



FCEI

En affaires
pour vos affaires^{inc.}

Bulletin de l'ACIA :

évaluation du fardeau réglementaire et de la prestation des services aux PME

Octobre 2025

Table des matières

Points clés à retenir 2

Introduction 3

Interactions entre les PME et l’ACIA..... 4

 Secteurs d’activités travaillant avec l’ACIA 4

 Nature des interactions 5

 Les PME reconnaissent que l’ACIA contribue à assurer la salubrité alimentaire .. 6

Incidence de la réglementation sur les PME 6

 Répercussions de la paperasserie sur les propriétaires de PME 6

 Évolution du fardeau réglementaire 7

 Causes principales du fardeau réglementaire des PME 9

 Le manque de prise en compte des PME donne lieu à des règles contraignantes 10

 Effets du *Règlement sur la salubrité des aliments au Canada* sur les PME 11

 Efforts déployés par les propriétaires d’entreprise pour se conformer aux règlements 12

Opinion des PME sur le soutien et les services offerts par l’ACIA 14

 Ensemble des services 14

 Site Web de l’ACIA..... 14

 Les agents de l’ACIA..... 15

 Inspecteurs de l’ACIA 16

 Processus de plaintes et d’appel 18

 Tarification 18

Conclusions et recommandations 19

Comment citer le rapport :

Nicolaÿ Juliette et Moen Béatrice, *Bulletin de l’ACIA : évaluation du fardeau réglementaire et de la prestation des services aux PME*, Fédération canadienne de l’entreprise indépendante (FCEI), octobre 2025.

This publication is also available in English on the page <https://www.cfib-fcei.ca/en/research-economic-analysis/cfia-report-card>.

Sauf indication contraire, l’information contenue dans ce rapport peut être reproduite à volonté, sans frais et sans autre autorisation requise de la Fédération canadienne de l’entreprise indépendante (FCEI), pourvu que : 1) les mesures nécessaires soient prises pour assurer l’exactitude de l’information reproduite; 2) la FCEI soit citée comme source de l’information; 3) la reproduction ne soit pas présentée comme une version officielle ou approuvée par la FCEI. Pour obtenir l’autorisation de reproduire l’information dans ce rapport à des fins commerciales, communiquez avec nous à l’adresse recherche@fcei.ca.

Objectif

Le présent rapport a pour but d'évaluer la prestation de services aux PME et le fardeau réglementaire relatif à l'ACIA. Il vise également à formuler des recommandations adaptées à la réalité des PME en matière de salubrité alimentaire et d'abordabilité.

Faits et conclusions

Les PME reconnaissent l'importance du rôle de l'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA) pour assurer la salubrité des aliments et préserver la réputation du Canada à l'échelle internationale.

La plupart des PME (58 %) affirment que le fardeau réglementaire associé à l'ACIA s'est alourdi au cours des cinq dernières années. De plus, la plupart des propriétaires d'entreprise (58 %) assujettis au *Règlement sur la salubrité des aliments au Canada* ne considèrent pas qu'il a eu une incidence positive sur leurs activités.

Près de 80 % des PME sont d'avis que l'excès de règlements gouvernementaux cause beaucoup de stress et nuit à l'entrepreneuriat, à la compétitivité et à la productivité.

Beaucoup de PME se sentent oubliées par l'ACIA et les gouvernements, estimant que leurs besoins ne sont pas tenus en compte lors de la création de règlements (59 %) et que leurs commentaires ne sont pas considérés comme importants (54 %).

Si plusieurs PME (67 %) ont mis au point des solutions pour se conformer à la réglementation, beaucoup continuent de s'appuyer sur les ressources de l'ACIA ou sur des professionnels externes pour assurer leur conformité.

Cependant, seulement 25 % des propriétaires de PME considèrent que les services offerts par l'ACIA sont bons : la majorité leur attribue plutôt les notes « correcte » ou « faible ».

- Les outils numériques de l'ACIA ne répondent pas aux besoins des PME. En effet, seulement 10 % des propriétaires d'entreprise sont d'avis que ces ressources en ligne sont « bonnes ».
- En moyenne, seulement 1 PME sur 3 estime que les agents de l'ACIA fournissent un bon service (attitude, connaissances, rapidité des réponses et accessibilité).
- Près de la moitié des propriétaires de PME jugent que les connaissances des inspecteurs de l'ACIA sont « correctes » ou « faibles ». De plus, le manque de cohérence constitue l'un des principaux irritants.

Recommandations

1. Élargir la portée de la base de référence du fardeau administratif afin d'inclure les lois, les politiques et les lignes directrices.
2. Réduire le nombre de règlements en adoptant la règle du « deux pour un ».
3. Simplifier les règlements et lignes directrices en vigueur.
4. Communiquer et promouvoir les nouveaux règlements et les changements apportés aux règlements avec clarté et rapidité.
5. Offrir des exemples de conformité.
6. Réduire la tarification pour que la conformité réglementaire soit accessible aux PME.
7. Améliorer le service à la clientèle en s'assurant que les ressources sont disponibles rapidement, fiables et facilement compréhensibles.
8. Améliorer la pertinence, la convivialité et la disponibilité des outils en ligne.
9. Expliquer clairement les résultats des inspections.
10. Accélérer la prise de décisions par l'ACIA.
11. Améliorer la transparence et l'équité du processus de plaintes de l'ACIA.
12. Fournir des mises à jour sur le statut des licences des fournisseurs.
13. Faciliter le commerce intérieur des produits alimentaires.

Introduction

Les petites et moyennes entreprises (PME) représentent 98 % des entreprises canadiennes et emploient 64 % de la main-d'œuvre (7,9 millions de personnes)ⁱ. Les PME jouent donc un rôle crucial pour la croissance de l'économie, la création d'emplois et la fourniture de biens et de services essentiels partout au Canada. Pour prospérer dans un monde aussi changeant et concurrentiel que celui d'aujourd'hui, les PME doivent être prêtes à saisir de nouvelles occasions et à faire preuve d'adaptabilité et d'innovation. C'est pourquoi il est plus important que jamais que les gouvernements les soutiennent.

Toutefois, les PME sont confrontées à des défis de taille liés à la complexité du cadre réglementaire canadien, ce qui entrave leurs activités. La plupart des propriétaires de PME s'occupent eux-mêmes de la conformité à la réglementation gouvernementale, ce qui leur prend du temps qu'ils pourraient consacrer à l'exploitation et à la croissance de leur entreprise, au service à la clientèle et à la formation des employés. En fait, la conformité réglementaire est la deuxième plus importante dépense (67 %) pour les PME canadiennes et totalise environ 51 milliards de dollars par année^{ii,iii}. En moyenne, les entreprises consacrent 735 heures par année aux exigences réglementaires de tous les paliers de gouvernement, dont 256 heures (ou 32 jours ouvrables) à la gestion de la paperasserie^{iv}. La paperasserie fait référence à la réglementation complexe ou redondante, aux obstacles administratifs, à l'excès de formalités administratives et au service à la clientèle de piètre qualité que les gouvernements imposent chaque jour aux contribuables. Le fardeau et les coûts associés à la paperasserie affectent disproportionnellement les PME, qui disposent de peu de ressources pour gérer la conformité.

Les entreprises dont les activités touchent à l'alimentation font partie des secteurs les plus fortement réglementés. Une part importante de leur fardeau réglementaire est attribuable à l'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA), l'organisme fédéral chargé de l'administration et de l'application des normes de qualité et de salubrité des aliments. Bien que Santé Canada détermine bon nombre des politiques et normes

applicables à ces entreprises, l'ACIA élabore également des instruments de réglementation pour mettre en œuvre les lois et les règlements qu'elle administre. Son mandat s'étend à de nombreux domaines, dont la salubrité alimentaire, la santé animale et végétale ainsi qu'à l'accès au marché international. L'ACIA interagit régulièrement avec les PME du secteur alimentaire pour s'assurer de leur conformité dans le cadre de ses activités d'inspection et d'application de la réglementation.

Les propriétaires de PME savent que l'ACIA a pour rôle de protéger la santé publique et de garantir la salubrité et l'intégrité du système alimentaire canadien. La réglementation en vigueur permet de préserver la confiance des consommateurs et la réputation des produits alimentaires canadiens au pays et à l'étranger. Par exemple, en 2019, l'ACIA a instauré le *Règlement sur la salubrité des aliments au Canada* dans le but de renforcer la salubrité alimentaire et d'alléger les processus. Or, ce règlement a également introduit de nouvelles règles sur les permis, la traçabilité et le contrôle préventif, obligeant les PME à se familiariser avec les changements et à s'y adapter. Les propriétaires d'entreprise veulent respecter la réglementation relative à la salubrité alimentaire, mais pour y arriver, ils doivent avoir accès à des services compréhensibles, cohérents et efficaces qui les aident à comprendre les dispositions applicables et à s'y conformer. Nombre de propriétaires sont d'avis que l'ACIA compte parmi les organismes gouvernementaux qui imposent le plus de lourdeurs administratives. Ils ont souligné que le service, la réglementation et la communication peuvent être améliorés à plusieurs égards.

Le rapport se penche sur la manière dont les PME interagissent avec l'ACIA, évalue le fardeau réglementaire associé à l'ACIA et la qualité du service offert, et décrit les améliorations souhaitées par les PME. Il aborde principalement la situation des microentreprises et des PME qui interagissent avec l'ACIA : 34 % des PME sondées comptent 4 employés ou moins, et 44 % en comptent entre 5 et 19. Il s'agit du troisième Bulletin d'évaluation produit par la FCEI pour l'ACIA. Les éditions précédentes datent de 2007 et de 2014.

Interactions entre les PME et l'ACIA

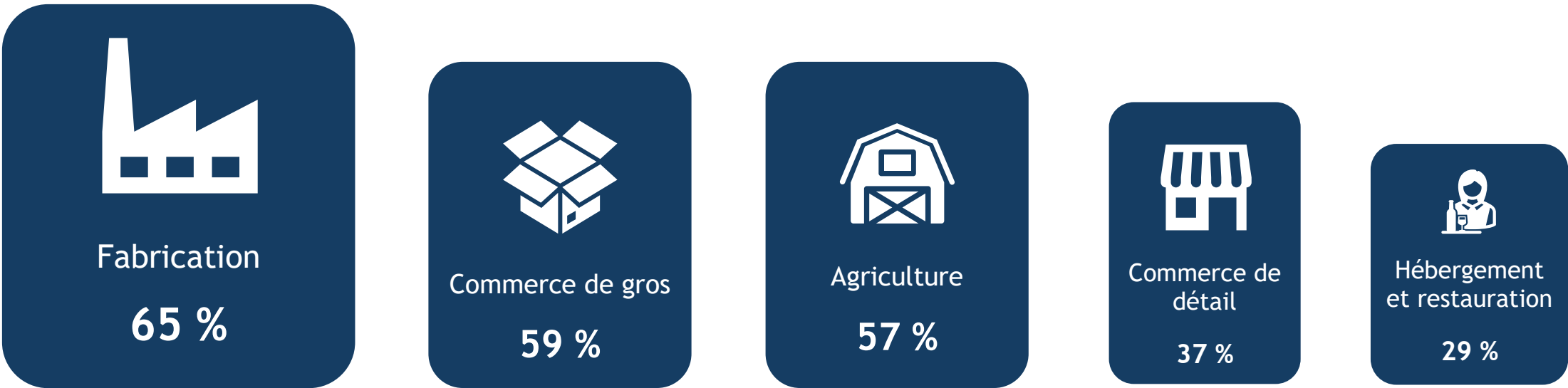
Secteurs d'activités travaillant avec l'ACIA

L'ACIA supervise les activités commerciales liées aux aliments, aux animaux et aux végétaux au Canada. Vu l'étendue de son mandat, il n'est pas surprenant que de nombreux secteurs d'activité doivent collaborer avec l'agence. Les PME du secteur de la fabrication sont celles qui interagissent le plus souvent avec l'ACIA (65 %). Ce secteur inclut principalement les transformateurs d'aliments et de boissons (figure 1). En outre, plus de la moitié des PME du secteur du

commerce de gros (59 %) et du secteur agricole (57 %) interagissent régulièrement avec l'ACIA. Les PME du commerce de détail (37 %) et de l'hébergement et de la restauration (11 %) indiquent également avoir interagi avec l'ACIA dans les 5 dernières années. Ces secteurs sont présents à tous les niveaux de la chaîne d'approvisionnement alimentaire, ce qui illustre l'étendue des activités de l'ACIA.

Figure 1

Les PME du secteur agricole, de la fabrication et du commerce de gros sont celles qui interagissent le plus souvent avec l'ACIA



Source : FCEI, Sondage sur l'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA), janvier et février 2025, n = 309.

Question : Au cours des 5 dernières années, avez-vous interagi directement avec l'ACIA? (Sélectionner une seule réponse)

Remarque : Pour le sondage, l'échantillon a été restreint aux membres susceptibles d'avoir interagi avec l'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA).

Nature des interactions

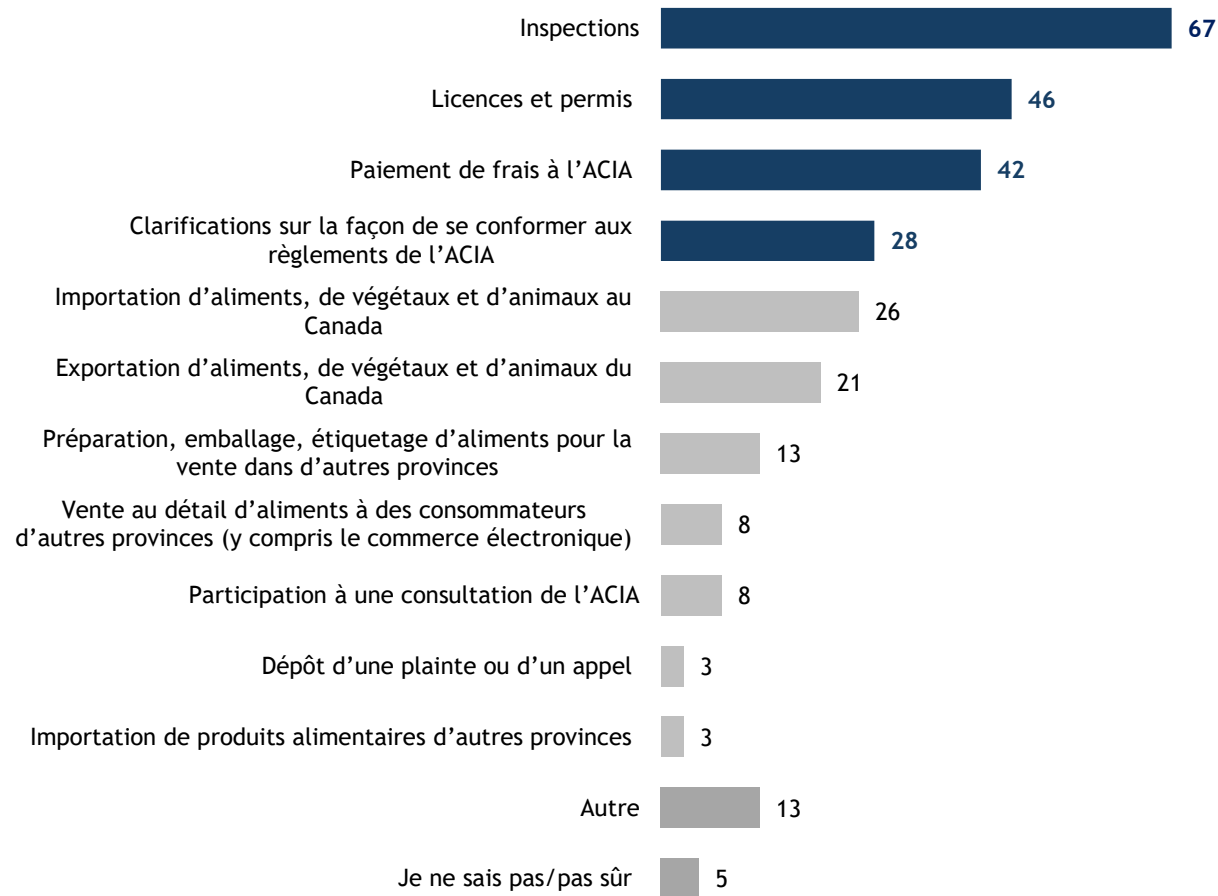
Les inspections sont le principal point de contact entre les PME et l’ACIA (67 %) (figure 2). Celles-ci peuvent se traduire par la collecte et l’analyse d’échantillons, l’évaluation du plan de contrôle préventif de l’exploitant, et l’évaluation du respect des normes et exigences réglementaires par les produits et la documentation.

L’octroi de licences et de permis fait également partie des principales interactions. Pour être commercialisés au pays comme à l’étranger, les produits alimentaires doivent être fabriqués dans des établissements agréés et inspectés par le gouvernement fédéral. De ce fait, près de la moitié (46 %) des PME sondées ont déclaré avoir interagi avec l’ACIA au sujet de licences ou de permis alimentaires, tandis que 42 % ont mentionné le paiement de frais connexes, souvent conditionnels à la détention d’une licence.

Pour ce qui est du commerce international, 26 % des propriétaires de PME ont affirmé avoir travaillé avec l’ACIA pour l’importation d’aliments, de plantes ou d’animaux au Canada, et 21 %, pour leur exportation. L’ACIA régit également le commerce des aliments destinés à la vente dans d’autres provinces, ce qui a amené 13 % des PME à interagir avec l’agence pour la préparation, l’emballage et l’étiquetage de ces aliments. De plus, 8 % des entreprises ont déclaré avoir traité avec l’ACIA au moment de vendre des aliments directement aux consommateurs dans d’autres provinces.

Plus d’une entreprise sur quatre (28 %) a contacté l’ACIA pour obtenir des précisions sur la conformité réglementaire. Ces données témoignent de la difficulté qu’éprouvent les PME à comprendre certains règlements de l’ACIA. Enfin, seulement 8 % des PME ont pris part à une consultation de l’ACIA et 3 % ont déposé une plainte ou un appel.

Figure 2
67 % des propriétaires d’entreprise ont fait l’objet d’une inspection par l’ACIA au cours des cinq dernières années



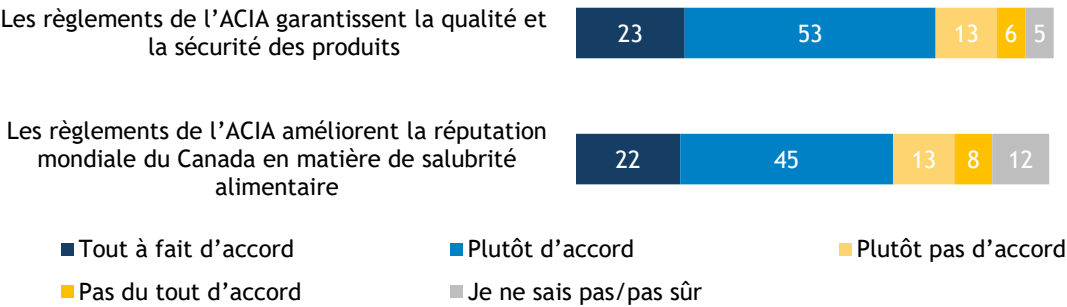
Source : FCEI, Sondage sur l’Agence canadienne d’inspection des aliments (ACIA), janvier et février 2025, n = 276. Question : Pour quelles raisons avez-vous interagi avec l’ACIA au cours des 5 dernières années? (Sélectionner toutes les réponses pertinentes)

Les PME reconnaissent que l'ACIA contribue à assurer la salubrité alimentaire

La plupart des propriétaires de PME reconnaissent l'importance du rôle de l'ACIA pour préserver la salubrité et la fiabilité du système alimentaire canadien (figure 3). Plus des trois quarts des PME (76 %) conviennent que la réglementation en matière de salubrité alimentaire contribue à assurer la qualité et la sécurité des produits. Plus des deux tiers des PME (67 %) sont également d'avis que la réglementation renforce la réputation mondiale du Canada en matière de salubrité alimentaire, ce qui peut avoir une incidence positive quant à l'accès aux marchés et à la confiance des consommateurs et des entreprises.

La qualité, la salubrité et la réputation des produits sont essentielles au bien-être de la population canadienne et à la réussite des entreprises. C'est pourquoi les propriétaires de PME veulent se conformer à la réglementation applicable relative à la salubrité alimentaire, et ont besoin que les services de l'ACIA soient compréhensibles, cohérents et efficaces pour y arriver.

Figure 3
Les propriétaires de PME reconnaissent l'importance de la réglementation de l'ACIA pour assurer la qualité, la salubrité et la réputation des aliments produits au Canada



Source : FCEI, Sondage sur l'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA), janvier et février 2025, n = 216.
Question : Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord ou pas d'accord avec les énoncés suivants. (Sélectionner une réponse par ligne)

Incidence de la réglementation sur les PME

Répercussions de la paperasserie sur les propriétaires de PME

Les propriétaires d'entreprise cumulent plusieurs rôles. Ils sont à la fois comptables, spécialistes du marketing, gestionnaires des ressources humaines et représentants du service à la clientèle. Il est donc essentiel que les décideurs politiques et les organismes gouvernementaux aient conscience de toutes les responsabilités qui incombent aux propriétaires de PME et reconnaissent qu'il leur reste peu de temps et de ressources à consacrer aux exigences réglementaires complexes.

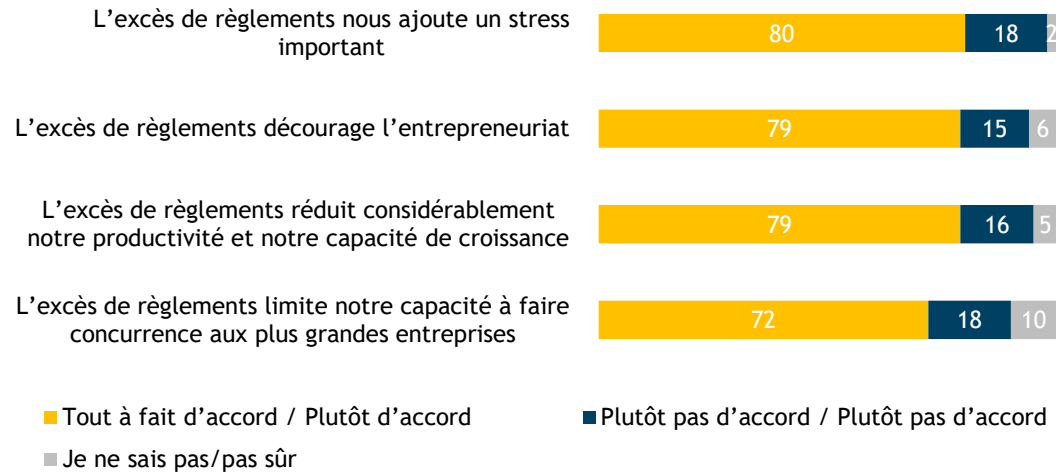
Il est important de noter que les propriétaires d'entreprise sont assujettis à la réglementation d'une multitude d'autres organismes fédéraux, provinciaux et municipaux. En moyenne, une PME consacre l'équivalent de 92 jours par année à la gestion de la réglementation gouvernementale, dont 32 jours uniquement à la paperasserie^v. C'est pourquoi les membres de la FCEI soutiennent constamment que la réduction de la paperasserie par tous les paliers de gouvernement est l'un des moyens les plus efficaces d'améliorer la rentabilité et la productivité des entreprises.

Le fardeau global de la conformité n'affecte pas seulement l'efficacité opérationnelle financière. Il cause également du tort à l'entrepreneuriat et à l'économie du Canada. Près de 4 propriétaires d'entreprise sur 5 (79 %) estiment que l'excès de règlements décourage l'entrepreneuriat et réduit considérablement la productivité de leur entreprise et sa capacité de croissance (figure 4).

Un nombre inquiétant de propriétaires (80 %) indiquent que l'excès de règlements et de paperasserie a des répercussions sur leur vie personnelle et professionnelle en y ajoutant un stress important. De plus, près de 3 propriétaires d'entreprise sur 4 (72 %) sont d'avis que l'excès de règlements freine leur capacité à rivaliser avec les grandes entreprises. De nombreuses PME du secteur de la fabrication (82 %) affirment que l'excès de règlements limite leur capacité à faire concurrence aux entreprises qui disposent de plus de ressources administratives et juridiques et de soutien à cet égard (figure 4).

Figure 4

L'excès de règlements nuit à l'entrepreneuriat, à la productivité et à la compétitivité, et cause du stress à la majorité des propriétaires d'entreprise



Source : FCEI, Sondage sur l'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA), janvier et février 2025, n = 221.

Question : Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord ou pas d'accord avec les énoncés suivants concernant le fardeau global des règlements gouvernementaux. (Sélectionner une réponse par ligne)

« Nous soutenons pleinement l'ACIA dans son rôle visant à garantir la salubrité alimentaire au Canada, mais l'excès de règlements peut considérablement nuire à la réussite. Je crois qu'il est beaucoup plus efficace de soutenir les changements initiés par l'industrie. »

Fermes d'élevage et spécialités animales, Alberta

Évolution du fardeau réglementaire

Dans tous les rapports de la FCEI sur l'ACIA, les propriétaires de PME indiquent systématiquement que leur fardeau s'est alourdi en raison des règlements imposés et administrés par l'agence. À l'heure actuelle, 58 % des propriétaires d'entreprise sont d'avis que le fardeau réglementaire lié à l'ACIA a augmenté au cours des 5 dernières années, alors que la proportion était de 51 % en 2013 (figure 5). Les PME du secteur agricole sont plus nombreuses à avoir indiqué une augmentation (67 %). Inversement, très peu de répondants ont déclaré que le fardeau avait diminué (seulement 3 % en 2025, 4 % en 2013 et 2 % en 2006).

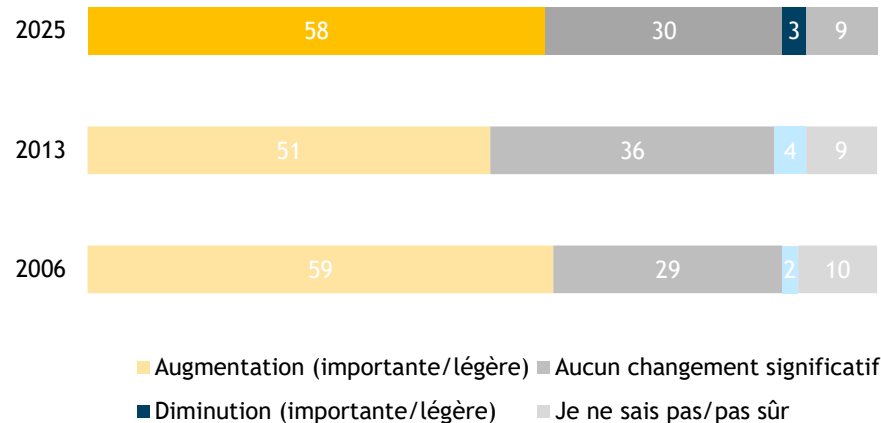
L'augmentation du fardeau imposé et administré par l'ACIA a été plus fréquemment signalée par les PME des provinces de l'Ouest (68 % en Colombie-Britannique, en Alberta, au Manitoba et en Saskatchewan) et au Québec (66 %) (figure 6). L'écart entre les provinces met en évidence la nécessité de simplifier la réglementation existante et l'accès au soutien pour assurer une meilleure cohérence dans l'interprétation et l'application de la réglementation dans les provinces et territoires.

Par ailleurs, afin d'éviter que le fardeau réglementaire continue d'augmenter, les décideurs politiques devraient adopter la règle du « deux pour un », qui consiste à éliminer deux exigences réglementaires pour chaque nouvelle exigence imposée. Cette règle, qui devrait s'appliquer à tous les organismes et ministères gouvernementaux, viendrait alléger le fardeau réglementaire lié à l'ACIA.

Les PME reconnaissent l'importance de la réglementation relative à la salubrité alimentaire pour protéger la santé publique, garantir la qualité des produits et préserver la confiance à l'égard du système alimentaire canadien. Elles demandent également que l'approche réglementaire de l'ACIA soit efficace, adaptée et sensible aux réalités des PME, ce qui faciliterait leur conformité sans imposer de contraintes inutiles relativement à leurs activités et revenus.

Figure 5

58 % des propriétaires de PME sont d'avis que le fardeau réglementaire lié à l'ACIA a augmenté entre 2019 et 2024



Source : FCEI, Sondage sur l'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA), janvier et février 2025, n = 228.

Question : Au cours des 5 dernières années, quelle a été l'évolution du fardeau global des règlements de l'ACIA sur votre entreprise (temps et argent consacrés à la conformité)?

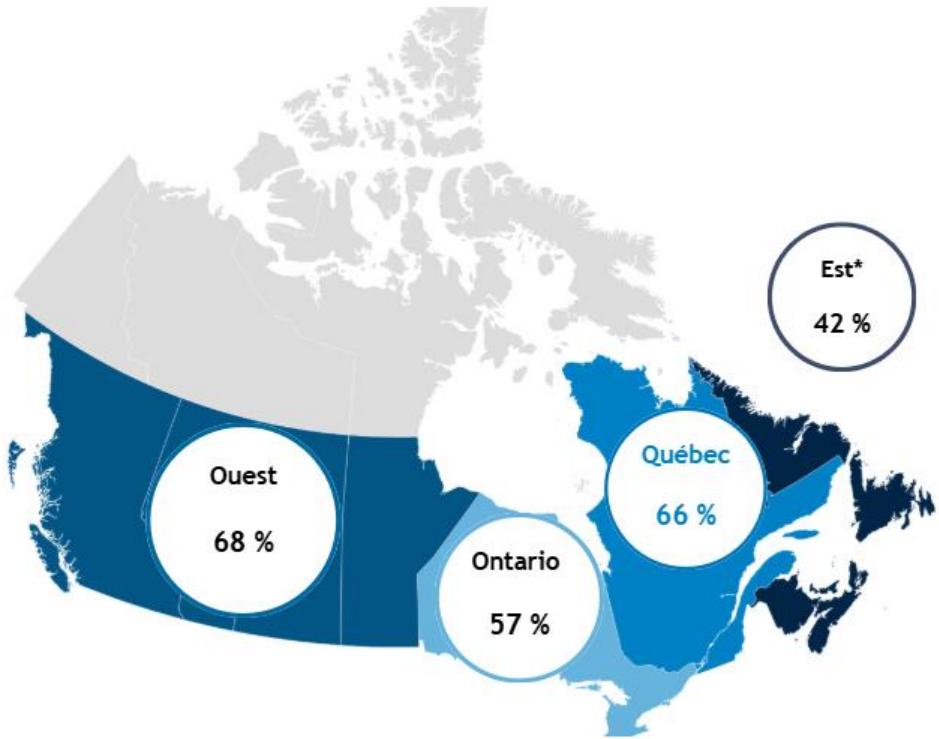
Remarque : Pour les besoins du rapport, les réponses « importante augmentation » et « légère augmentation » ont été combinées.

« C'est rassurant de voir que le Canada prend au sérieux la salubrité alimentaire, mais il faut trouver un équilibre entre la sécurité et les réalités du monde des affaires. »

Commerce de détail d'alimentation, hébergement et restauration, Ontario

Figure 6

Le Québec et l'Ouest constatent la plus forte augmentation du fardeau réglementaire de l'ACIA



Source : FCEI, Sondage sur l'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA), janvier et février 2025, n = 228.

Question : Au cours des 5 dernières années, quelle a été l'évolution du fardeau global des règlements de l'ACIA sur votre entreprise (temps et argent consacrés à la conformité)?

Remarques :

1. La figure n'inclut pas les répondants qui ont sélectionné « Non », « Je ne sais pas/pas sûr » ou « Sans objet ».
2. * Petit échantillon (moins de 40 entreprises).
3. « Ouest » désigne la Colombie-Britannique, l'Alberta, le Manitoba et la Saskatchewan; « Est » désigne la Nouvelle-Écosse, le Nouveau-Brunswick, Terre-Neuve-et-Labrador et l'Île-du-Prince-Édouard.

Causes principales du fardeau réglementaire des PME

La majorité des propriétaires de PME (58 %) sont d'avis que le fardeau réglementaire lié à l'ACIA a augmenté (figure 5). Cependant, en examinant davantage les données, on constate que les principaux irritants des PME sont la quantité de formalités administratives et la fréquence des changements réglementaires. Sur le plan administratif, les propriétaires d'entreprise doivent consacrer énormément de temps et de ressources pour remplir de nombreux formulaires, gérer plusieurs comptes et soumettre des renseignements détaillés pour rester conformes. Ces demandes sont particulièrement lourdes pour les entreprises dont les capacités administratives sont limitées. De fait, plus d'un quart (28 %) des entrepreneurs sondés ont attribué à l'ACIA la note « faible » en termes de quantité de formalités administratives (figure 7). Ce taux passe à 43 % chez ceux qui estimaient déjà que le fardeau réglementaire global lié à l'ACIA avait augmenté.

Cependant, il est encourageant de constater une légère amélioration quant à la perception du fardeau des formalités administratives associées à l'ACIA par rapport aux années précédentes : en 2013, 41 % des répondants avaient donné la note « faible », tandis que ce taux était de 44 % en 2006. Le mécontentement de près de 30 % des PME en ce qui concerne les formalités administratives démontre néanmoins qu'il y a encore beaucoup de travail à faire.

Par ailleurs, la fréquence élevée des changements réglementaires rend les processus de conformité encore plus complexes pour les propriétaires de PME. Les mises à jour fréquentes des règles et des exigences donnent du fil à retordre aux PME, qui doivent continuellement surveiller les nouvelles exigences, les interpréter et s'y adapter. Dans l'ensemble, 26 % des propriétaires de PME ont donné à l'ACIA la note « faible » par rapport à la fréquence des changements réglementaires (figure 8). Ce taux atteint 42 % pour les PME qui avaient indiqué que le fardeau réglementaire imposé par l'ACIA avait augmenté. Seulement 9 % des propriétaires de PME qualifient l'ACIA de

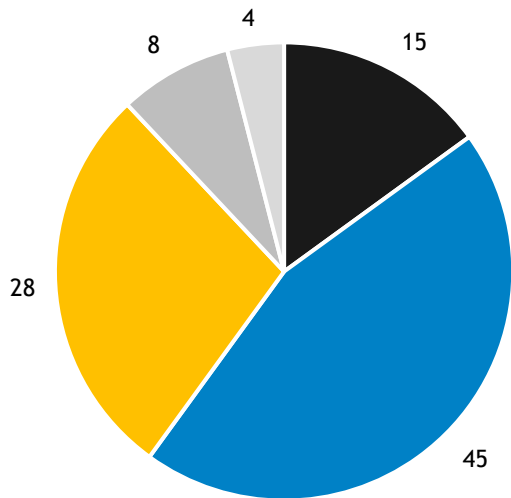
« bonne », et 42 % la considèrent comme « correcte » lorsqu'il s'agit de la fréquence des changements réglementaires.

Mieux communiquer les changements réglementaires et proposer des échéanciers clairs et prévisibles pourrait faire basculer l'évaluation de « correcte » à « bonne ».

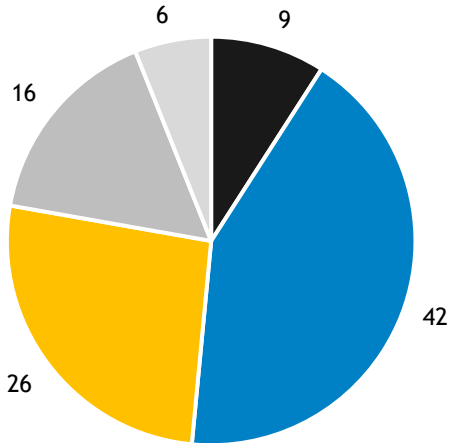
Figures 7 et 8

Plus d'un quart des propriétaires de PME ont attribué une note faible à l'ACIA quant à la quantité de formalités administratives et la fréquence des changements réglementaires

Quantité de formalités administratives



Fréquence des changements réglementaires



■ Bonne ■ Correcte ■ Faible ■ Je ne sais pas/pas sûr ■ Sans objet

Source : FCEI, Sondage sur l'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA), janvier et février 2025, n = 226.
Question 1 : Comment évaluez-vous l'ACIA par rapport à chacun des aspects réglementaires suivants? (Sélectionner une réponse par ligne) | Quantité de formalités administratives.
Question 2 : Comment évaluez-vous l'ACIA par rapport à chacun des aspects réglementaires suivants? (Sélectionner une réponse par ligne) | Fréquence des changements réglementaires.

Le manque de prise en compte des PME donne lieu à des règles contraignantes

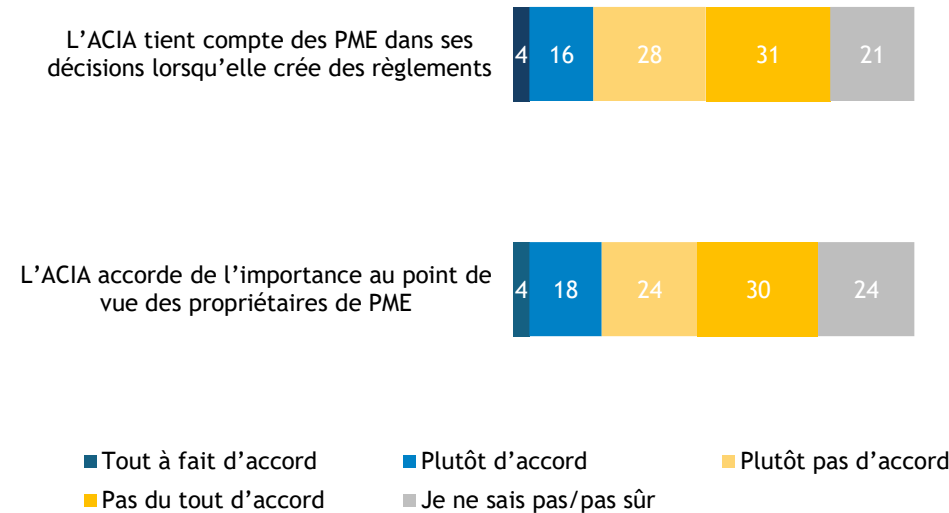
L'énoncé des valeurs de l'ACIA indique : « nous tenons compte du point de vue des intervenants touchés par nos décisions^{vi}. » Cependant, de nombreuses PME qui interagissent régulièrement avec l'ACIA disent se sentir oubliées par l'agence ou les gouvernements. Près de 3 propriétaires de PME sur 5 (59 %) affirment que l'ACIA ne tient pas suffisamment compte des PME lorsqu'elle crée des règlements (figure 9). Ce taux était de 40 % en 2013. Résultat : les règlements ainsi créés, mis en œuvre et appliqués sont contraignants et déconnectés de la réalité des PME.

Ce décalage est aggravé par la perception d'un manque de considération à l'égard des points de vue des propriétaires de PME. Seulement 22 % d'entre eux croient que leur perspective est prise en compte et plus de la moitié (54 %) considèrent que l'ACIA n'accorde pas d'importance à leur point de vue ou n'en tient pas compte (figure 9). Cet écart démontre clairement qu'il faut renforcer la collaboration entre les gouvernements, l'ACIA et les PME soumises à cette réglementation.

Comme il sera évoqué à la page suivante, le *Règlement sur la salubrité des aliments au Canada* en est un exemple éloquent. Malgré la volonté de l'ACIA de simplifier les processus, les PME n'ont pas l'impression que leur perspective est suffisamment prise en compte lors de l'élaboration de règlements.

« Nous devons respecter les mêmes exigences que les grandes entreprises qui ont des services chargés des affaires réglementaires. Notre entreprise compte 3 employés et dégage un revenu de 1 à 2 M\$. C'est donc moi qui dois gérer ce fardeau réglementaire. Ces règlements sont faits pour freiner les PME qui souhaitent concurrencer les grandes. Après tout, ce sont les grandes entreprises qui sont consultées lors de l'élaboration des règlements. »
Commerce de détail d'alimentation, hébergement et restauration, Ontario

Figure 9
Une forte majorité de propriétaires de PME se sentent oubliés par l'ACIA



Source : FCEI, Sondage sur l'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA), janvier et février 2025, n = 216. Question : Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord ou pas d'accord avec les énoncés suivants. (Sélectionner une réponse par ligne)

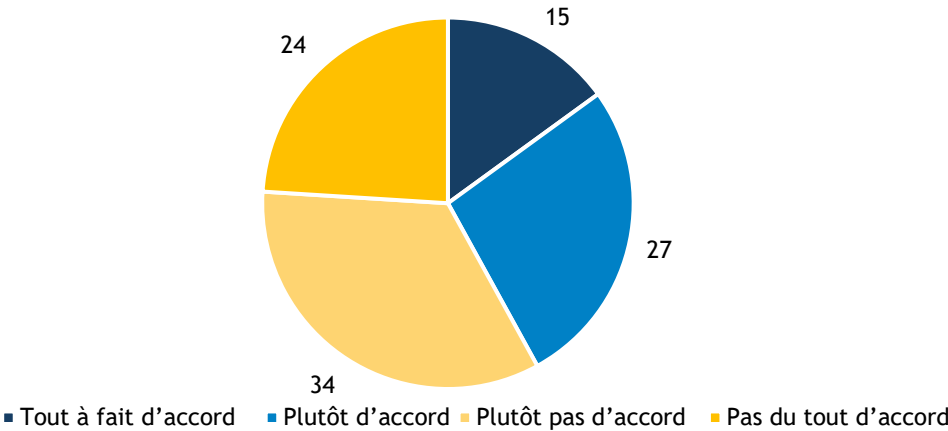
« C'est frustrant de constater que les gouvernements élaborent des règlements sans comprendre l'incidence qu'ils auront sur certaines entreprises. »
Commerce de détail d'alimentation, hébergement et restauration, Saskatchewan

Effets du Règlement sur la salubrité des aliments au Canada sur les PME

Le *Règlement sur la salubrité des aliments au Canada* a été instauré en 2019 pour aider les entreprises canadiennes à s'adapter à des chaînes d'approvisionnement alimentaire de plus en plus intégrées et mondialisées. Il a ainsi établi des normes plus cohérentes en matière de salubrité alimentaire et amélioré la traçabilité des aliments^{vii}. La mise en œuvre de ce règlement est un exemple récent de changement réglementaire de l'ACIA qui a forcé de nombreux propriétaires d'entreprises à modifier leurs pratiques commerciales pour demeurer conformes. Cependant, les PME touchées par ce règlement ne rapportent pas d'impact positif (58 %) (figure 10).

Figure 10

La plupart des PME (58 %) touchées par le *Règlement sur la salubrité des aliments au Canada* estiment qu'il n'a pas eu un impact positif



Source : FCEI, Sondage sur l'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA), janvier et février 2025, n = 118.
Question : Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord ou pas d'accord avec les énoncés suivants : La mise en œuvre du Règlement sur la salubrité des aliments au Canada en 2019 a eu un impact positif sur notre entreprise.
Remarque : Nous avons exclu les répondants qui ont sélectionné « Sans objet » et « Je ne sais pas/pas sûr » pour n'inclure que les réponses de ceux qui sont touchés par ce règlement.

« Le *Règlement sur la salubrité des aliments au Canada* est un fardeau pour les PME et un véritable cadeau pour les multinationales. »

Transformation des produits alimentaires et des boissons, Nouvelle-Écosse

Voici ce que les propriétaires d'entreprises pensent des défis posés par la nouvelle réglementation :

Augmentation des heures consacrées à la conformité réglementaire : « La nouvelle réglementation a ajouté un volume important de documents à remplir avant que nous puissions commencer notre saison d'emballage de légumes en 2020. Nous avons donc perdu un mois de travail, ce qui a entraîné des pertes financières importantes. Les procédures d'inspection de l'ACIA sont devenues de plus en plus longues et compliquées. Elles requièrent maintenant plus de ressources (main-d'œuvre, installations appropriées, modifications des équipements pour qu'ils soient ergonomiques pour les inspecteurs, etc.). » - Ferme de fruits, de légumes et de spécialités horticoles, Québec

Tâches superflues : « Des inspections s'ajoutent aux vérifications de la salubrité alimentaire que j'effectue déjà. Elles ajoutent une charge de travail considérable. Le fait de devoir remplir des documents administratifs superflus crée une charge de travail inutile et une source de stress pour mon équipe. » - Ferme de fruits, de légumes et de spécialités horticoles, Ontario

Obligation d'élaborer un plan de contrôle préventif : « Il a fallu que je trouve moi-même comment élaborer ce plan, sans savoir exactement ce qu'on attendait de moi. La mise en place d'un système HACCP a demandé énormément de travail. J'ai dû engager quelqu'un pour m'aider, ce qui a entraîné des coûts supplémentaires. Le processus a été extrêmement stressant. »

- Commerce d'alimentation, hébergement et restauration, Manitoba

« Nous avons dû faire appel à 3 consultants pour enfin obtenir l'autorisation d'exporter. Le problème ne concernait même pas notre produit, mais plutôt la formulation de notre plan de contrôle préventif. »

- Commerce de détail d'alimentation, hébergement et restauration, Ontario

Augmentation des coûts d'exploitation : « Ces nouvelles règles signifient que nous devons inscrire environ 20 produits avant de pouvoir les importer. Les frais de l'ACIA sont d'environ 1 150 \$ par produit (donc environ 23 000 \$). Puisque l'inscription de produits nécessite des compétences techniques et des tests, nous devons faire appel à un consultant. Les coûts sont de 5 000 \$ à 10 000 \$ par produit. Cela veut dire qu'importer cette gamme de produits coûterait entre 150 000 \$ et 200 000 \$. »

- Grossiste et fournisseur du secteur agricole, Québec

Retrait de certains produits du marché : « L'importation d'une petite quantité d'aliments emballés ne valait pas les formalités administratives nécessaires et les heures consacrées à la conformité. Les clients étaient déçus que ces produits ne soient plus disponibles. »

- Commerce de détail d'alimentation, hébergement et restauration, Manitoba

Réduction des achats auprès des PME : « Le processus d'agrément des fournisseurs exige des lettres de garantie, des fiches techniques de produits et des certificats d'analyse. Ces documents contraignants et coûteux ne peuvent être fournis que par les grandes entreprises qui disposent d'équipes dédiées à l'assurance de la qualité. Ces fournisseurs exigent aussi des volumes minimums de commande plus importants. Les PME qui ont besoin de petites quantités ne peuvent donc pas faire appel à eux. Ça nous empêche de soutenir les fournisseurs locaux. »

- Transformation des produits alimentaires et des boissons, Alberta

Très peu de propriétaires d'entreprise sont satisfaits du *Règlement sur la salubrité des aliments au Canada* :

Amélioration de la salubrité et de la qualité des produits : « Ça nous pousse à améliorer nos produits et nos emballages. »

- Transformation des produits alimentaires et des boissons, Québec

« La réglementation et la traçabilité ont assuré la stabilité de ma production. »

- Fermes d'élevage et de spécialités animales, Saskatchewan

Renforcement de la confiance des consommateurs et de la réputation : « [Cette réglementation] renforce la confiance de nos clients. »

- Ferme de fruits, de légumes et de spécialités horticoles, Québec

Efforts déployés par les propriétaires d'entreprise pour se conformer aux règlements

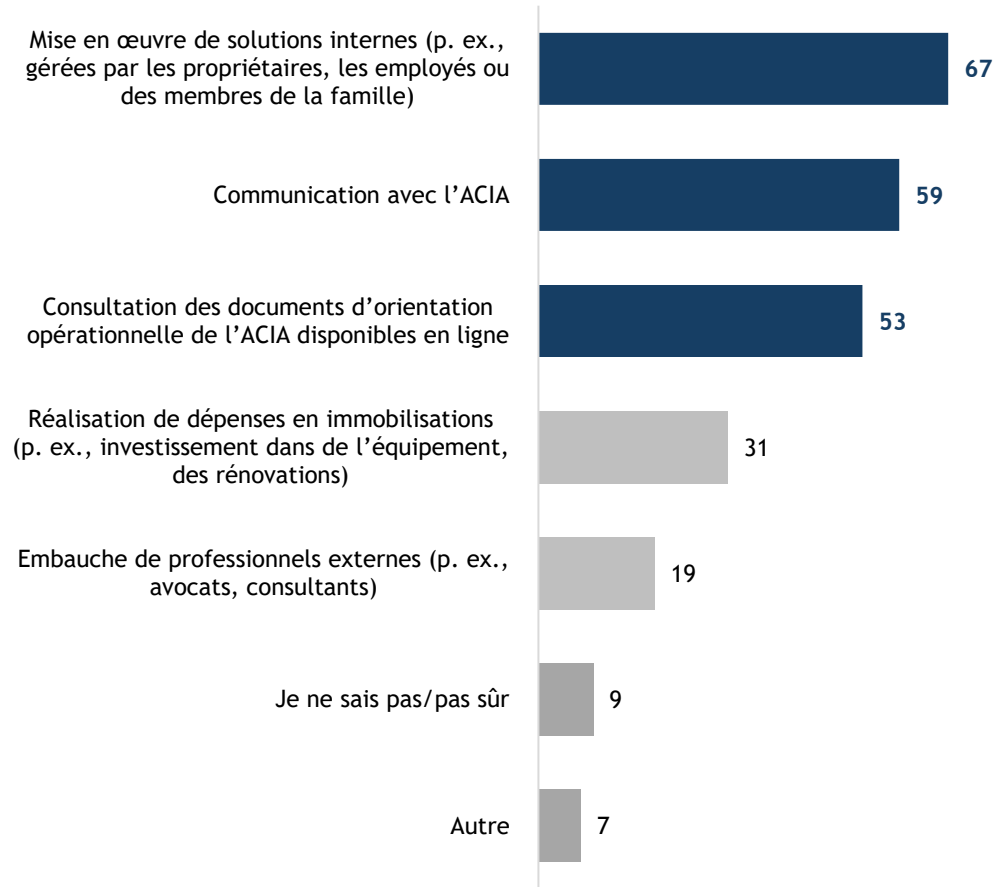
Les propriétaires de PME sont disposés à s'adapter et à se conformer aux nouveaux règlements et aux modifications apportées aux règlements existants. Cependant, il faut savoir que ces propriétaires disposent de moins de ressources financières, de main-d'œuvre et de temps et qu'ils doivent donc redoubler d'efforts pour se conformer aux exigences réglementaires.

La plupart des PME (67 %) gèrent la conformité réglementaire à l'interne (figure 11). Bon nombre d'entre elles (53 %) utilisent les documents d'orientation opérationnelle en ligne de l'ACIA^{viii}. Toutefois, ces ressources peuvent être complexes, porter à confusion et contenir beaucoup de termes techniques, ce qui oblige les entreprises à consacrer davantage de temps et d'énergie pour bien comprendre les exigences de l'ACIA. Par conséquent, près de 2 propriétaires d'entreprise sur 5 (59 %) ont dû communiquer avec l'ACIA pour obtenir des précisions. De plus, 19 % des propriétaires de PME ont fait appel à des consultants ou à des experts juridiques pour les aider à se conformer à la réglementation (figure 11). Ces données montrent que les guides de l'ACIA ne répondent pas aux besoins des utilisateurs. Pour les PME, la nécessité de demander des explications supplémentaires ou de faire appel à une aide externe simplement pour comprendre la réglementation de l'ACIA entraîne une charge financière excessive, surtout lorsqu'elles disposent de ressources limitées.

Certains coûts de conformité sont inévitables, mais l'objectif devrait être de simplifier la réglementation pour qu'elle soit claire, facile à comprendre et peu contraignante pour les PME. En simplifiant ses outils en ligne, en fournissant des exemples clairs de conformité et en améliorant son service à la clientèle, l'ACIA faciliterait et favoriserait la conformité des PME à la réglementation qu'elle impose et administre.

Figure 11

67 % des propriétaires d'entreprise ont adopté des solutions à l'interne pour se conformer à la réglementation de l'ACIA, mais la plupart ont besoin de conseils supplémentaires



Source : FCEI, Sondage sur l'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA), janvier et février 2025, n = 217.
Question : Parmi les mesures suivantes, lesquelles avez-vous prises pour assurer votre conformité aux règlements de l'ACIA? (Sélectionner toutes les réponses pertinentes)

Rôle de l'ACIA pour faciliter le commerce intérieur

Le plus récent *Bulletin sur la coopération entre provinces et territoires au Canada : état des lieux du commerce intérieur* de la FCEI révèle que la suppression des obstacles au commerce au Canada a progressé davantage ces 6 derniers mois qu'au cours des 8 années qui ont suivi la signature de l'Accord de libre-échange canadien (ALEC)^{ix}. Cependant, ce sont les organismes de réglementation et les agences gouvernementales, dont l'ACIA, qui détiennent essentiellement le pouvoir de supprimer définitivement les obstacles au commerce intérieur.

L'ACIA a donc une occasion en or de faciliter la circulation des produits alimentaires dans l'ensemble du pays. La réglementation actuelle exige que les produits alimentaires soient fabriqués dans des établissements certifiés et inspectés par l'autorité fédérale pour circuler librement partout au pays, et ce, même si ces produits ont déjà été autorisés par une autorité de salubrité alimentaire provinciale ou territoriale. Pour bien des PME, accéder aux établissements certifiés ou obtenir la certification fédérale est souvent trop contraignant, coûteux et complexe. Les propriétaires de PME trouvent que la réglementation est « floue » et « difficile à interpréter ». Un membre est même d'avis qu'« il faut un employé à temps plein responsable de lire et de mettre en œuvre la réglementation de l'ACIA et de Santé Canada ».

Récemment, des programmes pilotes se sont avérés efficaces pour encourager le commerce intérieur de produits alimentaires. Le programme pilote réalisé à Lloydminster, ville située à cheval entre la Saskatchewan et l'Alberta, permet aux entreprises du secteur alimentaire de la région de préparer des aliments et d'en faire le commerce sans avoir à se conformer aux exigences fédérales en matière de commerce interprovincial. Le programme pilote a été une réussite et a été rendu permanent en novembre 2024. En Ontario, le programme Ready to Grow, qui aide présentement 10 PME à se lancer dans le commerce interprovincial, souligne que l'ACIA souhaite jouer un rôle essentiel dans ce dossier. Ces initiatives sont encourageantes, mais il reste encore beaucoup à faire pour réduire les formalités administratives et faciliter le commerce intérieur pour les PME du secteur alimentaire au Canada.

Opinion des PME sur le soutien et les services offerts par l'ACIA

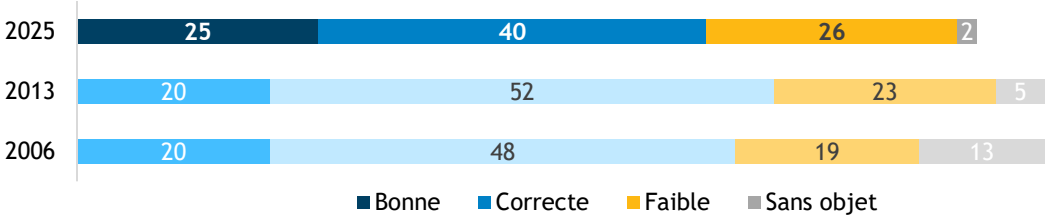
Il est très important que l'ACIA fournisse des services de qualité et réponde rapidement aux demandes, compte tenu des multiples responsabilités qui incombent aux propriétaires de PME et du peu de ressources dont ils disposent pour la gestion de la paperasserie gouvernementale.

Ensemble des services

Depuis la publication du Bulletin de l'ACIA de 2014 par la FCEI, l'agence a pris des mesures pour améliorer son service à la clientèle. En 2016, elle a lancé l'outil Demandez à l'ACIA, conçu pour répondre par écrit aux questions et préoccupations des entreprises relatives aux exigences réglementaires*. Cette initiative a quelque peu amélioré les perceptions envers l'ACIA. En effet, la proportion de PME qui jugent que le service global de l'ACIA est « bon » a augmenté de 5 % depuis 2013 (figure 12). Cependant, ces progrès sont atténués par d'autres tendances. Depuis 2013, le taux de propriétaires d'entreprise qui sont d'avis que les services offerts par l'ACIA sont « corrects » a diminué de 12 % alors que le taux de ceux qui leur attribuent la note « faible » a augmenté à 26 % (figure 12).

Figure 12

Un nombre croissant de PME attribuent une note « faible » au service global de l'ACIA



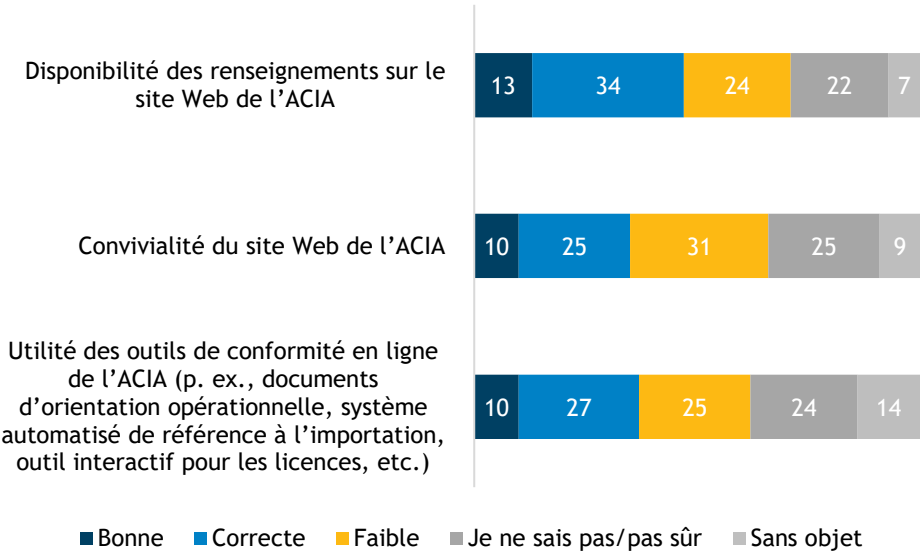
Source : FCEI, Sondage sur l'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA), janvier et février 2025, n = 223.
Question : Comment évaluez-vous l'ACIA par rapport à chacun des critères de service à la clientèle suivants? (Sélectionner une réponse par ligne) | Service global de l'ACIA
Remarque : La figure n'inclut pas les répondants qui ont sélectionné « Je ne sais pas/pas sûr ».

Notre sondage demandait aux PME d'évaluer le service à la clientèle de l'ACIA. Ces ressources ont une grande incidence sur la manière dont les propriétaires de PME comprennent et respectent leurs obligations en matière de conformité. Lorsque la réglementation est difficile à interpréter, change fréquemment ou est mal communiquée, les PME doivent interrompre leurs activités, voire faire appel à des experts externes, ce qui rend le processus de conformité coûteux et frustrant.

Site Web de l'ACIA

Figure 13

Seulement 1 propriétaire d'entreprise sur 10 est d'avis que les ressources en ligne de l'ACIA sont « bonnes »



Source : FCEI, Sondage sur l'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA), janvier et février 2025, n = 222.
Question : Comment évaluez-vous l'ACIA par rapport à chacun des critères de service à la clientèle suivants? (Sélectionner une réponse par ligne)

Les propriétaires de PME se tournent généralement vers le site Web de l’ACIA en premier pour trouver des renseignements sur la réglementation alimentaire. Malheureusement, beaucoup indiquent qu’il est particulièrement ardu de trouver les bons renseignements. Seulement 13 % des propriétaires de PME ont indiqué que les renseignements présentés sur le site Web de l’ACIA sont « bons », une proportion identique à celle du dernier sondage de la FCEI réalisé il y a plus de 10 ans (figure 13).

Ces dernières années, l’ACIA a lancé des applications utiles comme l’Outil d’étiquetage pour l’industrie et l’Outil interactif sur les licences^{xi,xii}. Malgré cela, la plupart des propriétaires de PME peinent toujours à trouver des renseignements techniques ou précis et s’entendent pour dire que les ressources numériques de l’ACIA ne répondent pas à leurs besoins. En effet, seulement 10 % d’entre eux pensent que le site Web de l’ACIA est convivial, et près d’un tiers (31 %) attribue la note « faible » à l’agence pour ce critère (figure 13). Beaucoup de propriétaires soulignent que la fonction de recherche génère peu de résultats pertinents et que les formulaires et les guides importants sont dissimulés dans des rubriques difficiles à trouver.

Les outils de conformité en ligne de l’ACIA, censés aider les entreprises à respecter leurs obligations réglementaires, reçoivent des notes faibles. Seulement 10 % des propriétaires de PME croient qu’ils sont utiles, 25 % qu’ils sont « faibles » et 27 % qu’ils sont « corrects » (figure 13). Puisque les outils en ligne de l’ACIA ne sont pas présentés dans un langage simple et clair, les propriétaires de PME signalent souvent qu’ils sont difficiles à utiliser. Ces résultats indiquent qu’il serait opportun d’investir pour améliorer l’expérience des utilisateurs en simplifiant le langage, en améliorant la fonctionnalité de recherche du site Web et en organisant le contenu de manière plus conviviale.

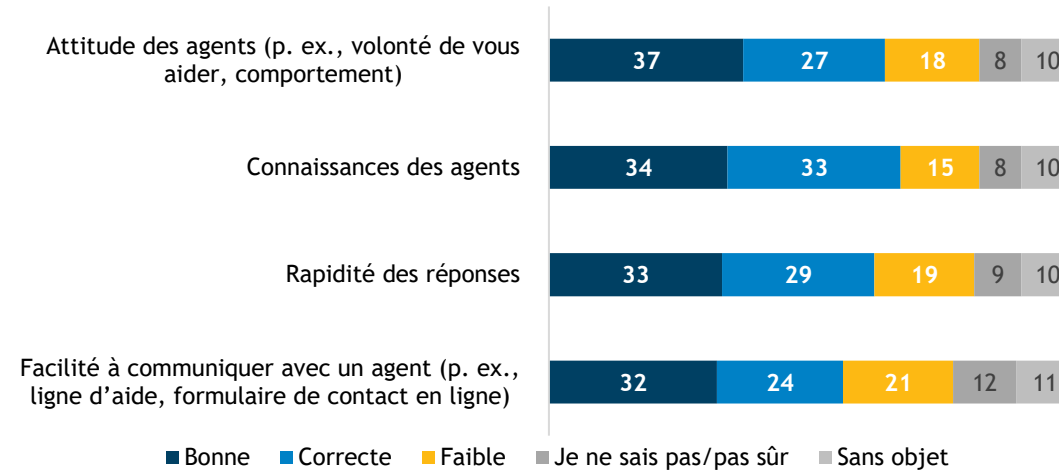
La FCEI encourage l’ACIA à garder le cap sur sa priorité d’améliorer ses services et ressources numériques pour mieux outiller les parties prenantes^{xiii}. Dans ce contexte, l’ACIA doit veiller à ce que la modernisation de la réglementation simplifie réellement les processus et allège le fardeau des PME.

Les agents de l’ACIA

Si les propriétaires de PME sont nombreux à consulter le site Web de l’ACIA pour obtenir des renseignements, ils doivent souvent communiquer directement avec son personnel pour résoudre des situations plus complexes. La qualité du service à la clientèle fourni par le personnel de l’ACIA joue un rôle critique pour aider les PME à comprendre et à respecter leurs obligations réglementaires.

Les agents de l’ACIA interagissent avec les propriétaires d’entreprise dans le cadre de leurs fonctions de service à la clientèle. Ils doivent répondre aux demandes de renseignements par téléphone ou par courriel, traiter les plaintes et expliquer les exigences réglementaires. Selon l’ACIA, ses agents s’engagent à répondre rapidement aux demandes d’une manière claire, uniforme et professionnelle^{xiv}.

Figure 14
En moyenne, seulement un tiers des PME jugent que les services fournis par les agents de l’ACIA sont « bons »



Source : FCEI, Sondage sur l’Agence canadienne d’inspection des aliments (ACIA), janvier et février 2025, n = 226.
Question : Comment évaluez-vous l’ACIA par rapport à chacun des critères de service à la clientèle suivants? (Sélectionner une réponse par ligne)

En tenant compte de tous les critères, environ un tiers des propriétaires d'entreprise croient que le service à la clientèle fourni par les agents de l'ACIA est « bon » (figure 14). Seulement 37 % se disent satisfaits de l'attitude des agents. Selon un propriétaire d'entreprise au Québec, « *certain agents sont très incompetents et nonchalants* ». Les interactions négatives ont des effets directs sur la relation entre l'ACIA et ses parties prenantes. Par ailleurs, seulement un tiers des PME sont satisfaites des connaissances des agents. Ces résultats montrent qu'il faut veiller à ce que les agents aient la volonté et la capacité de fournir des explications et des conseils clairs aux propriétaires de PME.

En fait, il est de plus en plus difficile pour les propriétaires d'entreprise de joindre les agents de l'ACIA en utilisant la ligne d'aide et les formulaires de contact en ligne. C'est pourquoi le pourcentage de PME qui jugent que l'accessibilité des agents est « faible » (21 %) a plus que doublé depuis 2013 (10 %). Les PME considèrent que les délais d'attente au téléphone sont « atroces » et « absurdes », et 19 % d'entre eux estiment que les agents de l'ACIA ne répondent pas assez rapidement. Ce taux passe à 28 % dans les provinces de l'Ouest. Il est essentiel que partout au pays, les propriétaires de PME obtiennent rapidement des informations fiables. En tant qu'organisme fédéral de réglementation de premier plan qui intervient dans divers secteurs à l'échelle nationale, l'ACIA devrait obtenir de bonnes notes de la part d'au moins 90 % de ses utilisateurs.

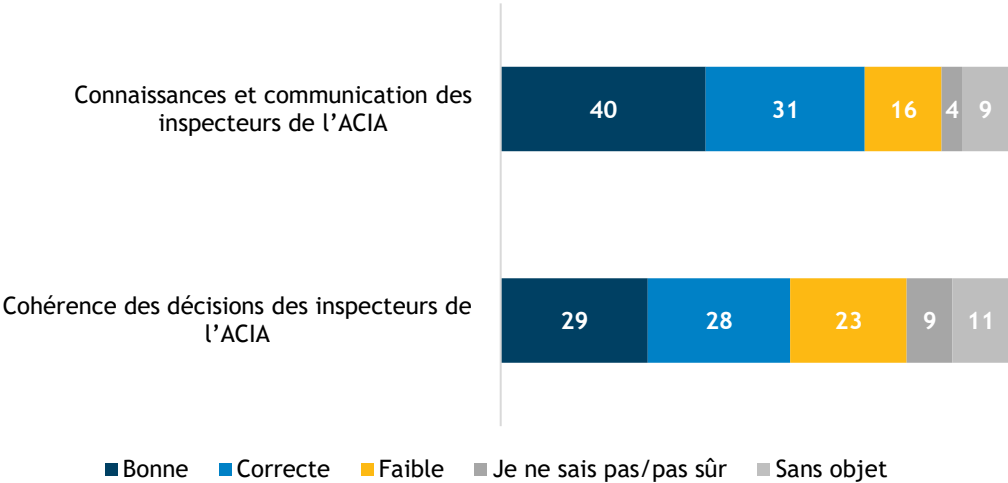
Inspecteurs de l'ACIA

Dans le cadre de leurs fonctions, les inspecteurs de l'ACIA visitent les établissements des PME, aident les exploitants à comprendre les exigences de salubrité alimentaire, passent en revue les plans de contrôle préventifs, réalisent des inspections et recueillent des échantillons. Lorsque des problèmes de salubrité des aliments surviennent, ils peuvent également prendre part à des vérifications, à des rappels et à des enquêtes.

Les propriétaires d'entreprise ont fait part d'expériences mitigées avec les inspecteurs de l'ACIA. Bien qu'il soit encourageant de constater que les connaissances et la communication des inspecteurs de l'ACIA sont le critère le mieux noté quant au service à la clientèle (40 %), près de la moitié des propriétaires d'entreprise jugent qu'il est « correct » (31 %) ou « faible » (16 %) (figure 15). Les entreprises des provinces de l'Ouest indiquent le plus faible taux de satisfaction à l'égard des connaissances et de la communication des inspecteurs de l'ACIA (33 %). Ces entreprises font état d'un manque de transparence et d'explications concernant les décisions des inspecteurs de l'ACIA, ce qui les empêche de comprendre les décisions rendues et d'agir en conséquence.

Figure 15

1 PME sur 4 juge que le service fourni par les inspecteurs de l'ACIA est « bon », mais moins d'un tiers d'entre elles se disent satisfaites de leur niveau de cohérence



Source : FCEI, Sondage sur l'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA), janvier et février 2025, n = 223.

Question : Comment évaluez-vous l'ACIA par rapport à chacun des critères de service à la clientèle suivants?

Par exemple, un inspecteur de l'ACIA a informé un propriétaire d'entreprise en Alberta qu'il ne pouvait plus vendre de scones à la viande, et ce, sans justifier sa décision. Pour se conformer à la réglementation de l'ACIA avant la période très achalandée des fêtes de fin d'année, ce propriétaire a opté pour la vente de scones aux pommes de terre. Cependant, un autre inspecteur a ordonné au propriétaire de jeter ce nouveau produit, là encore sans fournir d'explication. Ce propriétaire n'a appris que plusieurs mois plus tard que l'établissement de son fournisseur ne détenait plus de certification fédérale. Si ces renseignements avaient été clairement transmis dès le départ par les responsables de l'ACIA, l'entreprise n'aurait pas effectué un deuxième achat auprès du même fournisseur non conforme et n'aurait pas perdu environ 10 000 \$ de ventes.

Puisque seulement 29 % des propriétaires d'entreprise qualifient de « bonne » la cohérence des décisions des inspecteurs de l'ACIA, ce critère de service à la clientèle obtient le plus faible taux de satisfaction. En effet, près d'un quart des PME (23 %) signalent le manque de cohérence des décisions prises par les inspecteurs de l'ACIA. Ce taux est de 29 % au Québec. Beaucoup de PME ont signalé des décisions qui variaient d'un inspecteur à l'autre, et parfois même d'une inspection à l'autre pour un même inspecteur (figure 16). Ces divergences compliquent la planification et la conformité réglementaire pour les PME.

Figure 16

Commentaires de nos membres à propos des inspecteurs de l'ACIA

« On voit un manque de cohérence dans l'application des règlements d'un inspecteur à l'autre et d'une inspection à l'autre. Puisque les inspecteurs ne savent pas interpréter la réglementation correctement, des superviseurs qui ne connaissent pas vraiment la situation sur le terrain doivent intervenir. »

Transformation des produits alimentaires et des boissons, Manitoba

« Lorsqu'on pose une question à un inspecteur, il devrait pouvoir répondre rapidement et de manière claire et précise, mais c'est rarement le cas. Les inspecteurs doivent systématiquement consulter leurs supérieurs, et cela peut retarder les activités d'une entreprise qui souhaite se conformer parfaitement à toutes les exigences de l'ACIA. »

Transformation des produits alimentaires et des boissons, Québec

« La cohérence dans l'application des décisions d'inspection varie d'un port canadien à l'autre. Cette situation cause des problèmes d'expédition imprévus et difficiles à gérer pendant nos périodes les plus chargées. Nos produits périssables arrivent donc en retard et finissent à la poubelle. »

Grossiste et fournisseur du secteur agricole, Ontario

« Les inspecteurs font bien leur travail, mais ils n'ont pas de contrôle sur les politiques et la réglementation qu'ils doivent faire appliquer. »

Commerce de détail d'alimentation, hébergement et restauration, Ontario

« L'entreprise est contrôlée 2 fois par année, et nous n'avons eu aucun problème avec les inspecteurs avec lesquels nous avons travaillé. Ils sont équitables, expliquent bien pendant les discussions et remettent leurs rapports rapidement. Ça prend du temps, mais une fois qu'un programme est établi, c'est facile de le gérer et de le mettre à jour pour s'assurer de demeurer conforme à la réglementation. »

Ferme de fruits, de légumes et de spécialités horticoles, Ontario

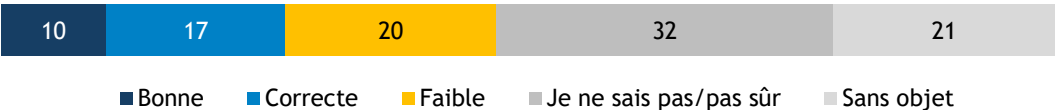
Processus de plaintes et d'appel

Un processus de plaintes et d'appel équitable et transparent peut renforcer la confiance entre l'ACIA et les propriétaires d'entreprise. Créé en 2012, le Bureau des plaintes et des appels de l'ACIA permet aux entreprises de signaler des problèmes liés aux services et de contester des décisions réglementaires^{xv}. Parmi l'ensemble des ressources et des outils de communication de l'ACIA figurant au sondage, le processus de plaintes et d'appel se démarque par son manque de notoriété et son faible taux d'utilisation. En effet, c'est l'outil pour lequel les répondants ont le plus souvent sélectionné « Je ne sais pas/pas sûr » (32 %). Seulement 10 % des PME considèrent que le processus est équitable et transparent, tandis que 20 % lui attribuent la note « faible » (figure 17).

Les PME qui ont déposé des plaintes ou des demandes d'appel auprès du Bureau trouvent que les délais de traitement sont trop longs et que la communication est insuffisante, voire inexistante. Puisque l'agence revoit ses propres décisions, certains propriétaires remettent en question l'impartialité du processus. De plus, la FCEI craint que certains membres hésitent à porter plainte par crainte d'entraîner une inspection ou un processus de vérification fastidieux. Cette situation indique un manque de confiance quant à la neutralité et à l'efficacité du système. Ces conclusions soulignent l'importance d'améliorer l'accessibilité, la crédibilité et la notoriété de ces processus.

Figure 17

Seulement 10 % des PME estiment que le processus de plainte et d'appel est équitable et transparent



Source : FCEI, Sondage sur l'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA), janvier et février 2025, n = 222.
Question : Comment évaluez-vous l'ACIA par rapport à chacun des critères de service à la clientèle suivants? (Sélectionner une réponse par ligne) | Équité et transparence du processus de plainte et d'appel de l'ACIA.

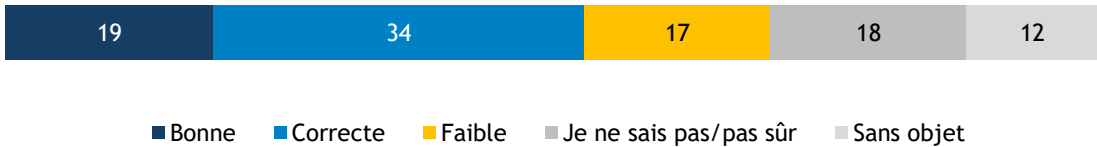
Tarification

Seulement 1 propriétaire d'entreprise sur 5 (19 %) est d'avis que l'équité de la tarification est « bonne » et 34 % des propriétaires croient qu'elle est « correcte » (figure 18). Les entreprises du secteur agricole sont plus nombreuses à être satisfaites de l'équité de la tarification (27 %). Cependant, seulement 11 % des PME du secteur de la fabrication et 9 % des PME du secteur du commerce de détail estiment que l'équité de la tarification est « bonne ».

Le *Règlement sur la salubrité des aliments au Canada* a introduit des changements pour rendre la structure tarifaire plus prévisible pour les propriétaires d'entreprise, notamment par l'indexation annuelle des frais sur l'inflation et le prolongement de la validité des licences d'un an à deux ans. Bien que ces changements soient bien accueillis, les propriétaires de PME demeurent insatisfaits des coûts élevés des licences de l'ACIA. Ces frais peuvent également être dissuasifs pour les PME qui veulent obtenir la certification fédérale. Compte tenu des frais versés par les PME, il est légitime qu'elles s'attendent à ce que les services fournis par l'ACIA soient clairs, efficaces et utiles, et qu'ils répondent adéquatement à leurs besoins.

Figure 18

Seulement 19 % des PME estiment que l'équité de la tarification est « bonne »; ce taux est encore plus faible dans le secteur de la fabrication et du commerce de détail



Source : FCEI, Sondage sur l'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA), janvier et février 2025, n = 224.
Question : Comment évaluez-vous l'ACIA par rapport à chacun des critères de service à la clientèle suivants? (Sélectionner une réponse par ligne) | Équité de la tarification

Conclusions et recommandations

Au cours de sa campagne électorale, le nouveau gouvernement fédéral avait promis de modifier le mandat de l’ACIA pour veiller à ce que l’abordabilité et la salubrité alimentaire soient au cœur de toutes les décisions de réglementation, sans compromettre la santé et la sécurité. La FCEI se réjouit que l’on reconnaisse la nécessité de moderniser et de simplifier les décisions réglementaires de l’ACIA. Le gouvernement fédéral doit maintenant tenir ses promesses et inscrire explicitement la modernisation de la réglementation de l’ACIA parmi ses priorités, ce qui passe par la réduction concrète et mesurable du fardeau administratif de manière à générer des améliorations tangibles pour les PME.

L’ACIA doit absolument déployer des efforts pour mieux harmoniser ses processus aux réalités des PME en réduisant le fardeau réglementaire superflu et en améliorant la qualité de son service à la clientèle. Les coûts liés à la conformité sont souvent transférés aux consommateurs, ce qui contribue à la hausse des prix des aliments. Un cadre réglementaire plus équilibré et adapté rendrait le contexte d’affaires plus concurrentiel et favoriserait l’abordabilité et la salubrité des aliments au Canada.

La FCEI recommande à l’ACIA et aux décideurs de prendre les mesures suivantes :

1) Élargir la portée de la base de référence du fardeau administratif afin d’inclure les lois, les politiques et les lignes directrices

La base de référence du fardeau administratif de l’ACIA, qui dénombre les exigences réglementaires, est une première étape importante pour amener l’agence à rendre compte du fardeau qu’elle impose^{xvi}. Cependant, la base devrait également inclure les exigences énoncées dans les lois, les politiques et les lignes directrices. Il faut également noter que certaines exigences réglementaires sont exclues. Par exemple, aucune exigence réglementaire n’est compilée relativement au *Règlement sur l’indemnisation en cas de destruction d’animaux ou de choses*. Pourtant, les entreprises touchées doivent remplir plusieurs formulaires pour recevoir une indemnisation.

Figure 19
Recommandations des propriétaires d’entreprise pour améliorer le service à la clientèle de l’ACIA et réduire le fardeau réglementaire qu’elle impose



Source : FCEI, Sondage sur l’Agence canadienne d’inspection des aliments (ACIA), janvier et février 2025, n = 216.
Question : Qu’est-ce qui vous aiderait à vous conformer aux règlements de l’ACIA? (Sélectionner toutes les réponses pertinentes)

2) Réduire le nombre de règlements en adoptant la règle du « deux pour un »

La FCEI exhorte le gouvernement fédéral et les organismes fédéraux à adopter la règle du « deux pour un », qui consiste à éliminer deux exigences réglementaires pour chaque nouvelle exigence imposée, une approche qui doit exiger une justification claire des règles nouvelles et existantes. Avant d'entrer en vigueur, les nouvelles lois, politiques et règles et les nouveaux règlements devraient faire l'objet d'un examen rigoureux afin d'évaluer leur nécessité. Il faudrait également consulter les parties prenantes de manière proactive, tenir compte des répercussions involontaires, expliquer pourquoi les solutions autres que réglementaires ne seraient pas efficaces, et établir un programme précis pour leur examen ultérieur.

3) Simplifier les règlements et lignes directrices en vigueur

Il est tout à fait raisonnable que les propriétaires d'entreprise s'attendent à ce que l'ACIA, les ministères et les organismes gouvernementaux présentent les règles et les exigences de manière claire, accessible et conviviale. Il faudrait notamment adopter un langage clair et simplifier les processus pour que les PME puissent plus facilement comprendre et respecter les exigences de salubrité alimentaire. Puisque les PME disposent de moins de ressources pour s'adapter rapidement aux nouvelles règles et procédures, une plus grande souplesse en matière de conformité pourrait faire partie des mesures adoptées.

4) Communiquer et promouvoir les nouveaux règlements et les changements apportés aux règlements avec clarté et rapidité

Les propriétaires de PME ne peuvent pas respecter des règles dont ils ignorent l'existence. L'efficacité des communications est essentielle pour éviter toute confusion, améliorer les taux de conformité et favoriser la confiance entre l'ACIA et le secteur agroalimentaire. De ce fait, il importe d'utiliser un langage clair, d'éviter le jargon, de promouvoir les changements réglementaires sur les médias sociaux ou à la radio, d'envoyer rapidement des alertes par courriel et de s'assurer que les inspecteurs et les agents de l'ACIA communiquent les nouveautés aux entreprises qu'ils rencontrent.

5) Offrir des exemples de conformité

L'ACIA devrait fournir des lignes directrices et des exemples de conformité, un impératif pour les PME qui ont rarement les ressources pour évaluer et adopter des solutions rentables afin de respecter des exigences complexes. C'est particulièrement important pour les propriétaires d'entreprise du secteur du commerce de détail (63 %) et de la fabrication (62 %).

6) Réduire la tarification pour que la conformité réglementaire soit accessible aux PME

Les propriétaires d'entreprise savent que certains frais sont nécessaires. Par contre, les coûts liés aux licences, aux inspections, à la documentation commerciale et à l'aide à la conformité représentent un fardeau excessif pour les PME, qui n'ont généralement pas les moyens d'absorber ces coûts supplémentaires. La structure tarifaire de l'ACIA

devrait être revue en fonction de la taille des entreprises pour que la conformité réglementaire soit abordable pour les PME.

7) Améliorer le service à la clientèle

Les propriétaires de PME doivent avoir accès rapidement à des renseignements précis et faciles à comprendre pour composer avec les exigences réglementaires complexes. Plus du tiers des membres (38 %) pensent que le fait d'améliorer le service à la clientèle en réduisant les délais de réponse et en veillant à ce que le personnel soit aimable, compétent et outillé pour fournir des conseils clairs les aiderait à respecter la réglementation de l'ACIA. L'agence devrait également resserrer ses normes de service. Par exemple, les entreprises doivent présentement attendre jusqu'à 20 jours ouvrables pour obtenir des réponses concernant l'interprétation de la réglementation ou des politiques^{xvii}.

8) Améliorer les outils en ligne

Si la FCEI est ravie de constater que la promotion des outils et des services numériques fait partie de la rubrique Habilitation des intervenants du Cadre ACIA 2025, il demeure que les nouveaux progrès numériques doivent alléger concrètement le fardeau des PME. En plus d'améliorer l'organisation et la disponibilité des renseignements présentés sur son site Web, l'ACIA devrait permettre aux entreprises de soumettre des formulaires gouvernementaux avec les logiciels qu'elles utilisent déjà, comme les outils de gestion fiscale ou de paie. De nouvelles solutions de dépôt de documents en ligne et de clavardage seraient également très utiles pour les PME qui recherchent des renseignements sur la conformité.

9) Expliquer clairement les résultats des inspections et miser sur la sensibilisation plutôt que sur l'application

Les inspecteurs jouent un rôle essentiel en faisant le lien entre la réglementation de l'ACIA et son application aux activités des PME. Ils doivent sensibiliser les propriétaires d'entreprise à la réglementation et faciliter leur conformité. Pour ce faire, dans les situations de non-conformité, les inspecteurs de l'agence devraient fournir des explications claires aux propriétaires et les aviser des règles précises qu'ils ont enfreintes pour qu'ils puissent corriger le tir.

10) Accélérer la prise de décisions par l'ACIA

Les propriétaires d'entreprise sont souvent tenus de respecter des échéances strictes en matière de conformité et de formalités administratives. Cependant, les autorités de réglementation ne sont généralement pas soumises à des échéances équivalentes pour rendre des décisions ou approuver des permis. L'ACIA devrait adopter des normes de service élevées et être tenue responsable lorsque les délais prévus ne sont pas respectés. En réduisant les délais d'attente, l'ACIA montrerait qu'elle comprend que les PME ont besoin qu'elle rende des décisions rapidement pour livrer une concurrence efficace.

11) Améliorer la transparence et l'équité du processus de plaintes de l'ACIA

L'agence devrait mieux faire connaître son processus de plainte, le rendre plus accessible et veiller à ce que les plaintes soient traitées assez rapidement. Pour favoriser la transparence et renforcer la confiance des propriétaires de PME, l'ACIA devrait justifier clairement ses décisions et

s'engager à apporter des corrections lorsque des problèmes récurrents sont soulevés.

12) Faire connaître les outils permettant de vérifier le statut des licences des fournisseurs

À l'heure actuelle, lorsque l'ACIA annule la licence d'un fournisseur, elle met à jour son statut dans les listes et les registres officiels gérés par le Centre national des permissions^{xviii}. Pour améliorer la conformité, l'ACIA devrait mieux faire connaître le Registre des licences d'entreprises alimentaires de l'ACIA et la page Web Suspensions et révocations^{xix,xx}.

13) Faciliter le commerce intérieur des produits alimentaires

Le gouvernement fédéral devrait travailler avec les provinces et les territoires pour supprimer les obstacles au commerce intérieur. Pour ce faire, il pourrait étendre à d'autres régions les programmes pilotes efficaces comme celui de Lloydminster ainsi que le programme Ready to Grow. Compte tenu des préoccupations liées à la traçabilité dans ce contexte, l'ACIA devrait collaborer avec les autorités provinciales et territoriales pour mettre en œuvre des solutions permettant de suivre les produits alimentaires inspectés d'une administration à l'autre afin de respecter les normes de salubrité et de qualité. Par ailleurs, pour réduire le fardeau réglementaire lié aux inspections fédérales pour le commerce des produits alimentaires au Canada, l'ACIA doit également reconnaître l'expertise des autres administrations selon le principe de la reconnaissance mutuelle. Ces mesures faciliteraient le commerce intérieur et allégeraient le fardeau des PME qui souhaitent commercialiser leurs produits hors de leur province ou territoire.

Annexe : Commentaires de nos membres à propos de l'ACIA selon leur secteur d'activité

« Les PME de l'industrie ostréicole de l'Île-du-Prince-Édouard ont beaucoup de difficultés avec l'ACIA depuis longtemps. Notre industrie est soumise à une réglementation très stricte, surtout en ce qui concerne la présence de vibrions dans les huîtres. Pour faire court, au Canada, le seuil de test est 100 fois (!) plus strict que celui fixé par la FDA aux États-Unis. Par contre, l'ACIA autorise chaque jour l'entrée au pays d'huîtres provenant des États-Unis. Le groupe qui représente notre industrie a communiqué avec Santé Canada et l'ACIA pour les inviter à discuter de cette question avec nous, mais ils ne veulent pas coopérer (ils ne répondent même pas aux questions). Nous avons posé des questions similaires à la FDA et avons reçu des réponses dans les 9 jours. Les autorités de réglementation américaines fournissent un meilleur service. »

Commerce de détail d'alimentation, hébergement et restauration, Île-du-Prince-Édouard

« Dans l'ensemble, nous sommes satisfaits, mais n'avons pas l'impression que la réglementation est appropriée pour le secteur de la transformation artisanale. »

Transformation des produits alimentaires et des boissons, Québec

« Les règles sont très ambiguës concernant l'état physique des animaux envoyés aux enchères ou aux abattoirs. Une clarification des normes s'impose. »

Fermes d'élevage et spécialités animales, Ontario.

« L'ACIA fait partie intégrante des activités liées au transport des végétaux. Elle contribue à empêcher les espèces envahissantes d'entrer dans notre province et protège nos exploitations agricoles. Nous sommes reconnaissants des efforts déployés par l'ACIA pour assurer la sécurité et la prospérité de notre industrie. »

Ferme de fruits, de légumes et de spécialités horticoles, Nouvelle-Écosse

« La réglementation sur les couvoirs est très contraignante et plutôt conçue pour les couvoirs industriels. Elle est peu adaptée aux petites exploitations agricoles et crée un fardeau administratif inutile. Le nombre maximal d'œufs pouvant être incubés devrait être augmenté pour exempter les PME d'une réglementation destinée aux grandes exploitations. »

Fermes d'élevage et spécialités animales, Québec

« Nous produisons du miel et avons constaté que l'ACIA avait accepté que du miel falsifié soit emballé au Canada et vendu à côté de notre miel naturel sur les tablettes des magasins. » De plus, l'ACIA contrôle entièrement la croissance de l'industrie apicole en interdisant l'importation d'abeilles en caisse en provenance des États-Unis continentaux. Chaque printemps, nous nous rendons dans la vallée du bas Fraser pour soutenir la pollinisation des plantes. Des colonies sont empilées à la frontière (du côté américain) pour la pollinisation dans l'État de Washington. Nous aimerions savoir comment les autorités empêchent ces abeilles de traverser la frontière. »

Services agricoles, Alberta

Notes de fin

ⁱ Innovation, Sciences et Développement économique Canada, Principales statistiques relatives aux petites entreprises 2024, 2025. Consulté en septembre 2025 : <https://ised-isde.canada.ca/site/recherche-statistique-pme/fr/principales-statistiques-relatives-aux-petites-entreprises/principales-statistiques-relatives-aux-petites-entreprises-2024#s2.2>

ⁱⁱ FCEI, Baromètre des affaires, Rétrospective 2024, décembre 2024.

ⁱⁱⁱ FCEI, Sondage sur la réglementation et la paperasserie, 2024, n = 2 230

^{iv} Les données de 2024 de la FCEI indiquent que pour les entreprises canadiennes, la paperasserie représente près de 18 milliards de dollars par année, ou 35 % des coûts liés à la réglementation fédérale, provinciale et municipale (51 milliards de dollars).

^v FCEI, Rapport sur la paperasserie au Canada : Le coût de la réglementation pour les PME. 7^e édition, janvier 2025.

^{vi} Agence canadienne d’inspection des aliments, Mandat, 2019. Consulté en septembre 2025 : <https://inspection.canada.ca/fr/propos-lacia/structure-organisationnelle/mandat>

^{vii} Agence canadienne d’inspection des aliments, Comprendre le *Règlement sur la salubrité des aliments au Canada* : Guide à l’intention des entreprises alimentaires, Pourquoi changer les règlements, 2023. Consulté en septembre 2025 : <https://inspection.canada.ca/fr/salubrite-alimentaire-lindustrie/trousse-doutils-entreprises-alimentaires/rsac-guide-lintention-entreprises-alimentai>

^{viii} Agence canadienne d’inspection des aliments, Orientation opérationnelle : Lignes directrices en matière d’intervention réglementaire relative aux aliments, 2025 Consulté en septembre 2025 : <https://inspection.canada.ca/fr/inspection-application/documents-dorientation-activites-daliments/intervention-reglementaire/lignes-directrices-relative-aux-aliments>

^{ix} FCEI, Bulletin sur la coopération entre provinces et territoires au Canada : état des lieux du commerce intérieur, juin 2025.

^x Agence canadienne de l’inspection des aliments, Demandez à l’ACIA, 2023. Consulté en septembre 2025 : <https://inspection.canada.ca/fr/propos-acia/contactez-nous/demandez-acia>

^{xi} Agence canadienne d’inspection des aliments, L’étiquetage des aliments pour l’industrie, 2025. Consulté en septembre 2025 : <https://inspection.canada.ca/fr/inspection-application-loi/documents-dorientation-activites-daliments/intervention-reglementaire/licence-dentreprise-alimentaire>

^{xii} Agence canadienne d’inspection des aliments, Outil interactif sur les licences - Règlement sur la salubrité des aliments au Canada. Consulté en septembre 2025 : https://ca1se.voxco.com/SE/93/SFCR_licence/?&lang=fr

^{xiii} Agence canadienne d’inspection des aliments, ACIA 2025 : Bâtir pour l’avenir, 2021. Consulté en septembre 2025 : <https://inspection.canada.ca/fr/propos-lacia/cfia-2025>

^{xiv} Agence canadienne d’inspection des aliments, Politique sur la prestation de lignes directrices sur les exigences réglementaires de l’ACIA, 2019. Consulté en septembre 2025 : <https://inspection.canada.ca/fr/propos-lacia/lois-reglements/politique-prestation-lignes-directrices>

^{xv} Gouvernement du Canada, Mise en service du nouveau Bureau de traitement des plaintes et des appels de l’ACIA, 2012. Consulté en septembre 2025 : <https://www.canada.ca/fr/nouvelles/archive/2012/04/mise-service-nouveau-bureau-traitement-plaintes-appels-acia.html>

^{xvi} Agence canadienne d’inspection des aliments, Base de référence du fardeau administratif : Mise à jour 2024 Consulté en septembre 2025 : <https://inspection.canada.ca/fr/propos-lacia/lois-reglements/base-reference-du-fardeau-administratif>

^{xvii} Agence canadienne d’inspection des aliments, Contactez l’ACIA. Consulté en septembre 2025 : <https://active.inspection.gc.ca/netapp/contactus/contactusf.aspx>

^{xviii} Gouvernement du Canada, Procédure opérationnelle : Procédures pour la suspension et la levée de la suspension d’une licence Salubrité des aliments au Canada, 2024. Consulté en septembre 2025 : <https://inspection.canada.ca/fr/inspection-application-loi/documents-dorientation-activites-daliments/intervention-reglementaire/licence-dentreprise-alimentaire>

^{xix} Gouvernement du Canada, Registre des licences d’entreprises alimentaires de l’ACIA, 2025. Consulté en septembre 2025 : <https://apps.inspection.canada.ca/webapps/foodlicenceregistry/fr/>

^{xx} Agence canadienne d’inspection des aliments, Suspensions et révocations, 2025. Consulté en septembre 2025 : <https://inspection.canada.ca/fr/inspection-application/mesures-prises/permis>

À propos de la FCEI

La FCEI est une organisation non partisane qui représente exclusivement les intérêts de 100 000 PME au Canada. Sa capacité de recherche est inégalée puisqu’elle permet la collecte de renseignements concrets et récents auprès de ses membres sur des enjeux qui touchent quotidiennement leur fonctionnement et leurs résultats financiers. À ce titre, la FCEI est une excellente source de renseignements à jour dont les gouvernements peuvent profiter pour élaborer des politiques qui touchent le milieu des PME canadiennes.

Pour en savoir plus, consultez le site fcei.ca.

Ressources supplémentaires

Questions ou demandes de données
recherche@fcei.ca

Intégralité de la recherche de la FCEI
fcei.ca/recherche

X
[@CFIB_FCEI_Stats](#)

Les auteures



Juliette Nicolaÿ est analyste des politiques à Ottawa

Liens : [Notice biographique complète](#) [LinkedIn](#)



Béatrice Moen est stagiaire en politiques publiques et défense des intérêts à Ottawa

Liens : [LinkedIn](#)

