délivrées notamment par une province (14 %), en savait trop peu sur les licences (8 %), trouvait qu'il fallait remplir trop de documents pour obtenir une licence aux termes du RSAC (7 %) ou manquait de ressources (5 %).

Le fait qu'elles en aient besoin pour prendre de l'expansion motivait des entreprises à obtenir une licence aux termes du RSAC (14 %), tandis que 10 % pensaient que la licence était obligatoire. Une proportion moins importante a mentionné les avantages de la réglementation et des normes en matière de licences (5 %) et les obligations envers la clientèle (5 %).

Contamination par la listériose et politiques connexes

Près d'un tiers des entreprises sous réglementation fédérale (31 %) a indiqué être bien au courant de la politique sur la *Listeria* de Santé Canada (11 % des entreprises faisant du commerce intraprovincial). Par ailleurs, 43 % des entreprises assujetties à la réglementation fédérale étaient assez ou vaguement au courant de cette politique (45 % pour les entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement), tandis qu'une proportion plus faible n'était pas au courant (24 % des entreprises assujetties à la réglementation fédérale, 40 % des entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement).

Recherche d'information sur la réglementation en matière de salubrité des aliments

Deux tiers des entreprises sous réglementation fédérale avaient consulté le site Web de l'ACIA pour s'informer sur les exigences fédérales en matière de salubrité des aliments comparativement à 44 % des entreprises qui font du commerce intraprovincial. En revanche, 33 % des entreprises assujetties à la réglementation fédérale n'avaient pas consulté le site Web de l'ACIA à cette fin (56 % des entreprises qui font du commerce intraprovincial).

La plupart des entreprises qui s'étaient rendues sur le site Web de l'ACIA pour obtenir de l'information sur les exigences fédérales en matière de salubrité des aliments ont indiqué avoir trouvé ce qu'elles cherchaient (89 % des entreprises assujetties à la réglementation fédérale, 90 % des entreprises qui font du commerce intraprovincial) tandis qu'une faible proportion disait ne pas avoir trouvé l'information qu'elle cherchait (10 % des entreprises assujetties à la réglementation fédérale, 7 % des entreprises qui font du commerce intraprovincial).

Près d'un tiers des entreprises soumises à la réglementation fédérale (30 %) étaient d'avis que l'information était très facile à trouver (notes de 6 ou 7 sur une échelle de 7 points) (24 % des entreprises qui font du commerce intraprovincial) tandis que plus de la moitié (52 %) estimait qu'elle était assez facile à trouver (notes de 4 ou 5) (49 % des entreprises qui font du commerce intraprovincial). D'autre part, 18 % ont indiqué que l'information n'était pas du tout facile à trouver (notes de 1, 2 ou 3) (25 % pour les entreprises qui font du commerce intraprovincial).

Un peu plus des deux tiers des entreprises assujetties à la réglementation fédérale (67 %) estimaient avoir bien compris l'information (notes de 6 ou 7 sur une échelle de 7 points) tandis que 29 % jugeaient l'avoir assez bien comprise (notes de 4 ou 5). Seulement 3 % ont affirmé

n'avoir pas du tout bien compris l'information (notes de 1, 2 ou 3). Une plus faible proportion d'entreprises qui font du commerce intraprovincial trouvaient l'information publiée sur le site Web de l'ACIA sur les exigences fédérales en matière de salubrité des aliments simple à comprendre; ainsi, 56 % d'entre elles estimaient l'avoir bien comprise, 32 % l'avaient assez bien comprise et 11 % jugeaient n'avoir pas du tout bien compris l'information.

En ce qui concerne les sources d'information sur la réglementation ou les exigences en matière de salubrité des aliments, l'ACIA a été le plus souvent citée dans les deux segments (50 % des entreprises assujetties à la réglementation fédérale c. 27 % des entreprises qui font du commerce intraprovincial). Voici d'autres sources couramment utilisées : le gouvernement du Canada (11 % pour les entreprises assujetties à la réglementation fédérale, 7 % pour les entreprises qui font du commerce intraprovincial), le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation (MAPAQ; 7 % pour les entreprises assujetties à la réglementation fédérale, 11 % pour les entreprises qui font du commerce intraprovincial), les associations industrielles (9 % pour les entreprises assujetties à la réglementation fédérale, 13 % pour les entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement) et les collègues (8 % pour les entreprises assujetties à la réglementation fédérale, 7 % pour les entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement).

De plus, les entreprises qui font du commerce intraprovincial recouraient davantage aux sources suivantes : le gouvernement provincial (17 % pour les entreprises qui font du commerce intraprovincial, 6 % pour les entreprises assujetties à la réglementation fédérale), Google ou d'autres moteurs de recherche (9 % pour les entreprises qui font du commerce intraprovincial, 6 % pour les entreprises assujetties à la réglementation fédérale) et du matériel de formation sur la salubrité des aliments (9 % pour les entreprises qui font du commerce intraprovincial, 3 % pour les entreprises assujetties à la réglementation fédérale).

Communications de l'ACIA

Les représentants d'entreprise ont été interrogés pour savoir comment ils avaient reçu de l'information de l'ACIA dans la dernière année. Le plus souvent, ils avaient reçu de l'information de l'ACIA au moyen d'avis par courriel (54 % pour les entreprises assujetties à la réglementation fédérale, 28 % pour les entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement) et lors d'une interaction avec un représentant de l'ACIA (20 % pour les entreprises assujetties à la réglementation fédérale, 9 % pour les entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement).

Parmi les autres sources mentionnées, il convient de noter le site Web de l'ACIA (8 % pour les entreprises assujetties à la réglementation fédérale, 5 % pour les entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement), des appels téléphoniques (7 % pour les entreprises

assujetties à la réglementation fédérale, 4 % pour les entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement), des documents par la poste (7 % pour les entreprises assujetties à la réglementation fédérale, 6 % pour les entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement), une association industrielle (3 % pour les entreprises assujetties à la réglementation fédérale, 1 % pour les entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement) ou les avis par le biais du portail Mon ACIA (2 % pour les entreprises assujetties à la réglementation fédérale).

Près d'un quart des entreprises assujetties à la réglementation fédérale (24 %) et la moitié des entreprises qui font du commerce intraprovincial (50 %) n'avaient pas reçu d'information de l'ACIA dans la dernière année.

Celles qui avaient reçu de l'information de l'ACIA dans la dernière année devaient évaluer leur satisfaction à l'égard de ces communications. Deux entreprises assujetties à la réglementation fédérale sur cinq (40 %) s'en sont dites très satisfaites (notes de 9 ou 10 sur une échelle de 0 à 10) comparativement à 28 % pour les entreprises qui font du commerce intraprovincial. Par ailleurs, 36 % des entreprises assujetties à la réglementation fédérale et 42 % des entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement étaient moyennement satisfaites des communications de l'ACIA (notes de 7 ou 8); une proportion moindre n'en était pas très satisfaite (notes de 6 ou moins; 22 % pour les entreprises assujetties à la réglementation fédérale, 26 % pour les entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement).

Invités à sélectionner les types de produits d'information qu'ils préféreraient recevoir de l'ACIA, les répondants ont privilégié les listes de vérification (19 % pour les entreprises assujetties à la réglementation fédérale, 22 % pour les entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement), les vidéos (17 % pour les entreprises assujetties à la réglementation fédérale, 11 % pour les entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement) et le contenu Web en général (12 % pour les entreprises assujetties à la réglementation fédérale, 16 % pour les entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement) .

Les représentants d'entreprise qui souhaitaient recevoir un produit d'information de l'ACIA en particulier devaient indiquer les modes de communication qu'ils privilégiaient pour ces types de produits. Dans les deux segments, le courriel a été de loin le favori pour les communications de l'ACIA (90 % pour les entreprises assujetties à la réglementation fédérale, 85 % pour les entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement).

Lorsque nous avons demandé aux représentants des entreprises s'ils avaient eu de la difficulté à obtenir l'information dont ils avaient besoin de l'ACIA au cours des dernières années, une minorité a répondu par l'affirmative (16 % des entreprises assujetties à la réglementation fédérale, 10 % des entreprises qui font du commerce intraprovincial). La plupart des

représentants n’avaient eu aucune difficulté à obtenir l’information (83 % pour les entreprises assujetties à la réglementation fédérale, 86 % pour les entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement).

Demandez à l’ACIA

Les entreprises assujetties à la réglementation fédérale étaient plus de quatre fois plus nombreuses à avoir utilisé le service Demandez à l’ACIA comparativement aux entreprises qui font du commerce intraprovincial (18 % contre 4 %).

Plus de la moitié des entreprises assujetties à la réglementation fédérale (53 %) qui avaient utilisé « Demandez à l’ACIA » s’en sont dites très satisfaites (notes de 6 ou 7 sur une échelle à 7 points) comparativement à 44 % des entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement. Par ailleurs, un tiers (33 %) des entreprises soumises à la réglementation fédérale étaient moyennement satisfaites (notes de 4 ou 5) à l’égard du service par rapport à 56 % des entreprises qui font du commerce intraprovincial. En revanche, 14 % des entreprises sous réglementation fédérale en étaient peu satisfaites (notes de 1, 2 ou 3).

Fournisseur : Le groupe-conseil Quorus Inc.

Numéro de contrat : CW2429646

Date d’octroi du contrat : 24 novembre 2025

Valeur du contrat (TVH comprise) : 131 210,59 \$

Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec l’Agence canadienne d’inspection des aliments : Information@inspection.gc.ca

Ces résultats font l’objet d’un examen approfondi dans la section Résultats détaillés du présent rapport.

Résultats détaillés

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 sur la salubrité des aliments au Canada* (RSAC), lesquels ont introduit de nouvelles exigences pour les entreprises alimentaires le 15 janvier 2019.

Le RSAC s'applique généralement aux aliments (y compris les ingrédients) destinés à l'alimentation humaine qui sont importés, exportés ou vendus sur le marché interprovincial. Il vise aussi l'abattage des animaux pour alimentation humaine desquels des produits de viande destinés à l'exportation ou au commerce interprovincial peuvent découler. Le Règlement est entré en vigueur en janvier 2019, mais certaines exigences ont été introduites graduellement, en commençant par les entreprises qui étaient déjà agréées en vertu des règlements spécifiques aux produits (p. ex., viandes, œufs, poissons et fruits de mer, produits laitiers), pour se terminer en juillet 2020 avec les entreprises du secteur des aliments manufacturés. Certaines exigences sont introduites graduellement selon le produit alimentaire, le type d'activité et la taille de l'entreprise. Depuis le 1^{er} novembre 2022, l'ACIA mène des activités de conformité aux exigences du RSAC pour tous les secteurs alimentaires, y compris le secteur des aliments manufacturés. Le RSAC a introduit des exigences qui s'appliquent à la majorité des entreprises alimentaires : les licences, les contrôles préventifs et la traçabilité.

Un examen des dispositions de la LSAC et des conséquences de son application, y compris une évaluation des ressources affectées à son administration et sa mise en application, doit être effectué tous les cinq ans. Le premier examen a eu lieu au début de l'exercice 2024-2025.

Dans le cadre de son engagement à diffuser en temps opportun de l'information et des directives aux parties assujetties à la réglementation, l'ACIA continue de développer des outils et des services pour aider l'industrie à satisfaire aux exigences en matière de salubrité des aliments.

La salubrité alimentaire est une priorité absolue pour l'Agence canadienne d'inspection des aliments. L'ACIA s'efforce continuellement d'améliorer la santé globale de la population canadienne. Elle s'assure notamment que les aliments sont produits de manière sûre, fidèlement représentés aux Canadiens et correctement étiquetés.

L'ACIA conçoit et exécute des programmes et des services pour protéger les Canadiens contre les risques évitables pour la santé liés à la salubrité des aliments. Elle s'assure également que les urgences en matière de salubrité des aliments sont bien gérées et les aliments, fidèlement représentés, et veille à ce que le public soit informé au sujet de la salubrité alimentaire – et qu'il y contribue. Le Canada possède un système de salubrité alimentaire et un processus de rappel

20 des aliments sécuritaires et respectés à l'échelle internationale. Le RSAC prévoit des règles claires et cohérentes pour les denrées alimentaires, de manière à ce que les consommateurs puissent avoir l'assurance que les aliments vendus en épicerie sont propres à la consommation, qu'ils proviennent du Canada ou de l'étranger. Le Règlement permet de retirer rapidement les aliments insalubres des tablettes, 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 consommateurs.

La recherche avait comme principal objectif de recueillir les réactions des entreprises alimentaires canadiennes à l'égard de la salubrité des aliments et des règlements qui s'y rapportent.

La recherche visait les petites entreprises alimentaires, les importateurs et les exportateurs de produits alimentaires, le secteur des aliments manufacturés et des entreprises qui exercent leurs activités dans une seule province ou un seul territoire, mais qui souhaiteraient prendre de l'expansion pour importer ou fabriquer des produits alimentaires pour le commerce interprovincial ou l'exportation. Un des thèmes abordés concernait le niveau de connaissance et la satisfaction à l'égard du service de l'ACIA, et les conseils offerts à l'industrie en ce qui concerne les exigences réglementaires pour les produits alimentaires.

Plus précisément, cette recherche sur l'opinion publique visait à mieux comprendre les entreprises assujetties à la réglementation et leur compréhension, leur connaissance, leurs motivations, leurs perceptions et leurs attitudes vis-à-vis :

- Les divers rôles et responsabilités à l'intérieur du système de salubrité des aliments, notamment pour évaluer la sensibilisation à leurs propres responsabilités;
- 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;
- L'efficacité des communications relatives au RSAC et des communications connexes provenant de divers services, comme Mon ACIA, Demandez à l'ACIA et le Centre de service national à l'importation (CSNI) – et la satisfaction à l'égard de celles-ci;
- Les exigences à l'égard des entreprises qui varient selon les caractéristiques démographiques de l'entreprise ou de la clientèle;
- La satisfaction envers les conseils obtenus de Demandez à l'ACIA et l'évaluation de l'expérience globale avec le service;

- La connaissance des communications de l'ACIA sur la salubrité des aliments et l'efficacité de ces communications;
- L'impact de la campagne éclair d'inspections de l'ACIA auprès du secteur des aliments manufacturés et les perceptions à cet égard;
- Le niveau de confiance envers l'Agence et ses principaux éléments, dont les inspecteurs et les cadres supérieurs.

La recherche avait également pour but d'explorer les thèmes suivants avec les entreprises pas encore assujetties à la réglementation fédérale :

- L'évaluation de l'état de préparation et de la volonté des entreprises à accéder aux marchés sous réglementation fédérale;
- La compréhension des obstacles qui empêchent les entreprises d'accéder aux marchés sous réglementation fédérale;
- L'impression du niveau d'effort requis pour accéder aux marchés sous réglementation fédérale;
- Les besoins en communication pour accéder aux marchés sous réglementation fédérale.

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

Les résultats de recherche tirés des groupes de discussion sont présentés dans trois sections distinctes, portant chacune sur l'un des trois principaux publics cibles :

1. Entreprises alimentaires assujetties à la réglementation fédérale
2. Entreprises alimentaires assujetties à la réglementation provinciale qui comptent importer ou vendre des produits à l'extérieur de votre province ou de votre territoire
3. Entreprises alimentaires assujetties à la réglementation fédérale ayant récemment obtenu leur licence

Groupes de discussion avec les représentants d'entreprises alimentaires assujetties à la réglementation fédérale

Cette section présente les commentaires recueillis pendant les groupes de discussion avec les représentants d'entreprises alimentaires assujetties à la réglementation fédérale.

Connaissance du *Règlement sur la salubrité des aliments au Canada*

La plupart des entreprises avaient déjà entendu parler du *Règlement sur la salubrité des aliments au Canada* (RSAC). De plus, les participants semblaient assez familiarisés avec les diverses exigences du RSAC en matière de salubrité, même s'ils n'utilisaient pas explicitement la terminologie officielle du Règlement pour les énumérer. Plus précisément, ils ont mentionné les éléments suivants :

- La traçabilité
- Les plans de contrôle préventif (PCP) ou les aspects du PCP (p. ex., analyse des dangers, hygiène, points de contrôle critiques, contrôles de tous les aspects de la production, y compris le transport, les employés, le matériel de production, etc.)
- L'étiquetage
- L'emballage
- Le rappel de produits

Un participant a résumé comme suit les exigences : « toutes les mesures dont il faut tenir compte pour éviter que les aliments ou produits présentent un danger pour les consommateurs ».

Voici certaines des exigences qui posaient le plus de difficulté aux entreprises :

- Les coûts élevés de formation et les problèmes d'uniformité engendrés par un important roulement de personnel.
- L'étiquetage est un défi, surtout l'exigence touchant l'exactitude des indications sur le pays d'origine (telles que « Produit du Canada »).
- La traçabilité, soit le traçage de la source des ingrédients, à cause notamment du temps requis pour s'assurer que les produits importés font l'objet de contrôles de qualité.
- Le temps et les efforts que cela prend pour passer du plan de salubrité provincial au plan fédéral, qui exige un PCP écrit plus détaillé.

Points de vue généraux concernant les licences aux termes du RSAC

Les participants qui ont fait une demande afin d'obtenir ou de renouveler une licence aux termes du RSAC ont été invités à décrire leur expérience.

Ceux qui avaient présenté leur première demande de licence avaient notamment eu de la difficulté à naviguer sur le portail de l'ACIA et à préparer de leur PCP.

Ils s'accordaient pour dire que le principal défi lié au portail consistait à « mettre les divers documents au bon endroit » dans le portail pour éviter de déclencher des vérifications. L'utilisation du portail n'était pas jugée conviviale ni intuitive et il serait judicieux de l'uniformiser davantage. Certains ont suggéré d'inclure des « conseils » ou de permettre aux utilisateurs d'utiliser l'option de clavardage lorsqu'ils parcourent une section donnée du portail. Un participant avait utilisé « WalkMe », mais ne l'avait pas trouvé utile.

En ce qui concerne la préparation du PCP, quelques participants considéraient la rédaction du document comme une tâche si longue et fastidieuse qu'ils avaient fait appel à une entreprise externe pour les aider. Selon eux, « s'y retrouver dans ce processus peut être vraiment difficile pour quelqu'un qui l'exécute pour la première fois ». De plus, embaucher ces consultants externes coûte cher. En raison des difficultés rencontrées lors de la préparation de leur PCP, quelques entreprises recommandaient à l'ACIA de fournir des modèles, des guides ou des outils similaires propres à chaque secteur.

“They have a general template, which sometimes we force our way to use, but then it's not really applicable. So I think having templates for these specific industries would really help - to know that, if you're in seafood, go to this site, use this template. If you're in dairy, use this template. Stuff like that would help, especially for small growing businesses - not necessarily the established ones, but for growing businesses, it would go a long way to help.” [« Ils ont un modèle général, qu'on s'efforce parfois d'utiliser, mais qui n'est pas vraiment adapté.

Fournir des modèles adaptés aux divers secteurs serait vraiment utile : p. ex., si vous travaillez dans le secteur des fruits de mer, rendez-vous sur ce site et utilisez ce modèle. Si vous travaillez dans l'industrie laitière, utilisez ce modèle. Ce genre de choses aiderait grandement les petites entreprises en pleine croissance – pas nécessairement celles qui sont déjà bien établies, mais celles qui se développent. »]

En fin de compte, tout le monde convenait qu'il fallait fournir beaucoup d'informations lors du processus de demande, dont certaines pouvaient prendre des jours à trouver. Cela peut être particulièrement difficile pour les petites entreprises : *“Who has that time?”* [« Qui a le temps pour ça ? »]

En revanche, les participants trouvaient que le renouvellement d'une licence via le portail était simple.

Ceux qui présentaient leur première demande de licence avaient dû contacter l'ACIA durant le processus de demande. En général, ils avaient trouvé ces interactions difficiles et peu utiles. Voici quelques exemples des difficultés rencontrées :

- Les entreprises avaient l'impression que l'ACIA ne voulait pas ou ne pouvait pas les aider, car elle ne faisait que les inciter à consulter le site Web.
- L'absence de directives précises était aussi une source de frustration pour les entreprises, qui avaient l'impression que l'ACIA ne cherche pas à trouver des solutions. Comme l'a expliqué une entreprise : *"They said: you have to provide us with what you think, and we'll tell you if it's right or wrong."* [« Ils nous ont dit : dites-nous ce que vous pensez et nous vous dirons si c'est exact ou non. »]
- Certaines étaient préoccupées par le manque d'uniformité d'un agent de centre d'appel à l'autre, tandis qu'une autre entreprise a constaté que l'interprétation de la réglementation variait d'un inspecteur à l'autre.

"At the end of the day, they'll tell you, oh, it's your business, you need to figure it out." [« En fin de compte, ils vous diront, c'est votre entreprise, donc c'est à vous de vous débrouiller. »]

Même si la préparation de leur PCP avait été difficile et pris beaucoup de temps, les entreprises semblaient convaincues d'avoir un PCP complet et de répondre aux exigences du RSAC au moment de présenter leur demande de licence. Cela s'expliquait en grande partie par des facteurs tels que le recours à un consultant externe, le fait de savoir que leur installation était certifiée avant le processus de demande et, pour les grandes entreprises, la présence d'une équipe interne affectée au contrôle de la qualité.

Concernant les normes de service, les participants n'ont soulevé aucune préoccupation au sujet du délai nécessaire pour obtenir leur nouvelle licence. Un participant qui se rappelait avoir attendu de 30 à 40 jours estimait que ce délai était raisonnable.

Gestion continue des contrôles préventifs

Les participants ont été invités à décrire les aspects de leurs contrôles préventifs qu'ils jugent les plus difficiles à maintenir de manière constante au fil du temps. Voici certains des thèmes qui sont ressortis :

- La gestion de la contamination croisée, y compris veiller à ce que les clients soient informés de ce risque;
- La formation des employés en général, en particulier celle des nouveaux employés à cause d'un roulement élevé;
- Le nombre de points de contrôle et l'analyse des dangers connexe font grimper les coûts d'exploitation;

- La difficulté à gérer constamment la documentation de production, telle que les heures de début et de fin, etc., de manière efficace;
- La gestion des échantillons pour analyse ou exportation exigeant un transport rapide, par exemple dans le cas des fruits de mer vivants;
- La gestion de la chaîne d'approvisionnement, plus précisément :
 - veiller à ce que les fournisseurs conservent leurs certifications et respectent leurs obligations en matière de contrôle qualité;
 - traiter avec des courtiers qui ne disposent pas nécessairement de toutes les informations sur le produit d'origine;
 - veiller à ce que les fournisseurs expédient des produits homogènes à l'entreprise;
 - veiller à ce que les fournisseurs conservent la documentation appropriée sur les produits qu'ils vendent.

Une entreprise a expliqué qu'obliger ses fournisseurs à avoir la documentation appropriée est si difficile qu'elle en a perdu plusieurs au fil des ans, car ces derniers ne souhaitent pas investir le temps et les efforts nécessaires pour tenir à jour leur documentation.

“So with time, what you see is that you lose most of the suppliers because they feel that, no, you're asking for too much documents.” [« Ainsi, avec le temps, on finit par perdre la plupart de nos fournisseurs, car ils trouvent qu'on leur demande trop de documents. »]

Les participants ont formulé quelques suggestions sur la manière dont l'ACIA pourrait les aider à maintenir des contrôles préventifs de façon plus constante au fil du temps :

- mener une analyse pour déterminer comment aider les entreprises à réduire la paperasse;
- proposer parfois des suggestions plutôt que de laisser les entreprises se débrouiller seules face aux difficultés;
- trouver un moyen pour faire en sorte que les réponses données aux représentants de l'industrie au centre d'appels et par les inspecteurs soient uniformes.
- offrir de la formation aux entreprises alimentaires, en particulier aux petites entreprises, pour les aider à mieux gérer les contrôles préventifs.

“They can call most of the food service operators into a hotel and do a training session for the key people once a year or, you know, twice a year in different cities and towns. Basically, giving them the trainings on how to do the documentation, what could be the challenges,

who are the key people they can go to in case they're getting stuck, what does the inspection look like, you know, general information, and take the industry questions and answers there, and create a training module for the industry.” [« L’Agence pourrait réunir la plupart des exploitants de services alimentaires dans un hôtel et offrir une séance de formation aux personnes clés une fois ou deux par année dans différentes villes. Il s’agirait en gros de leur montrer comment remplir la documentation, de les informer des difficultés qu’elles pourraient rencontrer, des personnes à consulter en cas de blocage, du déroulement de l’inspection, bref des informations générales. On pourrait aussi répondre aux questions du secteur, puis créer un module de formation pour le secteur. »]

Inspections, conformité et mesure d’application de la loi

Les avis généraux concernant les inspections étaient très variés. Si de rares participants avaient une opinion neutre et peu tranchée sur les inspections et leur inspecteur, certains avaient établi une bonne relation, contrairement à d’autres, qui la qualifiaient « d’un peu pénible ».

Les participants ne craignaient pas d’être inspectés, car ils estiment que ce processus fait partie de l’exploitation d’une entreprise alimentaire. Ils y voient aussi une occasion d’apprendre et un moyen de cerner les possibilités d’amélioration.

“Inspections are a good thing, because they give you an outside perspective to help you make corrections.” [« J’aime bien les inspections parce qu’au moins ça te donne une vue d’externe pour faire des corrections. »]

Les entreprises sont davantage préoccupées par la manière dont ces inspections sont menées. Quelques-unes trouvaient que le rôle de l’inspecteur ressemblait à celui d’un « agent de police » et auraient préféré à la place que ce dernier les aide, les soutienne et les encadre davantage.

- L’approche de l’ACIA a été comparée à celle de l’USDA, qui consistait davantage à soutenir et à motiver les entreprises dans leur réussite contrairement à l’ACIA, qui « tente parfois de faire cesser les activités et de rendre les choses les plus difficiles possibles ».

Comme ces groupes étaient composés surtout de petites entreprises avec un seul établissement, les participants n’ont pas pu dire si les inspections étaient uniformes d’une région à l’autre. Ils ont cependant soulevé un manque flagrant d’uniformité d’un inspecteur à l’autre.

Les participants étaient convaincus de bien comprendre les différentes manières dont l’ACIA peut intervenir en cas de non-conformité. Même s’ils n’ont jamais fait l’objet de mesures d’application de la loi, ils disaient aussi comprendre le processus, y compris quand et pourquoi ces mesures peuvent être utilisées. À leurs yeux, la documentation est claire à ce sujet.

Aucune des entreprises du secteur des aliments manufacturés ne savait que l'ACIA avait récemment mené une initiative d'inspections ciblées. Advenant la tenue d'une telle initiative, les entreprises disaient souhaiter que toutes les entreprises du secteur visé en soient informées. Elles aimeraient également savoir quand cela aura lieu, en quoi cela consiste au-delà d'une inspection classique, pourquoi cela est mis en place et quelles sont les nouvelles exigences, le cas échéant.

Recherche d'information et utilisation des outils de l'ACIA

Les entreprises ont recours à diverses sources pour trouver de l'information sur la réglementation ou la salubrité des aliments. Les études universitaires, le site Web de l'ACIA (« car elle est responsable de l'application de la réglementation »), le site Web de Santé Canada, celui de Justice Canada, des pairs ou d'autres entreprises de leur secteur, des revues spécialisées (p. ex., de l'Association canadienne des services alimentaires des collèges et universités et de Restaurants Canada), Google, des associations industrielles et le répertoire des intervenants de Santé Canada figuraient au nombre de ces ressources.

Quelques-unes ont dit se servir de l'IA pour effectuer des recherches sur des questions réglementaires ou trouver des informations sur la salubrité des aliments. Elles tiennent aussi compte du résumé généré par l'IA à partir d'une recherche Google, mais surtout comme point de départ. Les participants ont précisé qu'ils ne se limitaient pas au résumé, mais qu'ils regardaient plutôt les sources de ce résumé, qui comprenaient souvent le site Web de l'ACIA.

La plupart des participants avaient consulté le site Web de l'ACIA récemment. Les commentaires sur le site Web de l'ACIA portaient ce qui suit :

- Ils s'entendaient pour dire que le site Web est dense et contient beaucoup de texte et quelques-uns le qualifiaient même de « compliqué ». Si certains ont ajouté qu'ils trouvaient souvent ce qu'ils cherchaient, ils pensaient néanmoins qu'utiliser le site à cette fin était difficile.
- Les participants semblaient utiliser davantage l'un des deux moyens offerts pour trouver des renseignements précis sur le site Web. Ils préféraient se servir des menus plutôt que du moteur de recherche du site Web, qui « au lieu d'afficher les résultats recherchés » générerait des liens vers des pages très denses en texte qu'ils devaient parcourir pour en déterminer la pertinence. Quelques-uns ont également expliqué qu'au lieu d'interroger le moteur de recherche du site Web, ils demandaient directement à un outil d'IA de trouver des informations sur le site Web de l'ACIA en incluant le lien du site dans leur requête.

- De l'avis des participants, la page d'accueil était conviviale et constituait un bon point de départ. Beaucoup ont remarqué des liens sur la page d'accueil qu'ils jugeaient pertinents pour leur entreprise.

Les participants ont été invités à consulter deux pages en particulier du site Web de l'ACIA :

- [Vous possédez ou exploitez une entreprise alimentaire? Commencez ici - inspection.canada.ca](http://inspection.canada.ca)
- [Trousse d'outils pour les entreprises alimentaires - inspection.canada.ca](http://inspection.canada.ca)

Dans l'ensemble, les participants jugeaient ces deux pages utiles et pertinentes. Si le contenu de la deuxième page semblait plus intéressant à de nombreux participants, la plupart préféraient la mise en page, la présentation visuelle et la convivialité de la première page. Un élément du menu de la deuxième page qui la rendait plus pertinente était le renvoi aux exigences propres à certains produits alimentaires.

Groupes de discussion avec les représentants d'entreprises alimentaires assujetties à la réglementation provinciale

Cette section présente les commentaires recueillis pendant les groupes de discussion avec les représentants d'entreprises alimentaires assujetties à la réglementation provinciale qui envisagent d'importer, de vendre à d'autres provinces ou territoires ou d'exporter dans un proche avenir.

Obstacles au commerce interprovincial ou international

Au début de chaque séance, les entreprises ont abordé certains des obstacles qu'elles doivent surmonter pour accroître les ventes dans d'autres provinces ou exporter à l'échelle internationale. Des entreprises estimaient pouvoir encore développer leur marché provincial, mais envisageaient de prendre de l'expansion au-delà des frontières de leur province. Certaines entreprises auraient à assumer des coûts de logistique additionnels, notamment pour conserver des marges sur les produits à expédier et à distribuer dans d'autres provinces. L'effet du transport sur de longues distances sur la fraîcheur et le contrôle de la qualité des aliments était aussi une source de préoccupation. Sans compter que le commerce interprovincial exige un étiquetage bilingue, ce qui augmente les coûts. Il est en outre impossible d'envisager de vendre aux États-Unis sans tenir compte des répercussions des droits de douane.

Quelques-unes étaient très préoccupées par les coûts et les ressources nécessaires pour obtenir les licences et certifications requises pour vendre dans d'autres provinces ou à l'échelle internationale. Sans l'aide de ressources externes, notamment de consultants, et sans

investissement considérable pour les embaucher, puis mettre en place l'infrastructure et le personnel nécessaires au maintien des mesures de contrôle de la qualité requises, ces entreprises pensaient qu'une expansion au-delà de leurs frontières provinciales était une tâche impossible ou à tout le moins colossale. Il s'agit d'un défi particulièrement considérable pour les petites entreprises et les entreprises en démarrage. À ce sujet, l'une d'entre elles a émis l'hypothèse que cela explique peut-être pourquoi tant de petites entreprises vendent leurs produits à de grandes entreprises qui disposent des moyens et des ressources internes nécessaires pour gérer les exigences en matière de licences.

“We're very comfortable with the safety of how we produce our stuff, the records we keep, satisfying all of our provincial regulations, but there's another level of sophistication and detail needed when you start exporting, and sometimes just staffing to ensure that that's all done up to speed is tough.” [« Nous sommes tout à fait à l'aise avec la sécurité de nos méthodes de production, les registres que nous tenons et le respect de tous nos règlements provinciaux, mais le processus pour commencer à exporter est beaucoup plus complexe et détaillé et parfois, juste trouver le personnel nécessaire pour s'assurer que tout est mis en place rapidement est difficile. »]

Les entreprises estiment que les coûts initiaux sont trop élevés, mais trouvent qu'une fois la licence fédérale obtenue, cela ne coûte pas cher pour la conserver.

Attitudes générales à l'égard de la réglementation des aliments et de la conformité

Dans l'ensemble, les propriétaires d'entreprises sont favorables à la réglementation des aliments au Canada, compte tenu de son rôle important dans la protection des consommateurs. Selon eux, les inspections sont des occasions d'améliorer leurs activités et elles incitent les employés et les propriétaires à rester vigilants. Par ailleurs, la réglementation apporte une tranquillité d'esprit aux propriétaires d'entreprises et aux consommateurs. Aussi, la plupart considèrent la réglementation comme un mécanisme de protection ou un avantage concurrentiel. Quelques participants ont qualifié la réglementation de fardeau. À cet effet, une entreprise a ajouté que le fardeau découlait du fait que les règlements diffèrent d'une province à l'autre.

Les entreprises s'entendaient sur ce dernier point, mais trouvaient aussi qu'il existe une grande différence entre la réglementation provinciale et la réglementation fédérale. Les participants ne comprenaient pas comment un produit pouvait être propre à la consommation dans une province, mais pas dans une autre.

De même, ils ne comprenaient pas pourquoi certaines exigences fédérales, notamment en matière de traçabilité et de tenue de registres détaillés, n'étaient pas intégrées aux exigences provinciales, car cela permettrait aux nouvelles entreprises qui mettent en place leurs processus

de contrôle qualité de satisfaire d’emblée à toutes les exigences. Cela dit, même si un certain nombre d’entreprises ne connaissent pas très bien la réglementation fédérale, elles avaient l’impression que les règlements provinciaux et fédéraux sont différents, mais, selon ce qu’elles peuvent en juger, ne semblent pas contradictoires.

“Provincially, you can do things within the province really easily. When you want to do something where you're selling outside of your province, it gets very, very complicated.” [« Il est très facile de mener ses activités à l’échelle provinciale, mais dès qu’on veut vendre à l’extérieur de sa province, les choses deviennent compliquées. »]

“So I have a lot of business ideas and project development that I would like to do, but so far, I haven't been doing it because I know it would involve CFIA, and it just seems more complex.” [« J’ai beaucoup de concepts d’affaires et de projets que j’aimerais concrétiser, mais je ne l’ai pas encore fait, car cela impliquerait l’ACIA et m’apparaît plus complexe. »]

Parmi les rares entreprises qui semblaient bien connaître la réglementation fédérale, l’impression générale était que cela prendrait beaucoup plus de temps pour obtenir une licence fédérale qu’une licence provinciale. L’obtention d’une licence fédérale nécessiterait aussi des efforts qui empièteraient sur les activités courantes de l’entreprise. Cela étant dit, les entreprises supposent qu’une fois que les ressources et les processus seraient en place pour une licence fédérale, les coûts d’exploitation augmenteraient probablement, mais qu’aucune dépense supplémentaire importante ne serait engagée pour maintenir la licence et qu’il allait être possible de réaffecter aux activités normales de l’organisation les ressources affectées antérieurement au processus d’obtention de la licence.

Principales exigences de la réglementation fédérale en matière de salubrité des aliments

La plupart des entreprises de ces groupes avaient entendu parler du *Règlement sur la salubrité des aliments au Canada* (RSAC). De plus, elles connaissaient les exigences en matière de salubrité des aliments qui figuraient sur la liste qu’un animateur leur a présentée.

Invitées à dire quelles exigences leur posaient le plus de difficulté, elles ont formulé un éventail de réponses :

- Identification et analyse des dangers
 - **Difficulté** : il est difficile de savoir exactement à quel moment les produits de poisson et de viande peuvent être vendus ou servis sans danger, et d’assurer une uniformité à cet égard.

- **Comment l'ACIA pourrait les aider** : les inspections pourraient aider à déterminer ce qui constitue ou non un danger.
- **Comment l'ACIA pourrait les aider** : en contribuant au financement ou en subventionnant des équipements de contrôle de la qualité, dont les thermomètres pour la viande et le poisson.
- **Traçabilité**
 - **Difficulté** : comme ce n'est pas une exigence provinciale, il faudrait mettre en place de nouveaux processus.
 - **Difficulté** : nous nous approvisionnons actuellement auprès de toutes sortes de fournisseurs formels et informels; par exemple, notre jus est fait à partir de pommes qui proviennent d'un vaste éventail de producteurs, petits comme grands.
 - **Difficulté** : il est très difficile de trouver des informations et des lignes directrices pour des produits alimentaires très spécialisés (issus de la cueillette).
 - **Comment l'ACIA pourrait les aider** : en proposant encore plus de modèles et de lignes directrices propres aux secteurs.
- **Rappel de produits**
 - **Difficulté** : puisque ce n'est pas une exigence provinciale, il faudrait mettre en place de nouveaux processus.
 - **Comment l'ACIA pourrait les aider** : en fournissant des modèles et des lignes directrices.

Même si des modèles sont disponibles, il est encore difficile pour les entreprises de trouver du temps et des ressources pour s'occuper de la paperasse.

Enfin, pour aider davantage les entreprises à respecter leurs obligations en matière de salubrité, l'ACIA pourrait jouer un rôle éducatif plus important à l'égard de la conformité. Au lieu de se concentrer exclusivement sur des inspections axées sur la conformité, elle pourrait effectuer plus de visites préventives : *« Ça permettrait vraiment de favoriser la prévention, l'éducation positive. »*

Obtention d'une licence fédérale

Quelques entreprises avaient envisagé de présenter une demande pour obtenir une licence pour la salubrité des aliments au Canada ou entamé le processus de demande. Les participants s'informaient auprès de collègues du secteur et sur le site Web de l'ACIA, qu'ils consultaient

inévitablement s'ils avaient besoin de renseignements précis sur la licence. Concernant leur expérience globale avec le site Web, ils ne se souvenaient pas d'avoir rencontré de problème particulier, notamment pour savoir quelles étapes à suivre pour obtenir une licence ou si elles devaient obtenir une licence, etc.

Les participants pensaient que l'ACIA pourrait aider comme suit les entreprises qui pourraient un jour souhaiter obtenir une licence fédérale :

- Veiller à ce que les entreprises comprennent la réglementation.
- Publier un guide étape par étape sur la manière de présenter une demande, y compris les points à surveiller, ce qu'il ne faut pas faire, la terminologie, etc., et offrir de l'aide à cet égard (interaction avec le personnel de l'ACIA, fonction de clavardage ou outil d'IA).
- Faciliter le remplissage des formulaires au moyen d'un glossaire.
- Fournir des listes de vérification ou des modèles de listes de vérification pour aider les entreprises à respecter les exigences de manière constante.
- Fournir des lignes directrices sur les processus ou les procédures opérationnelles normalisées.
- Collaborer avec l'entreprise à la réalisation d'une évaluation des lacunes ou d'une vérification informelle ou demander à un consultant ou un conseiller impartial de se rendre à l'installation de l'entreprise pour la guider sur la manière de préparer ses activités en vue de l'obtention d'une licence fédérale.
- Inclure des exemples, y compris des photos et des vidéos.
- Collaborer davantage avec les inspecteurs provinciaux afin qu'ils puissent comme sources d'information sur les licences fédérales.
- Offrir du soutien individuel.

Parmi les rares entreprises qui font affaire avec un vérificateur externe, comme un certificateur SQF, FSSC ou HACCP, les avis étaient partagés quant à savoir si les exigences du RSAC seraient plus difficiles à respecter. Personne n'a déclaré qu'il serait plus facile d'obtenir une licence fédérale que ces certifications.

Au sujet des mesures d'application de loi, les participants s'accordaient généralement pour dire qu'elles n'étaient pas uniformes d'un inspecteur provincial à l'autre.

Perceptions du rôle de l'ACIA dans la réglementation sur la salubrité des aliments

Invitées à décrire le rôle de l'ACIA dans le contexte de la réglementation sur la salubrité des aliments, les entreprises ont surtout utilisé des termes liés à l'application des règlements, dont les suivants : contrôler, réglementer et inspecter. Pour certaines, cela évoquait une assurance, la salubrité des aliments et la fiabilité de l'agence. En revanche, d'autres ont évoqué les difficultés

rencontrées dans leurs relations avec l'ACIA, ou du moins les perceptions négatives qu'elles ont de l'agence, et ont utilisé des termes tels que complexité, rigueur, nervosité et crainte.

Lorsque nous leur avons demandé d'inscrire trois mots qui *devraient* décrire l'ACIA, leurs réponses s'articulaient plus autour de l'application, de la salubrité et du soutien :

- Regulate, reinforce, education and training / Réglementer, renforcer, éducation et formation
- Support, safety, practical / Soutien, salubrité, pratique
- Trust, safety, assurance / Confiance, salubrité, assurance
- Trust, approachable, supportive / Confiance, accessible, soutien
- Supportive, friendly, safety / Soutien, amicale, salubrité

Recherche d'information et utilisation des outils de l'ACIA

Les entreprises ont recours à diverses sources pour trouver de l'information sur la réglementation ou la salubrité des aliments. Les sites Web du gouvernement du Canada, le site Web de l'ACIA, les échanges avec d'autres acteurs du secteur, les sites Web provinciaux, les études universitaires, le site Web de la FDA et les appels à leur inspecteur provincial sont au nombre des ressources qu'elles utilisent couramment.

Le niveau d'utilisation de l'IA était variable : certaines entreprises y avaient recours en faisant preuve de prudence, tandis que d'autres ne l'utilisaient pas du tout, craignant de tomber sur de fausses informations ou des inexactitudes. Les entreprises tiennent aussi compte du résumé généré par l'IA à partir d'une recherche Google, mais surtout comme point de départ. Les participants ont précisé qu'ils ne se limitaient pas au résumé, mais qu'ils regardaient plutôt les sources de ce résumé, afin d'y trouver des sites dignes de confiance, comme ceux du gouvernement du Canada, de l'ACIA.

"I think we use ChatGPT a lot, but we can't really blindly trust it. So, the good thing about ChatGPT and other AI search engines is it actually points you to a right direction. So the source." [« Je pense que nous utilisons beaucoup ChatGPT, mais nous ne pouvons pas vraiment lui faire aveuglément confiance. L'avantage de ChatGPT et d'autres moteurs de recherche alimentés par l'IA, c'est qu'ils vous orientent dans la bonne direction, autrement dit vers la source. »]

De nombreux participants avaient consulté le site Web de l'ACIA récemment. Les commentaires sur le site Web portaient ce qui suit :

- Certains trouvent la quantité d'informations qu'il renferme intimidante. Il est considéré comme un site Web « gouvernemental » classique, c'est-à-dire difficile à utiliser et dense. Beaucoup estiment qu'on finit par trouver ce qu'on cherche sur une fois qu'on s'est familiarisé avec le site.
- Ils avaient utilisé le moteur de recherche du site à quelques reprises, sans rencontrer de problème.
- Voici certains des sujets qui ont incité des entreprises à consulter le site Web : l'étiquetage, la teneur en humidité des aliments, les mises à jour réglementaires et les lignes directrices sur la stérilisation en autoclave.

Les participants ont été invités à consulter la page suivante sur le site Web de l'ACIA :

- [Vous possédez ou exploitez une entreprise alimentaire? Commencez ici - inspection.canada.ca](https://inspection.canada.ca)

Voici ce qu'ils ont pensé en général de la page :

- Tout le monde la consultait pour la première fois.
- Les réactions ont été positives et beaucoup ont immédiatement repéré des liens qu'ils jugeaient pertinents. La présentation du contenu leur semblait logique et cohérente, avec des étapes claires à suivre.
- Les participants aimaient la mise en page et la trouvaient conviviale, car elle ne contenait pas trop d'informations.
- Il a été suggéré d'ajouter un guide étape par étape pour chaque province expliquant comment obtenir une licence fédérale si on en détient déjà une à l'échelle provinciale. De plus, ils ont manifesté de l'intérêt pour un lien « Contactez-nous » / « Contactez l'équipe de soutien » ou une fonction de clavardage.

Test de slogans pour une campagne

Nous avons demandé aux entreprises ce qu'elles pensaient de slogans qui pourraient figurer dans une campagne que l'ACIA songe à lancer. Trois slogans leur ont été présentés :

- A. Inspiring Confidence. Ensuring Protection. Enabling Prosperity. / Inspirer confiance. Garantir la sécurité. Propulser l'économie.
- B. Securing Canada's food, animals and plants for generations to come. / Préserver la salubrité des aliments, assurer la protection des animaux et des végétaux du Canada pour les générations futures.
- C. Safeguarding food, animals, plants — Protecting Canada's future. / Protéger la salubrité des aliments, la santé des animaux et des végétaux: agir pour l'avenir du Canada.

Le slogan « A » a eu la cote chez les participants anglophones, mais a moins fait l'unanimité parmi les participants francophones. Voici quelques-unes des réactions recueillies :

- Les slogans « B » et « C » semblaient davantage axés sur l'agriculture que sur la salubrité des aliments. De même, l'idée selon laquelle l'ACIA doit se préoccuper de l'avenir du pays faisait moins consensus.
- Les opinions concernant le terme « prospérité » du slogan « A » étaient partagées; ainsi, certains ne voyaient pas le lien entre ce terme et les activités de l'ACIA.
- Inspirer confiance aux consommateurs ainsi qu'à l'industrie a été considéré comme un rôle clé de l'ACIA.
- Des participants de la séance en français trouvaient que les slogans « B » et « C » étaient trop longs.

Groupes de discussion avec les représentants d'entreprises alimentaires assujetties à la réglementation fédérale qui ont récemment obtenu leur licence

Cette section présente les commentaires recueillis pendant un groupe de discussion avec les représentants d'entreprises alimentaires assujetties à la réglementation fédérale ayant récemment obtenu ou modifié leur licence. Les entreprises qui avaient seulement renouvelé leur licence n'ont pas participé à cette séance.

Attitudes générales à l'égard de la réglementation des aliments et de la conformité

Dans l'ensemble, les entreprises estiment que la réglementation des aliments est nécessaire et qu'elle sert l'intérêt général. Même si elle peut être source de frustration, la réglementation canadienne est jugée meilleure que celle des États-Unis, qui est considérée comme plus laxiste. Elle présentait néanmoins des lacunes selon quelques-unes, qui s'interrogeaient sur l'application rigoureuse des règles à toutes les entreprises alimentaires, plutôt qu'en fonction d'une évaluation des risques. De même, les conditions dans lesquelles les produits importés et les produits nationaux se font concurrence ne sont pas équitables, car les règles qui s'appliquent aux produits importés semblent moins strictes.

En fin de compte, la plupart des participants s'entendaient pour dire que la réglementation des aliments au Canada joue avant tout un rôle de protection, qui représente un fardeau de taille. De l'avis de certains, elle constituait autant un avantage concurrentiel qu'une mesure de protection.

Les entreprises détenaient diverses licences et certifications en plus de leur licence SAC, notamment des licences de Santé Canada, des certifications de manipulateurs d'aliments et HACCP ainsi qu'une licence provinciale. Les efforts requis pour accomplir toutes les tâches administratives liées à ces licences variaient considérablement d'une entreprise à l'autre. Ainsi, les petites entreprises dont le risque est faible devaient consacrer en tout « quelques heures par année », tandis que chez les entreprises un peu plus grandes disposant d'un responsable affecté au contrôle de la qualité, ce dernier pouvait passer 40 % à 50 % de son temps à s'assurer que les activités courantes répondent en tout temps aux exigences. Les participants ont tenu à apporter quelques précisions :

- Renouveler une licence, y compris une licence SAC, prend très peu de temps et est très simple. C'est à la gestion des activités quotidiennes qu'ils consacrent la majeure partie de leur temps, afin d'être en règle lors des visites des inspecteurs et au moment de renouveler leur licence.
- Obtenir une nouvelle licence prend beaucoup de temps, mais le processus pour conserver la licence est bien plus simple.

Opinions concernant le processus pour obtenir ou modifier une licence

Défis

Tous ceux qui avaient présenté leur première demande de licence disaient avoir éprouvé des problèmes avec le portail de l'ACIA. Ils ont mentionné une mauvaise compréhension des renseignements demandés, le processus relatif à la preuve de l'autorité (« cela a pris deux semaines! ») et le manque d'informations utiles sur la manière de corriger les erreurs dans la demande.

Pour parvenir à réaliser ce processus, un participant a fait appel à un collègue expérimenté, tandis qu'un autre a pris des captures d'écran du portail et demandé à ChatGPT de l'aider à comprendre les informations demandées par l'ACIA.

“My biggest complaint was what took me 3 weeks trying to get the Safe Food for Canadians licence, just because of the [portal] issues. I've walked friends through it now in 45 minutes.”
[« Mon plus gros reproche, c'est qu'il m'a fallu trois semaines pour obtenir la licence pour la salubrité des aliments au Canada, juste à cause des problèmes avec le [portail]. Surtout que ça ne m'a pris que 45 minutes pour guider des amis dans ce processus. »]

Les entreprises trouvaient aussi que la collecte et la préparation de toutes les informations à saisir dans la demande prenaient beaucoup de temps.

Certaines avaient eu beaucoup de difficulté à déterminer si elles devaient ou non demander une licence fédérale; puis, une fois la demande lancée sur le portail, elles ne parvenaient pas à trouver le produit correspondant à ce qu'elles produisent (par exemple, les aliments mélangés).

D'autres se questionnaient sur la pertinence de faire passer un entretien téléphonique aux entreprises dans le cadre du processus d'obtention de licence. Les participants ont soulevé deux préoccupations à cet égard : premièrement, l'intervieweur posait des questions sur des procédures qui avaient déjà été vérifiées ou confirmées par l'autorité sanitaire provinciale, ce qui rendait cette étape superflue. Deuxièmement, ils étaient étonnés que personne à l'ACIA, y compris l'enquêteur, ne leur ait demandé de détails sur des exigences telles que l'étiquetage et le PCP, et de n'avoir eu qu'à jurer qu'ils respecteraient leur PCP au mieux de leurs capacités :

“Why are they not asking for that? Why are they not asking for, you know, I just spent \$10,000 redesigning packaging to make it CFIA compliant? CFIA doesn't want to see that. They don't want to see your PCP plans.” [« Pourquoi ne demandent-ils pas ces informations? Ça m'a coûté 10 000 dollars pour avoir un emballage conforme aux exigences de l'ACIA. L'agence ne veut pas le voir et ne veut pas voir les PCP. »]

Les participants s'attendaient à devoir saisir leur PCP dans un modèle de l'ACIA.

À l'instar de ceux qui présentaient une demande pour la première fois, les participants qui avaient soumis récemment une modification de licence avaient également éprouvé certains problèmes, mais dans une moindre mesure. En voici des exemples :

- De la difficulté à naviguer dans le portail pour trouver le produit que l'entreprise souhaitait ajouter à sa licence;
- De plus, à la demande de l'ACIA, une entreprise a dû retirer un produit de sa licence et présenter une nouvelle demande pour l'ajouter de nouveau. Cela était frustrant, car l'entreprise fabriquait ce produit depuis des décennies. L'expérience et la documentation antérieures de l'entreprise n'étaient pas valides et il lui a fallu présenter une demande comme si elle lançait un nouveau produit :

"It doesn't matter, you've made it for 50 years, now they look at you like you are brand new, you don't know anything, send us everything. It was at least 20 different documents."

[« Même si vous fabriquez le produit depuis 50 ans, maintenant ils vous traitent comme si vous étiez un nouveau venu, qui ne sait rien, et vous demandent de tout envoyer. Nous avons dû envoyer au moins 20 documents différents. »]

Dans ce dernier cas, l'inspecteur ne connaissait pas bien le portail, ce qui a de nouveau été source de frustration pour l'entreprise : *"They never see it from our side. [...] This whole portal may have been around about, I don't know, is it 4 or 5 years now? I don't like it, but they don't understand it either."* *[« Ils ne se mettent jamais à notre place. [...] Ce portail existe depuis, quoi, environ quatre ou cinq ans maintenant? Il ne me plaît pas, et eux non plus ne le comprennent pas. »]*

Enfin, les entreprises ont réaffirmé que, contrairement à une première demande ou à une modification, le renouvellement de leur licence était simple. Par ailleurs, quelques entreprises se rappelaient avoir dû remplir le questionnaire sur les informations supplémentaires sur la salubrité alimentaire et toutes étaient d'avis que les questions supplémentaires étaient simples et qu'y répondre ne prenait pas beaucoup de temps : « Cela prend moins de 10 minutes. » Il leur était difficile d'évaluer si cette étape supplémentaire avait une incidence sur les délais de traitement des licences.

Exhaustivité des PCP

L'élaboration et la mise en œuvre d'un plan de contrôle préventif (PCP) constituent un élément clé de toute demande de licence. Nous avons demandé aux participants ce qu'ils avaient fait pour s'assurer que leur PCP était complet. Voici certaines des stratégies qu'ils ont mentionnées :

- Effectuer plusieurs recherches dans différentes sources, dont le site Web de l'ACIA, celui du gouvernement du Canada et ChatGPT, pour bien comprendre comment l'ACIA définit les diverses exigences et s'assurer de fournir une analyse conforme aux critères de l'Agence.
- Avant de présenter leur demande, obtenir d'autres certifications auprès de vérificateurs externes tels que GFSI et SQF.
- Faire appel à un consultant ou à une personne ayant déjà effectué le processus de demande de licence.

Utilisation des ressources

Les entreprises employaient diverses ressources pour préparer leur demande de licence. Les ressources en ligne qu'elles utilisaient le plus souvent étaient Google, l'IA et le site Web de l'ACIA (y compris la fonction de recherche du site Web). Quelques entreprises se faisaient aider par un consultant ou une personne habituée au processus de demande de licence.

Certaines s'entendaient pour dire que ça ne servait à rien de contacter l'ACIA pour obtenir des conseils ou des directives. Elles ont expliqué qu'un agent du centre d'appels de l'ACIA les inviterait fort probablement à consulter le site Web :

"I would say don't ask the CFIA anything, because they're mandated not to give you advice. At least that's my experience. You can ask them the question, and they will shut you down and say: 'We're not going to be responsible with any answer we give you, so we're not going to tell you anything useful. Go find it on your own. We're not consultants.'" [« Je dirais de ne rien demander à l'ACIA, car ils ont pour consigne de ne pas vous donner de conseils. Du moins, c'est ce que j'ai constaté. On leur pose une question, et ils nous coupent la parole en disant : "Nous ne serons pas responsables des réponses que nous vous donnerons, donc nous ne vous dirons rien d'utile. Trouvez l'information par vous-même. Nous ne sommes pas des consultants." »]

Pour conclure la discussion sur le processus de demande, nous avons demandé aux entreprises quels conseils elles donneraient à une organisation qui présente une demande pour la première fois. Travailler avec une personne ou une autre entreprise familiarisée avec le processus, consulter le site Web de l'ACIA, « car on peut y trouver des informations précises et fiables, étant donné qu'elle gère les licences » et s'appuyer fortement sur les programmes de contrôle de la qualité déjà en place figuraient parmi les réponses les plus couramment données. La seule mise en garde formulée par les participants concernant l'utilisation du site Web de l'ACIA était qu'il y a beaucoup d'informations, en particulier pour quelqu'un qui fait une demande pour la première fois.

Normes de service et délais

Dans l'ensemble, les entreprises semblaient recevoir leur nouvelle licence ou leur renouvellement bien avant le délai prévu par la norme de service actuelle, soit 70 jours ouvrables. Une personne avait amorcé le processus de demande il y a six mois, mais celle-ci comportait des inexactitudes, tandis qu'une autre attendait que la modification de sa licence (présentée il y a un peu plus d'un mois) soit traitée.

"I got my license within 2 weeks, I think. I don't remember waiting very long for it. I was surprised when I got it." [« J'ai reçu ma licence deux semaines plus tard. Ça n'a pas pris de temps. Je ne m'attendais pas à l'obtenir si vite. »]

Maintien des contrôles préventifs au fil du temps

Les entreprises n'ont pas soulevé beaucoup de problèmes quant à leur capacité à maintenir de manière constante les divers aspects de leurs contrôles préventifs au fil du temps. Les très petites entreprises trouvaient que la gestion de leurs contrôles préventifs était facile en raison de leur petite taille. Les grandes entreprises ont les moyens d'affecter des ressources à leurs contrôles préventifs et elles ont tendance à penser que « si rien ne change, ils sont assez faciles à maintenir. On n'a qu'à les soumettre à un examen annuel, une réévaluation. » Le seul défi mentionné concernait la formation du personnel en matière de procédures et la difficulté à la maintenir dans une entreprise aux prises avec un roulement important de personnel ou qui dépend fortement de travailleurs temporaires.

Inspections et conformité

Les entreprises avaient peu d'expérience en matière d'inspections. Les rares à en avoir ont l'impression « qu'en général, elles sont uniformes dans l'ensemble du programme, mais que les inspecteurs s'attardent à des aspects différents et qu'il suffit d'essayer de les satisfaire et de s'entendre avec eux ».

Ces quelques participants s'accordaient également pour dire que si l'inspecteur détecte un problème ou un cas de non-conformité, il leur explique clairement en quoi consiste le problème et ce qu'ils doivent faire par la suite. Cela s'explique en grande partie par le fait qu'ils connaissent bien leurs propres contrôles préventifs et qu'un ajustement mineur permet de corriger le problème. Des années d'expérience à titre de responsable du contrôle de la qualité sont également un atout. Ainsi, la mise en œuvre de nombreux plans de mesures correctives au fil des ans leur a permis de très bien connaître le protocole de non-conformité. Cela dit, il n'existe pas de directives claires sur la manière de traiter chaque type de cas de non-conformité, de sorte qu'ils ont dû élaborer eux-mêmes des outils et des stratégies au fil des années : *“Those answers aren't really given anywhere. There is no real good template for that. I've had to do my own research over the years and put those together. But no, it's not easy, it's not simple, not in my business, anyway.”* [« On ne trouve ces réponses nulle part. Il n'y a pas de modèle vraiment valable pour cela. J'ai dû faire mes propres recherches au fil des ans et les consigner. Alors, non, ce n'est pas facile ni simple, surtout dans mon secteur d'activité. »]

Dans l'ensemble, les entreprises étaient convaincues de bien comprendre le processus de conformité, de ce qui se passerait si elles recevaient un avertissement et de ce qui pourrait déclencher une mesure d'application de la loi.

Les entreprises disaient souhaiter qu'on leur fournisse diverses informations à la suite d'une inspection ayant révélé une non-conformité, notamment :

- des informations sur ce qui s'est passé et des conseils sur les démarches à suivre pour corriger la non-conformité;
- en cas de problème lié à la formation, le nom ou les initiales de la personne à qui l'inspecteur a parlé, ou le service où elle travaille, afin de pouvoir cibler les bons programmes de formation;
- en cas de problème lié à l'équipement, l'heure à laquelle l'incident a été constaté et des renseignements précis sur la machine, y compris une photo;
- le règlement qui n'a pas été respecté;
- la publication sur le site Web de l'Agence d'une liste d'exemples de cas de non-conformité majeurs ou fréquemment observés et les éléments auxquels elle porte attention dans ces situations.

Aucun des participants n'avait entendu dire que l'ACIA avait mené dernièrement une initiative d'inspections ciblées dans le secteur des aliments manufacturés. Advenant la tenue d'une telle initiative, les entreprises disaient souhaiter que le secteur soit informé des raisons pour lesquelles elle est menée et que des lignes directrices soient fournies aux entreprises pour les aider à comprendre sur quoi elles doivent s'attarder. Faute de raisons claires, les entreprises auraient des craintes ou des préoccupations au sujet d'une initiative d'inspections ciblées dans leur secteur.

Recherche d'information et utilisation des outils de l'ACIA

Les entreprises ont recours à diverses sources pour trouver de l'information sur la réglementation ou la salubrité des aliments. Elles ont mentionné un éventail de ressources en ligne (ChatGPT, site Web du SQF, site Web de l'ACIA, forums en ligne, dont celui de l'International Food Safety and Quality Network, ainsi que des groupes sectoriels provinciaux), des consultants en salubrité des aliments, des collègues ou des experts du secteur, des études universitaires, des revues spécialisées et les manuels de procédures de l'ACIA.

Lorsqu'on leur a demandé des commentaires sur les lacunes importantes du site Web de l'ACIA, deux thèmes sont ressortis :

- la documentation portant sur les nouvelles exigences relatives au symbole nutritionnel sur le devant de l'emballage, entrées en vigueur le 1^{er} janvier 2026, a été jugée trop volumineuse et compliquée : *“They could have made that a lot simpler.”* [« Ils auraient pu la simplifier davantage. »]
- Il y a tellement d'informations sur le site que c'est impossible ou pratiquement impossible de trouver ce que l'on cherche, ce qui représente une lacune importante en matière d'information : *“I feel like you shouldn't have to go to ChatGPT to find information on the CFIA website.”* [« J'ai l'impression qu'on ne devrait pas avoir à se rendre sur ChatGPT pour se renseigner au sujet du site Web de l'ACIA. »]

Les participants ont été invités à consulter la page suivante sur le site Web de l'ACIA :

- [Vous possédez ou exploitez une entreprise alimentaire? Commencez ici - inspection.canada.ca](https://inspection.canada.ca/fr/la-salubrit%C3%A9-des-aliments/la-salubrit%C3%A9-des-aliments-manufactur%C3%A9s/2023/05/24/commencez-ici-une-inspection)

Certains ont reconnu la page, mais aucun aspect ne leur a semblé particulièrement marquant. Ceux qui consultaient cette page pour la première fois étaient d'avis qu'elle leur aurait été utile lorsqu'ils ont présenté leur première demande de licence.

“I would say it would make the whole process less daunting to somebody who's new to it, because everything, you know, is right there, as opposed to trying to get it yourself and guessing.” [« C’est certain que cela peut rendre l’ensemble du processus moins intimidant pour quelqu’un qui n’y est pas habitué, car tout est là, et on n’a pas à se débrouiller tout seul et à deviner. »]

Perceptions du rôle de l’ACIA dans la réglementation sur la salubrité des aliments

À la fin de la séance, les participants ont été invités à utiliser la fonction de clavardage pour saisir trois mots qui, selon eux, décrivent l’ACIA aujourd’hui, puis trois autres qui devraient la décrire. Beaucoup ont inscrit des qualificatifs qui s’articulaient autour du rôle principal et du mandat de l’ACIA axés sur la réglementation, la salubrité et les protocoles. Quelques-uns l’ont qualifiée d’organisation professionnelle et informative, qui fixe des normes élevées. D’autres ont toutefois souligné sa redondance et la jugeaient bureaucratique, lente et peu utile. Quant aux mots qui devraient décrire l’ACIA, les participants ont continué de mettre l’accent sur le professionnalisme, la salubrité et les normes élevées, tout en employant de nouveaux qualificatifs évoquant davantage un rôle de soutien, tels que « aide », « utile », « ingénieuse » et « accommodante ». Le qualificatif « cohérente » a aussi été utilisé souvent pour décrire l’ACIA. La figure ci-dessous montre comment les réponses de chacun des six participants ont évolué d’une question à l’autre.

Trois mots qui décrivent l’ACIA	→	Trois mots qui <i>devraient</i> décrire l’ACIA
agency, safety, protocol / agence, salubrité, protocole	→	assistance, professional, efficient / aide, professionnelle, efficace
professional, regulation, safety / professionnelle, réglementation, salubrité	→	helpful, safety, professional / serviable, salubrité, professionnelle
necessary, safety, guidance / nécessaire, salubrité, conseils	→	safety, helpful, consistent / salubrité, serviable, cohérente
informative, high standards, professional / informative, normes élevées, professionnelle	→	motivation, high standards, professional / motivation, normes élevées, professionnelle
redundant, safety, protocol / redondante, salubrité, protocole	→	helpful, reliable, consistent / utile, fiable, cohérente
bureaucratic, slow, unhelpful-to-producers, fearful / bureaucratique, lente, peu utile aux producteurs, craintive	→	helpful, resourceful, accommodating, consistent / utile, ingénieuse, accommodante, cohérente

Résultats de la recherche quantitative – Sondage auprès des entreprises alimentaires

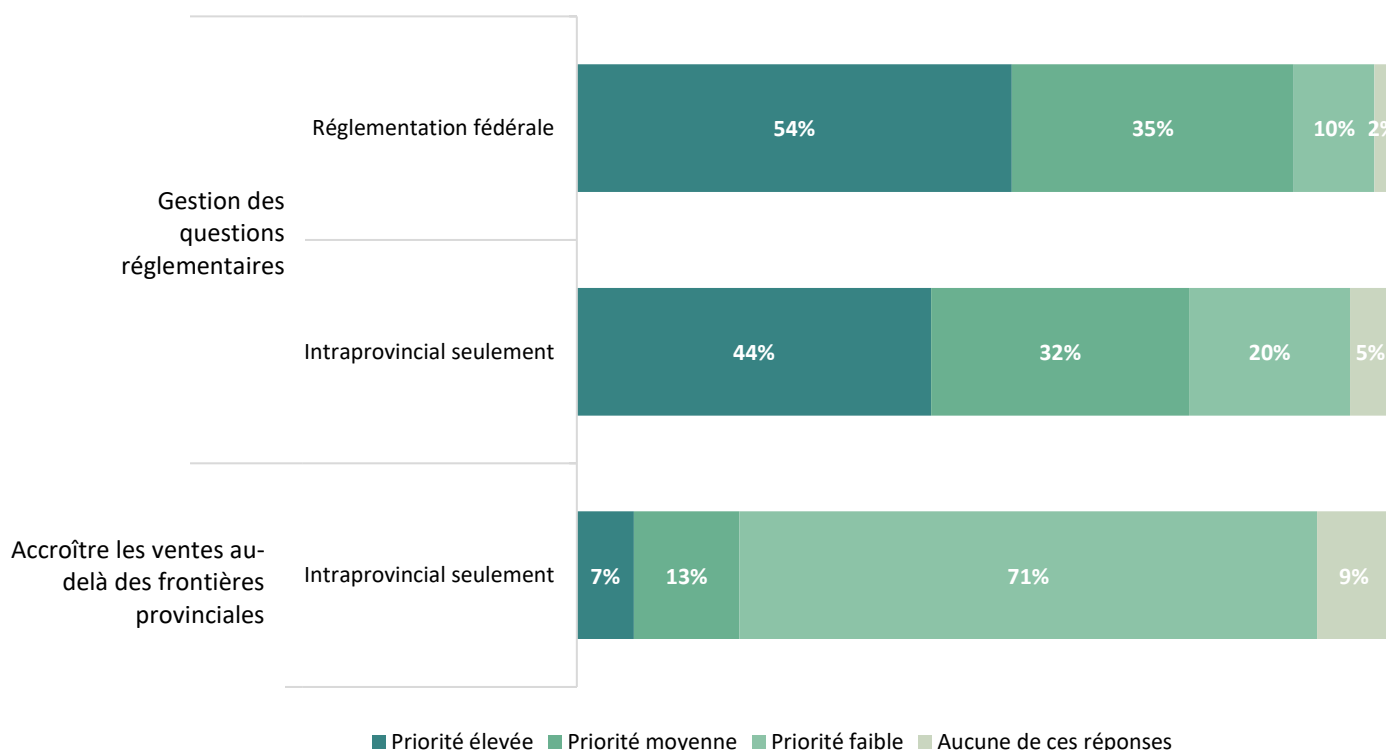
Priorités des entreprises alimentaires

Nous avons demandé aux participants quelle était la priorité qu'avait accordée leur entreprise à certaines activités dans les deux dernières années.

Une plus forte proportion d'entreprises assujetties à la réglementation fédérale (54 %) était d'avis que la gestion des questions réglementaires représentait une priorité élevée, comparativement à 44 % des entreprises qui font du commerce intraprovincial.

Accroître les ventes au-delà des frontières provinciales était une priorité élevée pour seulement 7 % des entreprises qui font du commerce intraprovincial, comparativement à 13 % qui lui accordaient une priorité moyenne. Dans une plus grande proportion, ces entreprises accordaient une faible priorité à cette activité (71 %), tandis que 9 % n'ont pas fourni de réponse à cette question. Ce secteur de priorité n'a pas été présenté aux entreprises assujetties à la réglementation fédérale.

Figure 1. Priorités pour les entreprises alimentaires



Q1AA. Lorsque vous réfléchissez aux deux dernières années, quelle priorité – élevée, moyenne ou faible – votre entreprise a-t-elle accordée aux activités suivantes? Base : Tous les répondants, entreprises assujetties à la réglementation fédérale, n=478; entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement, n=222.

Principales constatations

Les groupes les plus susceptibles d'accorder une priorité élevée à la gestion des questions réglementaires étaient les suivants :

Entreprises assujetties à la réglementation fédérale

- Les moyennes et les grandes entreprises comparativement aux microentreprises (61 % c. 39 %).
- Les entreprises qui avaient consulté le site Web de l'ACIA pour obtenir de l'information sur les exigences fédérales en matière de salubrité des aliments comparativement à celles qui ne l'avaient pas fait (60 % c. 41 %).

Les groupes les plus susceptibles d'accorder une faible priorité à accroître les ventes au-delà des frontières provinciales étaient les suivants :

Entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement

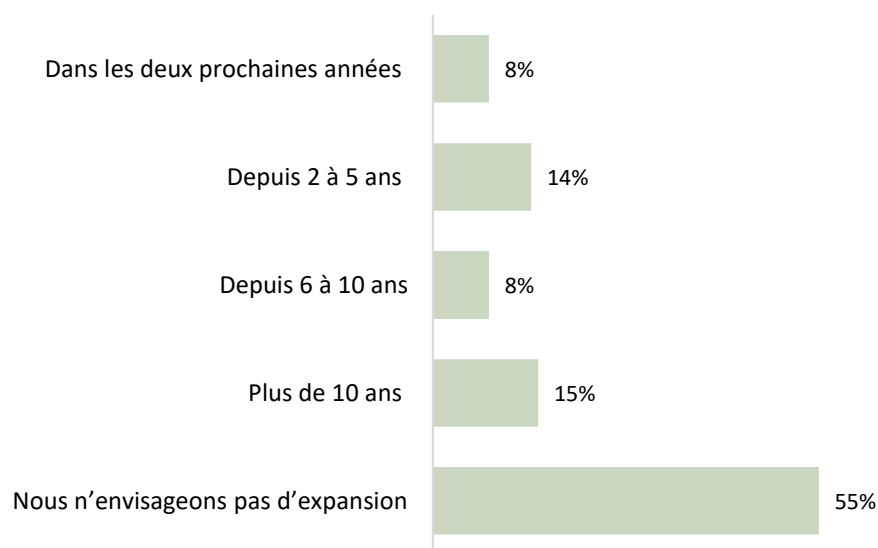
- Les représentants d'entreprises du Québec comparativement à ceux de l'Ouest canadien (78 % c. 59 %).

Nous avons demandé aux entreprises qui font du commerce intraprovincial dans quel délai elles souhaitaient accroître leurs ventes au-delà des frontières provinciales.

Une faible proportion comptait procéder à cette expansion dans les deux prochaines années (8 %) tandis qu'une proportion plus grande prévoyait un échéancier de deux à cinq ans (14 %). Par ailleurs, 8 % entendaient prendre de l'expansion d'ici six à dix ans contre 15 % qui comptaient le faire dans plus de dix ans.

Plus de la moitié des entreprises qui font du commerce intraprovincial (55 %) n'envisageaient pas d'expansion.

Figure 2. Échéancier pour l'expansion – entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement



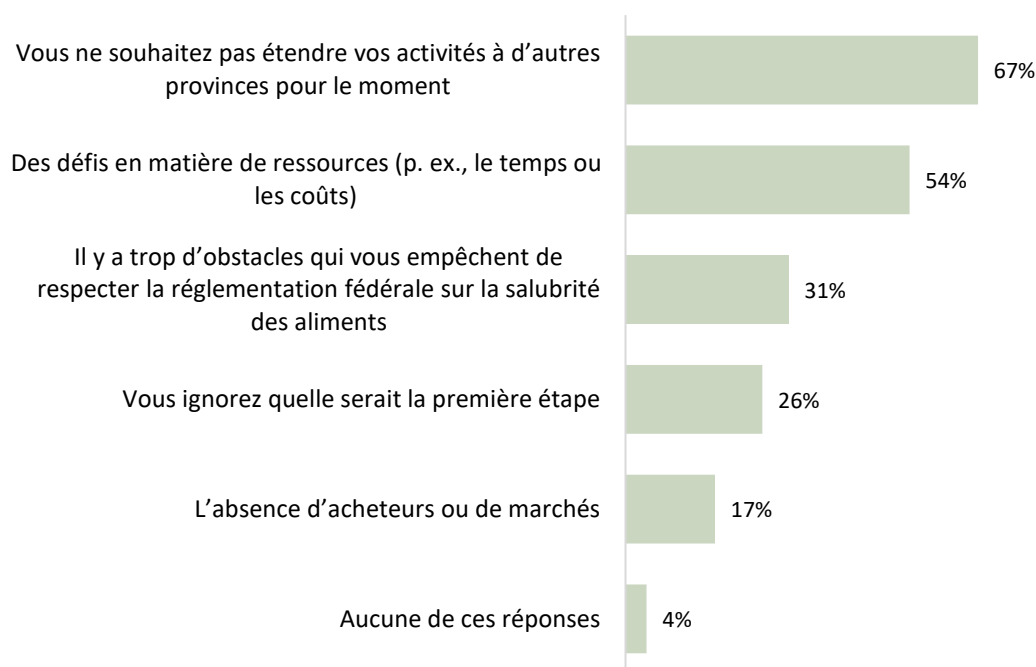
QS12. Vous songez peut-être à étendre vos activités pour inclure l'importation, la fabrication, la transformation, le traitement, la conservation, le triage, l'emballage ou l'étiquetage de produits alimentaires en vue du commerce interprovincial, de l'exportation ou de l'importation. Quel serait votre échéancier pour cette expansion? Base : Tous les répondants, entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement, n=222.

Principales constatations

- Les représentants d'entreprises de l'Ouest canadien (20 %) étaient plus susceptibles d'indiquer dans les deux prochaines années comme échéancier que ceux d'entreprises situées en Ontario (6 %) et au Québec (4 %).
- Les microentreprises étaient plus enclines à envisager un échéancier de plus de dix ans que les petites entreprises (21 % c. 10 %).
- Les producteurs de fruits ou légumes frais avaient plus tendance à prévoir un échéancier de plus de dix ans que les entreprises spécialisées dans les produits de l'érable (8 % c. 0 %).

Les représentants des entreprises qui font du commerce intraprovincial ont été invités à préciser ce qui les empêche de faire du commerce à l'extérieur de leur province. Le manque d'intérêt est la raison qui a été la plus souvent évoquée (67 %). Les défis en matière de ressources (54 %), le trop grand nombre d'obstacles qui les empêchent de respecter la réglementation fédérale (31 %), le fait d'ignorer quelle serait la première étape (26 %) et l'absence d'acheteurs ou de marchés (17 %) figurent parmi les autres obstacles rencontrés par ces entreprises.

Figure 3. Obstacles à l'expansion – entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement



Q1AAA. Qu'est-ce qui vous empêche de faire du commerce à l'extérieur de votre province ou de votre territoire? Est-ce que c'est...? [SÉLECTIONNER TOUTES LES RÉPONSES QUI S'APPLIQUENT.] Base : Tous les répondants, entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement, n=222.

Principales constatations

- Les représentants d'entreprises du Québec étaient plus susceptibles d'indiquer ne pas souhaiter étendre leurs activités à d'autres provinces pour le moment que ceux d'entreprises de l'Ouest canadien (74 % c. 63 %).
- Les représentants d'entreprises du Québec étaient plus enclins à évoquer les raisons suivantes que ceux d'entreprises de l'Ontario :
 - Des défis en matière de ressources (64 % c. 39 %).
 - Il y a trop d'obstacles qui empêchent de respecter la réglementation fédérale sur la salubrité des aliments (35 % c. 20 %).
 - Ils ignorent quelle serait la première étape (32 % c. 12 %).
- Les représentants d'entreprises situées au Québec avaient plus tendance à donner comme raison l'absence d'acheteurs ou de marchés que ceux d'entreprises de l'Ouest canadien (23 % c. 9 %).
- Les microentreprises étaient plus susceptibles d'indiquer ne pas souhaiter étendre leurs activités à d'autres provinces pour le moment que les moyennes et grandes entreprises (76 % c. 58 %).

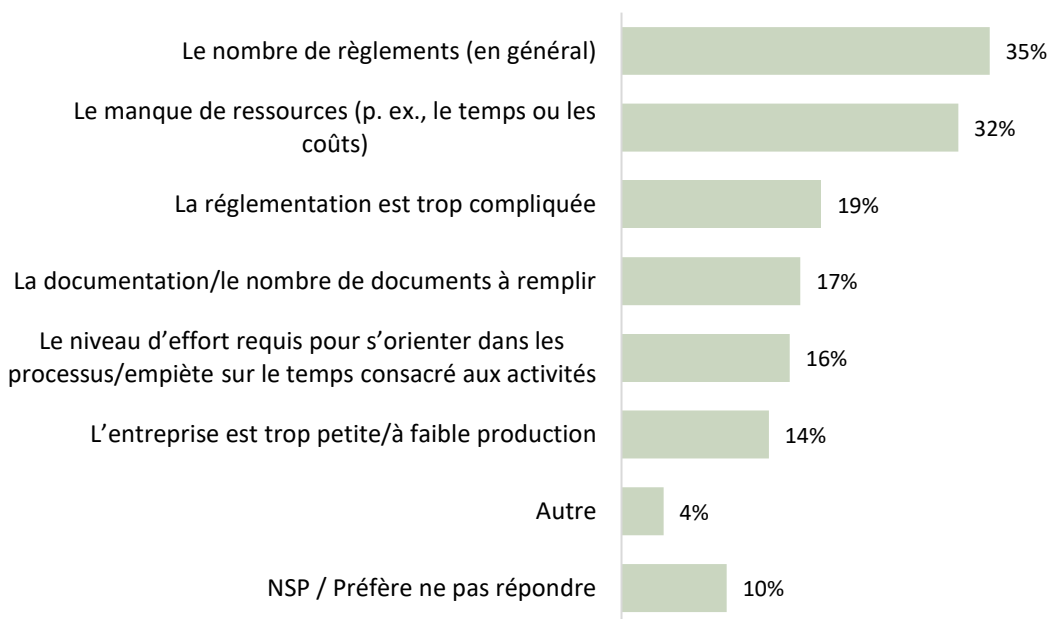
- Les moyennes et grandes entreprises (43 %) tendaient davantage à dire qu'il y a trop d'obstacles qui empêchent de respecter la réglementation fédérale sur la salubrité des aliments que les microentreprises et les petites entreprises (26 % dans les deux cas).
- Les moyennes et grandes entreprises étaient plus susceptibles que les microentreprises d'ignorer quelle serait la première étape (35 % c. 20%).
- Les entreprises qui fabriquent des produits de l'érable (95 %) étaient plus enclines à ne pas souhaiter prendre de l'expansion que les entreprises spécialisées dans les produits de viande (71 %), les fruits ou légumes frais (65 %) ou les produits laitiers (59 %).

Les représentants d'entreprises faisant du commerce intraprovincial qui ont mentionné la difficulté à respecter la réglementation fédérale comme un obstacle à l'expansion ont été invités à donner des précisions à cet égard.

Près d'un tiers d'entre eux ont fait part de défis liés au nombre de règlements (35 %) et au manque de ressources (32 %).

Une proportion plus faible jugeait la réglementation trop compliquée (19 %) ou a mentionné des défis liés à la quantité de documents à remplir (17 %) ou aux efforts et au temps à consacrer (16 %). De plus, certains participants disaient avoir de la difficulté à respecter la réglementation à cause de la petite taille de leur entreprise (14 %).

Figure 4. Obstacles qui empêchent de respecter la réglementation fédérale sur la salubrité des aliments – entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement



Q1AAA1. Pourquoi dites-vous qu'il y a trop d'obstacles qui vous empêchent de respecter la réglementation fédérale sur la salubrité des aliments?
 Base : Les entreprises qui font du commerce intraprovincial ayant indiqué qu'il y a trop d'obstacles qui empêchent de respecter la réglementation fédérale sur la salubrité des aliments, n=69.

Principales constatations

- Les moyennes et grandes entreprises étaient plus susceptibles que les petites entreprises de trouver que la réglementation est trop compliquée (27 % c. 6 %).

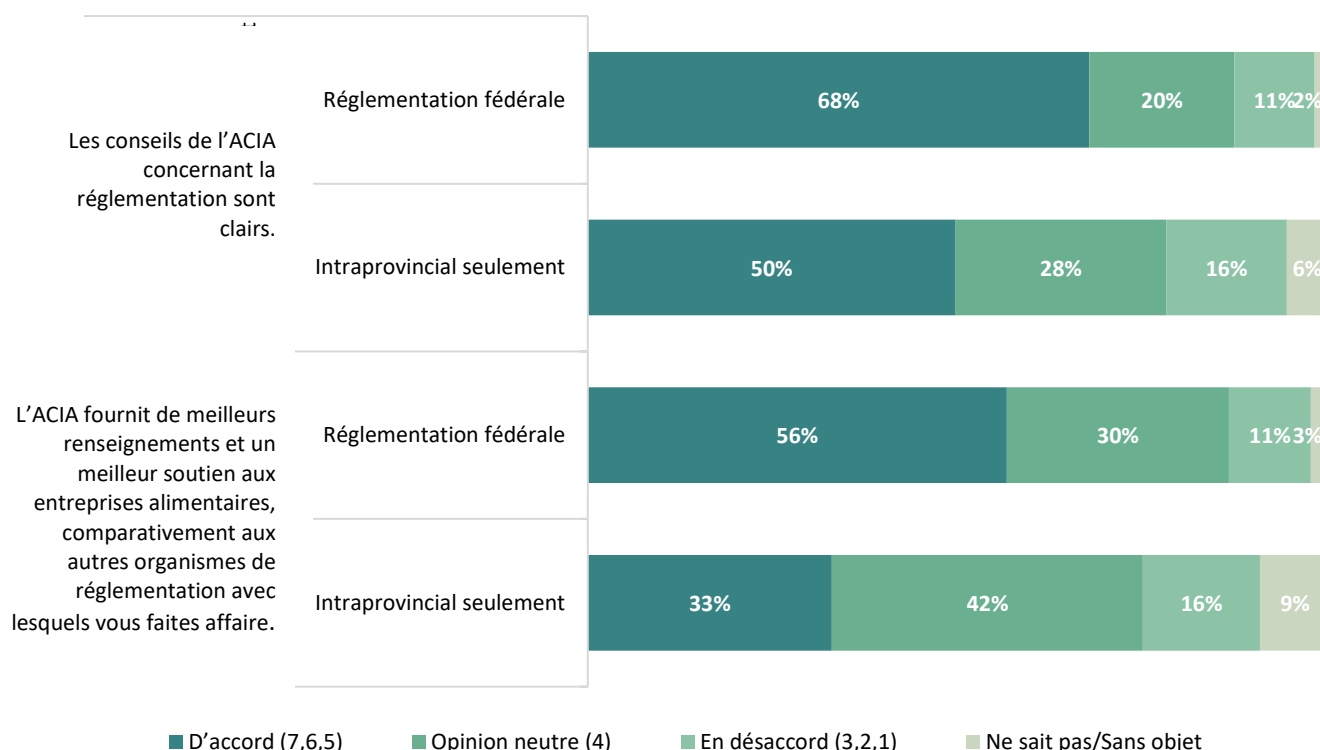
Réputation de l'ACIA

Les représentants d'entreprises devaient indiquer à quel point ils étaient d'accord ou non avec des énoncés au sujet de l'ACIA sur une échelle de 1 à 7 où 1 signifie « fortement en désaccord », 4 « ni en accord ni en désaccord » et 7 « fortement en accord ».

Plus des deux tiers des entreprises assujetties à la réglementation fédérale (68 %) étaient d'accord pour dire que les conseils de l'ACIA concernant la réglementation sont clairs (notes de 5, 6 ou 7) (50 % des entreprises qui font du commerce intraprovincial) tandis que 20 % avaient une opinion neutre (note de 4) (28 % des entreprises qui font du commerce intraprovincial). En revanche, 11 % des entreprises soumises à la réglementation fédérale se sont dites en désaccord (notes de 1, 2 ou 3); cette proportion était un peu plus élevée chez les entreprises qui font du commerce intraprovincial (16 %).

Plus de la moitié des entreprises assujetties à la réglementation fédérale (56 %) convenaient que l'ACIA fournit de meilleurs renseignements et un meilleur soutien aux entreprises alimentaires, comparativement aux autres organismes de réglementation avec lesquels elles font affaire (33 % des entreprises qui font commerce provincial). Près d'un tiers des entreprises sous réglementation fédérale (30 %) a dit avoir une opinion neutre sur cet énoncé (42 % des entreprises faisant du commerce intraprovincial). À l'inverse, 11 % des entreprises soumises à la réglementation fédérale se sont dites en désaccord (16 % des entreprises qui font du commerce intraprovincial).

Figure 5. Réputation de l'ACIA



QR1. Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec les énoncés suivants au sujet de l'ACIA. Utilisez une échelle de 1 à 7 où 1 signifie « fortement en désaccord », 4 « ni en accord ni en désaccord » et 7 « fortement en accord ». Base : Tous les répondants, entreprises assujetties à la réglementation fédérale, n=478; entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement, n=222.

Principales constatations

Parmi les sous-segments, ceux les plus susceptibles d'être d'accord (notes de 5, 6 ou 7) pour dire que les conseils de l'ACIA concernant la réglementation sont clairs étaient les suivants :

Entreprises assujetties à la réglementation fédérale

- Les moyennes et grandes entreprises (76 %) et les petites entreprises (74 %), comparativement aux microentreprises (52 %).

Entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement

- Les entreprises de l'Ouest canadien (59 %) et de l'Ontario (57 %), comparativement à celles du Québec (40 %).
- Les producteurs de fruits ou légumes frais par rapport aux entreprises spécialisées dans les produits de l'érable (43 % c. 19 %).

Parmi les sous-segments, les plus susceptibles de convenir (notes de 5, 6 ou 7) que l'ACIA fournit de meilleurs renseignements et un meilleur soutien aux entreprises alimentaires comparativement aux autres organismes de réglementation avec lesquels elles font affaire étaient les suivants :

Entreprises assujetties à la réglementation fédérale

- Les entreprises de l'Ontario (67 %) et de l'Ouest canadien (64 %), comparativement à celles du Québec (46 %).
- Les moyennes et les grandes entreprises par rapport aux microentreprises (61 % c. 44 %).
- Les producteurs de poisson (77 %) comparativement aux entreprises spécialisées dans les produits de fruits ou légumes transformés (41 %) ou les produits laitiers (38 %).
- Les entreprises qui fabriquent des produits de viande par rapport à celles spécialisées dans les produits laitiers (66 % c. 38 %).

Entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement

- Les entreprises de l'Ouest canadien par rapport à celles du Québec (50 % c. 23 %).
- Les entreprises spécialisées dans les produits laitiers (36 %) ou de viande (29 %) comparativement à celles du secteur des produits de l'érable (10 %).

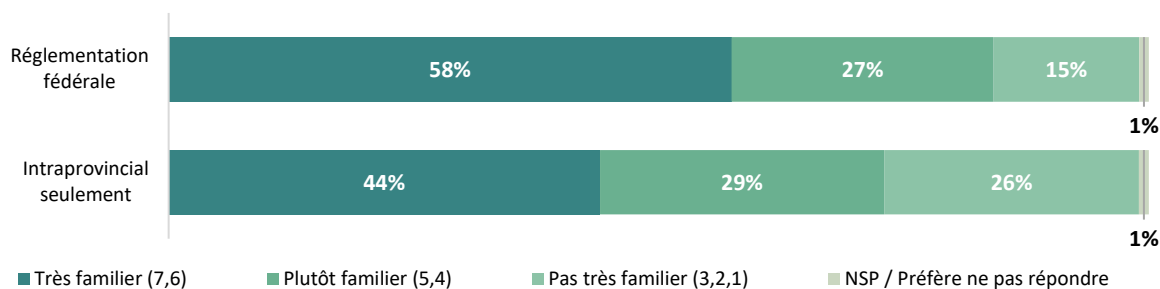
Compréhension et connaissance des règlements sur la salubrité des aliments

Les représentants d'entreprise devaient indiquer dans quelle mesure le *Règlement sur la salubrité des aliments au Canada* (RSAC) leur était familier, sur une échelle de 7 points où 7 signifie « très familier » et 1, « pas du tout familier ».

Près de trois entreprises assujetties à la réglementation fédérale sur cinq (58 %) ont mentionné que le RSAC leur était très familier (notes de 6 ou 7), et 27 % ont affirmé qu'il leur était plutôt familier (notes de 4 ou 5). En revanche, 15 % ont indiqué que le RSAC ne leur était pas très familier (notes de 1, 2 ou 3).

Les entreprises qui font du commerce intraprovincial connaissaient beaucoup moins le RSAC. Parmi celles-ci, 44 % ont affirmé que le RSAC leur était très familier, 29 % ont dit qu'il leur était assez familier, et 26 %, pas très familier.

Figure 6. Connaissance du RSAC



QA2ii. Dans quelle mesure le *Règlement sur la salubrité des aliments au Canada* vous est-il familier? Utilisez une échelle de 1 à 7 où 1 signifie « pas du tout familier » et 7, « très familier ». Base : Tous les répondants, entreprises assujetties à la réglementation fédérale, n=478; entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement, n=222.

Principales constatations

Parmi les sous-segments, ceux les plus susceptibles de très bien connaître le RSAC étaient les suivants :

Entreprises assujetties à la réglementation fédérale

- Les entreprises du Canada Atlantique (77 %), de l'Ontario (71 %) et de l'Ouest canadien (62 %), comparativement à celles du Québec (46 %).
- Les moyennes et grandes entreprises (72 %) par rapport aux petites entreprises (45 %) et aux microentreprises (41 %).
- Les producteurs de poisson (83 %) comparativement aux entreprises spécialisées dans les produits laitiers (46 %), les produits de viande (46 %) ou les produits de l'érable (32 %).
- Les producteurs de fruits ou légumes frais (66 %) par rapport aux entreprises spécialisées dans les produits de viande (46 %) ou de l'érable (32 %).
- Les producteurs de fruits ou légumes transformés par rapport aux entreprises spécialisées dans les produits de l'érable (68 % c. 32 %).

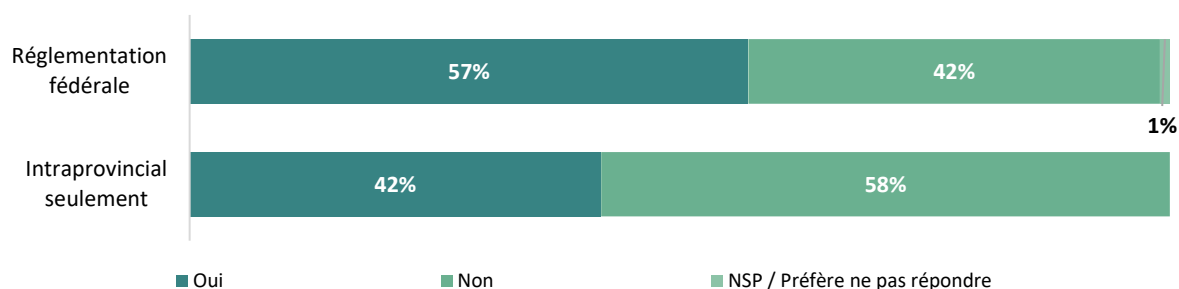
Entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement

- Les répondants de l'Ouest canadien par rapport à ceux du Québec (65 % c. 33 %).

Ceux pour qui le RSAC était à tout le moins assez familier (notes de 3 et plus) devaient dire s'ils avaient récemment vu, entendu ou lu quelque chose à son sujet.

Plus de la moitié des entreprises assujetties à la réglementation fédérale qui connaissaient le RSAC (57 %) avaient récemment vu, entendu ou lu quelque chose à son sujet, comparativement à 42 % pour les entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement.

Figure 7. Vu, lu ou entendu quelque chose au sujet du RSAC



QA2. Avez-vous vu, lu ou entendu quoi que ce soit au sujet du *Règlement sur la salubrité des aliments au Canada*? Base : Entreprises qui connaissent le *Règlement sur la salubrité des aliments au Canada*, assujetties à la réglementation fédérale, n=456; entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement, n=184.

Principales constatations

Parmi les sous-segments, ceux les plus susceptibles d’avoir vu, lu ou entendu quelque chose au sujet du RSAC étaient les suivants :

Entreprises assujetties à la réglementation fédérale

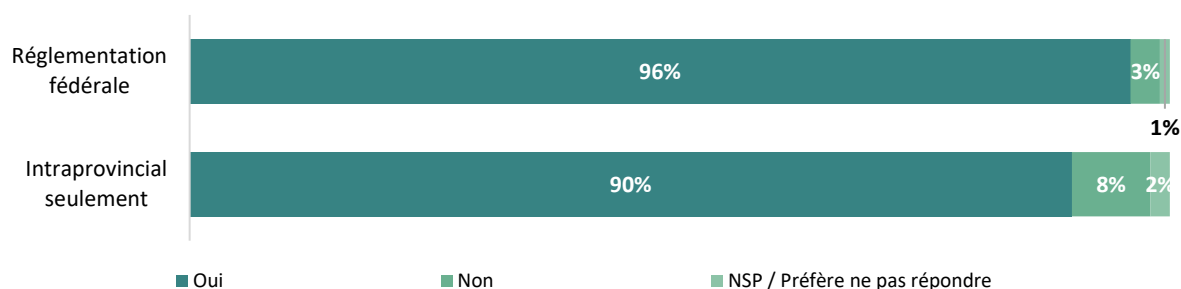
- Les entreprises qui avaient consulté le site Web de l’ACIA pour obtenir de l’information sur les exigences fédérales en matière de salubrité des aliments comparativement à celles qui ne l’avaient pas fait (69 % c. 29 %).

Entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement

- Les moyennes et grandes entreprises (55 %) par rapport aux petites entreprises (37 %) et aux microentreprises (36 %).
- Les entreprises qui avaient consulté le site Web de l’ACIA pour obtenir de l’information sur les exigences fédérales en matière de salubrité des aliments comparativement à celles qui ne l’avaient pas fait (56 % c. 27 %).

Les entreprises s’adonnant à la vente de produits alimentaires en ligne qui connaissaient le RSAC devaient préciser si elles croyaient que celui-ci s’appliquait à ce type de ventes. La plupart croyaient que le RSAC s’appliquait aux ventes en ligne de produits alimentaires (96 % pour les entreprises assujetties à la réglementation fédérale, 90 % pour les entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement). Une proportion beaucoup plus faible ne croyait pas que le Règlement s’appliquait (3 % pour les entreprises assujetties à la réglementation fédérale, 8 % pour les entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement). Par ailleurs, une faible proportion était incertaine (1 % des entreprises assujetties à la réglementation fédérale et 2 % de celles qui font du commerce intraprovincial seulement).

Figure 8. Perception de la pertinence du RSAC pour les ventes en ligne



QA5. 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? Base : Les vendeurs en ligne qui connaissent le *Règlement sur la salubrité des aliments au Canada*, assujettis à la réglementation fédérale, n=133; qui font du commerce intraprovincial seulement, n=49.

Principales constatations

Parmi les sous-segments, les entreprises les plus enclines à croire que le RSAC s'appliquait aux ventes de produits alimentaires en ligne étaient les suivantes :

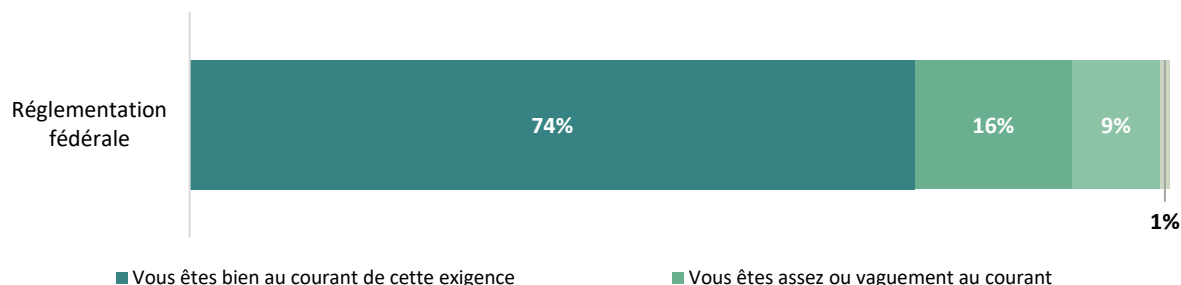
Entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement

- Les entreprises ayant un chiffre d'affaires moyen ou considérable par rapport à celles dont le chiffre d'affaires est plus modeste (100 % c. 88 %).

Les entreprises détenant une licence fédérale qui connaissaient le RSAC et qui importaient des produits devaient indiquer si elles étaient au courant qu'elles devaient posséder une licence pour importer des produits alimentaires au Canada.

Près des trois quarts (74 %) ont indiqué qu'elles étaient bien au courant de cette exigence, tandis que 16 % étaient plutôt ou vaguement au courant. Une proportion moindre (9 %) n'était pas au courant de cette exigence.

Figure 9. Connaissance de l'exigence relative à la licence pour la salubrité des aliments au Canada



QA6. Saviez-vous qu'en vertu du *Règlement sur la salubrité des aliments au Canada*, vous devez avoir une licence pour importer des produits alimentaires au Canada? Diriez-vous que vous êtes...? Base : Importateurs qui connaissent le *Règlement sur la salubrité des aliments au Canada* et qui importent des produits alimentaires, n=220.

Principales constatations

Parmi les sous-segments, ceux les plus susceptibles d'être bien au courant qu'en vertu du RSAC, une licence est requise pour importer des produits alimentaires au Canada étaient les suivants :

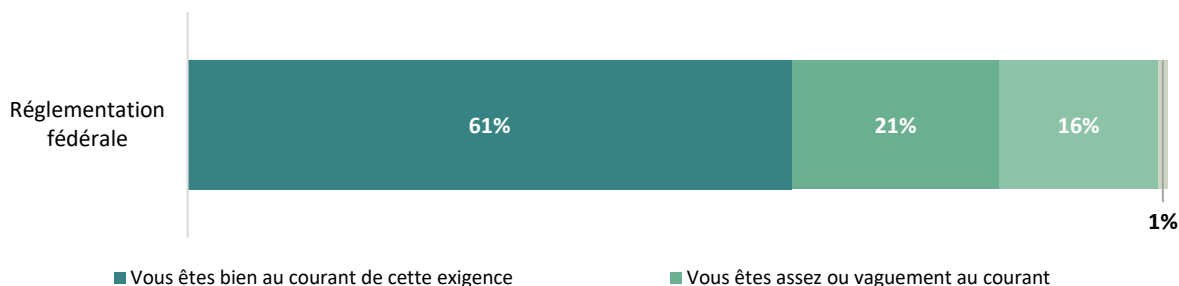
Entreprises assujetties à la réglementation fédérale

- Les représentants d'entreprises situées au Canada atlantique (96 %), comparativement à celles de l'Ouest canadien (74 %) et du Québec (67 %).
- Les moyennes et grandes entreprises (83 %) par rapport aux petites entreprises (59 %) et aux microentreprises (52 %).
- Les entreprises qui avaient consulté le site Web de l'ACIA pour obtenir de l'information sur les exigences fédérales en matière de salubrité des aliments comparativement à celles qui ne l'avaient pas fait (84 % c. 48 %).

Les représentants d'entreprises assujetties à la réglementation fédérale qui connaissaient le RSAC devaient indiquer s'ils étaient au courant de l'exigence qui consiste à mettre à jour les renseignements relatifs à la licence quand des activités ou des produits alimentaires sont ajoutés.

La majorité (61 %) était bien au courant de cette exigence, tandis que 21 % étaient assez ou vaguement au courant et 16 %, pas au courant de cette exigence.

Figure 10. Connaissance de l'exigence relative à la mise à jour des renseignements relatifs à la licence de l'ACIA



QA6A. Saviez-vous que les renseignements relatifs à votre licence de l'ACIA doivent être mis à jour quand des produits alimentaires ou de nouveaux procédés sont ajoutés ou retirés? Diriez-vous que vous êtes...? Base : Entreprises assujetties à la réglementation fédérale qui connaissent le *Règlement sur la salubrité des aliments au Canada*, n=456.

Principales constatations

Parmi les sous-segments, les entreprises les plus susceptibles d'être bien au courant de l'exigence de mettre à jour les renseignements relatifs à la licence de l'ACIA étaient les suivantes :

Entreprises assujetties à la réglementation fédérale

- Les moyennes et grandes entreprises (73 %) par rapport aux petites entreprises (52 %) et aux microentreprises (42 %).
- Les entreprises qui avaient consulté le site Web de l'ACIA pour obtenir de l'information sur les exigences fédérales en matière de salubrité des aliments comparativement à celles qui ne l'avaient pas fait (72 % c. 37 %).

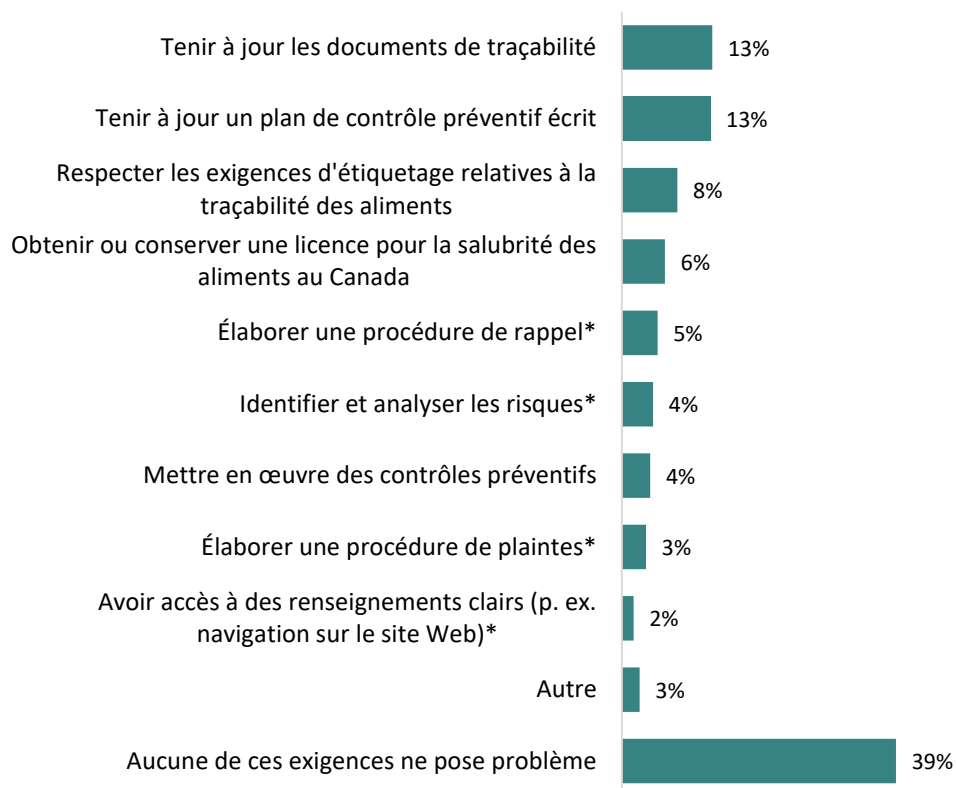
Les représentants d'entreprises assujetties à la réglementation fédérale qui connaissaient le RSAC devaient indiquer laquelle des exigences du Règlement leur posait le plus de difficulté. Une liste d'exigences en matière de salubrité des aliments leur a été présentée.

Les principaux défis étaient les suivants : tenir à jour des documents de traçabilité (13 %), tenir à jour un plan de contrôle préventif écrit (13 %) et respecter les exigences d'étiquetage relatives à la traçabilité des aliments (8 %). Une proportion plus faible était d'avis que le principal défi était d'obtenir ou de conserver une licence pour la salubrité des aliments au Canada (6 %) ou de mettre en œuvre des contrôles préventifs (4 %).

D'autres défis ont été mentionnés par un petit nombre de répondants, dont les suivants : élaborer une procédure de rappel (5 %), identifier et analyser les risques (4 %), élaborer une procédure de plaintes (3 %) et parcourir l'information/s'orienter sur le site Web (2 %).

Plus du tiers des entreprises assujetties à la réglementation fédérale (39 %) ont affirmé qu'aucune des exigences ne posait problème pour leur organisation.

Figure 11. Difficultés à respecter les exigences en matière de salubrité des aliments du RSAC



QA7. À votre avis, laquelle des exigences suivantes du Règlement vous pose le plus de difficulté? Est-ce que c'est...? Base : Entreprises assujetties à la réglementation fédérale qui connaissent le Règlement sur la salubrité des aliments au Canada, n=456. * Cette option n'était pas présentée aux répondants.

Principales constatations

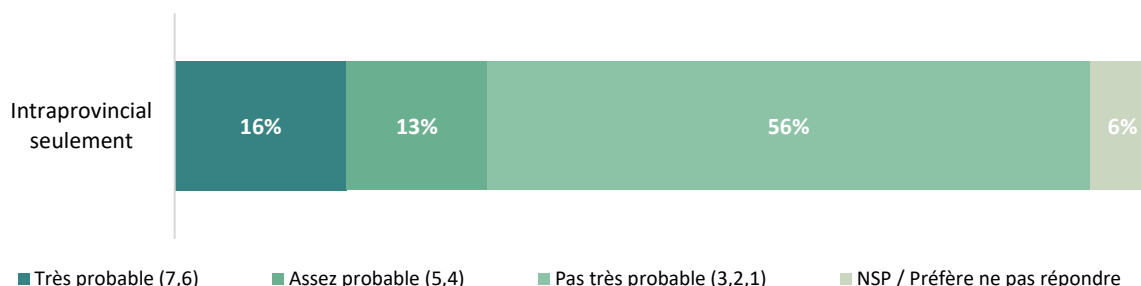
Entreprises assujetties à la réglementation fédérale

- Les entreprises du Québec étaient plus enclines à dire que la tenue à jour d'un plan de contrôle préventif écrit représentait leur plus grand défi comparativement à celles de l'Ontario (17 % c. 5 %).
- Les répondants du Canada atlantique (22 %) étaient plus susceptibles de citer le respect des exigences d'étiquetage relatives à la traçabilité des aliments comme principale difficulté par rapport à ceux du Québec (7 %), de l'Ouest canadien (7 %) et de l'Ontario (5 %).
- Les entreprises de l'Ontario avaient plus tendance à mentionner l'obtention ou la conservation d'une licence aux termes de la RSAC au nombre de leurs défis que celles de l'Ouest canadien (2 %).
- Les microentreprises étaient plus enclines que les petites entreprises à indiquer que la tenue à jour de documents de traçabilité constituait leur plus gros défi (21 % c. 5 %).
- Les entreprises du Québec tendaient davantage à nommer comme principale difficulté la préparation ou la mise en œuvre d'un plan de contrôle préventif écrit que les microentreprises (22 % c. 7 %).
- Les producteurs de fruits ou légumes frais étaient plus susceptibles de considérer la tenue à jour des documents de traçabilité comme leur principal défi que les entreprises spécialisées dans les produits de viande (19 % c. 5 %).
- Les entreprises qui fabriquent des produits de l'érable (31 %) ont indiqué plus souvent le respect des exigences d'étiquetage relatives à la traçabilité des aliments comme plus gros défi que les entreprises spécialisées dans les fruits ou légumes frais (4 %), les produits laitiers (3 %) ou les produits de fruits ou légumes transformés (2 %).
- Les entreprises spécialisées dans les produits de fruits ou légumes transformés avaient plus tendance à mentionner l'obtention ou la conservation d'une licence aux termes de la RSAC au nombre de leurs défis que les producteurs de poisson (20 c. 1 %).
- Les producteurs de poisson tendaient davantage à indiquer qu'aucune de ces exigences ne leur pose problème que les producteurs de fruits et légumes frais (55 % c. 30 %).

Les représentants d'entreprises qui font du commerce intraprovincial devaient préciser à quel point elles étaient susceptibles de présenter une demande pour obtenir une licence aux termes du RSAC dans un proche avenir. Une échelle de 7 points a été utilisée, 7 signifiant « très probable » et 1, « très peu probable ».

Moins d'un sur cinq (16 %) a répondu « très probable » (notes de 6 ou 7 sur une échelle de 7 points) tandis qu'une proportion un peu plus faible a mentionné que ce serait assez probable (notes de 4 ou 5). À l'inverse, plus de la moitié estimait qu'il n'était pas très probable que l'entreprise présente une demande de licence aux termes du RSAC dans un proche avenir, tandis que 6 % étaient incertains.

Figure 12. Probabilité de présenter une demande de licence aux termes du RSAC – entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement



QA9A. Dans quelle mesure est-ce probable que vous présentiez une demande pour obtenir une licence pour la salubrité des aliments au Canada dans un proche avenir? Veuillez utiliser une échelle de 1 à 7 où 1 signifie « pas du tout probable » et 7, « très probable ». Base : Tous les répondants, entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement, n=222.

Principales constatations

Parmi les sous-segments, les entreprises les plus susceptibles d'indiquer qu'il était très probable qu'elles présentent une demande de licence aux termes du RSAC dans un proche avenir étaient les suivantes :

Entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement

- Les entreprises de l'Ouest canadien par rapport à celles du Québec (26 % c. 10 %).
- Les entreprises qui avaient consulté le site Web de l'ACIA pour obtenir de l'information sur les exigences fédérales en matière de salubrité des aliments comparativement à celles qui ne l'avaient pas fait (23 % c. 10 %).

Les représentants d'entreprises qui font du commerce intraprovincial ont été invités à dire pourquoi ils feraient ou non une demande pour obtenir une licence aux termes du RSAC.

Près du quart (24 %) ont indiqué ne pas en avoir besoin tandis qu'une proportion un peu moins élevée a fait part d'un manque d'intérêt (19 %). Une proportion plus faible détenait déjà d'autres licences, délivrées notamment par une province (14 %), en savait trop peu sur les licences (8 %), trouvait qu'il fallait remplir trop de documents pour obtenir une licence aux termes du RSAC (7 %) ou manquait de ressources (5 %).

Le fait qu'elles en aient besoin pour prendre de l'expansion motivait des entreprises à obtenir une licence aux termes du RSAC (14 %), tandis que 10 % pensaient que la licence était obligatoire. Une proportion moins importante a mentionné les avantages de la réglementation et des normes en matière de licences (5 %) et les obligations envers la clientèle (5 %).

Figure 13. Raisons pour la probabilité de demander une licence aux termes de la RSAC – entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement

Raisons fournies	Total (n = 189)	Entreprises ayant répondu	
		peu à moyennement probable (n=153) (note de probabilité de 5,4,3,2,1)	très probable (n=36) (note de probabilité de 7,6)
Licence pas obligatoire/pas nécessaire	24 %	28 %	6 %
Ne souhaite pas en demander une (en général)	19 %	23 %	-
N'a pas besoin d'une licence pour prendre de l'expansion	14 %	11 %	28 %
Détient d'autres licences/une licence provinciale	13 %	15 %	3 %
Obligation/besoin d'avoir une licence	10 %	5 %	31 %
N'en sait pas assez sur les licences	8 %	9 %	6 %
Il y a trop de documentation/documents à remplir	7 %	8 %	3 %
Le manque de ressources (p. ex., le temps ou les coûts)	5 %	6 %	3 %
La réglementation et les normes en matière de licences sont bénéfiques	5 %	1 %	22 %
Une licence est exigée des clients	5 %	5 %	3 %
Autre	3 %	3 %	3 %
NSP / Préfère ne pas répondre	4 %	3 %	8 %

QA9B. Pouvez-vous nous dire pourquoi vous feriez ou non une demande pour obtenir une licence pour la salubrité des aliments au Canada?
Base : Les entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement et qui ont fourni une note de probabilité valide, n=189.

Principales constatations

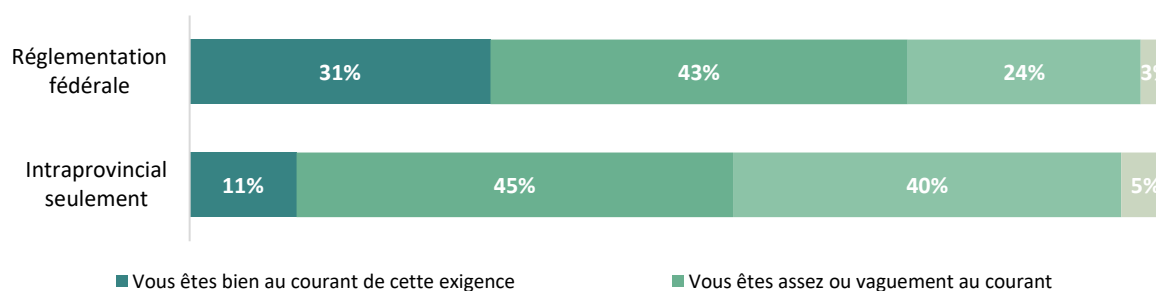
- Les entreprises situées au Québec étaient plus susceptibles que les entreprises de l'Ontario d'indiquer ne pas souhaiter présenter une demande de licence aux termes de la RSAC (21 % c. 8 %).
- Les entreprises situées au Québec (22 %) tendaient davantage à mentionner qu'elles détiennent d'autres licences que les entreprises de l'Ouest canadien (3 %) ou de l'Ontario (0 %).
- Les entreprises de l'Ontario étaient plus enclines à dire qu'elles n'en savaient pas assez sur les licences que celles du Québec (18 % c. 4 %).
- Les microentreprises étaient plus susceptibles d'indiquer ne pas souhaiter présenter une demande de licence aux termes de la RSAC que les moyennes et grandes entreprises (31 % c. 14 %).

Contamination par la listériose et politiques connexes

Les répondants devaient préciser s'ils connaissaient la politique sur la *Listeria* de Santé Canada.

Près d'un tiers des entreprises sous réglementation fédérale (31 %) a indiqué être bien au courant de cette politique (11 % des entreprises faisant du commerce intraprovincial). Par ailleurs, 43 % des entreprises assujetties à la réglementation fédérale étaient assez ou vaguement au courant de cette politique (45 % pour les entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement), tandis qu'une proportion plus faible n'était pas au courant (24 % des entreprises assujetties à la réglementation fédérale, 40 % des entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement).

Figure 14. Connaissance de la politique sur la *Listeria* de Santé Canada



QA11A. Connaissez-vous la politique sur la *Listeria* de Santé Canada? Diriez-vous que vous êtes...? Base : Tous les répondants, entreprises assujetties à la réglementation fédérale, n=478; entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement, n=222.

Principales constatations

Parmi les sous-segments, les entreprises les plus susceptibles d'être bien au courant de la politique sur la *Listeria* de Santé Canada étaient les suivantes :

Entreprises assujetties à la réglementation fédérale

- Les moyennes et grandes entreprises (43 %) par rapport aux petites entreprises (19 %) et aux microentreprises (13 %).
- Les producteurs de fruits ou légumes transformés (58 %) et de poisson (52 %) comparativement aux entreprises spécialisées dans les fruits ou légumes frais (18 %) ou les produits de l'érable (14 %).
- Les producteurs de fruits ou légumes transformés par rapport aux entreprises qui fabriquent des produits de viande (58 % c. 28 %).
- Les entreprises qui avaient consulté le site Web de l'ACIA pour obtenir de l'information sur les exigences fédérales en matière de salubrité des aliments comparativement à celles qui ne l'avaient pas fait (41 % c. 9 %).

Parmi les sous-segments, les entreprises les plus susceptibles de ne pas être au courant de la politique sur la Listeria de Santé Canada étaient les suivantes :

Entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement

- Les entreprises du Québec par rapport à celles de l'Ontario (45 % c. 25 %).

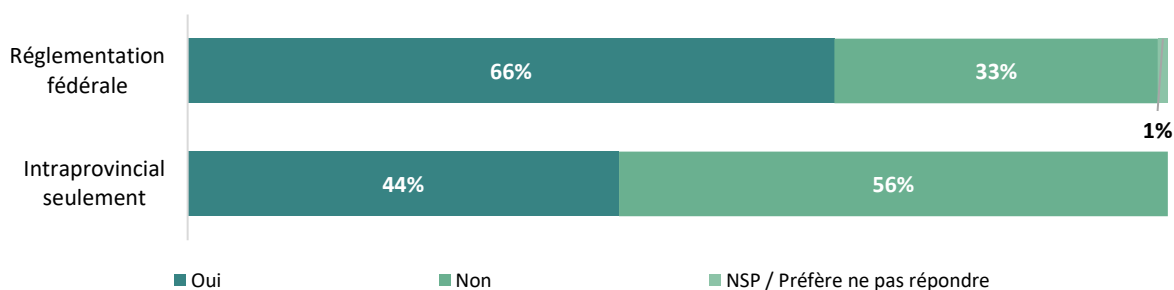
Les entreprises sous réglementation fédérale étaient plus susceptibles d'être au courant de la politique sur la Listeria de Santé Canada que les entreprises faisant du commerce intraprovincial (31 % c. 11 %).

Recherche d'information sur la réglementation en matière de salubrité des aliments

Nous avons demandé aux représentants des entreprises s'ils avaient déjà consulté le site Web de l'ACIA pour obtenir de l'information sur les exigences fédérales en matière de salubrité des aliments.

Deux tiers des entreprises sous réglementation fédérale avaient consulté le site Web de l'ACIA pour s'informer sur les exigences fédérales en matière de salubrité des aliments comparativement à 44 % des entreprises qui font du commerce intraprovincial. En revanche, 33 % des entreprises assujetties à la réglementation fédérale n'avaient pas consulté le site Web de l'ACIA à cette fin (56 % des entreprises qui font du commerce intraprovincial).

Figure 15. Consultation des exigences fédérales en matière de salubrité des aliments sur le site Web de l'ACIA



Q11. Avez-vous consulté le site Web de l'ACIA pour obtenir de l'information sur les exigences fédérales en matière de salubrité des aliments?
Base : Tous les répondants, entreprises assujetties à la réglementation fédérale, n=478; entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement, n=222.

Principales constatations

Parmi les sous-segments, les entreprises les plus susceptibles d'avoir consulté le site Web de l'ACIA pour obtenir de l'information sur la réglementation en matière de salubrité des aliments étaient les suivantes :

Entreprises assujetties à la réglementation fédérale

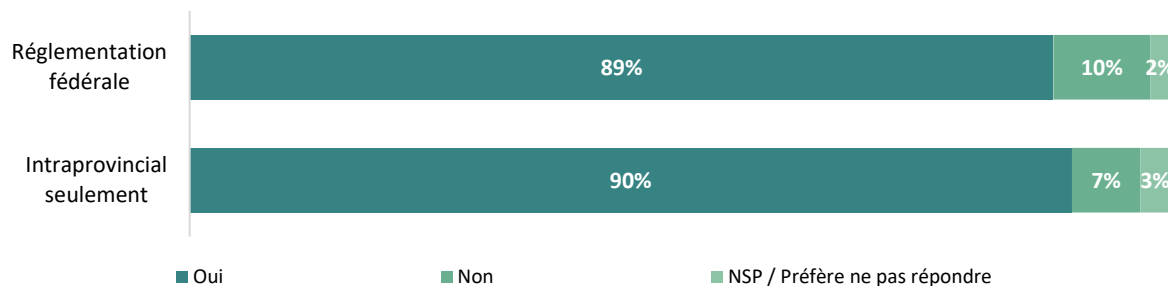
- Les entreprises du Canada atlantique par rapport à celles du Québec (83 % c. 52 %).
- Les moyennes et grandes entreprises (80 %) par rapport aux petites entreprises (60 %) et aux microentreprises (45 %).
- Les producteurs de fruits ou légumes transformés (85 %), de poisson (77 %) et de fruits et légumes frais (75 %) comparativement aux entreprises spécialisées dans les produits laitiers (46 %) ou de l'érable (32 %).
- Les producteurs de fruits ou légumes transformés (85 %) ou de fruits ou légumes frais (75 %) par rapport aux entreprises spécialisées dans les produits de l'érable (58 %).

Entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement

- Les moyennes et grandes entreprises par rapport aux petites entreprises (55 % c. 37 %).
- Les producteurs de miel (83 %) comparativement aux entreprises spécialisées dans les produits de viande (35 %) ou les produits laitiers (32 %).

Nous avons demandé aux entreprises qui avaient consulté le site Web de l'ACIA pour s'informer sur les exigences fédérales en matière de salubrité des aliments si elles avaient trouvé l'information qu'elles cherchaient. La plupart des entreprises ont trouvé ce qu'elles cherchaient (89 % des entreprises assujetties à la réglementation fédérale, 90 % des entreprises qui font du commerce intraprovincial) tandis qu'une faible proportion disait ne pas avoir trouvé l'information recherchée (10 % des entreprises assujetties à la réglementation fédérale, 7 % des entreprises qui font du commerce intraprovincial).

Figure 16. Recherche d'information sur les exigences fédérales en matière de salubrité des aliments sur le site Web de l'ACIA

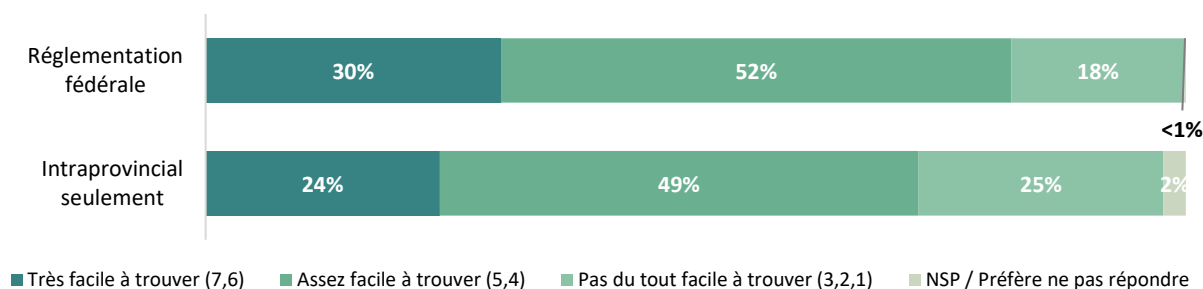


Q13. Avez-vous trouvé l'information que vous cherchiez? Base : Entreprises qui avaient consulté le site Web de l'ACIA, entreprises assujetties à la réglementation fédérale, n=377; entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement, n=98.

Nous avons demandé aux répondants qui avaient consulté le site Web de l'ACIA pour s'informer sur les exigences fédérales en matière de salubrité des aliments et avaient trouvé ce qu'ils cherchaient d'indiquer si l'information avait été facile à trouver, sur une échelle de 7 points où 7 signifie « très facile à trouver » et 1, « pas du tout facile à trouver ».

Près d'un tiers des entreprises soumises à la réglementation fédérale (30%) étaient d'avis que l'information était très facile à trouver (notes de 6 ou 7) (24 % des entreprises qui font du commerce intraprovincial) tandis que plus de la moitié (52 %) estimait qu'elle était assez facile à trouver (notes de 4 ou 5) (49 % des entreprises qui font du commerce intraprovincial). D'autre part, 18 % ont indiqué que l'information n'était pas du tout facile à trouver (notes de 1, 2 ou 3) (25 % pour les entreprises qui font du commerce intraprovincial).

Figure 17. Facilité à trouver de l'information sur les exigences fédérales en matière de salubrité des aliments sur le site Web de l'ACIA



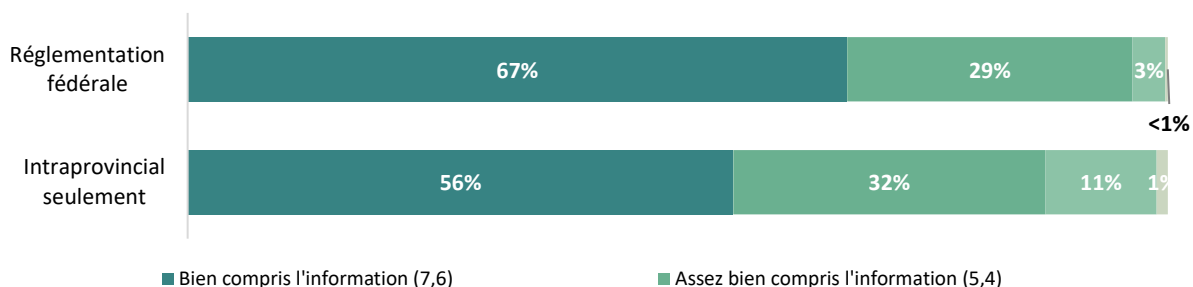
Q14. L'information était-elle facile à trouver? Veuillez utiliser une échelle de 1 à 7 où 1 signifie « pas facile du tout » et 7, « très facile ». Base : Les entreprises qui avaient trouvé l'information sur les exigences fédérales en matière de salubrité des aliments qu'elles cherchaient, entreprises assujetties à la réglementation fédérale (n=332), entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement (n=88).

Les répondants qui avaient consulté le site Web de l'ACIA et trouvé l'information qu'ils cherchaient sur les exigences fédérales en matière de salubrité des aliments devaient indiquer à quel point ils avaient bien compris l'information, sur une échelle de 7 points, où 7 signifie qu'ils l'ont entièrement comprise et 1, qu'ils ne l'ont pas du tout comprise.

Un peu plus des deux tiers des entreprises assujetties à la réglementation fédérale (67 %) estimaient avoir bien compris l'information (notes de 6 ou 7) tandis que 29 % jugeaient l'avoir assez bien comprise (notes de 4 ou 5). Seulement 3 % ont affirmé n'avoir pas du tout bien compris l'information (notes de 1, 2 ou 3).

Une plus faible proportion d'entreprises qui font du commerce intraprovincial trouvaient l'information publiée sur le site Web de l'ACIA sur les exigences fédérales en matière de salubrité des aliments simple à comprendre; ainsi, 56 % d'entre elles estimaient l'avoir bien comprise, 32 % l'avaient assez bien comprise et 11 % jugeaient n'avoir pas du tout bien compris l'information.

Figure 18. Simplicité de l'information sur les exigences fédérales en matière de salubrité des aliments



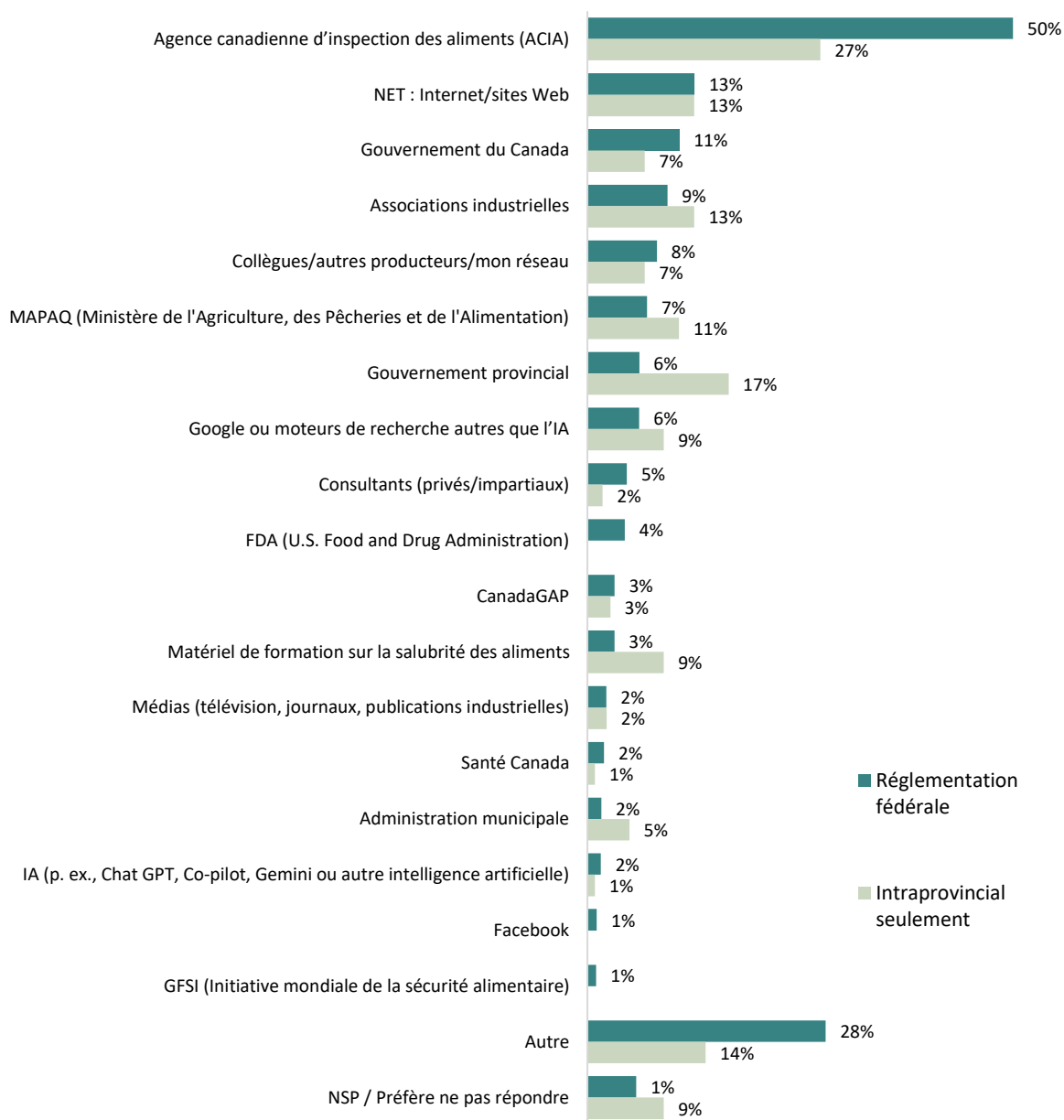
Q15. Avez-vous bien compris l'information qu'on vous a fournie? Veuillez utiliser une échelle de 1 à 7 où 1 signifie que vous ne l'avez pas du tout comprise et 7, que vous l'avez entièrement comprise. Base : Les entreprises qui avaient trouvé l'information sur les exigences fédérales en matière de salubrité des aliments qu'elles cherchaient, entreprises assujetties à la réglementation fédérale (n=332), entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement (n=88).

En ce qui concerne les sources d'information sur la réglementation ou les exigences en matière de salubrité des aliments, l'ACIA a été le plus souvent citée dans les deux segments (50 % des entreprises assujetties à la réglementation fédérale c. 27 % des entreprises qui font du commerce intraprovincial).

Voici d'autres sources couramment utilisées : le gouvernement du Canada (11 % pour les entreprises assujetties à la réglementation fédérale, 7 % pour les entreprises qui font du commerce intraprovincial), le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation (MAPAQ; 7 % pour les entreprises assujetties à la réglementation fédérale, 11 % pour les entreprises qui font du commerce intraprovincial), les associations industrielles (9 % pour les entreprises assujetties à la réglementation fédérale, 13 % pour les entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement) et les collègues (8 % pour les entreprises assujetties à la réglementation fédérale, 7 % pour les entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement).

De plus, les entreprises qui font du commerce intraprovincial recouraient davantage aux sources suivantes : le gouvernement provincial (17 % pour les entreprises qui font du commerce intraprovincial, 6 % pour les entreprises assujetties à la réglementation fédérale), Google ou d'autres moteurs de recherche (9 % pour les entreprises qui font du commerce intraprovincial, 6 % pour les entreprises assujetties à la réglementation fédérale) et du matériel de formation sur la salubrité des aliments (9 % pour les entreprises qui font du commerce intraprovincial, 3 % pour les entreprises assujetties à la réglementation fédérale).

Figure 19. Sources d'information sur la réglementation en matière de salubrité des aliments



Q16. Quelles sources d'information consultez-vous ou avez-vous consultées dans le passé pour obtenir des renseignements sur la réglementation en matière de salubrité des aliments? Base : Tous les répondants, entreprises assujetties à la réglementation fédérale, n=478; entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement, n=222.

Principales constatations

Parmi les sous-segments, les entreprises les plus susceptibles d'avoir déjà utilisé l'ACIA pour obtenir de l'information sur la réglementation en matière de salubrité des aliments étaient les suivantes :

Entreprises assujetties à la réglementation fédérale

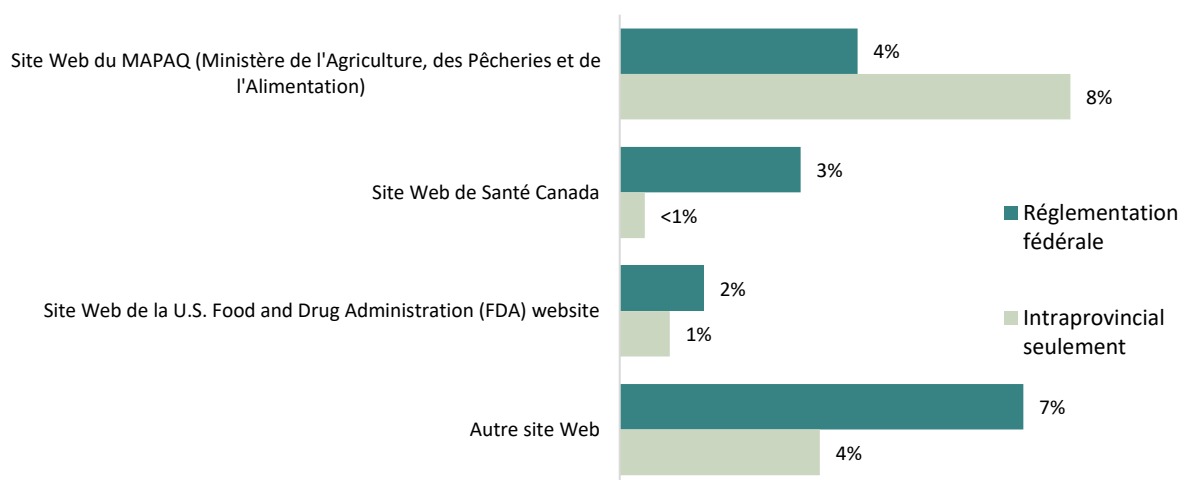
- Les moyennes et grandes entreprises (62 %) par rapport aux petites entreprises (42 %) et aux microentreprises (36 %).
- Les entreprises spécialisées dans les fruits ou légumes frais (56 %), le poisson (53 %) ou les produits de viande (52 %) comparativement à celles du secteur des produits laitiers (22 %).

Entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement

- Les entreprises de l'Ouest canadien par rapport à celles du Québec (39 % c. 18 %).

Outre les principales sources mentionnées, voici d'autres sites Web mentionnés par les représentants d'entreprise : le site Web du MAPAQ (4 % pour les entreprises assujetties à la réglementation fédérale, 8 % pour les entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement), le site Web de Santé Canada (3 % pour les entreprises assujetties à la réglementation fédérale, <1 % pour les entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement) et le site Web du FDA (2 % pour les entreprises assujetties à la réglementation fédérale, 1 % pour les entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement).

Figure 20. Sites Web utilisés comme sources d'information sur la réglementation en matière de salubrité des aliments



Q16. Quelles sources d'information consultez-vous ou avez-vous consultées dans le passé pour obtenir des renseignements sur la réglementation en matière de salubrité des aliments? Base : Tous les répondants, entreprises assujetties à la réglementation fédérale, n=478; entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement, n=222.

Communications de l'ACIA

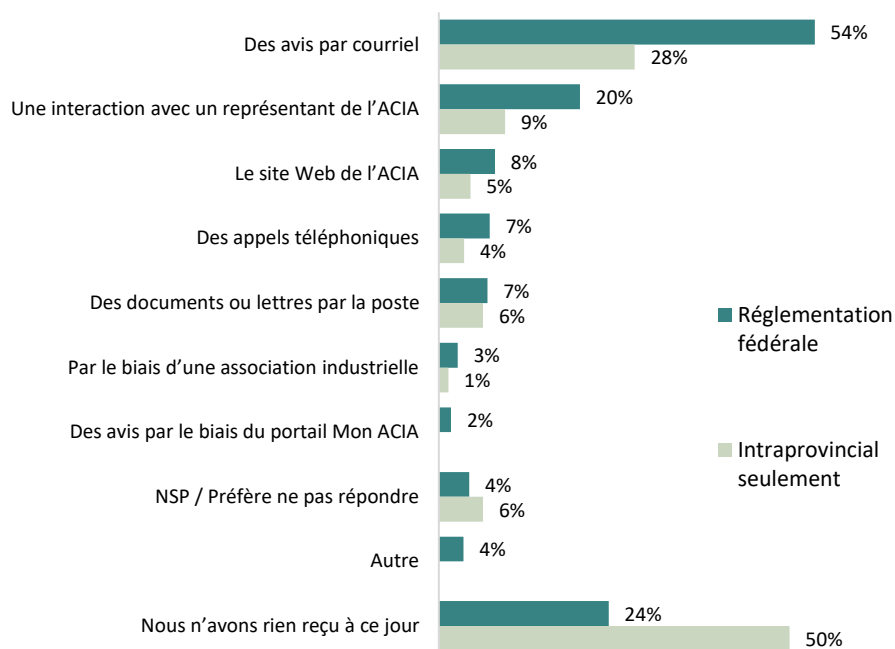
Les représentants d'entreprise ont été interrogés pour savoir comment ils avaient reçu de l'information de l'ACIA dans la dernière année.

Le plus souvent, ils avaient reçu de l'information de l'ACIA au moyen d'avis par courriel (54 % pour les entreprises assujetties à la réglementation fédérale, 28 % pour les entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement). Une proportion plus faible avait reçu de l'information lors d'une interaction avec un représentant de l'ACIA (20 % pour les entreprises assujetties à la réglementation fédérale, 9 % pour les entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement).

Parmi les autres sources mentionnées, il convient de noter le site Web de l'ACIA (8 % pour les entreprises assujetties à la réglementation fédérale, 5 % pour les entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement), des appels téléphoniques (7 % pour les entreprises assujetties à la réglementation fédérale, 4 % pour les entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement), des documents par la poste (7 % pour les entreprises assujetties à la réglementation fédérale, 6 % pour les entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement), une association industrielle (3 % pour les entreprises assujetties à la réglementation fédérale, 1 % pour les entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement) ou les avis par le biais du portail Mon ACIA (2 % pour les entreprises assujetties à la réglementation fédérale).

Près d'un quart des entreprises assujetties à la réglementation fédérale (24 %) et la moitié des entreprises qui font du commerce intraprovincial (50 %) n'avaient pas reçu d'information de l'ACIA dans la dernière année.

Figure 21. Mode de réception de l'information de l'ACIA



Q17B. De quelle manière votre entreprise a-t-elle reçu de l'information de la part de l'ACIA au cours de la dernière année? Base : Tous les répondants, entreprises assujetties à la réglementation fédérale, n=478; entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement, n=222.

* Exclut les résultats inférieurs à 1 %

Principales constatations

Entreprises assujetties à la réglementation fédérale

- Les entreprises du Canada atlantique (80 %) et de l'Ouest canadien (63 %) étaient plus susceptibles d'indiquer avoir reçu des avis par courriel que celles du Québec (42 %);
- Les entreprises du Canada atlantique (80 %) avaient plus tendance à mentionner avoir reçu des avis par courriel que celles de l'Ontario (57 %);
- Les moyennes et grandes entreprises (67 %) étaient plus enclines que les petites entreprises (47 %) ou les microentreprises (32 %) à indiquer avoir reçu de l'information de l'ACIA sous forme de communications par courriel;
- Les producteurs de poisson (69 %) ou de fruits ou légumes frais (61 %) par rapport aux entreprises spécialisées dans les produits laitiers (33 %) ou de l'érable (29 %).

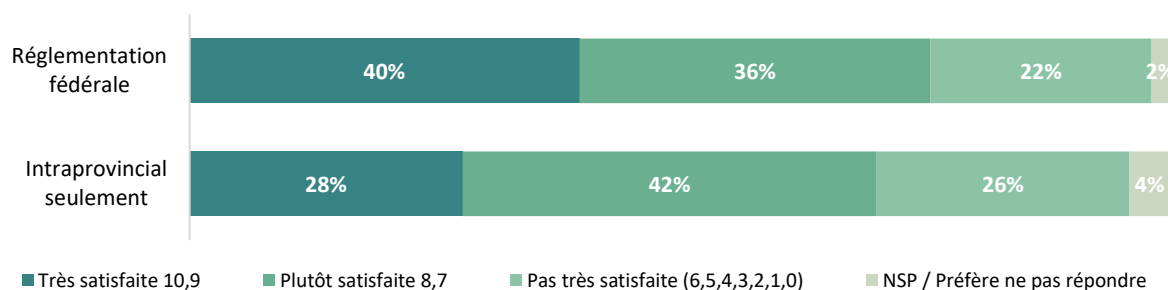
Entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement

- Les moyennes et grandes entreprises étaient plus susceptibles que les microentreprises de mentionner qu'elles reçoivent des avis par courriel (42 % c. 18%).

Ceux qui avaient reçu de l'information de l'ACIA dans la dernière année devaient évaluer leur satisfaction à l'égard de ces communications, sur une échelle de 11 points où 10 signifiait « très satisfait » et 0, « pas du tout satisfait ».

Deux entreprises assujetties à la réglementation fédérale sur cinq (40 %) se sont dites très satisfaites (notes de 9 ou 10) comparativement à 28 % pour les entreprises qui font du commerce intraprovincial. Par ailleurs, 36 % des entreprises assujetties à la réglementation fédérale et 42 % des entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement étaient moyennement satisfaites des communications de l'ACIA (notes de 7 ou 8); une proportion moindre n'en était pas très satisfaite (notes de 6 ou moins; 22 % pour les entreprises assujetties à la réglementation fédérale, 26 % pour les entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement).

Figure 22. Satisfaction à l'égard des communications reçues de l'ACIA



Q18. Dans l'ensemble, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) des communications que vous avez reçues de l'ACIA? Veuillez répondre sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous n'êtes « pas du tout satisfait(e) » et 10, que vous êtes « très satisfait(e) ». Base : Entreprises qui avaient reçu de l'information de l'ACIA dans la dernière année, entreprises assujetties à la réglementation fédérale, n=379; entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement, n=97.

Principales constatations

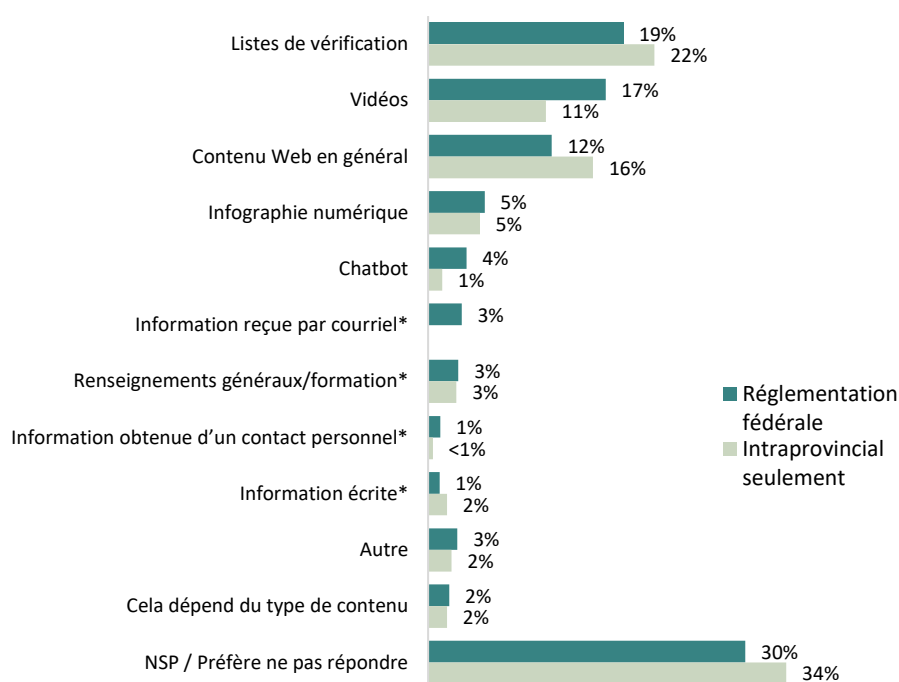
Entreprises assujetties à la réglementation fédérale

- Les entreprises situées au Québec étaient plus susceptibles de se dire très satisfaites des communications de l'ACIA que les entreprises de l'Ouest canadien (48 % c. 27 %).

Invités à sélectionner les types de produits d'information qu'ils préféreraient recevoir de l'ACIA, les répondants ont privilégié les listes de vérification (19 % pour les entreprises assujetties à la réglementation fédérale, 22 % pour les entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement), les vidéos (17 % pour les entreprises assujetties à la réglementation fédérale, 11 % pour les entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement) et le contenu Web en général (12 % pour les entreprises assujetties à la réglementation fédérale, 16 % pour les entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement).

Plusieurs répondants étaient incertains ou n'ont indiqué aucune préférence (30 % pour les entreprises assujetties à la réglementation fédérale, 34 % pour les entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement).

Figure 23. Préférences relatives aux produits d'information



Q19B. Y a-t-il un produit d'information en particulier que vous aimeriez recevoir de l'ACIA? Base : Tous les répondants, entreprises assujetties à la réglementation fédérale, n=478; entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement, n=222. * Cette option n'était pas présentée aux répondants.

Principales constatations

Parmi les sous-segments, les préférences en matière d'information de l'ACIA étaient les suivantes :

Entreprises assujetties à la réglementation fédérale

- Les entreprises de l'Ouest canadien étaient plus nombreuses à préférer le contenu Web en général comparativement à celles de l'Ontario (17 % c. 7 %).
- Les moyennes et grandes entreprises étaient plus susceptibles que les microentreprises de préférer le contenu Web en général (16 % c. 5%).

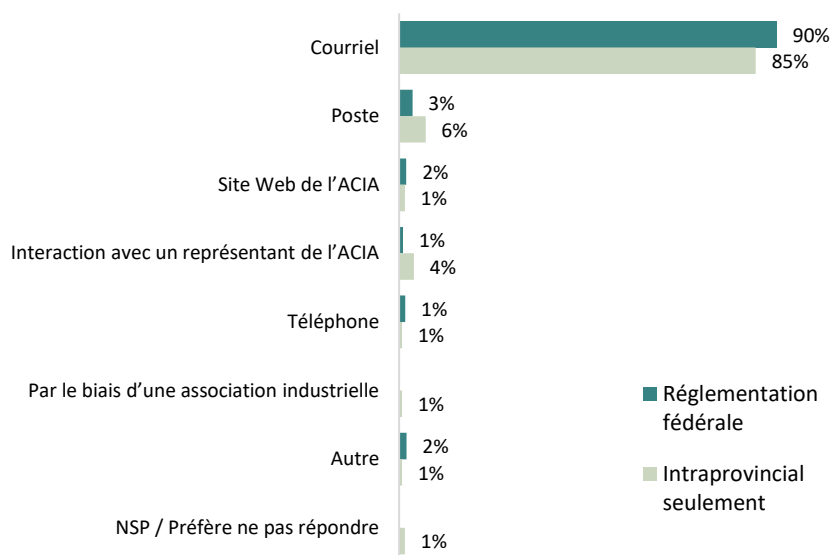
Entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement

- Les moyennes et grandes entreprises étaient plus nombreuses à préférer les listes de vérification par rapport aux microentreprises (35 % c. 11 %).

Les représentants d'entreprise qui souhaitaient recevoir un produit d'information de l'ACIA en particulier devaient indiquer les modes de communication qu'ils privilégiaient pour ces types de produits.

Dans les deux segments, le courriel a été de loin le favori pour les communications de l'ACIA (90 % pour les entreprises assujetties à la réglementation fédérale, 85 % pour les entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement). Les moyens les moins prisés pour recevoir de l'information étaient les suivants : la poste (3 % pour les entreprises assujetties à la réglementation fédérale, 6 % pour les entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement), le site Web de l'ACIA (2 % pour les entreprises assujetties à la réglementation fédérale, 1 % pour les entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement), une interaction avec un représentant de l'ACIA (1 % pour les entreprises assujetties à la réglementation fédérale, 4 % pour les entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement), le téléphone (1 % pour les deux segments) ou par le biais d'une association industrielle (1 % pour les entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement) .

Figure 24. Moyens de communication favoris pour recevoir l'information de l'ACIA



Q19A. Comment préféreriez-vous que l'ACIA vous communique les informations dont vous avez besoin? Base : Entreprises qui souhaitent recevoir des produits d'information de l'ACIA, entreprises assujetties à la réglementation fédérale, n=364; entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement, n=142.

* Exclut les résultats inférieurs à 1 %

Principales constatations

Parmi les sous-segments, les préférences en matière de moyens de communication étaient les suivantes :

Entreprises assujetties à la réglementation fédérale

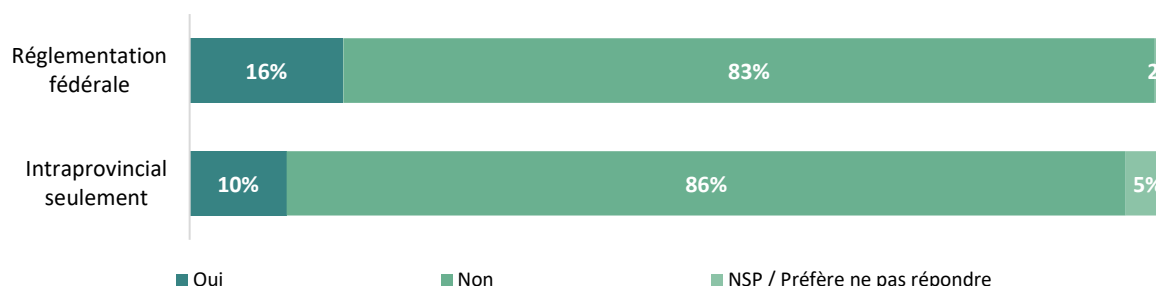
- Les entreprises du Canada atlantique étaient plus susceptibles que celles de l'Ontario de préférer le courriel (97 % c. 84 %).
- Les producteurs de poisson étaient plus enclins que les entreprises spécialisées dans les produits de fruits ou légumes transformés à préférer le courriel (97 % c. 76 %).

Entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement

- Les entreprises de l'Ouest canadien étaient plus susceptibles que celles de l'Ontario de préférer le courriel (94 % c. 78 %).
- Les moyennes et grandes entreprises (100 %) étaient plus enclines à préférer le courriel que les petites entreprises (79 %) et les microentreprises (77 %).

Lorsque nous avons demandé aux représentants des entreprises s'ils avaient eu de la difficulté à obtenir l'information dont ils avaient besoin de l'ACIA au cours des dernières années, une minorité a répondu par l'affirmative (16 % des entreprises assujetties à la réglementation fédérale, 10 % des entreprises qui font du commerce intraprovincial). La plupart des représentants n'avaient eu aucune difficulté à obtenir l'information (83 % pour les entreprises assujetties à la réglementation fédérale, 86 % pour les entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement).

Figure 25. Difficulté à obtenir l'information de l'ACIA



Q10. Au cours des dernières années, avez-vous eu de la difficulté à obtenir les informations dont vous aviez besoin de l'ACIA? Base : Tous les répondants, entreprises assujetties à la réglementation fédérale, n=478; entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement, n=222.

Principales constatations

Les entreprises les plus susceptibles d'avoir eu de la difficulté à obtenir de l'information de l'ACIA étaient les suivantes :

Entreprises assujetties à la réglementation fédérale

- Les producteurs de fruits ou légumes transformés par rapport aux entreprises spécialisées dans les produits laitiers (34 % c. 4 %).

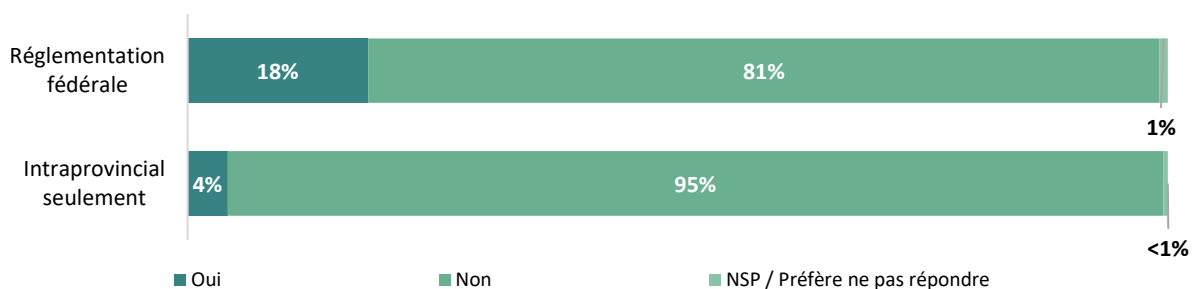
Entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement

- Les moyennes et grandes entreprises comparativement aux petites entreprises (16 % c. 5 %).

Demandez à l'ACIA

Les entreprises assujetties à la réglementation fédérale étaient plus de quatre fois plus nombreuses à avoir utilisé le service Demandez à l'ACIA comparativement aux entreprises qui font du commerce intraprovincial (18 % contre 4 %).

Figure 26. Utilisation de « Demandez à l'ACIA »



QC4. Demandez à l'ACIA » est un guichet unique qui permet aux acteurs de l'industrie alimentaire de poser des questions au moyen de la page « Contactez-nous » du site Web de l'ACIA. Les entreprises canadiennes et les importateurs non-résidents peuvent poser des questions sur les exigences réglementaires relatives aux aliments en utilisant un formulaire en ligne et le service « Demandez à l'ACIA » répond par écrit. Compte tenu de cette définition, avez-vous utilisé le service « Demandez à l'ACIA » au cours de la dernière année? Base : Tous les répondants, entreprises assujetties à la réglementation fédérale, n=478; entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement, n=222.

Principales constatations

Parmi les sous-segments, les entreprises les plus susceptibles d'avoir utilisé le service « Demandez à l'ACIA » étaient les suivantes :

- Les entreprises assujetties à la réglementation fédérale par rapport à celles qui font du commerce intraprovincial seulement (18 % c, 4 %).

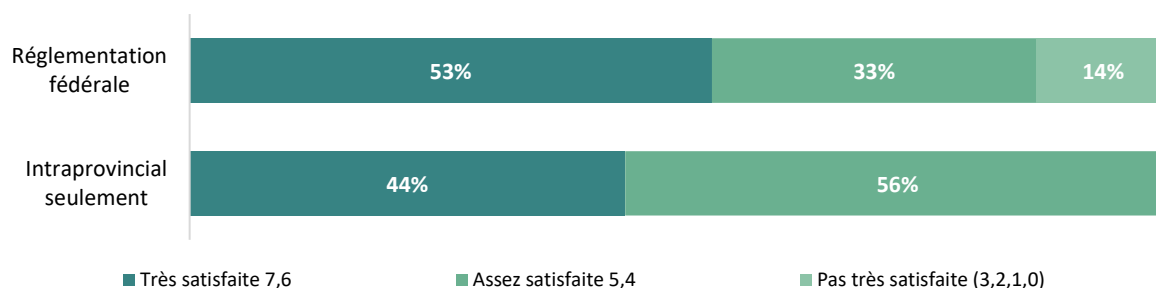
Entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement

- Les entreprises de l'Ouest canadien (9 %) ou du Québec (5 %) comparativement à celles du Canada atlantique ou de l'Ontario (0 % dans les deux cas).

Ceux qui avaient eu recours au service « Demandez à l'ACIA » dans la dernière année devaient évaluer leur niveau de satisfaction à l'égard du service. Pour ce faire, nous avons utilisé une échelle de 7 points où 7 signifiait « très satisfait » et 1, « pas du tout satisfait ».

Plus de la moitié des entreprises assujetties à la réglementation fédérale (53 %) qui avaient utilisé « Demandez à l'ACIA » s'en sont dites très satisfaites (notes de 6 ou 7) comparativement à 44 % des entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement. Par ailleurs, un tiers (33 %) des entreprises soumises à la réglementation fédérale étaient moyennement satisfaites (notes de 4 ou 5) à l'égard du service par rapport à 56 % des entreprises qui font du commerce intraprovincial. En revanche, 14 % des entreprises sous réglementation fédérale en étaient peu satisfaites (notes de 1, 2 ou 3).

Figure 27. Satisfaction générale à l'égard du service « Demandez à l'ACIA »



QC7. 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) ». Base : Entreprises qui avaient utilisé le service « Demandez à l'ACIA », entreprises assujetties à la réglementation fédérale, n=102; entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement, n=9.

Méthodologie

Tous les travaux de recherche ont été menés conformément aux Normes pour la recherche sur l'opinion publique du gouvernement du Canada.

La méthodologie comportait deux phases de recherche :

- Phase 1 : Un sondage téléphonique national mené auprès de représentants d'entreprises alimentaires canadiennes.
- Phase 2 : Des groupes de discussion en ligne avec des représentants d'entreprises alimentaires canadiennes.

Recherche qualitative

La recherche qualitative consistait en cinq groupes de discussion en ligne composés de représentants d'entreprises alimentaires canadiennes. Les séances se sont déroulées du 11 février au 10 mars 2026.

Trois groupes de discussion ont été tenus avec des représentants d'entreprises assujetties à la réglementation fédérale, dont un avec des représentants d'entreprises qui avaient obtenu une licence aux termes de la RSAC ou l'avaient modifiée au cours des deux dernières années. Deux groupes de discussion ont été organisés avec des représentants d'entreprises assujetties à la réglementation provinciale. Les groupes réunissaient aussi des entreprises spécialisées dans divers types de produits alimentaires, comme précisés à la figure 28.

Quorus était responsable de coordonner tous les aspects du projet de recherche, y compris la conception et la traduction du questionnaire de recrutement et du guide de l'animateur, le recrutement des participants, la coordination de la plateforme de discussion en ligne et la logistique connexe, l'animation des séances et la livraison des rapports exigés au terme de la collecte de données.

Pour les groupes de discussion, nous avons tenté d'obtenir une bonne représentation de tous les types et de toutes les tailles d'entreprises, dont des petites et moyennes entreprises, des entreprises gérées ou détenues par des femmes, et d'autres créées par de nouveaux arrivants ou de récents immigrants. Pour les séances qui couvraient plusieurs provinces ou territoires, des efforts ont été déployés pour que chaque province et territoire soient bien représentés dans une région donnée.

Les participants aux groupes de discussion ont été recrutés au téléphone, lors d'appels au grand public, par voie de publicités dans les médias sociaux, et à partir d'une base de données de volontaires. Des listes d'entreprises disponibles sur le marché ont également été utilisées pour inviter les participants aux groupes de discussion de l'industrie.

Des questions bien précises ont été insérées dans le questionnaire de recrutement pour déterminer si les participants remplissaient les conditions d'admissibilité au programme de recherche et pour obtenir une bonne représentation des principaux groupes visés.

En plus des critères généraux susmentionnés, d'autres mesures ont été utilisées pour recruter des participants de qualité :

- Nous avons exclu tout participant qui occupait un poste en lien avec le sujet de la recherche ou au sein d'un ministère ou d'un organisme gouvernemental concerné, d'une agence de publicité, d'une firme d'études de marché, d'un cabinet de relations publiques ou des médias (radio, télévision, journaux, production vidéo ou cinématographique, etc.).
- Nous avons exclu tous les participants qui se connaissaient, à moins qu'ils fussent à des séances différentes, tenues à des moments différents.
- Nous avons exclu tout participant qui avait pris part à une séance de recherche qualitative au cours des six mois précédents.
- Nous avons également exclu tout participant qui avait pris part à cinq séances ou plus de recherche qualitative au cours des cinq années précédentes.
- Nous avons exclu tout participant qui avait pris part à une séance de recherche qualitative sur le même sujet, tel que défini par le chercheur ou l'animateur au cours des deux années précédentes.

La collecte de données a été effectuée durant les discussions de groupes en ligne d'une durée de 90 minutes chacune. Quorus a recruté six participants pour s'assurer de la présence de cinq à six d'entre eux.

Toutes les séances se sont déroulées en soirée après les heures normales de bureau et durant le week-end. L'équipe de recherche a utilisé la plateforme Zoom pour héberger et enregistrer les séances (avec des microphones et des webcams branchés aux appareils électroniques de l'animateur et des participants, comme les ordinateurs portatifs et les tablettes) pour un visionnement à distance. Les participants ont reçu 200 \$.

Le recrutement des participants pour les groupes de discussion a été fait conformément aux règles de sélection, de recrutement et de protection de la vie privée établies dans les *Normes pour la recherche sur l'opinion publique effectuée par le gouvernement du Canada – Recherche qualitative*. Les exigences suivantes ont également été respectées :

- Toutes les activités de recrutement se sont déroulées dans la langue officielle de préférence du participant, en français ou en anglais selon le cas.
- Nous avons informé les participants qui l'ont demandé sur la manière dont ils pouvaient accéder aux résultats de la recherche.
- Nous avons fourni l'énoncé de confidentialité de Quorus à ceux qui l'ont demandé.
- La procédure de recrutement a permis de confirmer la capacité de chaque participant à communiquer, comprendre, lire et écrire dans la langue utilisée pour leur séance.
- Nous avons informé les participants de leurs droits en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et de la *Loi sur l'accès à l'information* et nous leur avons donné l'assurance que ces droits seraient protégés tout au long du processus de recherche. Plus précisément, nous avons informé les participants du but de la recherche, de l'identité du ministère ou de l'agence qui l'avait commandée et du fournisseur des services de recherche, que les résultats de l'étude seraient rendus publics dans les six mois suivant la fin des travaux de recherche à Bibliothèque et Archives Canada. Enfin, nous avons informé les participants que leur participation à l'étude était volontaire et que l'administration des renseignements fournis respecterait les exigences de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

À l'étape du recrutement et au début de chaque groupe de discussion, nous avons informé les participants que cette recherche se faisait pour le compte du gouvernement du Canada. Ceux-ci ont également été informés que les séances seraient enregistrées et que des observateurs du gouvernement du Canada seraient présents. Quorus s'est assuré d'obtenir le consentement préalable des participants à l'étape du recrutement.

Cinq groupes de discussion ont été organisés avec des représentants d'industries alimentaires. Au total, 28 personnes ont participé aux séances. Le calendrier des séances était le suivant :

Figure 28 – Calendrier des groupes de discussion

Emplacement	Segment	Langue	Date	Participants
Québec	Secteurs de la viande, de la volaille, du poisson, des produits laitiers, des œufs, des œufs transformés, des fruits et légumes frais et transformés, du miel et des produits de l'érable sous réglementation fédérale	Français	11 février 2026	6
National	Secteur des aliments manufacturés sous réglementation fédérale	Anglais	11 février 2026	6
Québec, Ontario et Nouveau-Brunswick	Secteur des aliments manufacturés sous réglementation provinciale	Français	26 février 2026	4
National	Secteurs de la viande, de la volaille, du poisson, des produits laitiers, des œufs, des œufs transformés, des fruits et légumes frais et transformés, du miel et des produits de l'érable sous réglementation provinciale	Anglais	26 février 2026	6
National	Entreprises assujetties à la réglementation fédérale ayant récemment obtenu ou modifié leur licence SAC qui proviennent de différents secteurs	Anglais	10 mars 2026	6
				Total : 28

Recherche quantitative

Aperçu

La recherche quantitative consistait en un sondage téléphonique national mené auprès d'entreprises alimentaires. Au total, 700 entreprises canadiennes y ont participé, du 7 janvier 2026 au 5 mars 2026.

Conception du questionnaire

Les questions utilisées pour cette étude ont été fournies par l'ACIA, puis passées en revue par Quorus qui a formulé des suggestions et organisé les questions dans un format convenant à la collecte de données. Conformément aux exigences du gouvernement du Canada, des sondages de prétest ont été menés en anglais et en français (les détails sont présentés dans la section Méthodologie).

Échantillon

Un sondage téléphonique national a été réalisé auprès d'entreprises alimentaires du Canada, d'après une liste de codes du Système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN) approuvés par l'ACIA.

Le sondage a été conçu pour être mené auprès d'un échantillon aléatoire de 700 représentants de l'industrie, plus précisément :

- Des employés responsables de la conformité réglementaire, de la salubrité des aliments ou du contrôle de la qualité au sein de petites, moyennes et grandes entreprises alimentaires.
- Des employés responsables de la salubrité des aliments ou du contrôle de la qualité au sein d'entreprises du secteur des aliments manufacturés.
- Une représentation de toutes les provinces et de tous les territoires du Canada.

Les bases de sondage ont été sélectionnées à partir d'une liste d'entreprises provenant d'InfoCanada, un fournisseur de listes bien connu et réputé dans l'industrie. Les codes SCIAN qui ont été utilisés sont présentés ci-dessous.

Figure 29. Codes SCIAN

INDUSTRIES CIBLÉES ET CODES SCIAN			
AGRICULTURE, FORESTERIE, PÊCHE ET CHASSE			
111211	Culture de pommes de terre	111339	Culture de fruits autres que les agrumes
111219	Autres cultures de légumes et de melons (sauf de pommes de terre)	111411	Culture de champignons
111331	Vergers de pommes	111419	Autres cultures vivrières en serre
111334	Culture de petits fruits (sauf de fraises)		
FABRICATION			
311211	Minoterie	311612	Transformation de la viande provenant des carcasses
311212	Usinage du riz	311613	Fonte de graisses animales et préparation de sous-produits de viande
311213	Malterie	311615	Transformation de la volaille
311224	Transformation du soja et autres oléagineux	311710	Préparation et conditionnement de poissons et de fruits de mer
311225	Raffinage et mélange de graisses et d'huiles	311812	Boulangeries commerciales
311230	Fabrication de céréales pour petit déjeuner	311813	Fabrication de gâteaux, tartes et autres produits de pâtisserie congelés
311313	Fabrication de sucre de betterave	311821	Fabrication de biscuits et de craquelins
311314	Fabrication de sucre de canne	311824	Fabrication de pâtes alimentaires sèches, de pâte et de mélanges de farine à partir de farine achetée
311340	Fabrication de confiseries non chocolatées	311830	Fabrication de tortillas
311351	Fabrication de chocolat et de confiseries chocolatées à partir de fèves de cacao	311911	Fabrication de noix grillées et de beurre d'arachides
311352	Fabrication de confiseries à partir de chocolat acheté	311919	Fabrication d'autres aliments à grignoter
311411	Fabrication de fruits, jus de fruits et de légumes congelés	311920	Fabrication de café et de thé
311412	Fabrication d'aliments spécialisés congelés	311930	Fabrication de sirops et de concentrés aromatisants
311421	Mise en conserve de fruits et de légumes	311941	Fabrication de mayonnaise, de vinaigrettes et d'autres sauces préparées
311423	Fabrication d'aliments secs et déshydratés	311942	Fabrication d'épices et d'extraits
311512	Fabrication de beurre de fabrique	311991	Fabrication d'aliments préparés périssables
311513	Fabrication de fromage	311999	Fabrication de tous les autres aliments
311514	Fabrication de produits laitiers secs, concentrés et évaporés	312111	Fabrication de boissons gazeuses
311520	Fabrication de crème glacée et de desserts congelés	312112	Fabrication d'eau en bouteille
311611	Abattage d'animaux (sauf la volaille)	312113	Fabrication de glace
ÉLEVAGE ET AQUACULTURE			
112111	Élevage de bovins de boucherie	112410	Élevage de moutons
112112	Exploitation de parcs d'engraissement de bovins	112420	Élevage de chèvres
112120	Élevage de bovins laitiers et production laitière	112511	Pisciculture et stations piscicoles
112130	Élevage de bovins à double fin	112512	Élevage de mollusques et crustacés
112210	Élevage de porcs	112519	Autres types d'aquaculture
112310	Production d'œufs de poules	112910	Apiculture

112320	Élevage de poulets à griller et d'autres volailles d'abattage	112920	Élevage de chevaux et d'autres équidés
112330	Élevage de dindons	112930	Élevage d'animaux à fourrure et de lapins
112340	Couvoirs	112990	Tous les autres types d'élevage
112390	Élevage d'autres volailles		
PÊCHE, CHASSE ET PIÉGEAGE			
114111	Pêche de poissons	114119	Autres types de pêche en eau salée
114112	Pêche de mollusques et crustacés	114210	Chasse et piégeage
COMMERCE DE GROS			
424430	Grossistes-marchands de produits laitiers (sauf les produits laitiers secs ou en conserve)	424470	Grossistes-marchands de viande et de produits de viande
424440	Grossistes-marchands de volaille et de produits de volaille	424480	Grossistes-marchands de fruits et de légumes frais
424450	Grossistes-marchands de confiseries	424510	Grossistes-marchands de grains céréaliers et de haricots
424460	Grossistes-marchands de poissons et fruits de mer	424590	Grossistes-marchands d'autres produits agricoles

Administration du sondage

Comme mentionné précédemment, le sondage a été réalisé par voie téléphonique, et programmé par Quorus et son partenaire de collecte de données, en anglais et en français, avec le logiciel d'interview téléphonique assistée par ordinateur (ITAO). Les répondants pouvaient remplir le questionnaire dans la langue officielle de leur choix. Un service d'assistance leur était offert par des employés bilingues, sous supervision bilingue en tout temps.

Lorsqu'un intervieweur ne s'exprimait pas dans la langue officielle demandée par le répondant, l'interview était alors transférée à un autre intervieweur, ou un rappel était effectué à l'intérieur d'un délai de 20 minutes (ou à un autre moment indiqué par le répondant). Lorsqu'un appel était fait dans une région avec une langue prédominante (p. ex., le français au Québec), l'appel initial était fait par un intervieweur s'exprimant dans la langue prédominante, afin de réduire au minimum le nombre de transferts requis.

En plus d'être soumis à un processus rigoureux de sélection et de formation, les superviseurs et les intervieweurs ont reçu une formation spécifique au projet, une revue du questionnaire avec sa terminologie, ses acronymes et les prononciations à utiliser, ainsi que des renseignements généraux sur les buts et les objectifs du projet.

Comme pour tous les autres projets, nous avons utilisé un ratio d'un superviseur pour dix intervieweurs en service. Ces superviseurs avaient pour mandat de répondre aux questions, de traiter les cas d'escalades, de s'assurer du bon fonctionnement de la technologie, et de surveiller les intervieweurs à leur insu.

Les répondants pouvaient vérifier la légitimité du sondage en contactant un représentant de Quorus ou de l'ACIA, ou en utilisant le service de vérification des recherches du CRIC.

Une fois programmé, le sondage a été soumis à un test rigoureux pour s'assurer que les questions étaient présentées dans le bon ordre et les instructions « passer à », bien en place. En plus du test, un essai préliminaire a été mené, avec 11 sondages en français et 10 en anglais. L'essai préliminaire avait pour but de s'assurer que :

- La formulation des questions était bien comprise et sans ambiguïté;
- L'enchaînement des questions était approprié;
- Les bonnes catégories de réponses étaient présentes dans chaque question;
- Ni les questions individuelles ni le sondage dans son ensemble ne provoquaient de réactions négatives ou de malaise chez les répondants.

Au terme de l'essai préliminaire, les données ont soigneusement été passées en revue afin d'en assurer l'exactitude et identifier les aspects à modifier. En plus des questions du sondage, une section a été ajoutée à la fin du questionnaire pour vérifier si les répondants avaient compris et évaluer leur expérience avec le sondage.

Compte tenu de la durée moyenne initiale de 20 minutes, des coupures ont été effectuées avant le lancement du sondage, et les réponses ont été incluses dans l'échantillon final.

Les travaux sur le terrain ont fait l'objet d'une surveillance constante pour permettre aux superviseurs de détecter les problèmes en utilisant l'information sur la répartition des appels et les raisons pour l'absence de réponses. La durée moyenne du sondage était de 15 minutes.

Les tableaux qui suivent présentent les données sur la répartition, par industrie et par région, des entreprises alimentaires assujetties à la réglementation fédérale canadienne, telles que cataloguées par notre fournisseur d'échantillons. Des renseignements détaillés sur les quotas ciblés et les sondages remplis par industrie et par région sont également fournis (c'est-à-dire le *nombre* de sondages remplis et le *pourcentage* de tous les sondages remplis). Les tableaux fournissent les données avec le *nombre* pondéré et non pondéré, ainsi que le *pourcentage* de sondages recueillis.

Figure 30. Distribution de la population cible et de l'échantillon final

Sous-segments	Échantillon (n=)	Échantillon (%)	Sondages terminés (non pondéré) (n=)	Sondages terminés (non pondéré) (%)	Sondages terminés (pondéré) (n=)	Sondages terminés (pondéré) (%)
Industrie – Agriculture, foresterie, pêche et chasse	586	9,1 %	65	13,6 %	43	9,0 %
Industrie – Fabrication	3 223	50,2 %	345	72,2 %	235	49,3 %
Industrie – Élevage et aquaculture	2 410	37,5 %	51	10,7 %	176	36,8 %
Industrie – Pêche, chasse et piégeage	207	3 %	6	1,3 %	15	3,2 %
Industrie – Commerce de gros ¹	3 008	-	11	2,3 %	9	1,8 %
Région – Colombie-Britannique	827	12,9 %	85	12,1 %	54	11,4 %
Région – Alberta	409	6,4 %	56	8,0 %	37	7,7 %
Région – Saskatchewan	120	1,9 %	15	2,1 %	6	1,3 %
Région – Manitoba	135	2,1 %	26	3,7 %	7	1,5 %
Région – Ontario	1 681	26,2 %	205	29,3 %	112	23,5 %
Région – Québec	2 794	43,5 %	235	33,6 %	219	45,8 %
Région – Nouveau-Brunswick	141	2,2 %	26	3,7 %	14	3,0 %
Région – Nouvelle-Écosse	204	3,2 %	29	4,1 %	21	4,3 %
Région – Île-du-Prince-Édouard	50	0,8 %	11	1,6 %	3	0,5 %
Région – Terre-Neuve-et-Labrador	57	0,9 %	10	1,4 %	4	0,9 %
Région – Territoires	8	0,1 %	2	0,3 %	1	0,1 %

¹ Les grossistes n'ont pas été pris en compte dans la pondération par industrie, car ils ont été ajoutés à l'échantillon une fois les quotas industriels initiaux remplis.

Pour cette étude, un contingent souple pour les entreprises « intraprovinciales seulement » a été établi en vue de maximiser la représentation de ce segment dans l'échantillon global (n=200). Au bout du compte, ces résultats demeurent non pondérés et sont présentés séparément des résultats pour les entreprises assujetties à la réglementation fédérale. Les résultats n'ont pas été pondérés, puisqu'il n'existe aucune donnée pour établir la distribution de ces types d'entreprises à l'échelle nationale ou régionale. Il convient également de noter que les entreprises de « commerce de détail seulement » ont été exclues de la participation.

Les données ont été contrôlées pour s'assurer que les divers emplacements d'une même franchise ne soient pas surreprésentés dans l'échantillon.

Les résultats pour les entreprises assujetties à la réglementation fédérale ont été pondérés en utilisant les résultats totaux par industrie de l'échantillon du fournisseur, puis par province.

Taux de participation/de réponse : Le taux ci-dessous a été calculé à partir des principaux éléments de la formule recommandée par la Direction de la recherche sur l'opinion publique du gouvernement du Canada.

Figure 31. Résultats d'achèvement :

A. Nombre total de tentatives d'appel	7 426
Nombre de numéros non valides	1 567
Non résolu (NR)	2 987
Aucune réponse/répondeur	2 987
Unités non répondantes (UNR)	1 638
Barrière linguistique	33
Impossibilité de réaliser l'entrevue (maladie ou décès)	11
Rappel (répondant non disponible)	833
Refus	708
Interruption	53
D. Unités répondantes (R)	1 234
Quota rempli/non complété	6
Entrevues réalisées	700
Non admissible – Aucune de ces réponses à S5, S7 et S8	402
Non admissible – Commerce de détail seulement	126
Taux de réponse arrondi : $UR \div (NR + UNR + UR) = 1\,234 \div (2\,987 + 1\,638 + 1\,234)$	21,1 %
Incidence	56,7 %

Étant donné que la méthodologie de sondage téléphonique comportait une approche d'échantillonnage probabiliste, les données recueillies peuvent être extrapolées à la population canadienne d'entreprises alimentaires, dans les limites de la marge d'erreur qui en découle et de l'intervalle de confiance.

La marge d'erreur pour les résultats des entreprises assujetties à la réglementation fédérale est de +/- 4,5 %, 19 fois sur 20. Les résultats de la recherche peuvent être extrapolés au vaste public, compte tenu de la marge d'erreur associée à cette taille d'échantillon. En ce qui concerne les résultats de cette étude, les marges d'erreur varient selon divers facteurs. Par exemple, les résultats pour les sous-groupes d'échantillons plus petits comporteront une plus grande marge d'erreur. De plus, la marge d'erreur est habituellement plus élevée pour les questions où 50 % des répondants ont fourni une réponse X et 50 %, une réponse Y. La marge d'erreur diminue au fur et à mesure que le pourcentage pour une réponse donnée approche 0 % ou 100 %.

Une marge d'erreur n'a pu être calculée pour l'échantillon « intraprovincial seulement », étant donné que le total de la population était inconnu au moment de l'étude.

Profil des répondants

Figure 32. Segment des entreprises par région et taille d'entreprise

Réglementation	Total (n=700)	Atlantique (n=76)	Québec (n=235)	Ontario (n=205)	Ouest (n=128)	Micro (n=194)	Petite (n=139)	Moyenne / grande (n=363)
Intraprovincial seulement	32 %	22 %	54 %	25 %	30 %	46 %	45 %	19 %
Réglementation fédérale	68 %	78 %	46 %	75 %	70 %	54 %	55 %	81 %

Base : tous les répondants, n=700.

Entreprises assujetties à la réglementation fédérale

Figure 33. Région par taille d'entreprise

Région	Total (n=478)	Micro (n=104)	Petite (n=77)	Moyenne / grande (n=294)
Atlantique (NET)	9 %	3 %	4 %	14 %
Nouveau-Brunswick	3 %	<1 %	1 %	5 %
Nouvelle-Écosse	4 %	2 %	2 %	6 %
Terre-Neuve-et-Labrador	1 %	-	-	2 %
Île-du-Prince-Édouard	1 %	<1 %	1 %	1 %
Québec	46 %	58 %	49 %	37 %
Ontario / Nunavut (NET)	23 %	19 %	26 %	25 %
Ontario	23 %	19 %	26 %	25 %
Nunavut	-	-	-	-
Ouest (NET)	22 %	20 %	21 %	24 %
Colombie-Britannique	11 %	14 %	8 %	11 %
Alberta	8 %	4 %	8 %	10 %
Manitoba	1 %	1 %	2 %	2 %
Saskatchewan	1 %	2 %	2 %	1 %
Yukon	<1 %	<1 %	-	<1 %

QS1. Province/territoire. Base : Tous les répondants, entreprises assujetties à la réglementation fédérale, n=478.

Figure 34. Taille d'entreprise par région

Taille d'entreprise	Total (n=478)	Atlantique (n=59)	Québec (n=127)	Ontario (n=154)	Ouest (n=138)
1 (travail autonome)	8 %	-	13 %	5 %	4 %
2 à 4 employés	23 %	10 %	26 %	21 %	25 %
5 à 10 employés	15 %	7 %	17 %	17 %	15 %
11 à 99 employés	36 %	52 %	33 %	36 %	38 %
100 à 499 employés	10 %	17 %	6 %	16 %	11 %
500 employés ou plus	5 %	13 %	2 %	4 %	8 %
NSP / Préfère ne pas répondre	1 %	1 %	2 %	1 %	-

QS3. Combien d'employés votre entreprise compte-t-elle au Canada, y compris vous-même? Si vous êtes un franchisé, tenez compte uniquement de votre établissement. Base : Tous les répondants, entreprises assujetties à la réglementation fédérale, n=478.

Figure 35. Activités de distribution par région et par taille d'entreprise

Activités de distribution	Total (n=478)	Atlantique (n=59)	Québec (n=127)	Ontario (n=154)	Ouest (n=138)	Micro (n=104)	Petite (n=77)	Moyenne / grande (n=294)
Importation de produits alimentaires	44 %	37 %	43 %	55 %	38 %	29 %	46 %	51 %
Exportation de produits alimentaires	57 %	78 %	55 %	47 %	62 %	51 %	49 %	64 %
Fabrication de produits alimentaires pour la vente dans plusieurs provinces ou territoires	69 %	81 %	63 %	61 %	83 %	54 %	70 %	76 %

QS6. Votre entreprise exerce-t-elle l'une des activités suivantes? [SÉLECTIONNER TOUTES LES RÉPONSES QUI S'APPLIQUENT.] Base : Tous les répondants, entreprises assujetties à la réglementation fédérale, n=478.

Figure 36. Activités commerciales par région et par taille d'entreprise

Activités commerciales	Total (n=478)	Atlantique (n=59)	Québec (n=127)	Ontario (n=154)	Ouest (n=138)	Micro (n=104)	Petite (n=77)	Moyenne / grande (n=294)
Fabrication, transformation, traitement, conservation, triage, emballage ou étiquetage de produits alimentaires pour le commerce	75 %	90 %	72 %	74 %	78 %	58 %	78 %	87 %
Fabrication, transformation, traitement, conservation, triage, emballage ou étiquetage de produits alimentaires pour l'exportation (y compris l'étiquetage pour l'exportation)	43 %	68 %	38 %	35 %	50 %	24 %	32 %	58 %
Abattage d'animaux destinés à l'alimentation dont les produits de viande seront commercialisés ou vendus	9 %	5 %	11 %	2 %	15 %	13 %	3 %	9 %
Entreposage et manipulation d'un produit de viande importé en vue de l'inspection par l'ACIA	10 %	18 %	12 %	3 %	10 %	3 %	7 %	13 %
Culture et récolte de fruits ou de légumes en vue de la commercialisation, la vente ou l'exportation	13 %	13 %	12 %	16 %	13 %	5 %	12 %	19 %
Manipulation du poisson sur un navire en vue de la commercialisation, la vente ou l'exportation	5 %	24 %	1 %	4 %	8 %	4 %	1 %	7 %
Vente au détail de produits alimentaires	55 %	54 %	50 %	65 %	56 %	52 %	53 %	60 %
Grossiste ou distributeur de produits alimentaires	43 %	53 %	28 %	61 %	51 %	30 %	43 %	48 %
Vente de produits alimentaires <u>en ligne</u>	23 %	9 %	17 %	30 %	33 %	27 %	28 %	17 %
Aucune de ces réponses	7 %	-	13 %	3 %	2 %	22 %	-	1 %

QS3A. Lesquelles des activités suivantes votre entreprise exerce-t-elle? [SÉLECTIONNER TOUTES LES RÉPONSES QUI S'APPLIQUENT.] Base : Tous les répondants, entreprises assujetties à la réglementation fédérale, n=478.

Figure 37. Ventes provinciales ou nationales en ligne par région et par taille d'entreprise

Ventes provinciales ou nationales en ligne	Total (n=139)	Atlantique (n=10)	Québec (n=26)	Ontario (n=49)	Ouest (n=54)	Micro (n=49)	Petite (n=34)	Moyenne / grande (n=54)
Vente de produits alimentaires <u>en ligne</u> dans votre province ou territoire seulement	23 %	8 %	30 %	26 %	15 %	19 %	22 %	32 %
Vente de produits alimentaires <u>en ligne</u> à d'autres provinces, territoires ou pays	77 %	92 %	70 %	74 %	85 %	81 %	78 %	68 %

QS9. Votre entreprise exerce-t-elle l'une des activités suivantes? Base : Les vendeurs en ligne assujettis à la réglementation fédérale, n=139.

Figure 38. Types de produits alimentaires traités par région et par taille d'entreprise

Types de produits alimentaires traités	Total (n=478)	Atlantique (n=59)	Québec (n=127)	Ontario (n=154)	Ouest (n=138)	Micro (n=104)	Petite (n=77)	Moyenne / grande (n=294)
Produits laitiers	20 %	8 %	34 %	12 %	7 %	29 %	32 %	10 %
Œufs et produits d'œufs transformés	3 %	7 %	4 %	-	-	-	7 %	3 %
Poisson	10 %	55 %	6 %	7 %	7 %	7 %	2 %	15 %
Fruits ou légumes frais	12 %	12 %	12 %	13 %	13 %	5 %	13 %	17 %
Miel	3 %	-	1 %	2 %	9 %	4 %	-	4 %
Sirop d'érable ou produits de l'érable	9 %	1 %	14 %	7 %	1 %	20 %	2 %	4 %
Produits de viande et animaux pour alimentation humaine	17 %	13 %	16 %	15 %	24 %	18 %	8 %	20 %
Produits de fruits ou de légumes transformés comme des fruits et des légumes en conserve ou surgelés	4 %	4 %	4 %	8 %	3 %	1 %	3 %	7 %
Autres produits alimentaires, comme les produits de confiserie, les collations, les boissons, les graisses et les huiles, les aliments pour bébés, les noix, les grains, les épices, les condiments, les céréales et les pâtes	45 %	10 %	50 %	48 %	46 %	47 %	52 %	41 %

QS11. Dans la liste qui suit, de quels aliments votre entreprise s'occupe-t-elle? [SÉLECTIONNER TOUTES LES RÉPONSES QUI S'APPLIQUENT.] Base : Tous les répondants, entreprises assujetties à la réglementation fédérale, n=478.

Figure 39. Statut d'Autochtone par région et par taille d'entreprise

Statut d'Autochtone	Total (n=478)	Atlantique (n=59)	Québec (n=127)	Ontario (n=154)	Ouest (n=138)	Micro (n=104)	Petite (n=77)	Moyenne / grande (n=294)
Oui	4 %	3 %	2 %	5 %	8 %	4 %	5 %	4 %
Non	95 %	97 %	98 %	94 %	88 %	96 %	95 %	94 %
Ne sait pas/Préfère ne pas répondre	1 %	1 %	1 %	1 %	4 %	<1 %	-	2 %

QD3. Diriez-vous que votre entreprise est détenue ou exploitée par des Autochtones? Base : Tous les répondants, entreprises assujetties à la réglementation fédérale, n=478.

Figure 40. Revenu annuel par région et par taille d'entreprise

Revenu annuel	Total (n=478)	Atlantique (n=59)	Québec (n=127)	Ontario (n=154)	Ouest (n=138)	Micro (n=104)	Petite (n=77)	Moyenne / grande (n=294)
30 000 \$ ou moins par année	3 %	-	3 %	5 %	3 %	8 %	1 %	1 %
De 30 000 \$ à moins de 100 000 \$ par année	5 %	1 %	4 %	7 %	5 %	10 %	4 %	2 %
De 100 000 \$ à moins de 500 000 \$ par année	21 %	18 %	22 %	20 %	20 %	46 %	21 %	5 %
De 500 000 \$ à moins de 1 million \$ par année	13 %	5 %	15 %	8 %	19 %	21 %	16 %	8 %
De 1 million \$ à moins de 5 millions \$ par année	23 %	23 %	22 %	25 %	22 %	11 %	35 %	27 %
5 millions \$ et plus par année	23 %	35 %	20 %	21 %	25 %	-	15 %	39 %
NSP / Préfère ne pas répondre	13 %	18 %	15 %	15 %	7 %	4 %	9 %	18 %

QD4. À environ combien s'élèvent les recettes annuelles brutes provenant de vos activités canadiennes? Si vous êtes un franchisé, tenez compte uniquement de votre établissement. Base : Tous les répondants, entreprises assujetties à la réglementation fédérale, n=478.

Figure 41. Femmes occupant des postes de haute direction par région et par taille d'entreprise

% de femmes occupant des postes de haute direction	Total (n=478)	Atlantique (n=59)	Québec (n=127)	Ontario (n=154)	Ouest (n=138)	Micro (n=104)	Petite (n=77)	Moyenne / grande (n=294)
0 %	19 %	8 %	26 %	12 %	15 %	44 %	21 %	3 %
1 % à 24 %	22 %	41 %	15 %	27 %	21 %	2 %	22 %	34 %
25 % à 49 %	18 %	11 %	17 %	26 %	15 %	15 %	22 %	20 %
50 % à 74 %	27 %	28 %	28 %	21 %	28 %	25 %	20 %	31 %
75 % à 99 %	3 %	3 %	3 %	3 %	5 %	2 %	4 %	3 %
100 %	5 %	2 %	6 %	3 %	6 %	10 %	7 %	1 %
NSP / Préfère ne pas répondre	7 %	6 %	5 %	7 %	9 %	1 %	4 %	8 %

QD5. Pouvez-vous indiquer quel pourcentage environ des cadres supérieurs de votre entreprise s'identifient comme des femmes? Base : Tous les répondants, entreprises assujetties à la réglementation fédérale, n=478.

Entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement

Figure 42. Région par taille d'entreprise

Région	Total (n=222)	Micro (n=90)	Petite (n=62)	Moyenne / grande (n=69)
Atlantique (NET)	8 %	11 %	3 %	7 %
Nouveau-Brunswick	3 %	4 %	-	3 %
Nouvelle-Écosse	4 %	3 %	3 %	4 %
Terre-Neuve-et-Labrador	1 %	2 %	-	-
Île-du-Prince-Édouard	<1 %	1 %	-	-
Québec	49 %	44 %	48 %	55 %
Ontario / Nunavut (NET)	23 %	24 %	24 %	19 %
Ontario	23 %	24 %	24 %	19 %
Nunavut	-	-	-	-
Ouest (NET)	21 %	20 %	24 %	19 %
Colombie-Britannique	11 %	10 %	13 %	10 %
Alberta	3 %	4 %	2 %	3 %
Manitoba	4 %	3 %	3 %	4 %
Saskatchewan	3 %	2 %	6 %	1 %
Yukon	-	-	-	-

QS1. Province/territoire. Base : Tous les répondants, entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement, n=222.

Figure 43. Taille d'entreprise par région

Taille d'entreprise	Total (n=222)	Atlantique (n=17)	Québec (n=108)	Ontario (n=51)	Ouest (n=46)
1 (travail autonome)	10 %	24 %	9 %	10 %	9 %
2 à 4 employés	30 %	35 %	28 %	33 %	30 %
5 à 10 employés	28 %	12 %	28 %	29 %	33 %
11 à 99 employés	30 %	29 %	34 %	24 %	28 %
100 à 499 employés	1 %	-	1 %	2 %	-
NSP / Préfère ne pas répondre	<1 %	-	-	2 %	-

QS3. Combien d'employés votre entreprise compte-t-elle au Canada, y compris vous-même? Si vous êtes un franchisé, tenez compte uniquement de votre établissement. Base : Tous les répondants, entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement, n=222.

Figure 44. Activités commerciales par région et par taille d'entreprise

Activités commerciales	Total (n=222)	Atlantique (n=17)	Québec (n=108)	Ontario (n=51)	Ouest (n=46)	Micro (n=90)	Petite (n=62)	Moyenne / grande (n=69)
Fabrication, transformation, traitement, conservation, triage, emballage ou étiquetage de produits alimentaires pour le commerce	88 %	88 %	92 %	86 %	83 %	89 %	85 %	90 %
Fabrication, transformation, traitement, conservation, triage, emballage ou étiquetage de produits alimentaires pour l'exportation (y compris l'étiquetage pour l'exportation)	2 %	6 %	2 %	-	2 %	2 %	2 %	1 %
Abattage d'animaux destinés à l'alimentation dont les produits de viande seront commercialisés ou vendus	6 %	12 %	3 %	10 %	7 %	2 %	10 %	7 %
Entreposage et manipulation d'un produit de viande importé en vue de l'inspection par l'ACIA	5 %	6 %	3 %	6 %	11 %	4 %	10 %	3 %
Culture et récolte de fruits ou de légumes en vue de la commercialisation, la vente ou l'exportation	24 %	18 %	27 %	29 %	15 %	22 %	26 %	25 %
Manipulation du poisson sur un navire en vue de la commercialisation, la vente ou l'exportation	<1 %	-	-	2 %	-	1 %	-	-
Vente au détail de produits alimentaires	75 %	82 %	69 %	84 %	78 %	66 %	79 %	84 %
Grossiste ou distributeur de produits alimentaires	41 %	59 %	31 %	41 %	57 %	34 %	42 %	46 %
Vente de produits alimentaires en ligne	25 %	12 %	22 %	31 %	30 %	22 %	26 %	28 %

QS3A. Lesquelles des activités suivantes votre entreprise exerce-t-elle? [SÉLECTIONNER TOUTES LES RÉPONSES QUI S'APPLIQUENT.] Base : Tous les répondants, entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement, n=222.

Figure 45. Types de produits alimentaires traités par région et par taille d'entreprise

Types de produits alimentaires traités	Total (n=222)	Atlantique (n=17)	Québec (n=108)	Ontario (n=51)	Ouest (n=46)	Micro (n=90)	Petite (n=62)	Moyenne / grande (n=69)
Produits laitiers	10 %	6 %	14 %	8 %	4 %	13 %	11 %	4 %
Œufs et produits d'œufs transformés	3 %	12 %	3 %	-	2 %	2 %	2 %	4 %
Poisson	2 %	6 %	3 %	-	-	1 %	3 %	1 %
Fruits ou légumes frais	22 %	24 %	22 %	22 %	22 %	19 %	21 %	28 %
Miel	3 %	-	1 %	4 %	7 %	3 %	3 %	1 %
Sirop d'érable ou produits de l'érable	9 %	6 %	13 %	12 %	-	14 %	3 %	9 %
Produits de viande et animaux pour alimentation humaine	22 %	29 %	25 %	16 %	20 %	23 %	19 %	23 %
Produits de fruits ou de légumes transformés comme des fruits et des légumes en conserve ou surgelés	8 %	-	11 %	8 %	4 %	7 %	18 %	1 %
Autres produits alimentaires, comme les produits de confiserie, les collations, les boissons, les graisses et les huiles, les aliments pour bébés, les noix, les grains, les épices, les condiments, les céréales et les pâtes	46 %	24 %	44 %	45 %	61 %	38 %	48 %	54 %

QS11. Dans la liste qui suit, de quels aliments votre entreprise s'occupe-t-elle? [SÉLECTIONNER TOUTES LES RÉPONSES QUI S'APPLIQUENT.] Base : Tous les répondants, entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement, n=222.

Figure 46. Statut d'Autochtone par région et par taille d'entreprise

Statut d'Autochtone	Total (n=222)	Atlantique (n=17)	Québec (n=108)	Ontario (n=51)	Ouest (n=46)	Micro (n=90)	Petite (n=62)	Moyenne / grande (n=69)
Oui	3 %	12 %	-	2 %	7 %	3 %	3 %	1 %
Non	97 %	88 %	100 %	98 %	91 %	96 %	97 %	99 %
NSP / Préfère ne pas répondre	<1 %	-	-	-	2 %	1 %	-	-

QD3. Diriez-vous que votre entreprise est détenue ou exploitée par des Autochtones? Base : Tous les répondants, entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement, n=222.

Figure 47. Revenu annuel par région et par taille d'entreprise

Revenu annuel	Total (n=222)	Atlantique (n=17)	Québec (n=108)	Ontario (n=51)	Ouest (n=46)	Micro (n=90)	Petite (n=62)	Moyenne / grande (n=69)
30 000 \$ ou moins par année	9 %	6 %	6 %	18 %	7 %	19 %	5 %	-
De 30 000 \$ à moins de 100,000 \$ par année	13 %	18 %	11 %	10 %	20 %	21 %	10 %	6 %
De 100 000 \$ à moins de 500 000 \$ par année	28 %	35 %	25 %	31 %	30 %	39 %	31 %	13 %
De 500 000 \$ à moins de 1 million \$ par année	18 %	18 %	19 %	16 %	20 %	10 %	29 %	20 %
De 1 million \$ à moins de 5 millions \$ par année	19 %	18 %	27 %	12 %	11 %	8 %	15 %	39 %
5 millions \$ et plus par année	3 %	-	4 %	2 %	2 %	-	2 %	7 %
NSP / Préfère ne pas répondre	9 %	6 %	7 %	12 %	11 %	3 %	10 %	14 %

QD4. À environ combien s'élèvent les recettes annuelles brutes provenant de vos activités canadiennes? Si vous êtes un franchisé, tenez compte uniquement de votre établissement. Base : Tous les répondants, entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement, n=222.

Figure 48. Femmes occupant des postes de haute direction par région et par taille d'entreprise

% de femmes occupant des postes de haute direction	Total (n=222)	Atlantique (n=17)	Québec (n=108)	Ontario (n=51)	Ouest (n=46)	Micro (n=90)	Petite (n=62)	Moyenne / grande (n=69)
0 %	19 %	41 %	25 %	6 %	11 %	30 %	16 %	7 %
1 % à 24 %	21 %	18 %	18 %	33 %	15 %	11 %	24 %	30 %
25 % à 49 %	13 %	12 %	11 %	16 %	13 %	11 %	18 %	10 %
50 % à 74 %	30 %	18 %	33 %	27 %	30 %	31 %	29 %	30 %
75 % à 99 %	5 %	6 %	4 %	4 %	11 %	2 %	6 %	9 %
100 %	6 %	-	6 %	10 %	4 %	11 %	2 %	3 %
NSP / Préfère ne pas répondre	6 %	6 %	4 %	4 %	15 %	3 %	5 %	10 %

QD5. Pouvez-vous indiquer quel pourcentage environ des cadres supérieurs de votre entreprise s'identifient comme des femmes? Base : Tous les répondants, entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement, n=222.

Annexes

Annexe A : Guide de recrutement

Spécifications

- Recruter six participants par groupe pour s'assurer de la présence de cinq ou six d'entre eux.
- Chaque participant recevra 200 \$.
- Nous formerons quatre groupes de discussion en ligne composés de représentants d'entreprises alimentaires au Canada.
- Les participants seront des employés responsables de la conformité réglementaire pour les micro-, les petites et les moyennes entreprises du secteur alimentaire.
 - Deux groupes seront composés de représentants d'entreprises sous réglementation fédérale et deux autres, de représentants d'entreprises qui exercent leurs activités dans une seule province ou un seul territoire, mais qui souhaiteraient prendre de l'expansion pour importer ou fabriquer des produits alimentaires pour le commerce interprovincial ou l'exportation.
 - Nous nous assurerons de recruter des représentants de petites et moyennes entreprises qui comptent des femmes propriétaires ou occupant un poste de direction, des entreprises démarrées par de nouveaux arrivants ou des immigrants récents.
- Pour les séances couvrant plusieurs provinces, nous tenterons de recruter un mélange de participants issus de différentes provinces dans chaque groupe. Des efforts seront déployés pour obtenir une représentation du plus grand nombre possible de provinces et de territoires.

Toutes les heures sont indiquées en heure locale, à moins d'indication contraire.

Groupe 1 Québec/Ontario/N.-B. [FRANÇAIS]	Groupe 2 National	Groupe 3 Québec [FRANÇAIS]	Groupe 4 National
26 février 17 h HNE Secteur des aliments industriels sous réglementation provinciale	26 février 19 h HNE Secteurs de la viande, de la volaille, du poisson, des produits laitiers, des œufs, des œufs transformés, des fruits et légumes frais et transformés, du miel et des produits de l'érable sous réglementation provinciale	11 février 17 h HNE Secteurs de la viande, de la volaille, du poisson, des produits laitiers, des œufs, des œufs transformés, des fruits et légumes frais et transformés, du miel et des produits de l'érable sous réglementation fédérale	11 février 19 h HNE Secteur des aliments industriels sous réglementation fédérale

A. Introduction

Bonjour, je m'appelle _____ et je téléphone du groupe-conseil Quorus, une entreprise canadienne de recherche sur l'opinion publique, au nom de l'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA).

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

[REMARQUE POUR L'INTERVIEWEUR : POUR LES GROUPES EN ANGLAIS, SI LE RÉPONDANT PRÉFÈRE CONTINUER EN FRANÇAIS, DIRE : « Malheureusement, nous recherchons des gens qui parlent anglais pour participer à cette recherche. Nous vous remercions de votre intérêt. » POUR LES GROUPES EN FRANÇAIS, SI LE RÉPONDANT PRÉFÈRE CONTINUER EN ANGLAIS, DIRE : « Unfortunately, we are looking for people who speak French to participate in this research. We thank you for your interest. »]

De temps à autre, nous sollicitons des opinions en discutant avec les gens et les représentants d'entreprise. Nous nous apprêtons à mener une série de discussions pour le gouvernement du Canada et l'ACIA, et j'aimerais parler à la personne qui s'occupe principalement de la salubrité des produits alimentaires que votre entreprise vend ou fabrique. Ceci n'est pas un appel de vente. Nous sommes à la recherche de participants pour une importante étude qui permettra au gouvernement du mieux comprendre les points de vue de l'industrie au sujet des pratiques et de la réglementation en matière de salubrité des aliments.

Ce pourrait être le propriétaire de l'entreprise, un directeur ou un gestionnaire qui supervise la vente de produits alimentaires, le directeur de la salubrité des aliments ou de l'assurance de la qualité. Est-ce à vous que je dois m'adresser?

UNE FOIS QUE LA BONNE PERSONNE EST AU BOUT DU FIL, REPRENDRE L'INTRODUCTION AU BESOIN ET CONTINUER.

Nous vous contactons aujourd'hui pour vous convier à une séance de recherche afin de recueillir vos commentaires sur les occasions et les défis que doivent affronter l'industrie alimentaire et votre entreprise, et sur le rôle du gouvernement du Canada à ce sujet.

D'autres décideurs d'entreprises au Canada participeront à la recherche. Nous utiliserons uniquement vos prénoms pour la discussion, et personne, pas même le gouvernement du Canada, ne saura quelles sont les entreprises représentées. En guise de remerciement, les participants recevront une indemnité monétaire.

La participation est volontaire et toutes les opinions demeureront anonymes. Ces renseignements seront utilisés aux fins de la recherche uniquement, conformément aux lois qui protègent votre vie privée, y compris la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et la *Loi sur l'accès à l'information*. Nous voulons simplement entendre vos opinions. Personne n'essaiera de vous vendre quoi que ce soit. La séance prendra la forme d'une discussion de groupe dirigée par un professionnel de la recherche.

[REMARQUE POUR L'INTERVIEWEUR : SI ON VOUS QUESTIONNE AU SUJET DES LOIS SUR LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE, DIRE : « Les renseignements recueillis durant la recherche sont assujettis aux dispositions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* du gouvernement du Canada et des lois provinciales en matière de vie privée qui s'appliquent. »]

Avant de vous inviter, j'aimerais vous poser quelques questions afin d'assurer la représentation d'une bonne variété d'entreprises. Cela devrait prendre environ 5 minutes. Si vous hésitez, je tiens à préciser que **toutes mes questions concernent les activités de votre entreprise au Canada.** Puis-je vous poser quelques questions?

Oui	1	CONTINUER
Non	2	REMERCIER ET METTRE FIN À L'ENTRETIEN

B. Profil du participant et de l'entreprise

1. Quel est votre degré de familiarité avec les protocoles en matière de salubrité des aliments concernant les produits alimentaires que vous vendez ou que vous fabriquez? Diriez-vous que vous êtes...?

Très familiarisé	1
Assez familiarisé	2
Pas très familiarisé	3
Pas du tout familiarisé	4

RECRUTER UN MÉLANGE DE PARTICIPANTS TRÈS FAMILIARISÉS ET ASSEZ FAMILIARISÉS.

SI A RÉPONDU PAS TRÈS OU PAS DU TOUT FAMILIARISÉ, DEMANDER : *Puisque ce sera un des thèmes que nous aborderons, y a-t-il une autre personne dans votre entreprise qui connaît ces protocoles mieux que vous?*

DANS L’AFFIRMATIVE, DEMANDER À PARLER À CETTE PERSONNE.

SINON, REMERCIER LE RÉPONDANT ET METTRE FIN À L'ENTRETIEN.

2. Dans quelle province ou quel territoire votre entreprise est-elle située?

Terre-Neuve-et-Labrador	1
Nouvelle-Écosse	2
Île-du-Prince-Édouard	3
Nouveau-Brunswick	4
Québec	5
Ontario	6
Manitoba	7
Saskatchewan	8
Alberta	9
Colombie-Britannique	10
Yukon	11
Nunavut	12
Territoires du Nord-Ouest	13

3. Quelles sont les activités qui s'appliquent à votre entreprise? **[LIRE LES CHOIX DE RÉPONSES ET SÉLECTIONNER TOUTES CELLES QUI S'APPLIQUENT]**

Importation de produits alimentaires	1
Exportation de produits alimentaires	2
Préparation, transformation, traitement, fabrication ou conservation d'aliments pour l'exportation ou l'expédition dans d'autres provinces ou territoires	3
Triage, étiquetage ou emballage d'aliments pour l'exportation ou pour l'expédition dans d'autres provinces ou territoires	4
Culture de fruits, de légumes ou de céréales pour l'exportation ou pour l'expédition dans d'autres provinces ou territoires	5
Envoi ou transport de produits alimentaires dans d'autres provinces ou territoires (grossistes et distributeurs)	6
Vente au détail de produits alimentaires directement aux consommateurs	7
Production d'aliments biologiques [note pour l'intervieweur : inclut les viandes biologiques, les produits laitiers biologiques, etc.]	8
Préparation, transformation, traitement, fabrication ou conservation d'aliments pour la vente dans votre province seulement	9
Restaurant, bar ou café	10
Aucune de ces réponses	11

SI A RÉPONDU UNIQUEMENT 6 ET/OU 7 ET/OU 10 À LA QUESTION 3, REMERCIER LE RÉPONDANT ET METTRE FIN À L'ENTRETIEN

SI A RÉPONDU 9 UNIQUEMENT, CLASSER COMME « SOUS RÉGLEMENTATION PROVINCIALE » – CONSIDÉRER POUR LES GROUPES 1 ET 2

4. **[DEMANDER SI A RÉPONDU 9 À LA QUESTION 3]** Au cours des deux à cinq prochaines années, dans quelle mesure est-ce probable que votre entreprise prenne de l'expansion pour inclure ce qui suit?

	Très probable	Plutôt probable	Plutôt improbable	Pas très probable
Importation d'aliments produits dans une autre province, un autre territoire ou une autre région, pour la vente dans votre province ou territoire				
Production d'aliments pour la vente dans d'autres provinces ou territoires				
Production d'aliments pour la vente et l'exportation dans d'autres pays				

SI A RÉPONDU « PLUTÔT » ou « TRÈS » PROBABLE À L'UN OU L'AUTRE, CONSIDÉRER POUR LES GROUPES 1 ET 2. AUTREMENT, REMERCIER LE RÉPONDANT ET METTRE FIN À L'ENTRETIEN.

5. **[DEMANDER SI A RÉPONDU « AUCUNE DE CES RÉPONSES » À LA QUESTION 3]** Quel est le principal secteur d'activité de votre entreprise?

SI L'ENTREPRISE EST DANS LE SECTEUR ALIMENTAIRE, RECODER Q3 ET CONTINUER, AUTREMENT, REMERCIER LE RÉPONDANT ET METTRE FIN À L'ENTRETIEN.

6. De quels types de produits alimentaires votre entreprise s'occupe-t-elle principalement?
[SÉLECTIONNER TOUTES LES RÉPONSES QUI S'APPLIQUENT.]

Viande	1
Volaille	2
Poisson/fruits de mer	3
Produits laitiers	4
Œufs	5
Fruits et légumes frais	6
Fruits et légumes transformés	7
Miel	8
Produit de l'érable	9
Autre (veuillez préciser) :	10

NOTER LES SECTEURS D'ACTIVITÉS PARTICULIERS POUR LES GROUPES 2 ET 3.

7. Combien de personnes votre entreprise emploie-t-elle au Canada, vous compris? Si vous êtes un franchisé, tenez compte de votre emplacement seulement. **[LIRE LES CHOIX DE RÉPONSES]** **[Nous acceptons le nombre total d'employés, y compris les employés à temps partiel et les employés occasionnels.]**

1 – [Travailleur autonome]	1	« MICRO-ENTREPRISE »
2-4 employés	2	« MICRO-ENTREPRISE »
5-10 employés	3	« PETITE ENTREPRISE »
11-99 employés	4	« PETITE ENTREPRISE »
100-499 employés	5	« MOYENNE ENTREPRISE »
500 employés et plus	6	METTRE FIN À L'ENTRETIEN
Ne sait pas [NE PAS LIRE]	8	METTRE FIN À L'ENTRETIEN
Refuse de répondre [NE PAS LIRE]	9	METTRE FIN À L'ENTRETIEN

DANS CHAQUE GROUPE, TENTER DE RECRUTER QUATRE MICRO- OU PETITES ENTREPRISES ET DEUX ENTREPRISES DE TAILLE MOYENNE

8. Laquelle de ces catégories décrit le mieux les recettes annuelles brutes de votre entreprise pour ses opérations canadiennes? Encore une fois, si vous êtes un franchisé, tenez compte de votre emplacement seulement. **[LIRE LES CHOIX DE RÉPONSES] [SI LE RÉPONDANT REFUSE DE RÉPONDRE : Je vous rappelle que nous utiliserons ces renseignements uniquement aux fins de classification. Nous ne noterons ni ne partagerons l'identité des entreprises participantes.]**

Moins de 100 000 \$ par année	1	
De 100 000 \$ à moins de 500 000 \$ par année	2	
De 500 000 \$ à moins d'un million \$ par année	3	
1 million \$ et plus par année	4	
Je ne sais pas. [NE PAS LIRE]	5	METTRE FIN À L'ENTRETIEN
Je refuse de répondre. [NE PAS LIRE]	6	METTRE FIN À L'ENTRETIEN

9. Êtes-vous propriétaire ou gestionnaire de cette entreprise?

Oui, propriétaire	1
Oui, gestionnaire	2
Non	3

10. Quel est votre titre? _____

11. Quel est votre genre?

Homme	1
Femme	2
autre, veuillez préciser : _____	3
[Ne pas lire] Je préfère ne pas répondre.	4

TENTER DE RECRUTER UNE PROPORTION ÉGALE D'HOMMES ET DE FEMMES, ET LES AUTRES GENRES AU FUR ET À MESURE QU'ILS SE PRÉSENTENT

SI A RÉPONDU 1 OU 2 À LA QUESTION 9, ENREGISTRER COMME FEMME PROPRIÉTAIRE/GESTIONNAIRE – TENTER D'EN RECRUTER AU MOINS UNE PAR GROUPE

12. **[DEMANDER SI A RÉPONDU 1 OU 2 À LA QUESTION 9]** Nous souhaitons également inviter des propriétaires et des gestionnaires d'entreprise d'autres horizons. À laquelle des catégories suivantes appartenez-vous?

Vous êtes né au Canada	1
Vous avez immigré au Canada au cours des cinq dernières années	2 « NOUVEL ARRIVANT »
Vous avez immigré au Canada il y a plus de cinq ans	3

TENTER DE RECRUTER UN MINIMUM DE QUATRE NOUVEAUX ARRIVANTS DANS L'ENSEMBLE DES GROUPES DE DISCUSSION

13. Durant les discussions de groupe, les participants sont invités à exprimer leurs opinions. Dans quelle mesure êtes-vous à l'aise de vous exprimer devant d'autres personnes? **LIRE LES CHOIX DE RÉPONSES**

- | | |
|--|---------------------------------|
| ☐ Très à l'aise | MINIMUM 5 PAR GROUPE |
| ☐ Plutôt à l'aise | |
| ☐ Pas très à l'aise | METTRE FIN À L'ENTRETIEN |
| ☐ Pas du tout à l'aise | METTRE FIN À L'ENTRETIEN |

14. Avez-vous déjà participé à une discussion de groupe ou une entrevue organisée d'avance pour laquelle vous avez reçu un montant d'argent?

- | | |
|---------------------------|------------------------------|
| ☐ Oui | MAXIMUM 5 PAR GROUPE |
| ☐ Non | PASSER À L'INVITATION |

15. Quand avez-vous participé à une discussion ou entrevue de ce genre la dernière fois?

- | | |
|--|---------------------------------|
| ☐ Au cours des 6 derniers mois | METTRE FIN À L'ENTRETIEN |
| ☐ Il y a plus de 6 mois | |

16. À combien de discussions de groupe ou d'entrevues avez-vous participé au cours des cinq dernières années?

- | | |
|----------------------------------|---------------------------------|
| ☐ Moins de 5 | |
| ☐ 5 ou plus | METTRE FIN À L'ENTRETIEN |

C. INVITATION

1. J'aimerais vous convier à un groupe de discussion en ligne où vous pourrez échanger avec d'autres participants de votre région. La discussion sera dirigée par un chercheur du groupe-conseil Quorus, une firme nationale de recherche sur l'opinion publique. La séance sera enregistrée, mais vos commentaires demeureront confidentiels. Nous utiliserons une plateforme de webconférence. La discussion de 90 minutes (une heure et demie) aura lieu le [JOUR] [DATE] à [HEURE]. Chaque participant recevra 200 \$ en guise de remerciement.

Acceptez-vous de participer à cette étude?

Oui	1
Non	2

REMERCIER ET METTRE FIN À L'ENTRETIEN

2. La séance sera enregistrée sur bande vidéo. Les enregistrements serviront à analyser les résultats et à rédiger le rapport. Les réponses obtenues seront regroupées dans le rapport, ce qui signifie qu'aucun participant ne sera identifié. Est-ce que cela vous convient?

Oui	1
Non	2

REMERCIER ET METTRE FIN À L'ENTRETIEN

3. Des représentants de l'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA) ou du gouvernement du Canada qui participent à ce projet pourraient observer la séance. Dans ce cas, ils ne participeront pas à la discussion et ne connaîtront pas votre nom complet. Est-ce que cela vous convient?

Oui	1
Non	2

REMERCIER ET METTRE FIN À L'ENTRETIEN

4. Il se pourrait que l'ACIA utilise les enregistrements uniquement pour présenter les résultats de l'étude à l'interne. Cependant, votre nom n'apparaîtra nulle part et aucun des membres de l'équipe du client ne communiquera avec vous pour discuter de vos commentaires. Est-ce cela vous convient?

Oui	1
Non	2

REMERCIER ET METTRE FIN À L'ENTRETIEN

5. Merci. Je vous confirme que la séance de 90 minutes (une heure et demie) aura lieu le [JOUR] [DATE] à [HEURE]. Au terme de votre participation, vous recevrez 200 \$ en guise de remerciement. Souhaitez-vous participer et serez-vous disponible?

Oui	1
Non	2

REMERCIER ET METTRE FIN À L'ENTRETIEN

Pour la séance, nous utiliserons l'application de partage d'écran **Zoom**. **Nous vous ferons parvenir un courriel contenant les directives pour vous connecter.** Vous devez utiliser un ordinateur ou une tablette (**pas de téléphone intelligent**) dans une pièce tranquille.

Nous vous recommandons de cliquer sur le lien que nous vous enverrons quelques jours avant la date prévue pour la séance afin de nous assurer que vous pourrez avoir accès à la plateforme en ligne qui aura été aménagée. Vous devrez répéter les étapes au moins 10 à 15 minutes avant la séance.

Puisque nous n'invitons qu'un nombre restreint de participants, votre présence est essentielle. Si vous n'êtes pas en mesure de participer, **vous ne pouvez pas envoyer quelqu'un d'autre à votre place**. Dans ce cas, veuillez nous contacter dans les plus brefs délais afin que nous puissions vous trouver un remplaçant. Vous pouvez nous joindre au **[NUMÉRO DE TÉLÉPHONE]**. Demandez à parler à **[NOM DE LA PERSONNE À CONTACTER]**.

Afin que nous puissions vous envoyer un rappel ou vous informer de tout changement, pouvez-vous me fournir les renseignements suivants ? **[LIRE L'INFORMATION ET APPORTER LES CHANGEMENTS NÉCESSAIRES]**

Prénom : _____

Nom de famille : _____

Courriel : _____

Numéro de téléphone (le jour) : _____

Numéro de téléphone (en soirée) : _____

Merci !

Si le répondant refuse de donner son nom de famille ou son prénom, ou bien son numéro de téléphone, lui dire que cette information demeurera confidentielle, conformément aux lois sur la protection des renseignements personnels et qu'elle servira uniquement à confirmer sa présence et à l'informer de tout changement. S'il refuse toujours, le REMERCIER ET METTRE FIN À L'ENTRETIEN.

Annexe B : Guide de l'animateur – Entreprises assujetties à la réglementation fédérale

A. Explication du déroulement (15 minutes)

Merci à tous de vous joindre à ce groupe de discussion en ligne!

- Présentation de l'animateur/l'animatrice et de l'entreprise, et accueil des participants
 - Merci de votre présence.
 - Je m'appelle [INSÉRER LE NOM DE L'ANIMATEUR/L'ANIMATRICE] et je travaille pour le groupe-conseil Quorus. Nous menons une étude pour le gouvernement du Canada et plus particulièrement l'ACIA.
 - Aujourd'hui, nous parlerons de la réglementation alimentaire au Canada, des défis que doivent affronter vos entreprises et de l'ACIA.
 - La discussion durera environ 90 minutes.
 - Veuillez éteindre vos cellulaires et autres appareils électroniques.
- Description de la discussion de groupe
 - La discussion prendra la forme d'une « table ronde », c'est-à-dire que nous discuterons de certains sujets et que vous aurez tous la même chance d'exprimer vos opinions.
 - Mon travail consiste à faciliter la discussion et à faire en sorte qu'on ne s'écarte pas du sujet, tout en respectant le temps qui nous est alloué.
 - Votre tâche consiste à donner vos opinions sur les sujets que je vous proposerai aujourd'hui/ce soir.
 - Nous voulons des opinions sincères. Il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses. Ceci n'est pas un test de connaissances.
 - Toutes les opinions sont importantes et méritent d'être respectées.
 - N'hésitez pas à vous exprimer, même si vous croyez que votre opinion est différente de celles du groupe. Vous pourriez avoir la même opinion que d'autres personnes.
 - Pour la séance, vous devez activer votre webcam et votre microphone, et vous assurer de bien m'entendre. Quand vous ne parlez pas, je vous encourage à couper le son afin de réduire au minimum les bruits ambiants. N'oubliez pas de remettre le son lorsque vous prenez la parole !
 - Il se peut que nous utilisions la fonction de clavardage. **[L'ANIMATEUR/ L'ANIMATRICE EXPLIQUE COMMENT ACCÉDER À LA FONCTION DE CLAVARDAGE SUR ZOOM, SELON LE TYPE D'APPAREIL UTILISÉ PAR LES PARTICIPANTS.]** Faisons un test maintenant. Ouvrez la fenêtre de clavardage et envoyez un court message au reste du groupe (p. ex., Bonjour tout

le monde !) Si vous souhaitez répondre à une question et que je ne m'adresse pas à vous spécifiquement, tapez votre réponse ici. Nous lirons tous les commentaires reçus à la fin du projet.

● Explications

- Tous les commentaires que vous formulerez durant la séance demeureront confidentiels. Nous n'attribuerons aucun commentaire aux participants. Notre rapport contiendra un résumé des commentaires formulés lors des séances, mais ne mentionnera aucun nom. Veuillez éviter de fournir des renseignements qui permettraient de vous identifier.
- Une fois disponibles, le rapport final pour cette séance et toutes les autres séances pour ce projet sera affiché sur le site Web de la Bibliothèque du Parlement et de Bibliothèque et Archives Canada.
- Vos réponses n'auront aucune incidence sur vos rapports avec le gouvernement du Canada.
- La séance sera enregistrée sur support audiovisuel pour la rédaction du rapport et la vérification des commentaires. L'équipe du client utilisera de courtes portions des enregistrements pour communiquer les résultats de cette étude à l'interne.
- Quelques-uns de mes collègues qui participent au projet observeront la séance pour entendre vos commentaires.

- Je tiens à souligner que je ne suis pas un employé/une employée du gouvernement du Canada. Il se peut que je ne sois pas en mesure de répondre à vos questions. Dans ce cas, je ferai tout en mon pouvoir pour obtenir des réponses avant la fin de la séance.

Avez-vous des questions?

Allons-y avec les présentations. J'aimerais savoir ce qui suit :

- Vous êtes tous impliqués dans l'industrie alimentaire d'une façon ou d'une autre – quel type d'entreprise possédez-vous/exploitez-vous/gérez-vous?
- Quel poste occupez-vous?

B. Règlement sur la salubrité des aliments au Canada (RSAC) (45 minutes)

Concentrons-nous d'abord sur le Règlement sur la salubrité des aliments au Canada.

- Qui parmi vous en ont entendu parler?
 - À votre connaissance, quelles sont les principales exigences de sécurité du RSAC?
 - Sonder : Quelles sont celles qui vous posent le plus de difficulté?

LICENCES

Nous aimerions prendre quelques minutes pour discuter du processus de délivrance de licences prévu au Règlement sur la salubrité des aliments au Canada, puisqu'il s'agit souvent de la première interaction des entreprises avec l'ACIA.

- Qui parmi vous ont fait une demande afin d'obtenir ou de renouveler une licence dans le cadre du Règlement sur la salubrité des aliments au Canada?
- Parlez-nous de votre expérience.

Sonder

- Était-ce facile ou difficile?
 - Était-ce clair ou ambigu?
 - Combien de temps vous a-t-il fallu?
 - Quels étaient les coûts ou les ressources nécessaires?
 - Avez-vous obtenu du soutien de l'ACIA?
 - Avez-vous utilisé le portail Mon ACIA?
-
- Au moment de présenter votre première demande de licence, quelles étaient les principales difficultés que vous avez dû affronter?

Sonder

- Compréhension des exigences
 - Respect des exigences en matière de salubrité des aliments
 - Élaboration ou mise en œuvre d'un plan de contrôle préventif (PCP) – quels aspects?
 - Sonder : Preuve que les mesures de contrôle sont efficaces, procédures écrites, conservation des dossiers, etc.
 - Navigation sur le portail
 - Communications avec l'ACIA
-
- De quelle manière avez-vous confirmé ou vous êtes-vous assurés de respecter les exigences du RSAC avant de présenter votre demande de licence?
-
- Quand vous avez mentionné avoir un plan de contrôle préventif (PCP), qu'avez-vous fait pour vous assurer que l'attestation était exacte et que votre PCP était complet?

QUESTIONNAIRE D'INFORMATION ADDITIONNELLE SUR L'ÉTABLISSEMENT (IAE)

NOTE POUR L'ANIMATEUR/L'ANIMATRICE : ÉVITER DE MENTIONNER LE NOM DU QUESTIONNAIRE

Récemment, l'ACIA a apporté des changements (octobre 2025) au processus de demande de licences en vertu du Règlement sur la salubrité des aliments au Canada (RSAC). Ces changements s'appliquent lorsqu'une entreprise fait une demande pour obtenir, renouveler ou modifier une licence pour ses activités au pays.

NOTE À L'ANIMATEUR/L'ANIMATRICE : PAS REQUIS POUR LES ACTIVITÉS QUI TOUCHENT UNIQUEMENT L'IMPORTATION ET L'EXPORTATION.

- Avez-vous dû remplir le questionnaire d'information additionnelle qui est maintenant obligatoire pour obtenir, renouveler ou modifier une licence?
 - **Si oui**, quelle a été votre expérience?
- Du point de vue de l'entreprise, qu'aimeriez-vous suggérer à l'ACIA pour ce questionnaire?

Sonder

- Clarté des attentes
- Calendrier du processus de demande
- Fardeau sur les entreprises
- Améliorations proposées

NORMES DE SERVICE/DÉLAIS

- Avez-vous remarqué une différence dans les délais de traitement des licences depuis l'entrée en vigueur du questionnaire d'information additionnelle?
 - **Si oui**, cette différence est-elle positive ou négative?
- Que pensez-vous de la norme de service actuelle pour la délivrance des licences de l'ACIA?
 - **Sonder** : Actuellement la norme est d'environ 70 jours ouvrables à partir de la réception d'une demande complète. En quoi cela correspond-il à votre expérience?

NOTE POUR L'ANIMATEUR/L'ANIMATRICE : LA NORME DE SERVICE PEUT VARIER DANS CERTAINS CAS, ET UN DÉLAI PLUS LONG POURRAIT S'AVÉRER NÉCESSAIRE SI DE L'INFORMATION ADDITIONNELLE OU UNE INSPECTION PRÉASSURANCE ÉTAIT REQUISE.

- Si l'ACIA pouvait améliorer un aspect du processus de licence pour les entreprises alimentaires, quel serait-il?

CONTRÔLES PRÉVENTIFS

- En ce qui concerne les **contrôles préventifs** — qu'ils soient en lien avec les mesures sanitaires, la manipulation des aliments, le contrôle des allergènes ou la documentation — **quels sont les aspects les plus difficiles à maintenir de manière constante au fil du temps?**

Probe:

- Création d'un plan de contrôle préventif écrit
 - Mise en œuvre du plan de contrôle préventif
 - Compétences des employés
 - Contraintes en matière de temps et de ressources
 - Interprétation des exigences
- Quel rôle l'ACIA pourrait-elle jouer pour vous aider à surmonter ces obstacles?

SONDER AU BESOIN : Si l'ACIA pouvait se concentrer sur une chose pour mieux aider les entreprises alimentaires à respecter les exigences en matière de contrôle préventif, quelle serait-elle?

- Clarification des attentes
- Maintien d'une constance
- Actions préventives

INSPECTIONS, CONFORMITÉ ET MISE EN APPLICATION

Nous avons discuté des exigences et de la délivrance de licences en vertu du RSAC. Parlons maintenant de ce qui se passe dans la pratique – comment les entreprises entendent parler des attentes, à quoi ressemblent les inspections, comment les cas de non-conformité sont communiqués, et les mesures que l'ACIA peut prendre quand des problèmes surviennent.

- Quand vous pensez aux inspections de l'ACIA, quelle est la première chose qui vous vient à l'esprit?
- Dans quelle mesure les inspections sont-elles uniformes d'un inspecteur ou d'une région à l'autre?
- Votre expérience avec l'ACIA a-t-elle changé dans les dernières années?
- Lorsque l'ACIA détecte un problème ou un cas de non-conformité, vous explique-t-elle clairement en quoi consiste le problème et ce que vous devez faire par la suite?
- Comprenez-vous bien les différentes manières dont l'ACIA peut intervenir en cas de non-conformité?
- À quoi pensez-vous d'abord quand vous entendez l'expression « mesures d'application de la loi de l'ACIA »?

- À votre avis, à quel point l'ACIA est-elle transparente lorsqu'il s'agit de vous faire savoir quand et pourquoi des mesures d'application de la loi sont utilisées?
- Avez-vous d'autres commentaires au sujet des inspections ou des mesures d'application de la loi?

Groupes avec le « Secteur des aliments industriels »

Certains d'entre vous savez peut-être que l'ACIA a récemment mené une initiative d'inspection ciblée dans le secteur des aliments industriels.

- Avant aujourd'hui, aviez-vous entendu parler de cette initiative ou des inspections de cette nature?
 - **Si oui** : Qu'avez-vous entendu et de quelle source?
 - **Si non** : Qu'auriez-vous espéré entendre sur un projet de la sorte?

Suivi :

- Quand vous entendez parler d'une initiative d'inspection ciblée comme celle-ci, quelle est votre première réaction en tant qu'entreprise alimentaire?

Sonder au besoin :

- Rassuré / inquiet / neutre
 - Utile pour la conformité / dérangeant pour les opérations
 - Attendu / imprévu
- Avez-vous entendu parler de la *Politique de Santé Canada sur la listériose dans les aliments prêts à manger*?
 - Quelle est la pertinence de cette politique pour vos opérations?
- Connaissez-vous les lignes directrices de l'ACIA sur les mesures de contrôle de la listériose dans les aliments prêts à manger?
 - Qu'en pensez-vous?

C. Recherche d'information et outils de l'ACIA (20 minutes)

Parlons maintenant de la manière dont vous recherchez des renseignements sur la réglementation ou la salubrité des aliments.

Pensez à un enjeu récent ou nouveau, ou un thème lié à la salubrité des aliments ou à la réglementation sur les aliments :

- Quelle est la première source que vous consultez?
- Quels termes de recherche utilisez-vous?

Outils de l'IA

- Vous arrive-t-il d'utiliser des outils de l'IA comme Chat GPT, Gemini, Co-pilot, Claude, etc.?
- Utilisez-vous le sommaire IA fourni lorsque vous utilisez un moteur de recherche comme Google?

[EXERCICE - SI LE TEMPS LE PERMET : faites un exercice de recherche et revue du sommaire d'IA – discuter de ce qu'on y trouve et recueillir les commentaires sur son exactitude et son intégralité]

Site Web de l'ACIA

- Avez-vous consulté le site Web de l'ACIA dernièrement? **À MAINS LEVÉES**

PARTAGER L'ÉCRAN ET MONTRER LA PAGE D'ACCUEIL (inspection.gc.ca)

DANS L'AFFIRMATIVE :

- Quelles sont vos réactions en voyant ce site Web?
- Est-ce facile de trouver des renseignements qui s'appliquent à votre entreprise / quel lien est le plus pertinent pour votre entreprise alimentaire?
- Avez-vous consulté cette page en cours de processus d'obtention de licence?

SI OUI :

- Avez-vous trouvé ce que vous cherchiez?
- Quels sont les renseignements que vous avez utilisés pour vous assurer de respecter toutes les exigences du RSAC qui s'appliquent avant de présenter votre demande de licence?
- Manquait-il de l'information? Dans ce cas, qu'avez-vous fait?
- Quels sont les autres renseignements que vous recherchez sur le site Web?
- D'après vous, quels sont les termes de recherche qui vous amèneraient ici?

PRÉSENTER CHACUNE DES PAGES CI-DESSOUS AUX PARTICIPANTS ET LEUR DONNER LE TEMPS DE LES PASSER EN REVUE

Réactions aux pages suivantes :

- [Vous possédez ou exploitez une entreprise alimentaire? Commencez ici - inspection.canada.ca](https://inspection.canada.ca/fr/la-sante-et-le-milieu/la-sante/la-nutrition/la-nutrition-saine/la-nutrition-saine-2018/la-nutrition-saine-2018-2019/la-nutrition-saine-2018-2019-2019)
- [Trousse d'outils pour les entreprises alimentaires - inspection.canada.ca](https://inspection.canada.ca/fr/la-sante-et-le-milieu/la-sante/la-nutrition/la-nutrition-saine/la-nutrition-saine-2018/la-nutrition-saine-2018-2019/la-nutrition-saine-2018-2019-2019)
- Y a-t-il des renseignements importants que vous aimeriez connaître et qui n'apparaissent pas dans les liens ou les rubriques de cette page?
- Compte tenu de vos défis, où cliqueriez-vous ensuite?
 - **Sonder** : Préférence en matière de présentation (montrer les deux pages, chacune avec une présentation différente)
 - **Sonder** : Avez-vous vu l'une ou l'autre de ces pages lors de votre dernière recherche d'information? Si vous les aviez vues, en quoi votre expérience aurait-elle été différente?
 - **Sonder** : Laquelle de ces pages est la plus pertinente? Quelle est celle que vous estimez non pertinente dans votre situation?
- Que pourrait-on améliorer pour que cette page soit plus pertinente pour quiconque travaille dans l'industrie alimentaire?
 - **Sonder** : Y a-t-il des mots que vous n'avez pas compris?
- Si l'objectif est de garder les rubriques et les titres courts et percutants, avez-vous des suggestions de libellé qui rendrait le message plus pertinent pour vous? Par exemple, quels mots pourrait-on utiliser pour que vous vous reconnaissiez dans le titre?

- Est-ce qu'il y a des images ou des ressources en lien avec l'industrie alimentaire qui vous viennent à l'esprit et qui vous aideraient à vous conformer au règlement?
 - **Sonder** : Cherchez-vous des documents PDF à télécharger et à imprimer?
- Supposons que votre entreprise ait récemment fait l'objet d'une inspection et que des problèmes liés aux contrôles préventifs aient été détectés. Quels sont les renseignements ou les outils que vous aimeriez avoir immédiatement après pour vous aider à mieux comprendre les prochaines étapes?

Sonder :

- Explications en langage simple
- Listes de vérification
- Exemples
- Soutien individuel
- Conseils spécifiques à l'industrie
- Explications des exigences : page Règlement sur la salubrité des aliments au Canada

D. Efficacité des communications sur le RSAC (8 minutes)

Avant de terminer, parlons des communications de l'ACIA.

- Comment décririez-vous les communications que vous recevez de l'ACIA?
 - Qu'est-ce qui fonctionne bien?
 - Que devrait-on améliorer?
 - Suivez-vous l'ACIA dans les médias sociaux?
 - Dans l'affirmative, que pensez-vous des médias sociaux de l'Agence?
- Si l'ACIA pouvait changer une seule chose dans sa façon de communiquer avec les entreprises, qu'est-ce qui aurait le plus d'impact?
- Donnez-moi des exemples de communications de l'ACIA que vous aimez.

Sonder :

- Avis à l'industrie
- Contenu Web / courriels
- Webinaires / vidéos
- Par l'entremise d'associations industrielles

E. REMERCIEMENT ET CONCLUSION (2 minutes)

[L'ANIMATEUR/L'ANIMATRICE S'INFORME AUPRÈS DU CLIENT POUR SAVOIR S'IL A D'AUTRES QUESTIONS OU SI DES PRÉCISIONS SONT NÉCESSAIRES]

En terminant, y a-t-il des questions que j'aurais dû vous poser et que je n'ai pas fait?

Merci! L'équipe qui vous a invité à la séance communiquera avec vous pour savoir comment vous pouvez recevoir l'incitatif qui vous a été promis. Passez une belle soirée!

Annexe C : Guide de l'animateur – Entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement

A. Explication du déroulement (15 minutes)

Merci à tous de vous joindre à ce groupe de discussion en ligne!

● Présentation de l'animateur et de l'entreprise, et accueil des participants

- Merci de votre présence.
- Je m'appelle [INSÉRER LE NOM DE L'ANIMATEUR/L'ANIMATRICE] et je travaille pour le groupe-conseil Quorus. Nous menons une étude pour le gouvernement du Canada et plus particulièrement l'ACIA.
- Aujourd'hui, nous parlerons de la réglementation alimentaire au Canada, des défis que doivent affronter vos entreprises et de l'ACIA.
- La discussion durera environ 90 minutes.
- Veuillez éteindre vos cellulaires et autres appareils électroniques.

● Description de la discussion de groupe

- La discussion prendra la forme d'une « table ronde », c'est-à-dire que nous discuterons de certains sujets et que vous aurez tous la même chance d'exprimer vos opinions.
- Mon travail consiste à faciliter la discussion et à faire en sorte qu'on ne s'écarte pas du sujet, tout en respectant le temps qui nous est alloué.
- Votre tâche consiste à donner vos opinions sur les sujets que je vous proposerai aujourd'hui/ce soir.
- Nous voulons des opinions sincères. Il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses. Ceci n'est pas un test de connaissances.
- Toutes les opinions sont importantes et méritent d'être respectées.
- N'hésitez pas à vous exprimer, même si vous croyez que votre opinion est différente de celles du groupe. Vous pourriez avoir la même opinion que d'autres personnes.
- Pour la séance, vous devez activer votre webcam et votre microphone, et vous assurer de bien m'entendre. Quand vous ne parlez pas, je vous encourage à couper le son afin de réduire au minimum les bruits ambiants. N'oubliez pas de remettre le son lorsque vous prenez la parole !

- Il se peut que nous utilisions la fonction de clavardage. **[L'ANIMATEUR EXPLIQUE COMMENT ACCÉDER À LA FONCTION DE CLAVARDAGE SUR ZOOM, SELON LE TYPE D'APPAREIL UTILISÉ PAR LES PARTICIPANTS.]** Faisons un test maintenant. Ouvrez la fenêtre de clavardage et envoyez un court message au reste du groupe (p. ex., Bonjour tout le monde !) Si vous souhaitez répondre à une question et que je ne m'adresse pas à vous spécifiquement, tapez votre réponse ici. Nous lirons tous les commentaires reçus à la fin du projet.

● Explications

- Tous les commentaires que vous formulerez durant la séance demeureront confidentiels. Nous n'attribuerons aucun commentaire aux participants. Notre rapport contiendra un résumé des commentaires formulés lors des séances, mais ne mentionnera aucun nom. Veuillez éviter de fournir des renseignements qui permettraient de vous identifier.
- Une fois disponible, le rapport final pour cette séance et toutes les autres séances pour ce projet sera affiché sur le site Web de la Bibliothèque du Parlement et de Bibliothèque et Archives Canada.
- Vos réponses n'auront aucune incidence sur vos rapports avec le gouvernement du Canada.
- La séance sera enregistrée sur support audiovisuel pour la rédaction du rapport et la vérification des commentaires. L'équipe du client utilisera de courtes portions des enregistrements pour communiquer les résultats de cette étude à l'interne.
- Quelques-uns de mes collègues qui participent au projet observeront la séance pour entendre vos commentaires.

- Je tiens à souligner que je ne suis pas un employé/une employée du gouvernement du Canada. Il se peut que je ne sois pas en mesure de répondre à vos questions. Dans ce cas, je ferai tout en mon pouvoir pour obtenir des réponses avant la fin de la séance.

Avez-vous des questions?

Allons-y avec les présentations. J'aimerais savoir ce qui suit :

- Vous êtes tous impliqués dans l'industrie alimentaire d'une façon ou d'une autre – quel type d'entreprise possédez-vous/exploitez-vous/gérez-vous?
- Quel poste occupez-vous?
- Avant de parler de réglementation sur la salubrité des aliments, j'aimerais connaître vos plans d'affaires. Je ne suis pas à la recherche de renseignements confidentiels ou de chiffres. Je voudrais savoir s'il y en a parmi vous qui songent à augmenter leurs ventes

dans d'autres provinces?

- Quels sont les obstacles que vous devez surmonter pour accroître les ventes dans d'autres provinces ou exporter?
- Selon vous, de quoi avez-vous besoin pour développer votre marché?

Sonder

- **Si les tarifs ne sont pas mentionnés** : Y en a-t-il parmi vous qui sont touchés par le contentieux sur les tarifs?

B. Attitudes générales envers la réglementation sur les aliments, sensibilisation et conformité (15 minutes)

- Notre conversation d'aujourd'hui couvrira un éventail de sujets liés à la réglementation sur la salubrité des aliments et la conformité réglementaire au Canada. Pour commencer, comment décririez-vous votre attitude à l'égard de la réglementation des entreprises alimentaires au Canada?
- À votre connaissance, en quoi la réglementation fédérale est-elle différente de la réglementation provinciale?
 - Voyez-vous des ambiguïtés au chapitre des compétences? Selon vous, y a-t-il parfois des messages contradictoires? **Sonder** : Pouvez-vous donner des exemples?
- Environ combien de temps vous faut-il pour accomplir toutes les tâches administratives requises afin d'obtenir les licences nécessaires pour votre entreprise?
 - **Sonder** : Dans quelle mesure ces exigences administratives nuisent-elles à vos activités? Est-ce qu'elles représentent un fardeau ou un obstacle quelconque?
- Croyez-vous qu'il y ait plus, moins ou autant de documents à remplir pour obtenir une licence fédérale, comparativement à une licence provinciale?
- Dans votre entreprise, qui est responsable de veiller au respect des exigences en matière de salubrité des aliments?
 - **AU BESOIN** : Avez-vous un gestionnaire de l'assurance de la qualité ou faites-vous affaire avec un conseiller en matière de salubrité des aliments?

C. Règlement sur la salubrité des aliments au Canada (RSAC) (20 minutes)

Concentrons-nous maintenant sur une réglementation bien précise mise en application par l'ACIA : le Règlement sur la salubrité des aliments au Canada ou RSAC.

- Qui parmi vous ont entendu parler du RSAC?
 - À votre connaissance, quelles sont les principales exigences de sécurité du RSAC?
 - **À MAIN LEVÉE** : Pour chacun des aspects qui suivent, levez la main si vous avez l'impression que vous connaissez TRÈS bien le concept. **[L'ANIMATEUR PRÉSENTE LA LISTE À L'ÉCRAN]**
 - Identification et analyses des risques
 - Mesures de contrôle
 - Plans de contrôle préventif
 - Traçabilité
 - Procédures de rappel d'aliments
- À votre avis, quelles sont les exigences en matière de sécurité qui sont les plus difficiles à respecter?
 - De quelle manière l'ACIA pourrait-elle vous aider à surmonter ces obstacles?
- Y en a-t-il parmi vous qui ont songé à faire une demande de licence dans le cadre du Règlement sur la salubrité des aliments au Canada, laquelle est obligatoire pour préparer des aliments destinés à la vente dans d'autres provinces, pour faire de l'exportation ou de l'importation?
 - **Sonder** : Pourquoi ou pourquoi pas?

DANS L'AFFIRMATIVE :

- Quelles sources avez-vous consultées pour vous renseigner sur le RSAC et le processus d'obtention de licence?
 - Les renseignements étaient-ils clairs et simples à comprendre?
 - Y a-t-il quoi que ce soit qu'on pourrait améliorer?
 - Y a-t-il de l'information que vous cherchiez, mais que vous n'avez pas trouvée?

- Parlez-nous de votre expérience et des difficultés que vous avez eues pour respecter les exigences ou durant le processus de demande.
 - Que pourrait faire l'ACIA pour vous aider à surmonter ces obstacles et respecter les exigences?
- L'ACIA est l'organisme de réglementation fédérale en matière de salubrité des aliments. Sur quoi devrait-elle se concentrer pour vous aider à obtenir une licence fédérale, si tel était votre souhait?
- Y en a-t-il parmi vous qui faites affaire avec un vérificateur externe, comme un certificateur SQF, FSSC 22000 ou HACCP?
 - Comment décririez-vous leur processus en lien avec la conformité aux exigences du RSAC?

Note pour l'animateur pour les acronymes :

SQF = Aliments sains et de qualité (Safe Quality Food)

FSSC = Certification des systèmes de salubrité des aliments (Food Safety Systems Certification)

HACCP = Analyse des risques et maîtrise des points critiques (Hazard Analysis and Critical Control Point)

- Y a-t-il d'autres domaines liés à la réglementation de la salubrité des aliments qui se sont avérés problématiques pour votre entreprise ou qui pourraient l'être dans un proche avenir?
 - Quel rôle l'ACIA pourrait-elle jouer pour vous aider à surmonter ces obstacles?
- Selon vous, où devrait se trouver l'équilibre entre la mise en application et le soutien en matière de conformité lorsqu'il s'agit de salubrité des aliments?

D. Rôle de l'ACIA dans la réglementation des aliments (5 minutes)

Prenons un moment pour parler de l'ACIA.

- Comment décririez-vous le rôle de l'ACIA ou du gouvernement du Canada en matière de réglementation de la salubrité des aliments? **L'ANIMATEUR RECUEILLE LES COMMENTAIRES DE QUELQUES PARTICIPANTS**

E. Recherche d'information et outils de l'ACIA (30 minutes)

Parlons maintenant de la manière dont vous recherchez des renseignements en général, mais également des renseignements sur la réglementation ou la salubrité des aliments.

Pensez à un enjeu récent ou nouveau, ou un thème lié à la salubrité des aliments ou à la réglementation sur les aliments :

- Comment et où obtiendriez-vous l'information?
- Quels termes de recherche utiliseriez-vous?

Outils de l'IA

- Vous arrive-t-il d'utiliser des outils de l'IA, comme Chat GPT, Gemini, Co-pilot, Claude, etc.?
- Comment procédez-vous normalement? Est-ce que vous tapez la description du problème (p. ex., drainage requis ou moisissure dans l'unité de réfrigération)?
- Utilisez-vous le sommaire IA fourni lorsque vous utilisez un moteur de recherche comme Google?

[SI LE TEMPS LE PERMET : Faire une recherche Google et passer en revue le sommaire IA, puis discuter de son contenu, son exactitude et son exhaustivité]

Site Web de l'ACIA

- Avez-vous consulté le site Web de l'ACIA dans les deux derniers mois? **À MAIN LEVÉE**

PARTAGER L'ÉCRAN ET MONTRER LA PAGE D'ACCUEIL (inspection.gc.ca)

DANS L'AFFIRMATIVE :

- Avez-vous des commentaires sur ce site Web?
- Lorsque vous étiez sur le site Web, avez-vous utilisé la fonction de recherche?
- Étiez-vous sur votre appareil mobile ou votre ordinateur? Est-ce de cette façon que vous consultez le site normalement?
- Quels renseignements cherchez-vous sur le site Web de l'ACIA?
 - Qu'est-ce qui vous a incité à consulter le site?
- Y a-t-il une situation récente où vous avez visité le site Web et avez constaté qu'il n'était pas adéquat pour ce que vous vouliez accomplir? Décrivez un peu cette situation.
- Êtes-vous la seule personne dans votre entreprise susceptible de consulter ce site Web ou s'il y en a d'autres qui pourraient le faire (p. ex., propriétaire, avocat, stagiaire ou autre)?
 - Partagez-vous habituellement l'information que vous trouvez sur le site avec d'autres personnes et dans l'affirmative, de quelle façon la partagez-vous (p. ex., partage de lien, bouche-à-oreille, impression d'un document PDF ou autre)?
- Si vous visitiez ce site pour la première fois et souhaitiez obtenir de l'information sur le commerce ou la vente de vos produits alimentaires dans différentes provinces, où iriez-vous en premier et qu'espéreriez-vous y trouver?

PRÉSENTER CHACUNE DES PAGES CI-DESSOUS AUX PARTICIPANTS ET LEUR DONNER LE TEMPS DE LES PASSER EN REVUE

Réactions aux pages suivantes :

- [Vous possédez ou exploitez une entreprise alimentaire? Commencez ici - inspection.canada.ca](https://inspection.canada.ca)
- [Trousse d'outils pour les entreprises alimentaires - inspection.canada.ca](https://inspection.canada.ca)

- Y a-t-il des renseignements importants que vous aimeriez connaître et qui n'apparaissent pas dans les liens ou les rubriques de cette page?
- Compte tenu de vos défis en ce qui concerne le respect des exigences en matière de réglementation de la salubrité alimentaire, où cliqueriez-vous par la suite?
 - **Sonder** : Préférences en matière de présentation (montrer les deux pages, chacune a une présentation différente)
 - **Sonder** : Avez-vous vu l'une ou l'autre de ces pages la dernière fois que vous avez recherché de l'information? Si vous les aviez vues, en quoi votre expérience aurait-elle été différente?
 - **Sonder** : D'après vous, laquelle de ces pages est la plus pertinente? Quelle est celle que vous estimez non pertinente dans votre cas?
- Que pourrait-on améliorer pour que cette page soit plus pertinente pour quiconque travaille dans l'industrie alimentaire?
 - **Sonder** : Quels mots, renseignements ou étiquettes devrait-on utiliser?
 - **Sonder** : Y a-t-il des mots que vous n'avez pas compris?
- Si l'objectif est de garder les rubriques et les titres courts et percutants, avez-vous des suggestions de libellé qui rendrait le message plus pertinent pour vous? Par exemple, quels mots pourrait-on utiliser pour que vous vous reconnaissiez dans le titre?
 - **Sonder** : Diriez-vous que vous faites partie de l'« industrie »?
 - **Sonder** : Qu'est-ce que le terme « commerce des aliments » signifie pour vous?
- Est-ce qu'il y a des images ou des ressources en lien avec l'industrie alimentaire qui vous viennent à l'esprit et qui attireraient davantage votre attention?
 - **Sonder** : Recherchez-vous des documents en format PDF ou des guides à télécharger et imprimer?
- Quels sont les renseignements ou les outils qui pourraient vous aider à mieux comprendre les exigences fédérales en matière d'aliments?

Sonder :

- Explications en langage simple
- Guides étape par étape
- Listes de vérification
- Exemples
- Soutien individuel
- Conseils spécifiques aux produits

F. Efficacité des communications sur le RSAC (8 minutes)

Avant de terminer, j'aimerais attirer votre attention sur les communications de l'ACIA.

- Qui parmi vous ont eu des contacts avec l'ACIA et reçu des communications?
- Comment décririez-vous les communications que vous recevez de l'ACIA concernant le Règlement sur la salubrité des aliments au Canada?
 - Qu'est-ce qui fonctionne bien?
 - Vous souvenez-vous d'avoir reçu quelque chose d'utile?
 - Suivez-vous l'ACIA dans les médias sociaux?
 - Que pensez-vous des médias sociaux de l'ACIA que vous avez vus?
- À l'avenir, comment l'ACIA pourrait-elle améliorer ses communications?
- Donnez-nous des exemples de communications de l'ACIA que vous aimez?

Sonder :

- Avis à l'industrie
- Courriel
- Contenu Web
- Webinaires
- Vidéos

Test de slogans

Nous aimerions avoir vos réactions à une campagne que l'ACIA songe à lancer. Voici quelques slogans envisagés. **L'ANIMATEUR PARTAGE LE CONTENU À L'ÉCRAN**

- A. Inspirer confiance. Garantir la sécurité. Propulser l'économie.
 - B. Préserver la salubrité des aliments, assurer la protection des animaux et des végétaux **du Canada** pour les générations futures.
 - C. Protéger la salubrité des aliments, la santé des animaux et des végétaux: agir pour l'avenir **du Canada**.
- Qu'en pensez-vous? Lequel décrit le mieux, selon vous, le mandat de l'ACIA?

G. REMERCIEMENT ET CONCLUSION (2 minutes)

[L'ANIMATEUR S'INFORME AUPRÈS DU CLIENT POUR SAVOIR S'IL A D'AUTRES QUESTIONS OU SI DES PRÉCISIONS SONT NÉCESSAIRES]

En terminant, y a-t-il des questions que j'aurais dû vous poser et que j'ai omis?

Merci! L'équipe qui vous a invité à la séance communiquera avec vous pour savoir comment vous pouvez recevoir l'incitatif qui vous a été promis. Passez une belle soirée!

Annexe D : Guide de l'animateur – Entreprises qui font du commerce intraprovincial seulement

A. Introduction to Procedures (25 minutes)

Thank you all for joining this online focus group!

- Introduce moderator/firm and welcome participants to the focus group.
 - Thanks for attending.
 - My name is [INSERT MODERATOR NAME] and I work with Quorus Consulting, an independent marketing research company, and we are conducting research on behalf of the Government of Canada / CFIA.
 - Today we will be talking about food regulation in Canada, some of the challenges your business might encounter and the CFIA.
 - The discussion will last approximately 90 minutes.
 - If you have a cell phone or other electronic device, please turn it off.
- Describe focus group.
 - A discussion group is a “round table” discussion, meaning we will discuss something and everyone has an equal chance to express an opinion. We may also be asking you to answer survey questions from time to time to help guide the discussion.
 - My job is to facilitate the discussion, keeping us on topic and on time.
 - Your job is to offer your opinions on the topics I'll be presenting to you tonight/today.
 - Your honest opinion is valued. There are no right or wrong answers. This is not a knowledge test.
 - Everyone's opinion is important and should be respected.
 - We want you to speak up even if you feel your opinion might be different from others. Your opinion may reflect that of others
 - To participate in this session, please make sure your webcam and your microphone are on and that you can hear me clearly. If you are not speaking, I would encourage you to mute your line to keep background noise to a minimum...just remember to remove yourself from mute when you want to speak!
 - We might use the chat function. [MODERATOR EXPLAINS HOW TO ACCESS THE ZOOM CHAT FEATURE DEPENDING ON THE DEVICE THE PARTICIPANT IS USING]. Let's do a quick test right now - please open the chat window and send the group a short message (e.g., Hello everyone). If you have an answer to a question and I don't get to ask you specifically, please

type your response in there. We will be reviewing all chat comments at the completion of this project.

● Explanations.

- Please note that anything you say during these groups will be held in the strictest confidence. We do not attribute comments to specific people. Our report summarizes the findings from the groups but does not mention anyone by name. Please do not provide any identifiable information about yourself.
- The final report for this session, and others, can be accessed through the Library of Parliament or Library and Archives Canada once it's posted.
- Your responses will in no way affect your dealings with the Government of Canada.
- The session is being audio-video recorded for report writing purposes / verify feedback. Short portions of the recordings will also be used internally by the client research team to support their internal communication of the research results.
- Some of my colleagues involved in this project are watching this session and this is only so they can hear the comments first-hand.

● Please note that I am not an employee of the Government of Canada and may not be able to answer questions about what we will be discussing. If questions do come up over the course of the group, we will try to get answers for you before we wrap up the session.

Any questions?

So, let's go around the table and have everyone introduce themselves...I'll be curious to know the following:

- You are all involved in the food industry in one way or another - what type of business exactly do you own/operate/manage?
- What is your role or your position?

Our conversation today will touch on a range of topics related to food safety regulation and regulatory compliance in Canada.

- To get us started on this topic, how would you generally describe your attitude toward Canadian regulations for food businesses?
- Do you see regulation primarily as a burden, a safeguard, or a competitive advantage? Why?
- How many licences does your business require? (e.g. federal, provincial, municipal etc.)
- Approximately how much time does it take you to meet all the administrative tasks related to

the licences you need for your business?

- What percentage of that time would you say relates to the federal licences?
- Is the bigger challenge clarity of the rules, the cost of meeting them, or the administrative process?
 - Do these challenges apply across the board or are they specific to only the federal, provincial, or municipal requirements?

B. Safe Food for Canadians Licence (45 minutes)

LICENSING

We'd like to spend a few minutes talking specifically about the Safe Food for Canadians licensing process, as this is often one of the first regulatory interactions businesses have with CFIA.

- Thinking back to when your business first applied for a Safe Food for Canadians licence, what were the biggest challenges in getting the licence?
- Talk about how that experience was for your business.

Probes

- Where did you feel you were most on solid ground, and most unsure?
 - Was it understanding or meeting certain requirements?
 - Developing or implementing a Preventive Control Plan (PCP)?

If so, what aspects?

Probes: Hazard identification and analysis, using control measures, providing evidence control measures are effective, writing procedures, keeping records, etc.

- How did you confirm or ensure you met SFC requirements before you applied for a licence?
- If you were required to indicate that you had a Preventive Control Plan (PCP), what did you do to ensure that your required PCP was complete?

Again, thinking back to when your business first applied for a Safe Food for Canadians licence...

- ...how was your experience finding resources to help you through the process?
 - Did you reach out for **support from CFIA** and if so, how did that go? Was it helpful?
 - Did you use the **CFIA portal** and if so, how did that go? Was it helpful?

- What did you **Google**? Did you use an **AI** summary?
 - What **external help**, if any, did you rely on?
 - How much time did it take?
 - What would you tell a new business starting tomorrow, looking to sell food nationally and applying for their SFC licence?
 - Thinking of the challenges that you had, what could CFIA do to better support licence applicants through the process?
- Probe:**
- create or improve guidance on a specific topic, develop a certain tool or resource, more one-on-one assistance?

ADDITIONAL ESTABLISHMENT INFORMATION (AEI) QUESTIONNAIRE (ALSO REFERED TO AS THE FOOD SAFETY SUPPLEMENTAL INFORMATION QUESTIONNAIRE)

CFIA recently implemented changes (October 2025) to the application process for Safe Food for Canadians (SFC) licences. These changes apply when businesses are applying for, renewing, or amending a licence for domestic activities.

MODERATOR NOTE: NOT CURRENTLY REQUIRED FOR IMPORT/EXPORT-ONLY ACTIVITIES.

- Have you had to complete the now required questionnaire as part of a licence application, renewal, or amendment?
 - **If yes**, what was that experience like for your business?
- From a business perspective, what would you want the CFIA to know about completing this questionnaire?

Probes

- clarity of expectations
- timing in application process
- burden on businesses
- suggestions for improvement

SERVICE STANDARDS / TIMING

- Have you noticed any difference in licence processing times since these additional questions were introduced?
 - **If so**, positive or negative?
- What are your thoughts on CFIA's current service standards for licensing?
 - **Probe:** The current service standard is approximately 70 business days from receipt of a complete application— how does that align with your experience?

MODERATOR NOTE: SERVICE STANDARD CAN VARY IN SOME SCENARIOS AND MORE TIME MAY BE REQUIRED IF ADDITIONAL INFORMATION OR PRE-ISSUANCE INSPECTION IS REQUIRED

PREVENTIVE CONTROLS

- Thinking specifically about **preventive controls** — whether related to sanitation, food handling, allergen controls, or documentation — which areas tend to be the most difficult to consistently maintain over time?

Probe:

- Creating a written preventive control plan
 - Implementing the preventive control plan
 - Employee competency and qualifications
 - Time and resource pressures
 - Interpreting requirements
- What role, if any, can the CFIA play in helping you address these challenges?

PROBE IF NECESSARY: If the CFIA could focus on one thing to better support your food businesses in meeting preventive control requirements, what should that be?

- Helps clarify expectations
- Drives consistency
- Preventive actions

INSPECTIONS, COMPLIANCE AND ENFORCEMENT ACTIONS

We have talked about SFCR requirements and licensing. Now let's talk about what happens in practice - how businesses learn about expectations, what inspections are like, how non-compliance is communicated, and what steps CFIA can take when issues are found.

- When you think about 'CFIA inspections' what comes to mind first?
- How do you feel about the consistency of CFIA's inspections?
- Thinking about the past few years, has your experience with CFIA changed in any way?
- When the CFIA identifies an issue or non-compliance, do you clearly understand what the issue is and what you need to do next?
- How well do you feel you understand the different ways the CFIA can respond when non-compliance is identified?
- When you hear the term 'CFIA enforcement' what do you think of first?
- In your opinion, how transparent is the Agency about when and why enforcement actions are used?
- Any other thoughts on inspections or enforcement?
- Is it fair to say that it is industry's responsibility to meet applicable legislation and regulations?

If Participants are from the Manufactured Food Sector

Some of you may be aware that the CFIA recently conducted a focused inspection initiative in the manufactured food sector.

- Before today, had you heard anything about this initiative or inspections of this nature?
 - **If yes:** What did you hear, and from where?
 - **If no:** What would you have expected to hear about something like this?
- When you hear about a focused inspection initiative like this, what is your initial reaction as a food business?

Probe as needed:

- Reassuring / concerning / neutral
- Helpful for compliance / disruptive to operations
- Expected / unexpected

- Are you aware of Health Canada's policy on Listeria in ready-to-eat food?
 - How relevant is it to your operations?
- Are you aware of the CFIA guidelines on control measures for Listeria in ready-to-eat foods?
 - Thoughts on it?

C. Searching for information and CFIA Tools (25 minutes)

Let's now discuss how you search for information in general but also specifically when you need regulatory or food safety information.

Think about a recent or new issue or topic related to food safety or safety regulations:

- Where do you go first?
- What search terms do you use?

AI Tools

- Do you ever use AI tools such as Chat GPT, Gemini, Co-pilot, Claude, etcetera?
- Do you use the AI summary provided when using search engines such as Google?

[EXERCISE - TIME PERMITTING: do a Google search and review the AI summary – discuss what it says and thoughts about accuracy and completeness]

CFIA Website

- Have you visited the CFIA website recently? **SHOW OF HANDS**

SHARE SCREEN AND SHOW PARTICIPANTS MAIN PAGE (inspection.gc.ca)

IF YES:

- Do you have any feedback on this website?
- Is it easy to find the information relevant to your business / or what link is most relevant to your food business?

- Did you visit this page during the licensing process?

IF YES:

- Did you find the information you were looking for?
- What information did you use to make sure you met all the applicable SFCR requirements before applying for your licence?
- Was there information missing? If so, how did you proceed?
- What other information are you looking for when you visit the web site?
- What search terms do you think would bring you here?

SHOW PARTICIPANTS EACH PAGE BELOW GIVING TIME TO REVIEW

Feedback on the following pages:

- [Own or operate a food business? Start here - inspection.canada.ca](https://inspection.canada.ca/own-or-operate-a-food-business?start=here)
- [Toolkit for new food businesses - inspection.canada.ca](https://inspection.canada.ca/toolkit-for-new-food-businesses)
- Is there any key information that you want to know that is not being covered by the links/headers on this page?
- Thinking of your specific challenges, where would you click next?
- **Probe:** Layout preference (show both pages, they each have a different layout).
- **Probe:** Did you see either of these pages when you were looking for information the last time? If you had seen them, how would that have changed your experience?
- **Probe:** Which pages do you think are most relevant? Are there any that you see as not relevant at all to your situation?
- What could be improved to make this page more relevant to someone working in the food industry?
- **Probe:** Was there any terminology you didn't understand?
- If the goal is to keep the headlines and titles short and impactful, do you have any wording suggestions that would make a message more relevant for you? For example, what language would help you recognize yourself in the title?

- Are there any specific images or resources related to the food industry that come to mind that you believe would help you comply with the regulations?
- **Probe:** Are they looking for PDFs to download and print off?
- Imagine your business had recently been inspected and issues related to preventive controls were identified. What information or tools would you want immediately afterward to help you understand what to do next?

Probe:

- Plain-language explanations
- Checklists
- Examples
- One-on-one support
- Industry-specific guidance

All things considered...

- What would make compliance easier?
- What does CFIA not fully understand about your operational reality?
- If you could redesign one CFIA process, what would it be?

D. Tagline Slogan Review (5 minutes)

- In your own words, what is the role of the CFIA or the Government of Canada when it comes to food safety regulation? **MODERATOR TO GET FEEDBACK FROM A FEW PARTICIPANTS**
- If you had to describe CFIA in three words, what would they be?
 - What three words should describe it?
- Just a quick review, who has had contact with the CFIA and received communications?

Taglines Testing

We wanted to get your thoughts on a campaign the CFIA is considering. We are going to show some taglines: **MODERATOR SHARES CONTENT ON SCREEN**

- D. Inspiring Confidence. Ensuring Protection. Enabling Prosperity.
- E. Securing Canada's food, animals and plants for generations to come.
- F. Safeguarding food, animals, plants — Protecting Canada's future.

- What do you think? Which one do you think best reflects the CFIA mandate?

E. THANK AND CLOSE (2 minutes)

[MODERATOR CHECKS WITH CLIENT TEAM REGARDING ANY NEW QUESTIONS / CLARIFICATIONS NEEDED]

In parting, is there anything that you think I should have asked but I didn't?

Thanks again! The team that invited you to participate in this session will contact you regarding the manner in which you can receive the incentive we promised you. And have a great evening!

Questionnaire pour les entreprises du secteur alimentaire (2025-2026)

Gestion des quotas

- Choisir un échantillon à contacter par appels aléatoires parmi les entreprises qui figurent sur la liste des codes SCIAN approuvés (n=700, 500 entreprises réglementées à l'échelle nationale et 200 réglementées à l'échelle provinciale – codées comme INTRAPROVINCIAL SEULEMENT)
- Des employés responsables de la conformité réglementaire dans les petites, moyennes et grandes entreprises du secteur alimentaire.
- Une représentation de toutes les provinces et de tous les territoires du Canada. La répartition régionale des entrevues suivra la répartition naturelle des industries verticales ciblées.

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 le point de vue de l'industrie sur les pratiques et la réglementation concernant la salubrité des aliments. Je ne vous demanderai pas votre nom, mais j'aimerais que vous m'accordiez 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. This could be the owner of the company or a manager who oversees the sale of food products, the food safety manager or quality assurance manager. Are you the right person to speak with?

[**SI LA RÉPONSE EST 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 LE FRANÇAIS, L'INTERVIEWEUR DOIT POUVOIR POURSUIVRE EN FRANÇAIS OU LIRE CE QUI SUIT : « Je vous remercie. Quelqu'un vous rappellera bientôt pour mener le sondage en français. »]

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.

CONVAINCRE, AU BESOIN : Ce sondage est inscrit auprès du Conseil de recherche et d'intelligence marketing canadien (CRIC). Si vous avez des questions à son sujet, vous pouvez communiquer avec la personne-ressource à l'ACIA, Ric Hobbs, au 343-993-4352.

Questions de sélection et de classification

S1. [Consigner depuis l'échantillon – ne pas demander] Province/territoire

S2. [Consigner depuis l'échantillon – ne pas demander] Code complet à 8 caractères du Système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN)

S5. Tout d'abord, nous voulons nous assurer que votre entreprise importe, exporte ou vend des produits alimentaires.

Oui	1
Non [REMERCIER ET METTRE FIN À L'ENTRETIEN]	2
Ne sait pas / Préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE] [REMERCIER ET METTRE FIN À L'ENTRETIEN]	99

S6. Est-ce que vous...? [LIRE LES CHOIX DE RÉPONSES ET SÉLECTIONNER TOUT CE QUI S'APPLIQUE]

Importez des produits alimentaires [SE QUALIFIE COMME ENTREPRISE SOUMISE À LA RÉGLEMENTATION FÉDÉRALE]	1
Exportez des produits alimentaires [SE QUALIFIE COMME ENTREPRISE SOUMISE À LA RÉGLEMENTATION FÉDÉRALE]	2
Fabriquez des produits alimentaires pour la vente dans plusieurs provinces ou territoires [SE QUALIFIE COMME ENTREPRISE SOUMISE À LA RÉGLEMENTATION FÉDÉRALE]	3
[SI GROSSISTE À S2] 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] [SE QUALIFIE COMME ENTREPRISE SOUMISE À LA RÉGLEMENTATION FÉDÉRALE]	4
Aucune de ces réponses [EXCLUSIF]	9
Ne sait pas / Préfère ne pas répondre [EXCLUSIF] [NE PAS LIRE] [REMERCIER ET METTRE FIN À L'ENTRETIEN]	99

[SI A RÉPONDU 9 À S6]

S6B. Est-ce que vous fabriquez des produits alimentaires pour la vente dans votre province ou votre territoire seulement?

Oui [SE QUALIFIE COMME ENTREPRISE FAISANT DU COMMERCE INTRAPROVINCIAL SEULEMENT]	1
Non [REMERCIER ET METTRE FIN À L'ENTRETIEN]	2
Ne sait pas / Préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE] [REMERCIER ET METTRE FIN À L'ENTRETIEN]	99

[DEMANDER À TOUS]

S3A. Lesquelles des activités suivantes votre entreprise exerce-t-elle? **[LIRE LES CHOIX DE RÉPONSES ET SÉLECTIONNER TOUT CE QUI S'APPLIQUE]**

Fabrication, transformation, traitement, conservation, triage, emballage ou étiquetage de produits alimentaires pour le commerce	1
Fabrication, transformation, traitement, conservation, triage, emballage ou étiquetage de produits alimentaires pour l'exportation (y compris l'étiquetage pour l'exportation)	2
Abattage d'animaux destinés à l'alimentation pour lesquels la viande sera commercialisée ou vendue	3
Entreposage et manipulation d'un produit alimentaire importé en vue de l'inspection par l'ACIA	4
Culture et récolte de fruits ou de légumes en vue de la commercialisation, la vente ou l'exportation	5
Traitement du poisson sur un navire en vue de la commercialisation, la vente ou l'exportation	6
Vente au détail de produits alimentaires	7
Grossiste ou distributeur de produits alimentaires	8
Vente de produits alimentaires <u>en ligne</u>	9
Aucune de ces réponses [EXCLUSIF]	99

[DEMANDER SI S3A = 9]

S3B. Est-ce que vous...?

Vente de produits alimentaires <u>en ligne</u> dans votre province ou territoire seulement	1
Vente de produits alimentaires <u>en ligne</u> dans d'autres provinces ou à l'étranger	2

[SI S6 ≠ 1 OU 2 ET LES RÉPONSES FOURNIES POUR S3A SONT LIMITÉES À 7, 8 ET/OU 9, REMERCIER ET METTRE FIN À L'ENTRETIEN]

[SI S6 ≠ 1 OU 2 ET LA SEULE RÉPONSE FOURNIE POUR S3A EST 9 ET S3B = 2, POSER LA QUESTION A5 ET METTRE FIN À L'ENTRETIEN]

[SI S6 ≠ 1 OU 2 ET A RÉPONDU 99 À S3A, REMERCIER ET METTRE FIN À L'ENTRETIEN]

S11. Quels sont les produits alimentaires que vous produisez, fabriquez ou vendez? **[NE PAS LIRE LES CHOIX DE RÉPONSES ET SÉLECTIONNER TOUT CE QUI S'APPLIQUE]**

[SONDER À PARTIR DE LA LISTE SI NÉCESSAIRE]

Produits laitiers	1
Œufs et produits d'œufs transformés	2
Poissons	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 comme des fruits et des légumes en conserve ou surgelés	8
Autres produits alimentaires, comme les produits de confiserie, les collations, les boissons, les graisses et les huiles, les aliments pour bébés, les noix, les grains, les épices, les condiments, les céréales et les pâtes	9
Autres aliments [VEUILLEZ PRÉCISER : RÉATTRIBUER UN CODE SI LA RÉPONSE CORRESPOND À L'UN DES CHOIX DE LA LISTE]	77

Q1AA. Lorsque vous réfléchissez aux deux dernières années, quelle priorité – élevée, moyenne ou faible – votre entreprise a-t-elle accordée aux activités suivantes?

RANDOMISER

- a. Gestion des questions réglementaires
- b. **[INTRAPROVINCIAL SEULEMENT]** Accroître les ventes au-delà des frontières provinciales (qui nécessite le respect des réglementations fédérales et provinciales)

Priorité faible	1
Priorité moyenne	2
Priorité élevée	3
Aucune de ces réponses [NE PAS LIRE]	99

[DEMANDER SI INTRAPROVINCIAL SEULEMENT]

S12. Vous songez peut-être à étendre vos activités pour inclure l'importation, la fabrication, la transformation, le traitement, la conservation, le triage, l'emballage ou l'étiquetage de produits alimentaires en vue du commerce interprovincial, de l'exportation ou de l'importation. Quel serait votre échéancier pour cette expansion? **[LIRE LES CHOIX DE RÉPONSES]**

Dans les deux prochaines années	1
2 à 5 ans	2
6 à 10 ans	3
Plus de 10 ans	4
Nous n'envisageons pas d'expansion [NE PAS LIRE]	99

Q1AAA. Qu'est-ce qui vous empêche de faire du commerce à l'extérieur de votre province ou de votre territoire? **[LIRE LES CHOIX DE RÉPONSES ET SÉLECTIONNER TOUT CE QUI S'APPLIQUE]**

RANDOMISER 1 À 5

Vous ne souhaitez pas étendre vos activités à d'autres provinces pour le moment	1
Vous ignorez quelle serait la première étape	2
Il y a trop d'obstacles qui vous empêchent de respecter la réglementation fédérale sur la salubrité des aliments	3
Des défis en matière de ressources (p. ex., le temps ou les coûts)	4
L'absence d'acheteurs ou de marchés	5
Autre [PRÉCISER] [NE PAS LIRE]	88
Aucune de ces réponses [NE PAS LIRE]	99

[DEMANDER SI Q1AAA = 3 – TROP D'OBSTACLES]

Q1AAA1. Pourquoi dites-vous qu'il y a trop d'obstacles qui vous empêchent de respecter la réglementation fédérale sur la salubrité des aliments?

Ne sait pas / Préfère ne pas répondre **[NE PAS LIRE, DEMANDER SI NÉCESSAIRE]** 99

Connaissance de la réglementation sur la salubrité des aliments

Passons maintenant à 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.

A2ii. Dans quelle mesure le *Règlement sur la salubrité des aliments au Canada* vous est-il familier? Utilisez une échelle de 1 à 7 où 1 signifie « pas du tout familier » et 7, « très familier ».

Pas du tout familier	1
	2
	3
	4
	5
	6
Très familier	7
Ne sait pas / Préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE]	99

[SI A2ii = 1, 2 OU 99, PASSER À A9A]

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

Oui	1
Non	2
Ne sait pas / Préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE]	99

[DEMANDER SI S3A=9]

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 / Préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE]	99

[DEMANDER SI S6=1]

A6. Saviez-vous qu'en vertu du *Règlement sur la salubrité des aliments au Canada*, vous devez avoir une licence pour importer des produits alimentaires au Canada? Diriez-vous que... **[LIRE LES CHOIX DE RÉPONSES]**

Vous êtes bien au courant de cette exigence	1
Vous êtes vaguement au courant	2
Vous n'êtes pas au courant de cette exigence	3
Ne sait pas / Préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE]	99

[SI INTRAPROVINCIAL SEULEMENT, PASSER À A9A]

A6A. Saviez-vous que les renseignements relatifs à votre licence de l'ACIA doivent être mis à jour quand des produits alimentaires ou de nouveaux procédés sont ajoutés ou retirés? Diriez-vous que... **[LIRE LA LISTE]**

Vous êtes bien au courant de cette exigence	1
Vous êtes vaguement au courant	2
Vous n'êtes pas au courant de cette exigence	3
Ne sait pas / Préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE]	99

A7. À votre avis, laquelle des exigences suivantes du Règlement vous pose le plus de difficulté? Est-ce que c'est...? **[NE CHOISIR QU'UNE SEULE RÉPONSE]**

RANDOMISER 1 À 8

Obtenir ou conserver une licence pour la salubrité des aliments au Canada	1
Identifier et analyser les risques	2
Mettre en œuvre des contrôles préventifs	3
Préparer ou mettre en œuvre un plan de contrôle préventif écrit	4
Élaborer une procédure de rappel	5
Tenir à jour les documents de traçabilité	6
Apposer des étiquettes de traçabilité sur les produits	7
Élaborer une procédure de plaintes	8
Autre [PRÉCISER] [NE PAS LIRE]	88
Aucune de ces exigences ne pose problème [EXCLUSIF] [NE PAS LIRE]	99

[DEMANDER SI INTRAPROVINCIAL SEULEMENT]

A9A. Dans quelle mesure est-ce probable que vous présentiez une demande pour obtenir une licence pour la salubrité des aliments au Canada dans un proche avenir? Veuillez utiliser une échelle de 1 à 7 où 1 signifie « pas du tout probable » et 7, « très probable ».

Pas du tout probable	1
	2
	3
	4
	5
	6
Très probable	7
L'entreprise possède une licence du RSAC [NE PAS LIRE]	98
Ne sait pas / Préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE]	99

[DEMANDER SI A9A = 1 À 7]

A9B. Pouvez-vous nous dire pourquoi vous feriez ou non une demande pour obtenir une licence pour la salubrité des aliments au Canada?

Ne sait pas / Préfère ne pas répondre **[NE PAS LIRE, SONDER AU BESOIN]** 99

A11A. Connaissez-vous la politique sur la *Listeria* de Santé Canada? Diriez-vous que... **[LIRE LA LISTE]**

Vous êtes bien au courant de cette politique	1
Vous êtes vaguement au courant	2
Vous n'êtes pas au courant de cette politique	3
Ne sait pas / Préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE]	99

Recherche d'information et compréhension

I1. Avez-vous consulté le site Web de l'ACIA pour obtenir de l'information sur les exigences fédérales en matière de salubrité des aliments?

Oui	1
Non [SAUTER À I6]	2
Ne sait pas / Préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE] [SAUTER À I6]	99

I3. Avez-vous trouvé l'information que vous cherchiez?

Oui	1
Non [SAUTER À I6]	2
Ne sait pas / Préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE] [SAUTER À I6]	99

I4. L'information était-elle facile à trouver? Veuillez utiliser une échelle de 1 à 7 où 1 signifie « pas facile du tout » et 7, « très facile ».

Pas du tout facile à trouver	1
	2
	3
	4
	5
	6
Très facile à trouver	7
Ne sait pas / Préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE]	99

I5. Avez-vous bien compris l'information qu'on vous a fournie? Veuillez utiliser une échelle de 1 à 7 où 1 signifie que vous ne l'avez pas du tout comprise et 7, que vous l'avez entièrement comprise.

Pas du tout compris l'information	1
	2
	3
	4
	5
	6
Entièrement compris l'information	7
Ne sait pas / Préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE]	99

I6. Quelles sources d'information consultez-vous ou avez-vous consultées dans le passé pour obtenir des renseignements sur la réglementation en matière de salubrité des aliments? **[NE PAS LIRE LES CHOIX DE RÉPONSES ET SÉLECTIONNER TOUT CE QUI S'APPLIQUE – SONDER AU BESOIN]**

[REMARQUE : SI LE RÉPONDANT CHOISIT TWITTER, INSTAGRAM, OU FACEBOOK, CRÉER UN CODE « RÉSEAUX SOCIAUX » POUR LE TABLEAU DES DONNÉES]

Internet/site Web (PRÉCISER : _____)	1
IA (p. ex., Chat GPT, Co-pilot, Gemini ou autre intelligence artificielle)	2
Google ou moteurs de recherche autres que l'IA	3
X (anciennement Twitter)	4
Instagram	5
Facebook	6
LinkedIn	7
Médias (télévision, journaux, publications industrielles)	8
Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA)	9
Gouvernement du Canada	10
Gouvernement provincial	11
Associations industrielles	12
Institutions financières	13
Collègues/autres éleveurs ou transformateurs/mon réseau	14
D'autres sources? [PRÉCISER : RÉATTRIBUER UN CODE SI LA RÉPONSE CORRESPOND À L'UN DES CHOIX DE LA LISTE]	77
Ne sait pas / Préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE – EXCLUSIF]	99

I7B. De quelle manière votre entreprise a-t-elle reçu de l'information de la part de l'ACIA au cours de la dernière année? **[NE PAS LIRE LA LISTE – SÉLECTIONNER TOUT CE QUI S'APPLIQUE]**

Des documents ou lettres par la poste	1
Des appels téléphoniques	2
Des avis par courriel	3
Des avis par le biais du portail Mon ACIA	4
Une interaction avec un représentant de l'ACIA	5
Le site Web de l'ACIA	6
Les réseaux sociaux de l'ACIA	7
Par le biais d'une association industrielle	8
Ou par un autre moyen? [VEUILLEZ PRÉCISER : RÉATTRIBUER UN CODE SI LA RÉPONSE CORRESPOND À L'UN DES CHOIX DE LA LISTE]	77
Nous n'avons rien reçu à ce jour [SAUTER À I9B]	98
Ne sait pas / Préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE] [SAUTER À I9B]	99

I8. Dans l'ensemble, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) des communications que vous avez reçues de l'ACIA? Veuillez répondre sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous n'êtes « Pas du tout satisfait(e) » et 10 signifie que vous êtes « Très satisfait(e) ».

Pas du tout satisfait(e)	0
	1
	2
	3
	4
	5
	6
	7
	8
	9
Très satisfait(e)	10
Ne sait pas / Préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE]	99

I9B. Y a-t-il un produit d'information en particulier que vous aimeriez recevoir de l'ACIA? **[LIRE LES CHOIX DE RÉPONSES – NE CHOISIR QU'UNE SEULE RÉPONSE – L'OPTION PRÉFÉRÉE]**

Vidéos	1
Contenu Web en général	2
Infographie numérique	3
Chatbot	4
Listes de vérification	5
Ou autre chose? [PRÉCISER : RECODER SI CELA CONCERNE UN DES ÉLÉMENTS MENTIONNÉS CI-DESSUS]	77
Cela dépend du type de contenu [NE PAS LIRE] [SAUTER À I10]	98
Ne sait pas / Préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE] [SAUTER À I10]	99

I9A. Comment préféreriez-vous que l'ACIA vous communique les renseignements dont vous avez besoin? **[NE PAS LIRE LA LISTE – NE CHOISIR QU'UNE SEULE RÉPONSE – L'OPTION PRÉFÉRÉE]**

Par la poste	1
Au téléphone	2
Par courriel	3
Des avis par le biais du portail Mon ACIA	4
Une interaction avec un inspecteur ou un expert de programme de l'ACIA	5
Sur le site Web de l'ACIA	6
Par les réseaux sociaux (VEUILLEZ PRÉCISER : _____)	7
Au moyen d'une infolettre	8
Par le biais d'une association industrielle	9
Ou par un autre moyen? [VEUILLEZ PRÉCISER : RÉATTRIBUER UN CODE SI LA RÉPONSE CORRESPOND À L'UN DES CHOIX DE LA LISTE]	77
Je ne souhaite recevoir aucune communication de l'ACIA à l'avenir [NE PAS LIRE]	98
Ne sait pas / Préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE]	99

I10. Au cours des dernières années, avez-vous eu de la difficulté à obtenir les renseignements dont vous aviez besoin de l'ACIA?

Oui	1
Non	2
Ne sait pas / Préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE]	99

Demandez à l'ACIA

C4. « Demandez à l'ACIA » est un guichet unique qui permet aux acteurs de l'industrie alimentaire de poser des questions au moyen de la page « Contactez-nous » du site web de l'ACIA. Les entreprises canadiennes et les importateurs non-résidents peuvent poser des questions sur les exigences réglementaires relatives aux aliments en utilisant un formulaire en ligne et le service « Demandez à l'ACIA » répond par écrit.

Compte tenu de cette définition, avez-vous utilisé le service « Demandez à l'ACIA »?

Oui	1
Non	2
Ne sait pas / Préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE]	99

[SAUTER À « RÉPUTATION DE L'ACIA » SI C4 = 2 OU 99]

C7. Veuillez évaluer votre niveau de satisfaction générale 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) ».

Pas du tout satisfait(e)	1
	2
	3
	4
	5
	6
Très satisfait(e)	7
Ne sait pas / Préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE]	99

RÉPUTATION DE L'ACIA

R1. Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec les énoncés suivants au sujet de l'ACIA. Utilisez une échelle de 1 à 7 où 1 signifie « fortement en désaccord », 4 « ni en accord ni en désaccord » et 7 « fortement en accord ».

RANDOMISER

- a. Les conseils de l'ACIA concernant la réglementation sont clairs.
- b. L'ACIA fournit de meilleurs renseignements et un meilleur soutien aux entreprises alimentaires, comparativement aux autres organismes de réglementation avec lesquels vous faites affaire.

Fortement en désaccord	1
	2
	3
Ni en accord ni en désaccord	4
	5
	6
Fortement en accord	7
Ne sait pas / Ne s'applique pas [NE PAS LIRE]	99

Données démographiques et exigences linguistiques

Merci pour vos réponses. Nous avons encore quelques questions démographiques à vous poser pour classer vos réponses.

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

Oui	1
Non	2
Ne sait pas / Préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE]	99

D4. À environ combien s'élèvent les recettes annuelles brutes provenant de vos activités canadiennes? Si vous êtes un franchisé, tenez compte uniquement de votre établissement.
[LIRE LA LISTE] **[EN CAS DE REFUS :** Je tiens à vous rappeler que ces renseignements serviront uniquement à des fins de classification. L'identité des entreprises interrogées ne sera pas enregistrée ni divulguée.]

30 000 \$ ou moins par année	1
De 30 000 \$ à moins de 100 000 \$ par année	2
De 100 000 \$ à moins de 500 000 \$ par année	3
De 500 000 \$ à moins de 1 million \$ par année	4
De 1 million \$ à moins de 5 millions \$ par année	5
5 millions \$ et plus par année	6
Ne sait pas / Préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE]	9

S3. En vous incluant, combien d'employés votre entreprise compte-t-elle au Canada? Si vous êtes un franchisé, tenez compte uniquement de votre établissement. **[LIRE LA LISTE]** **[Il s'agit du nombre total d'employés, y compris les temporaires et ceux à temps partiel.]**

1 – [Travailleur autonome]	1
De 2 à 4 employés	2
De 5 à 10 employés	3
De 11 à 99 employés	4
De 100 à 499 employés	5
500 employés et plus	6
Ne sait pas / Préfère ne pas répondre [NE PAS LIRE]	99

D5. Pouvez-vous indiquer le pourcentage approximatif des cadres supérieurs de votre entreprise qui sont des femmes?

Femmes _____ % [minimum : 0, maximum : 100]
 Ne sait pas / Préfère ne pas répondre **[NE PAS LIRE]** 999

[EXPLIQUER SI ON VOUS POSE LA QUESTION : Le gouvernement du Canada a mis en place une politique visant à s'assurer que tous les Canadiens reçoivent 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 fournir une estimation, ou ne pas répondre à la question si vous l'ignorez.]

Conclusion : remercier les répondants pour leur temps et leur rappeler que leurs commentaires sont très importants pour l'ACIA.