

# Évaluation des organismes publics du secteur agricole québécois

*Rapport d'un sondage mené auprès des petits entrepreneurs agricoles du Québec*

*François Vincent, directeur des affaires provinciales, Québec*

La FCEI a réalisé un sondage auprès de ses membres agriculteurs pour obtenir leurs points de vue sur les organismes avec qui ils traitent. Par ce rapport de recherche, nous espérons formuler des pistes d'action pour améliorer les services offerts aux propriétaires de PME du secteur agricole.

---

## Introduction

La Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI) compte plus de 109 000 petites et moyennes entreprises (PME) membres au Canada, dont 24 000 au Québec. Les entreprises qui y sont affiliées proviennent de toutes les régions et de tous les secteurs économiques. La FCEI regroupe plus de 6 500 PME agricoles, dont 78 % sont des producteurs primaires et 22 % œuvrent dans le secteur des services agricoles. Au Québec, près de 1 000 PME sont issues de ce secteur économique. Ces entreprises agroalimentaires adhèrent à la FCEI parce qu'elle défend la culture entrepreneuriale et a pour mission de leur donner une voix.

La FCEI est entièrement financée par ses membres, et l'adhésion est volontaire et renouvelable annuellement. Elle définit ses orientations en effectuant régulièrement des sondages auprès

*À propos de la FCEI*

*La Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI) est le plus important regroupement de petites et moyennes entreprises au Canada. La FCEI encourage l'élaboration de bonnes politiques publiques aux paliers fédéral, provincial et municipal, et représente plus de 109 000 propriétaires d'entreprise qui emploient dans l'ensemble 1,25 million de Canadiens et apportent 75 milliards de dollars au PIB.*

de ses membres propriétaires de PME sur de nombreux défis auxquels ces derniers sont confrontés.

L'agriculture est un secteur économique important au Québec qui est piloté par les PME. En effet, 7 entreprises sur 10 sont composées de moins de 5 employés, comparativement à la moitié des entreprises pour l'ensemble des industries. Cela est assez démonstratif du fait que l'agriculture est un secteur économique qui repose sur les PME, surtout les petites entreprises. Le fait d'écouter les préoccupations de ces dernières ne peut qu'être porteur.

C'est dans cette perspective que nous avons sondé nos membres agricoles du Québec. Une évaluation des services des principaux interlocuteurs de ces PME a été effectuée. Ainsi, ces propriétaires de PME agricoles se sont penchés sur le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec (MAPAQ), sur la Financière agricole du Québec et sur l'Union des producteurs agricoles du Québec (UPA). Nous avons inclus cette dernière organisation, car les agriculteurs ont l'obligation d'y adhérer.

Le sondage a été mené du 28 novembre 2011 au 28 février 2013. Au total, 172 entrepreneurs du secteur agricole y ont répondu. Les résultats sont statistiquement précis à  $\pm 7,4 \%$ , 19 fois sur 20. Soulignons qu'afin de bonifier le portrait d'ensemble de cette recherche, nous ferons référence à d'autres sondages dont nous extrairons les données pour les membres agricoles du Québec. Les sources des différentes figures permettront de préciser le sondage et la marge d'erreur.

Nous avons réalisé dans le passé ce type de sondage d'évaluation des organismes gouvernementaux et de leur service à la clientèle. Nous avons notamment évalué l'Agence du revenu du Canada en 2001, 2004, 2007 et 2008, le programme Agri-stabilité et l'Agence canadienne d'inspection des aliments. Au Québec, nous pouvons citer comme exemple l'étude que nous avons réalisée sur Revenu Québec ou sur le secteur de la construction. C'est donc avec cette expérience que nous avons élaboré les questions pour ce sondage. Nous sommes persuadés que cette étude permettra une amélioration qui sera bénéfique tant pour les entrepreneurs que pour les organisations évaluées.

---

## **Vision de la PME agricole sur le MAPAQ**

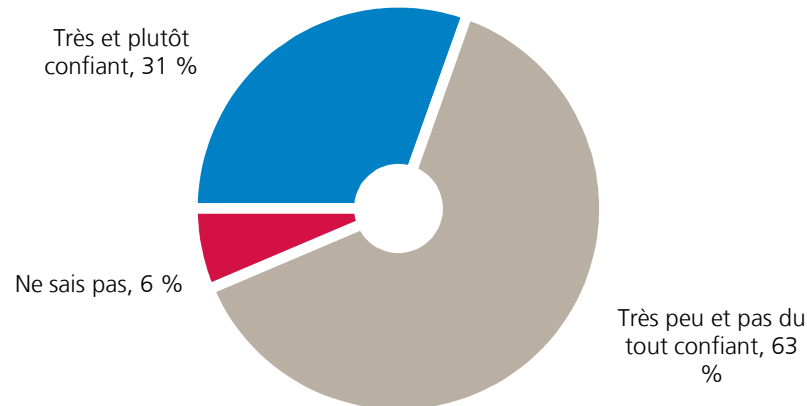
Le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec (MAPAQ) est la première entité gouvernementale avec qui les petites et moyennes entreprises doivent interagir. Ce ministère joue un rôle d'intervention majeur dans le secteur agricole québécois. L'évaluation de la performance de ce ministère par les PME est importante et peut apporter un éclairage sur les pistes d'amélioration pour mieux répondre aux besoins des PME qui font vivre cette industrie.

Pour s'assurer que les décisions du ministère et les mesures mises de l'avant ont un impact positif sur les PME, il est essentiel d'avoir une vision entrepreneuriale. C'est pourquoi nous avons posé cette question aux entrepreneurs agricoles concernant le

MAPAQ. La Figure 1 montre que du chemin reste à faire, car une importante majorité a indiqué ne pas être convaincue que le MAPAQ présente une vision entrepreneuriale pour soutenir les PME agricoles et l'entrepreneuriat.

Figure 1

### Niveau de confiance que le MAPAQ présente une vision qui soutient les PME agricoles et l'entrepreneuriat



### Évaluation de la qualité du service à la clientèle du MAPAQ

La FCEI a réalisé de nombreuses études de satisfaction des services à la clientèle des organismes publics. Nous nous sommes référés à cette méthodologie pour évaluer le MAPAQ. Trois grands groupes de services offerts par le ministère ont donc été évalués : le personnel, l'accès aux renseignements et la paperasserie. Chacune de ces sections comprend des critères d'évaluation propres présentés dans le Tableau 1.

Tableau 1 :

#### Critères d'évaluation des services du MAPAQ

---

##### Personnel :

Connaissances du personnel  
 Professionnalisme du personnel  
 Service global du personnel

##### Accès aux renseignements :

Clarté des réponses  
 Rapidité des réponses  
 Disponibilité des renseignements dans le site Web

##### Paperasserie :

Complexité de la paperasserie imposée  
 Volume de la paperasserie imposée

---

### Évaluation du personnel du MAPAQ

Afin de favoriser la conformité réglementaire et permettre aux chefs de PME de bénéficier des mesures en place, le rôle joué par les professionnels du ministère est essentiel. Ces derniers peuvent répondre aux questions posées par les personnes intéressées et les orienter vers les bonnes ressources ou les informer de la bonne marche à suivre. C'est pourquoi nous avons évalué la perception des PME à l'égard du service global du personnel, de ses connaissances et de son professionnalisme. Un service à la clientèle de qualité est crucial pour aider les entrepreneurs à observer les règlements et, ainsi, permettre au ministère de réaliser les objectifs qu'il s'est fixés. Voyons ce qu'ont répondu les PME agricoles.

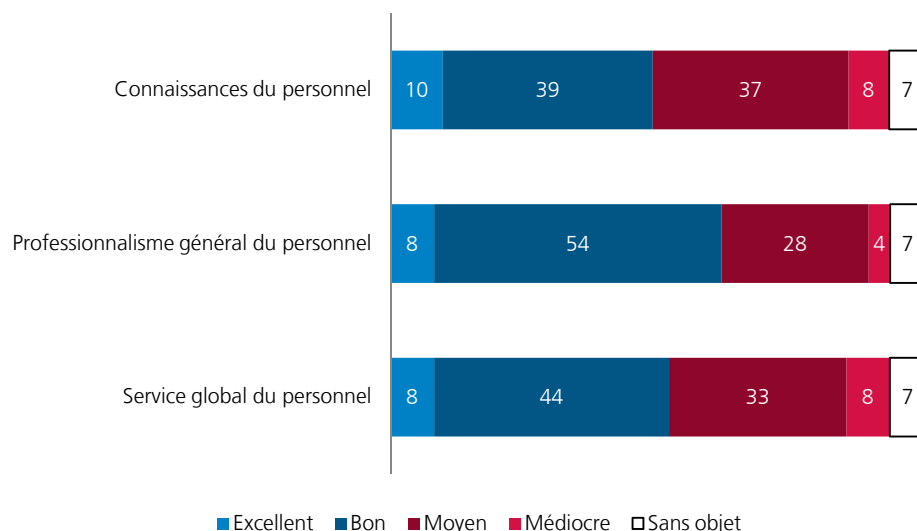
Il est intéressant de souligner que pour les trois catégories, une minorité d'agriculteurs se disent insatisfaits du service reçu. De plus, les dirigeants d'entreprise du secteur agricole sont plus nombreux à octroyer une note positive qu'une note moyenne. Pour deux sous-catégories sur trois, la majorité des entrepreneurs notent positivement le travail du personnel du MAPAQ.

En ce qui concerne les connaissances du personnel, 49 % des agriculteurs se disent satisfaits, c'est-à-dire que 10 % des propriétaires d'entreprise accordent une excellente note et 39 % une bonne note. Ils sont 37 % à donner une note moyenne et seulement 8 %, une note médiocre.

Le professionnalisme du personnel du MAPAQ obtient, dans l'ensemble, les meilleurs résultats. En effet, bien que les propriétaires d'entreprise soient moins nombreux à donner une note maximale (8 %) pour cette catégorie que pour la précédente, la majorité d'entre eux lui accordent une bonne note (54 %). Ils sont toutefois beaucoup moins nombreux à en être critiques : 28 % donnent une note moyenne et 4 % seulement, une note médiocre.

Figure 2

### Qualité du service du MAPAQ concernant le personnel



Enfin, les résultats des deux premières catégories sur les connaissances du personnel et son professionnalisme expliquent probablement les résultats obtenus pour le service global qu'il fournit. Un peu plus de la moitié des chefs de PME évaluent positivement le service global du ministère, le tiers lui attribue une note moyenne et 8 %, la pire note possible.

#### *Demandes de renseignements*

L'accessibilité de l'information et la capacité de répondre aux questions et aux préoccupations des contribuables de façon précise et rapide sont deux critères essentiels en matière de prestation de service. Cela contribue également à assurer une meilleure conformité réglementaire.

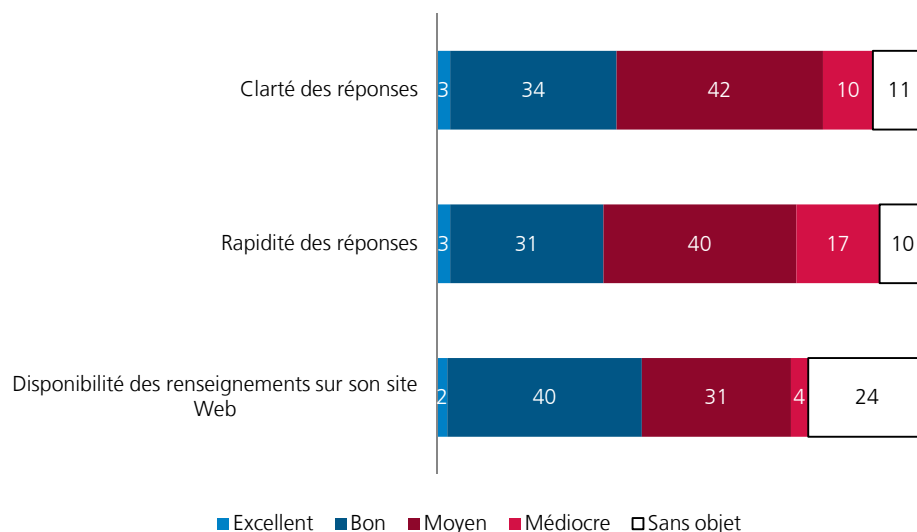
Pour évaluer le MAPAQ sur cette question, nous avons pris en considération trois éléments : la clarté des réponses fournies, la rapidité des réponses et la disponibilité des renseignements sur le site Web du ministère. Comme nous pouvons le constater à la Figure 3, les PME du secteur agricole sont plus critiques des actions du MAPAQ concernant l'accès aux renseignements.

D'abord, en ce qui a trait à la clarté des réponses offertes aux dirigeants de PME, 10 % des PME agricoles donnent la pire note au MAPAQ, comparativement à 3 % qui attribuent la meilleure note à ce critère. Ils sont 42 % à donner une note de passage et 34 % à juger positivement le travail du ministère.

Du côté de la rapidité de réponse aux demandes écrites, le MAPAQ obtient une évaluation encore plus critique de la part des PME. Ces dernières sont 17 % à donner la pire note à ce critère, 40 % lui accordent une note moyenne et 31 % lui donnent une bonne note. Toutefois, seulement 3 % estiment que le ministère mérite une excellente note sur ce plan.

Figure 3

#### Qualité du MAPAQ concernant l'accès aux renseignements



Enfin, le MAPAQ peut se consoler des résultats négatifs des deux précédentes catégories par son rendement en ce qui concerne la disponibilité des renseignements de son site Web. Le ministère obtient un bon résultat : 42 % des PME agricoles répondent favorablement (2 % « Excellent » et 40 % « Bon »), 31 % donnent une note moyenne et seulement 4 %, une note défavorable. Notons toutefois que près d'un entrepreneur sur quatre est indécis. Cela mérite d'être souligné, car bien que les entrepreneurs évaluent positivement le site Web du ministère, ils sont trop nombreux à ne pas l'avoir visité.

### La paperasserie

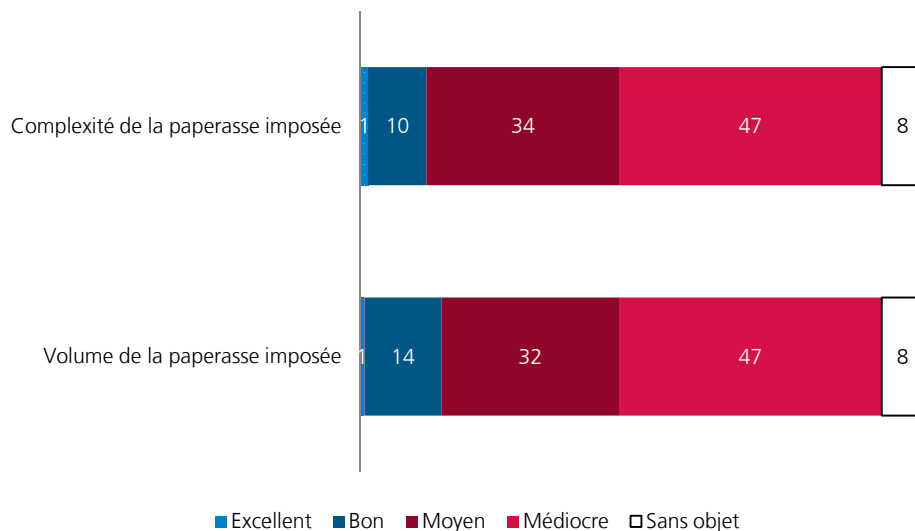
Le dernier élément que nous avons analysé concernant le service du ministère concerne le fardeau réglementaire et administratif. Nous avons demandé aux entrepreneurs du secteur agricole d'évaluer le MAPAQ quant à la complexité et au volume de paperasserie qu'il impose. Les résultats sont frappants : les PME agricoles sont déçues du ministère.

En ce qui a trait à la complexité de la paperasserie imposée, ils sont 47 % à estimer que le travail du ministère est médiocre à cet égard contre seulement 1 % qui souligne l'excellence du travail fait. Ils sont 34 % à juger que le travail mérite une note moyenne et seulement 10 %, une bonne note.

Enfin, sur le volume de la paperasserie imposée, les notes sont les mêmes pour la meilleure et pire évaluation faite du ministère. Par contre, ils sont 32 % à juger que le travail mérite une note moyenne et 14 %, une note de passage.

Figure 4

### Sensibilité du MAPAQ quant à la paperasserie



Le ministère a clairement de quoi poser des actions pour changer la situation dans cette catégorie. Lorsqu'on considère que la paperasserie est un fardeau plus lourd pour les propriétaires de PME agricoles, une simplification et une réduction de la paperasserie pourraient leur donner un coup de pouce significatif.

## La Financière agricole

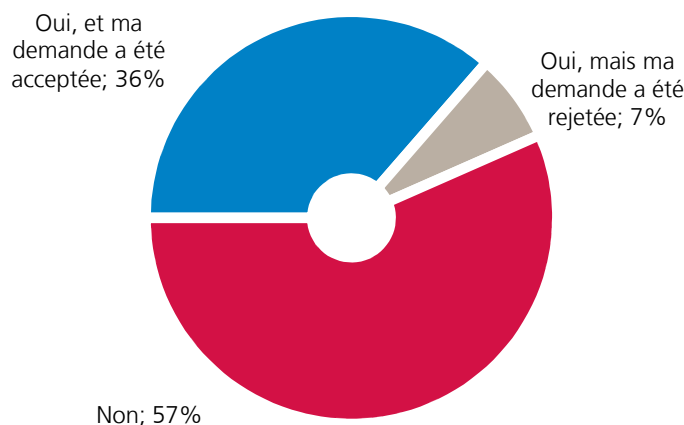
La Financière agricole du Québec (FADQ) a pour mission de soutenir et de promouvoir les entreprises du secteur agricole. Dans un secteur économique comprenant certaines variables non contrôlables et importantes pour les entreprises qui la composent – Dame Nature par exemple –, on comprend mieux le rôle que joue la Financière.

Comme elle l'indique dans son site Web, la FADQ a des relations avec plus de 25 000 entreprises agricoles et forestières. Les valeurs assurées s'élèvent à plus de 4,6 milliards de dollars et le portefeuille de garanties de prêts atteint 4,5 milliards de dollars. Étant un joueur aussi important de l'industrie, nous avons questionné nos membres sur différents aspects de son travail.

La première question que nous leur avons posée cherchait à savoir s'ils ont, au cours des cinq dernières années, fait une demande de financement auprès de la FADQ. Selon les résultats de la Figure 5, la majorité (57 %) des PME agricoles n'en ont pas fait. Il est intéressant de souligner, par exemple, que 84 % des demandes de financement ont été acceptées.

Figure 5

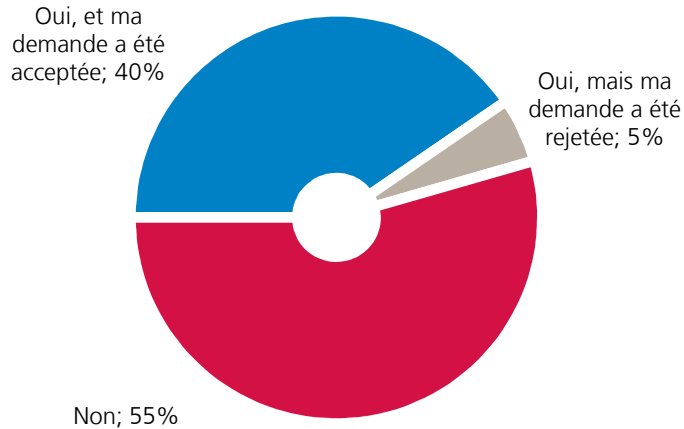
**Au cours des cinq dernières années, votre entreprise agricole a-t-elle fait une demande de financement auprès de la Financière agricole du Québec?**



Nous avons ensuite questionné les PME agricoles pour savoir si, au cours des cinq dernières années, elles avaient fait une demande d'assurance et de protection du revenu. Dans ce cas également, une majorité (55 %) d'entre elles n'a pas fait de demande. Cependant, lorsque des demandes ont été faites, le taux d'approbation est très élevé (89 %) comme pour les subventions.

Figure 6

### Au cours des cinq dernières années, votre entreprise agricole a-t-elle fait une demande d'assurance et de protection du revenu auprès de La Financière agricole du Québec?



Nous pouvons en conclure que la Financière agricole du Québec fait un excellent travail dans l'évaluation des dossiers en ce qui concerne ses programmes et ses services. Le taux élevé d'approbation en est la preuve.

Cependant, dans ces deux cas, il serait intéressant de trouver les raisons qui expliquent que les entreprises n'ont pas fait de demande. La Financière pourrait y porter une attention particulière lorsqu'elle entamera l'évaluation de ces programmes.

### Évaluation du service à la clientèle de la Financière

Pour évaluer le service à la clientèle de la Financière, nous avons utilisé la même grille d'analyse que celle présentée dans le Tableau 1, c'est-à-dire que nous avons demandé aux PME d'évaluer le personnel, l'accès aux renseignements et la paperasserie.

#### Évaluation du personnel de la Financière

Afin d'aider les PME agricoles à mieux comprendre l'apport de la Financière auprès des entreprises agricoles et de « démocratiser » son utilisation par les plus petites d'entre elles, le personnel de cet organisme gouvernemental joue un rôle clé. C'est pourquoi nous avons évalué la perception des PME à l'égard du service global du personnel de la FADQ et, plus particulièrement, de ses connaissances et de son professionnalisme. Une majorité de dirigeants d'entreprise du secteur agricole ont accordé une note positive à chacun de ces trois facteurs liés au personnel. Notons, par ailleurs, que la Financière a reçu des notes plus positives que le MAPAQ.

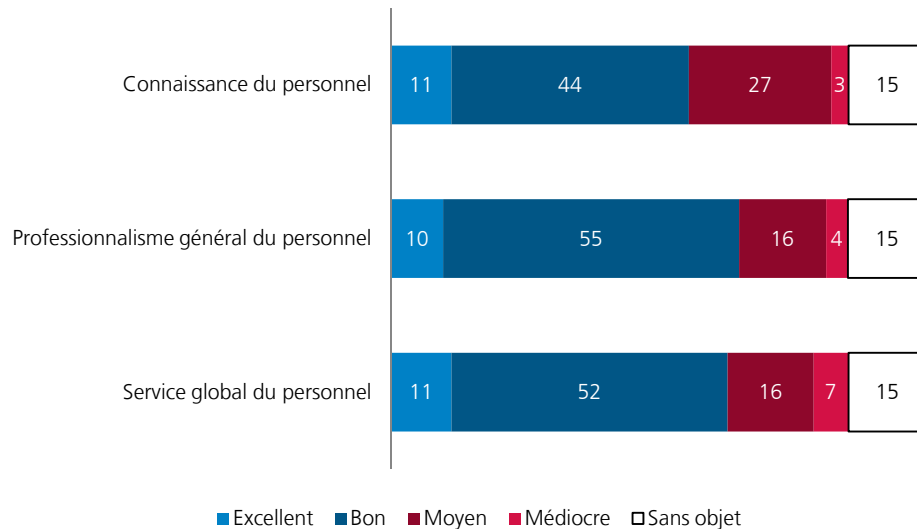


Pour ce qui est des connaissances du personnel, 11 % des propriétaires d'entreprise agricole leur accordent une excellente note, 44 % une bonne note, 27 % une note moyenne et seulement 3 % une note médiocre.

Le professionnalisme du personnel du MAPAQ obtient les meilleurs résultats. En effet, 10 % des chefs de PME agricoles lui donnent la note la plus élevée, une majorité (55 %) lui accorde une bonne note, et ils sont moins nombreux à en être critiques puisque 16 % lui donnent une note moyenne et 4 %, une note médiocre.

Figure 7

### Qualité du service de la FADQ concernant le personnel



Enfin, les entrepreneurs agricoles évaluent positivement le service global du personnel. Ils sont 11 % à le trouver excellent et une majorité (52 %) estiment qu'il est bon. Seulement 23 % ont un regard plus critique du travail global puisque 16 % le jugent moyen et 7 % pensent qu'il est médiocre.

#### Demandes de renseignements

L'accessibilité de l'information et la capacité de répondre aux questions et aux préoccupations des contribuables de façon précise et rapide sont essentiels en matière de prestation de service. Cela permet également d'assurer une meilleure conformité réglementaire et une utilisation accrue des programmes en place.

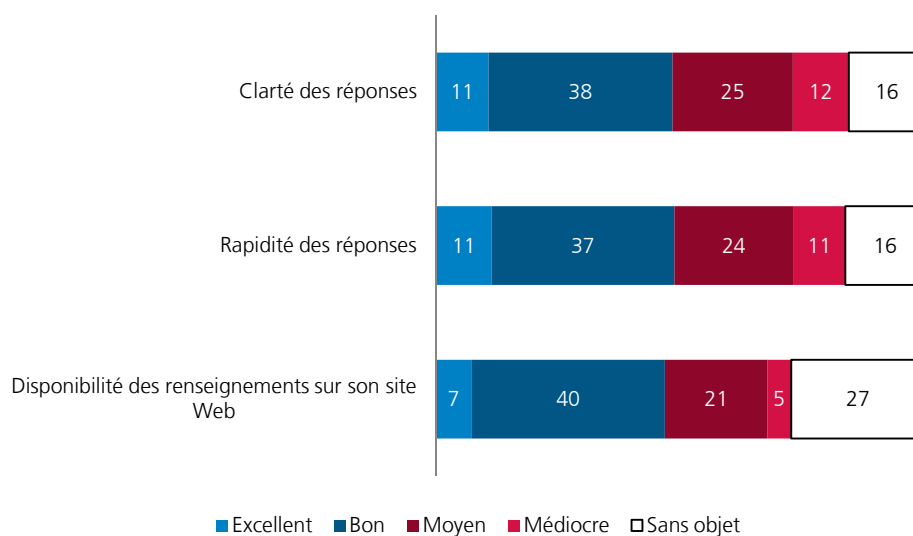
Pour évaluer la Financière agricole du Québec sur cette question, nous avons pris en compte trois éléments : la clarté des réponses fournies, la rapidité des réponses et la disponibilité des renseignements sur le site Web. Comme nous pouvons le constater à la Figure 8, les PME du secteur agricole ont des avis plus défavorables sur les demandes de renseignements que sur le travail du personnel. Cependant, nous constatons que les entrepreneurs agricoles sont plus divisés, quoique généralement satisfaits.

Concernant la clarté des réponses aux questions posées par les dirigeants de PME, ils sont presque autant à avoir une opinion très négative (« Médiocre » récolte 12 %) et à avoir une opinion très positive (« Excellente » obtient 11 %). Enfin, ils sont 38 % à estimer que les réponses données sont claires, et 25 % sont plus critiques.

Du côté de la rapidité de réponse aux demandes écrites, ils sont encore une fois la même proportion (11 %) à être très satisfaits et à être très insatisfaits. Par ailleurs, 37 % pensent que les réponses données sont claires et 24 % sont plus critiques.

Figure 8

### Qualité de la FADQ concernant l'accès aux renseignements



Enfin, la Financière récolte de bons résultats pour la disponibilité des renseignements de son site Web : 47 % des PME agricoles répondent favorablement (7 % « Excellent » et 40 % « Bon »). La proportion des PME qui a une opinion plus défavorable est de 26 %, dont 5 % donnent une note médiocre. Notons ici aussi qu'un peu plus d'un entrepreneur sur quatre n'a pas été en mesure de répondre à cette question. Il est certain qu'une meilleure connaissance du site Web serait bénéfique tant pour la FADQ et pour les entreprises du secteur agricole.

#### La paperasserie

La dernière catégorie analysée pour la FADQ, et non la moindre, est la paperasserie. Plus précisément, nous avons demandé aux entreprises agricoles d'évaluer la complexité réglementaire et administrative liée à la Financière. Il est intéressant de souligner que les notes accordées à la paperasserie sont les moins élevées de toutes celles recueillies par l'organisme. Toutefois, la FADQ fait bien meilleure figure que le MAPAQ en ce qui a trait à la perception des entrepreneurs à l'égard du fardeau de paperasserie exigée.

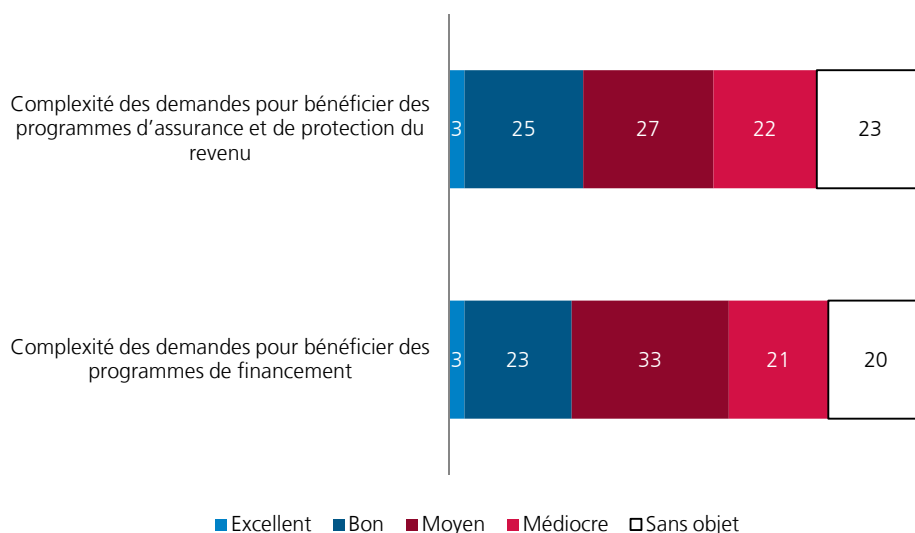
Au sujet du volume de la paperasserie imposée, 22 % estiment que le travail de la FADQ est médiocre contre seulement 3 % qui le trouvent excellent. De plus, dans des

proportions presque égales, les entrepreneurs jugent que le travail effectué mérite une bonne note (25 %) ou une note moyenne (27 %).

Enfin, en ce qui concerne la complexité de la paperasserie imposée, la Financière est évaluée de la même façon que pour la sous-catégorie précédente.

Figure 9

### Sensibilité de la FADQ quant à la paperasserie



## L'Union des producteurs agricoles du Québec

Certaines personnes pourraient se demander pourquoi nous avons sondé nos membres agricoles sur une association de producteurs agricoles. En temps normal, nous axons nos questions sur le service à la clientèle des organismes publics. Cependant, dans le cas actuel, les producteurs n'ont aucune liberté quant à l'adhésion à cette association patronale. En effet, ils doivent tous adhérer à l'Union des producteurs agricoles du Québec (UPA), ce fait étant protégé par la *Loi sur les producteurs agricoles*, adoptée en 1972.

C'est pour cette raison que nous avons décidé de demander à nos membres agricoles ce qu'ils pensaient de cette organisation.

### Évaluation du service à la clientèle de l'UPA

Pour évaluer le service à la clientèle de l'UPA, nous avons utilisé la même grille d'analyse que celle présentée dans le Tableau 1, à l'exception des questions portant sur la paperasserie. Nous avons plutôt posé des questions générales sur l'UPA. Avant d'étudier ces réponses, voyons ce que pensent les PME agricoles du service à la clientèle de l'UPA.

### Évaluation du personnel de l'UPA

Premier constat à faire à partir des données du sondage : les PME œuvrant dans le secteur agricole apprécient le travail du personnel de l'UPA. Toutefois, bien que les notes soient favorables, l'Union fait moins bonne figure que le ministère et que la Financière dans deux des trois éléments étudiés pour cette catégorie.

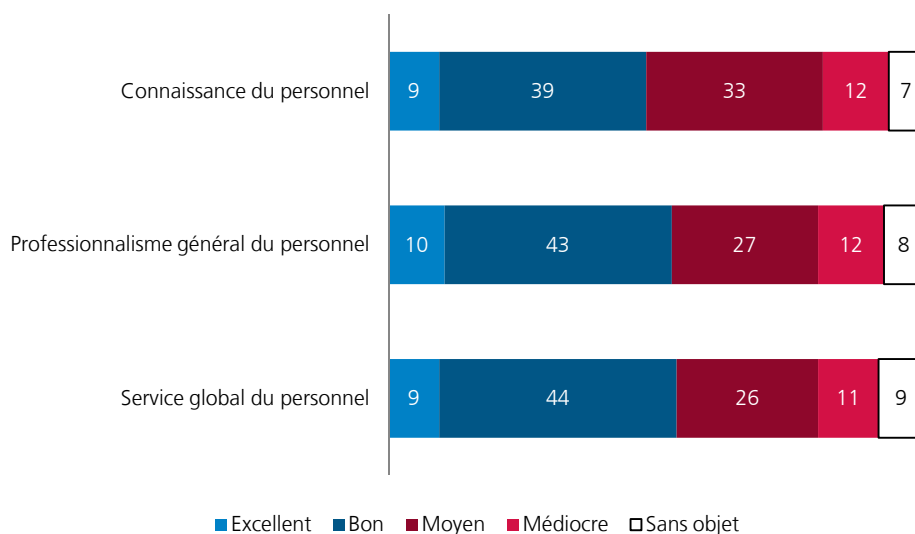
Pour le premier élément évalué – les connaissances du personnel –, la proportion est presque identique : 48 % des PME agricoles ont une évaluation positive et 45 % sont critiques. Soulignons que les entreprises sont plus nombreuses à donner une note médiocre (12 %) qu'une note excellente (9 %).

Pour ce qui est du professionnalisme du personnel, 10 % des propriétaires d'entreprise lui accordent une excellente note, 43 % une bonne note, 27 % une note moyenne et 12 % une note médiocre.

Quant au service global du personnel de l'UPA, ce critère obtient de bons résultats. En effet, 9 % des chefs de PME agricoles lui accordent une note maximale, une importante proportion (44 %) lui donne une bonne note, et ils sont moins nombreux à être critiques puisque 26 % lui attribuent une note moyenne et 11 %, une note médiocre.

Figure 10

### Qualité du service de l'UPA concernant le personnel



### Demandes de renseignements

L'accessibilité de l'information et la capacité d'une organisation à répondre aux questions et aux préoccupations de ses membres de façon précise et rapide sont deux éléments très importants en matière de prestation de service. Étant donné que les entrepreneurs agricoles sont présentement obligés d'adhérer à l'UPA, il est encore plus important, voire crucial, pour eux d'avoir accès rapidement à des

renseignements clairs et précis. Et, comme nous verrons à la Figure 11, il serait possible de faire mieux.

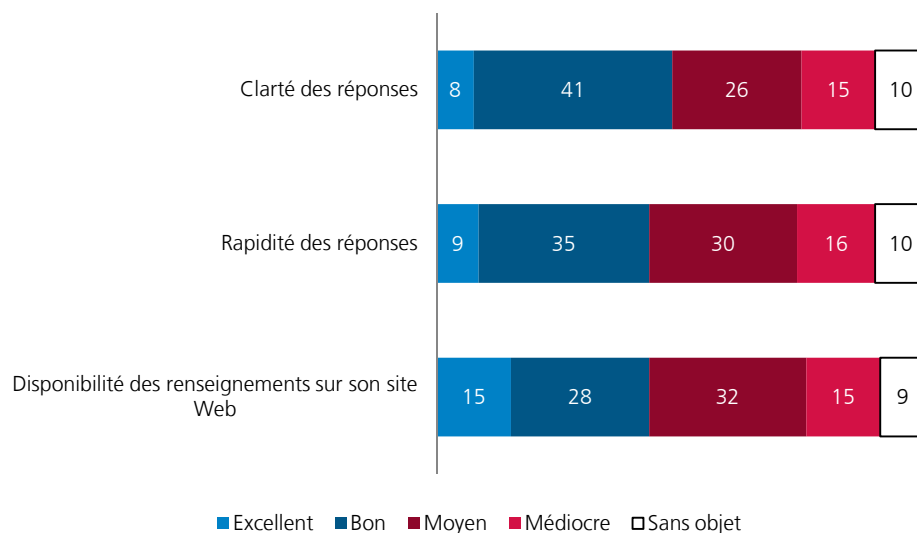
Le premier élément étudié concernant les demandes de renseignements est la clarté des réponses données. L'UPA fait bonne figure à cet égard. Les résultats globaux sont notamment meilleurs que ce que le MAPAQ et la FADQ ont récolté. En effet, 8 % des répondants ont une opinion très positive et 41 % ont une bonne opinion. Quant à ceux qui sont plus critiques, 26 % trouvent que la clarté des réponses est de moyenne qualité et 15 % la considèrent médiocre. Toutefois, bien que les chefs de PME soient plus nombreux à avoir une opinion favorable, ils sont presque le double à avoir une opinion très défavorable comparativement à ceux qui ont une opinion très favorable.

Du côté de la rapidité de réponse aux demandes, l'évaluation est plus négative (46 % que positive (44 %). Les sondés sont seulement 9 % à indiquer que la rapidité des réponses est excellente par rapport à 16 % qui lui donnent la plus basse note.

Enfin, l'UPA fait encore pire en ce qui concerne la disponibilité des renseignements dans son site Web. Les résultats pour cette catégorie sont nettement en deçà de ce que le MAPAQ et la FADQ ont obtenu. En effet, la même proportion de propriétaires de PME lui donne la meilleure et la pire note possible (15 %). Ils sont 28 % à lui accorder une bonne note et 32 %, une note moyenne. Par ailleurs, la quasi-majorité des sondés (47 %) a une opinion critique à cet égard.

Figure 11

### Qualité de l'UPA concernant l'accès aux renseignements

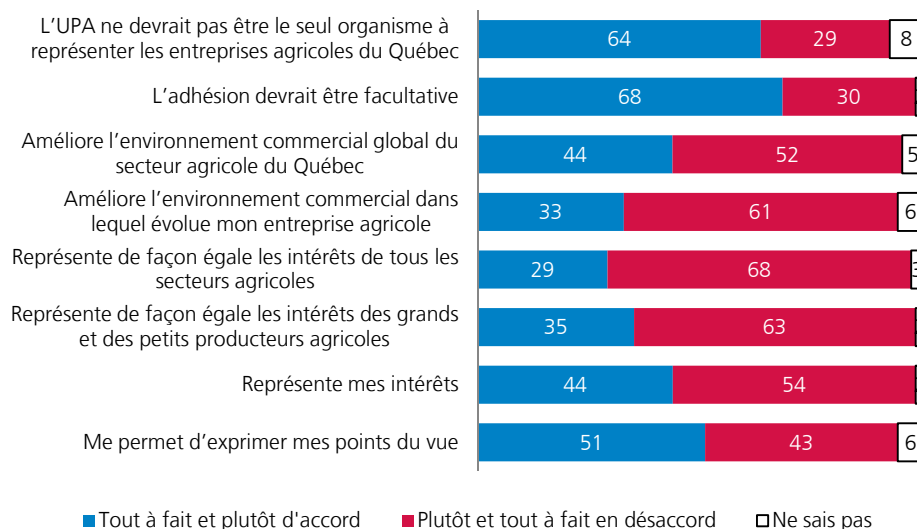


### Des grands changements sont de mise

Après avoir sondé nos membres sur le service à la clientèle de l'UPA, nous leur avons demandé s'ils étaient d'accord ou en désaccord avec une liste d'énoncés portant sur l'UPA. La Figure 12 regroupe tous les résultats et ces derniers sont assez frappants.

Figure 12

## Évaluation générale de l'UPA

*Mettre fin au monopole de l'UPA*

D'abord, nous constatons que les entrepreneurs agricoles désirent mettre un terme au monopole de l'UPA. Ils sont 64 % à être tout à fait ou plutôt d'accord avec le fait que l'UPA ne devrait pas être le seul organisme représentant les entreprises agricoles et ils sont encore plus nombreux (68 %) à croire que l'adhésion devrait être facultative.

Pour la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante, le fait qu'une association d'entreprises soit obligatoire est un non-sens. Nous nous sommes toujours exprimés pour la liberté d'association afin d'assurer la représentativité des travailleurs et des employeurs dans les différentes industries. Et nous prêchons par l'exemple en fonctionnant par une adhésion volontaire qui doit être renouvelée annuellement. À notre avis, les travailleurs devraient avoir le droit de faire partie ou non d'un syndicat, le droit de refuser d'y cotiser, et ce, même si le milieu de travail est syndiqué<sup>1</sup>. Ce principe devrait également valoir pour les associations représentant les propriétaires d'entreprise comme c'est le cas au Québec.

Le système qui prévaut dans l'industrie agricole, unique en Amérique du Nord, n'a rien pour assurer la saine représentation des intérêts de tous les agriculteurs. Un exemple de la désuétude de la loi qui assure le monopole agricole est que des petits producteurs n'étant même pas reconnus comme des producteurs agricoles en raison

1. FCEI, *Cotisations syndicales obligatoires : l'exception canadienne*, septembre 2010, 5 p.

de leur faible production doivent tout de même payer des cotisations à l'UPA parce qu'ils sont définis comme tels dans les règlements généraux de cette association<sup>2</sup>.

Aussi, rappelons-nous que le *Rapport de la Commission sur l'avenir de l'agriculture et de l'agroalimentaire québécois*, publié en 2008, proposait que « l'ensemble des producteurs agricoles du Québec adhère à une association professionnelle représentative et qu'ils aient l'occasion de se prononcer, à intervalles convenus, sur leur choix<sup>3</sup>. »

La FCEI est d'avis que pour assurer une meilleure représentativité et de meilleures décisions économiques pour tous les producteurs agricoles, le joug du monopole doit cesser. Les données de ce sondage démontrent que les entreprises agricoles en ont assez de ce monopole et appellent le gouvernement à passer à l'action.

#### *Des petits entrepreneurs qui ne se sentent pas bien défendus*

Il est frappant de voir les données basculer pour les questions portant sur l'apport de l'UPA. En effet, la majorité des PME du secteur agricole ne croient pas que l'UPA améliore l'environnement commercial global de l'agriculture (52 %) et l'environnement commercial dans lequel leur entreprise évolue (61 %). Ce qui est encore plus saisissant est qu'ils sont plus nombreux à penser que l'UPA ne représente pas de façon égale les intérêts de tous les secteurs de l'industrie (68 %) ni ceux des grands et des petits (63 %). Pire encore, ils sont 54 % à affirmer qu'ils ne croient pas que l'UPA représente leurs intérêts.

Ces données démontrent que cette organisation semble déconnectée de sa base. Peut-être que le caractère obligatoire de l'adhésion et que le seul fait d'aller devant la Cour du Québec assure que les entreprises agricoles paient leur dû à l'UPA ne poussent pas cette dernière à représenter tous ses membres de façon optimale. Dans tous les cas, ces données démontrent que l'obligation d'y adhérer ne garantit ni une meilleure représentativité ni une appréciation de ses membres.

Toutefois, l'UPA est notée positivement pour le fait de permettre à ses membres d'exprimer leurs points de vue. Mais il est possible qu'une organisation soit très douée pour récolter des points de vue, sans que cela se traduise par des actions. Aussi, il est possible qu'une organisation puisse permettre à ses membres d'exprimer leurs points de vue, mais seulement sur des sujets qui ne contreviennent pas aux objectifs des têtes dirigeantes.

Dans tous les cas, force est de constater que l'UPA fait la sourde oreille aux nombreux regroupements d'agriculteurs qui remettent en cause son monopole,

---

2. UPA, C. Roy [2004], CanLII 27445 (QC CQ).

3. Commission sur l'avenir de l'agriculture et de l'agroalimentaire du Québec, *Rapport de la Commission sur l'avenir de l'agriculture et de l'agroalimentaire du Québec* 2008, p. 237.

comme elle l'a fait pour le dernier rapport d'expert. L'adhésion étant obligatoire à l'UPA, ce sont ses propres membres qui ont fondé les organisations qui désirent mettre fin à l'obligation d'affiliation maintenant vieille de quarante-trois ans.

---

## Conclusion

L'agriculture est un secteur économique important pour le Québec. Il est composé en majorité de petites et moyennes entreprises et est implanté dans toutes les régions de la province. Sa présence et sa vitalité sont essentielles pour assurer notre prospérité économique et pour que nos citoyens puissent bien s'alimenter. La FCEI a sondé ses membres agricoles sur les acteurs clés de cette industrie. Les trois organisations étudiées sont le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec (MAPAQ), la Financière agricole du Québec et l'Union des producteurs agricoles du Québec.

En ce qui concerne le MAPAQ, nous avons constaté que l'opinion des PME agricoles à l'égard de leur interlocuteur gouvernemental était positive. Les données indiquent toutefois que bien que le travail du ministère soit apprécié, certaines améliorations pourraient être apportées. L'accès aux renseignements représente un chantier intéressant pour le MAPAQ. Créer un service PME pourrait améliorer les services que le ministère leur fournit. Enfin, la paperasserie est l'élément qui reste le plus à améliorer. Nous encourageons le ministère à porter une attention particulière à ce sujet qui est vital pour les chefs de PME.

Pour la Financière, nous avons constaté, dans ce cas aussi, une satisfaction générale des chefs de PME agricoles. Les notes positives obtenues pour le personnel sont à souligner. D'après les données du sondage, les améliorations devraient porter sur la communication des programmes et des mesures de l'organisme et sur la paperasserie. Une réflexion est de mise, car trop peu de PME agricoles y ont recours.

La dernière organisation étudiée est l'Union des producteurs agricoles du Québec. C'est à l'égard de cette organisation que les entrepreneurs sont les plus critiques. Soulignons que les PME agricoles sont critiques du service à la clientèle et qu'ils remettent même en question le fait qu'ils soient bien représentés par cette organisation. Enfin, l'adhésion obligatoire à l'UPA est rejetée par les deux tiers des entreprises sondées.

En guise de conclusion, la FCEI espère que les données de ce sondage seront utilisées pour améliorer les pratiques des organismes et instiguer des changements nécessaires. L'agriculture et, plus largement, le secteur bioalimentaire sont un terreau très fertile pour l'entrepreneuriat au Québec. Misons sur ce secteur en ayant le courage de l'adapter à la réalité des petites et moyennes entreprises qui le composent et à l'époque où nous vivons.