

Évaluation de l'ACIA

Le point de vue des petites entreprises sur l'Agence canadienne d'inspection des aliments

Gaylene Simpson, Analyste des politiques agroalimentaires

Faits saillants :

- *Près de deux tiers des entreprises du secteur de la production alimentaire indiquent que le fardeau réglementaire imposé par l'ACIA a augmenté au cours des trois dernières années.*
- *La réglementation de l'ACIA nuit aux petites entreprises en réduisant leur productivité et en accroissant considérablement le stress des responsables de la conformité.*
- *En moyenne, une entreprise consacre 29 jours par an à se conformer à la réglementation de l'ACIA.*
- *Elle dépense en moyenne plus de 19 000 \$ par an à cette fin.*
- *Seulement une entreprise sur cinq estime que l'ACIA fournit un bon service dans l'ensemble.*
- *L'ACIA obtient les notes les moins bonnes dans les domaines suivants : fréquence de modification des règlements, cohérence et équité des niveaux de pénalité.*
- *L'ACIA pourrait considérablement améliorer sa communication avec les petites entreprises.*
- *Les inspecteurs de l'ACIA obtiennent des résultats plus favorables que l'ACIA elle-même.*

Introduction

Au Canada, le secteur diversifié de l'agriculture et de l'agroalimentaire compte de nombreux intervenants qui participent à la fabrication des produits alimentaires consommés ou exportés par les Canadiens. Les petites et moyennes entreprises (PME) de ce secteur œuvrent dans un environnement qui évolue vite et est caractérisé

par l'innovation et une concurrence intense. Pour réussir, elles doivent être innovantes et assez souples afin de repérer des débouchés et d'en tirer parti. Toutefois, la réglementation mise en place pour assurer la salubrité des produits alimentaires leur impose une charge de travail importante.

Les PME placent invariablement le fardeau réglementaire au deuxième rang des facteurs ayant un effet globalement négatif, derrière la fiscalité. D'après le rapport de la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI) de 2005 intitulé « Dossier " R " : La prospérité ligotée par une réglementation excessive », le coût occasionné par la réglementation serait au bas mot de 33 milliards \$ par an. Les données par secteur présentées dans ce rapport montrent que les entreprises agricoles sont parmi les plus durement touchées par la réglementation. Dans la présente évaluation, nous nous intéressons à un volet important de la charge réglementaire, à savoir l'incidence des activités de l'ACIA sur les PME.

« Les exigences de cette agence nous coûtent des centaines de milliers de dollars par an. Nous essayons constamment d'en tirer quelque chose alors que tout ce que nous voulons, c'est faire le meilleur produit pour notre marché. Notre intérêt n'est pas de sortir un produit de moindre qualité que ce que demandent nos clients. Nous survoivons en affaires en veillant à ce que nos clients restent satisfaits des produits qu'ils achètent. »

Membre de la FCEI en Ontario

Les PME reconnaissent qu'un minimum de réglementation est important pour veiller à la salubrité alimentaire, mais une paperasserie excessive a des répercussions négatives sur la productivité générale du secteur. Le défi pour les entreprises est de garantir la sécurité des produits alimentaires qu'elles fabriquent et de s'occuper des formalités administratives sans que cela entrave leur performance.

L'ACIA met en œuvre des programmes d'inspection des aliments, des végétaux et des animaux dans l'ensemble du Canada. Son rôle est d'assurer que les normes de salubrité alimentaire et de qualité nutritionnelle établies par Santé Canada sont respectées. L'ACIA réalise également à des inspections dans les domaines de la santé des animaux et de la protection des végétaux. À ce titre, elle entretient régulièrement des relations avec les PME du secteur de la production alimentaire, et les membres de la FCEI ont indiqué que l'ACIA était l'une des agences gouvernementales les plus contraignantes pour leurs affaires, du point de vue de la réglementation.

Généralement, les entreprises qui traitent avec l'ACIA le font pour se conformer aux différentes lois. L'Agence est la principale entité responsable des « programmes et des services conçus dans le but de protéger les Canadiens des dangers évitables en matière de salubrité alimentaire »¹. Pour cela, l'ACIA a un monopole sur les services qu'elle fournit aux PME et donc influe considérablement sur les entreprises qui participent à la chaîne de production alimentaire.

Un grand nombre de membres de la FCEI exercent des activités réglementées par l'ACIA. Dans l'objectif d'évaluer les rapports entre l'Agence et le secteur des PME, la FCEI a effectué un sondage auprès des entreprises indépendantes de tout le pays qui œuvrent notamment dans les secteurs de la production primaire, de la transformation des aliments et de la pêche. Ce sondage de la FCEI sur l'ACIA a été réalisé par courrier électronique protégé par mot de passe à l'automne 2006. Au total, 380 membres y ont participé, ce qui correspond à une marge d'erreur globale de plus ou moins 5,0, 19 fois sur 20.

¹ ACIA: <http://www.inspection.gc.ca>

Grâce à des questions ouvertes, dont certaines sont jointes en annexe du présent rapport, le sondage de la FCEI a donné aux entreprises l'occasion de préciser leurs points de vue concernant leurs relations avec l'ACIA. Par ailleurs, des commentaires choisis servent d'illustrations à ce rapport.

Les PME et l'ACIA

L'ACIA intervient dans de nombreux domaines puisqu'elle « préserve la salubrité des aliments, de même que celle des animaux et des végétaux, facteur inhérent à la consommation d'aliments sains et de qualité supérieure »². La FCEI a demandé à ses membres d'indiquer quels sont les différents services de l'ACIA qui ont une incidence sur leur entreprise (Figure 1).

Figure 1
À quel service de l'ACIA votre entreprise a-t-elle affaire directement ?
(% des réponses)



Ils ont indiqué que tous les services de l'ACIA influent sur eux mais certains, comme la santé des animaux, les aliments du bétail, les produits horticoles, les produits de viande et de volaille et les grains et grandes cultures, ont plus d'impact que d'autres.

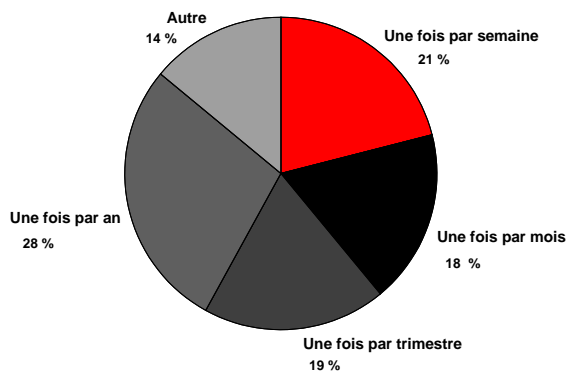
² ACIA: <http://www.inspection.gc.ca>

La fréquence des interactions entre les PME et l'ACIA varie (Figure 2). Vingt-et-un pour cent des entreprises traitent avec l'ACIA une fois par semaine, 18 % une fois par mois, 19 % une fois par trimestre et 28 % une fois par an. Quatorze pour cent des PME traitent avec l'ACIA à d'autres intervalles, « selon les besoins », ou « indirectement » par le biais d'autres organisations. Ces résultats démontrent que, compte tenu de la régularité des interactions, l'ACIA a un effet significatif sur l'activité des entreprises du secteur de la production alimentaire.

« Les heures d'ouverture conviennent à l'ACIA, mais pas au secteur qu'elle sert. Les règles semblent laisser place à l'interprétation et peuvent coûter des millions à une entreprise. L'ACIA n'a aucune idée du coût qu'elle impose aux PME et elle n'a pas l'air de s'en soucier. »

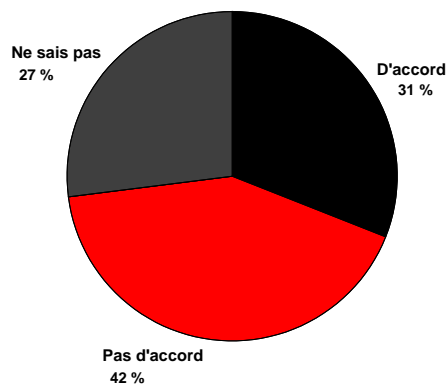
Membre de la FCEI en Ontario

Figure 2
À quelle fréquence votre entreprise traite-t-elle avec l'ACIA dans le cadre de ses activités ?
(% des réponses)



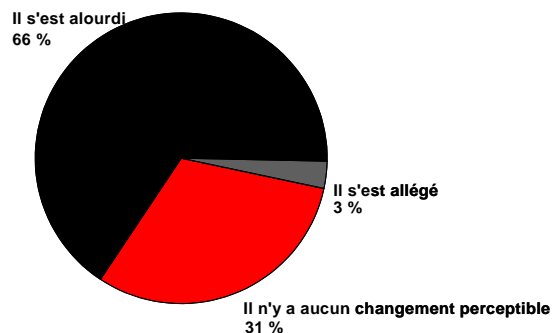
Si les PME concernées traitent avec l'ACIA régulièrement pour mener leurs diverses activités, une grande partie d'entre elles (42 %) ont l'impression que l'Agence n'est pas consciente de l'impact de ses règlements sur les entreprises (Figure 3).

Figure 3
Êtes-vous d'accord avec l'énoncé suivant : « L'ACIA est consciente de l'impact de ses règlements sur mon entreprise » ?
(% de réponse)



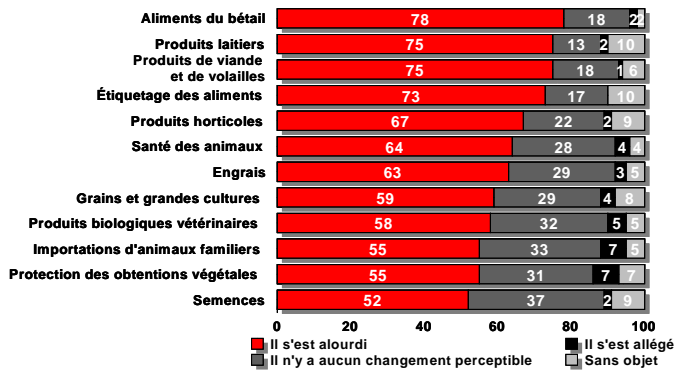
La réglementation imposée par l'ACIA a augmenté ces dernières années (Figure 4). Lorsqu'on leur a demandé dans quelle mesure le fardeau réglementaire a évolué au cours des trois dernières années, 66 % des propriétaires d'entreprise ont répondu qu'il s'est alourdi, 31 % qu'il n'y a eu aucun changement perceptible et seulement 3 % qu'il s'est allégé.

Figure 4
Dans quelle mesure le fardeau réglementaire global que l'ACIA impose à votre entreprise a-t-il évolué au cours des trois dernières années ?
(% des réponses)



Si le fardeau global a augmenté dans la plupart des domaines de responsabilité réglementaire de l'ACIA, il s'est alourdi davantage dans certains secteurs particuliers (Figure 5). Dans le secteur du bétail, y compris l'industrie des aliments, des produits laitiers, et des produits de viande et de volailles, environ 75 % des PME ont enregistré la hausse la plus élevée du fardeau réglementaire. Soixante-treize pour cent de celles qui sont aux prises avec la réglementation sur l'étiquetage des aliments de l'ACIA ont également indiqué que la charge réglementaire s'était alourdie.

Figure 5
Évolution du fardeau réglementaire en fonction des domaines de responsabilité de l'ACIA
(% des réponses)



Note : Tous les services de l'ACIA n'apparaissent pas dans ce tableau en raison de la taille insatisfaisante de l'échantillon.

Ces résultats s'expliquent probablement par les récents événements qui ont marqué l'industrie du bétail, notamment l'encéphalopathie spongiforme bovine (ESB) et la grippe aviaire. Quoiqu'il en soit, seul un infime pourcentage des PME, tous secteurs confondus, a indiqué que le fardeau réglementaire de l'ACIA s'était allégé.

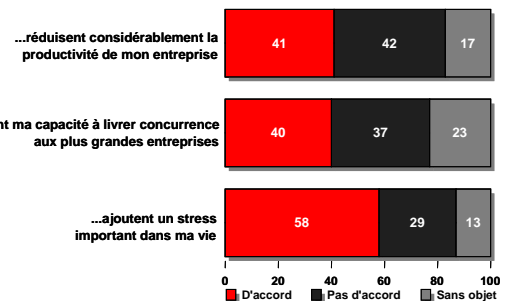
« Il est important de savoir que la réglementation et les contraintes administratives de l'ACIA nuisent réellement au niveau de service que mon entreprise peut offrir à sa clientèle. Nous ne pouvons pas continuer à travailler selon les heures de service des agences du gouvernement fédéral. Les attentes des clients sont de plus en plus élevées. »

Membre de la FCEI en Nouvelle-Écosse

L'impact de l'ACIA sur les entreprises

Selon les résultats du sondage, l'ACIA fait baisser la productivité et la compétitivité générale des entreprises. Pour se faire une idée de la gravité de la situation, il suffit de retenir que 41 % des répondants sont d'accord avec l'énoncé suivant : « les règlements de l'ACIA réduisent considérablement la productivité de mon entreprise » (Figure 6). Quarante-deux pour cent d'entre eux ne sont pas d'accord avec cet énoncé et 17 % ne savent pas. En outre, 40 % des répondants reconnaissent que les règlements de l'ACIA « limitent [leur] capacité à livrer concurrence aux plus grandes entreprises ». La réglementation de l'ACIA implique également un coût social, 58 % des entreprises ayant indiqué que les règlements de l'ACIA « ajoutent un stress important dans [leur] vie ».

Figure 6
Êtes-vous d'accord ou pas d'accord avec les énoncés suivants ?
(% des réponses)



Le coût des rapports avec l'ACIA

Comme nous l'avons indiqué dans la section précédente, l'impact de la réglementation peut être analysé sous plusieurs angles, notamment la perte de productivité, les obstacles à la compétitivité ou l'accentuation du stress. On peut aussi analyser le coût de la réglementation en quantifiant le temps ou l'argent qu'on y consacre.

« Mon problème est de trouver le temps et l'argent pour mettre en œuvre les différentes exigences imposées par l'ACIA. La conformité à la réglementation nécessite du personnel supplémentaire ou des journées de travail plus longues, mais ces coûts additionnels ne rapportent rien. »

Membre de la FCEI en Nouvelle-Écosse

La FCEI a demandé aux PME de donner une estimation du nombre d'heures par an qu'elles consacrent à se conformer à la réglementation de l'ACIA. Le Tableau 1 indique que les entreprises passent chaque année beaucoup d'heures avec l'Agence et à s'occuper de ses règlements. En moyenne, une PME consacre 231,1 heures par an à la conformité, ce qui inclut le temps passé à remplir des formulaires, à collaborer avec les inspecteurs et à s'assurer que l'entreprise respecte l'ensemble des règlements en vigueur. Avec une journée de travail de huit heures, les PME passent en moyenne 29 jours par an à se conformer à la réglementation de l'ACIA !

Tableau 1
Coût en temps pour les PME

	Heures/an (en moyenne)
Heures consacrées à la conformité à la réglementation de l'ACIA	231,1

Cela représente un temps considérable pour une PME, compte tenu des nombreuses tâches à effectuer pour assurer l'exploitation continue de l'entreprise. Précisons que le temps passé à s'entretenir avec l'Agence *ne* correspond *pas* au temps total qu'une entreprise consacre à la réglementation gouvernementale, à la paperasse et aux contraintes administratives. Elle doit aussi se conformer à toutes les autres obligations du gouvernement, y compris la remise de la TPS, les impôts sur les bénéfices, les charges sociales et les exigences du droit du travail.

On peut aussi évaluer le coût de la réglementation en termes monétaires. Indépendamment du calcul des heures indiqué dans le Tableau 1, la FCEI a demandé aux PME d'estimer les dépenses qu'elles ont assumées pour la conformité réglementaire, calculées sur deux plans :

1. les ressources humaines (salaires du personnel, honoraires des conseillers et des avocats, etc.); et
2. les dépenses en immobilisations (nouveaux équipements et rénovations).

Signalons que le calcul du coût monétaire de la conformité à la réglementation de l'ACIA établi par la FCEI est une estimation prudente. Plusieurs autres facteurs ne sont pas pris en

compte (par exemple, le temps consacré par les patrons de PME, la perte de débouchés et la réduction de la productivité).

Le Tableau 2 indique qu'une entreprise dépense en moyenne 19 014 \$ par an pour se conformer à la réglementation de l'ACIA. Environ la moitié de cette somme, soit 10 007 \$, sert à payer les ressources humaines et l'autre moitié, soit 9 007 \$, sert à payer des dépenses en immobilisations.

Tableau 2
Coût monétaire pour les SME

	Montant/an (en moyenne)
Honoraires et salaires	10 007 \$
Dépenses requises pour de l'équipement spécial, des rénovations, etc.	9 007 \$
Coût monétaire total	19 014 \$

Encore une fois, ce coût financier lié aux échanges avec l'Agence ne reflète pas le coût total de l'ensemble de la réglementation gouvernementale pour les entreprises. Il représente simplement une estimation prudente du coût de la réglementation imposée aux entreprises de production alimentaire et des rapports avec une seule agence gouvernementale, l'ACIA.

L'impact de l'ACIA a été plus ressenti par les 66 % d'entreprises qui ont indiqué que le fardeau réglementaire qu'elle impose s'est alourdi au cours des trois dernières années. Ces entreprises ont fait état de coûts plus élevés, en temps et en argent, que la moyenne pour se conformer aux règlements de l'ACIA (Tableau 3). La hausse des dépenses s'explique sans doute encore par les modifications de la réglementation découlant des récents événements qui ont marqué l'industrie du bétail.

Tableau 3
Coûts en temps et en argent pour les PME ayant signalé un alourdissement du fardeau réglementaire de l'ACIA

	Temps (heures/an en moyenne)	Argent (montant/an en moyenne)
Membres ayant signalé un alourdissement du fardeau réglementaire	336,6	27 457 \$

Il n'est pas surprenant que les membres de la FCEI classent la réduction du fardeau réglementaire parmi leurs priorités et considèrent la diminution de la paperasserie à tous les paliers de gouvernement comme étant l'une des méthodes les plus efficaces pour accroître la rentabilité de leur entreprise.

Évaluation de la qualité du service

Comme les entreprises des secteurs concernés n'ont pas d'autre choix que de traiter avec l'ACIA, il est essentiel que l'Agence fournisse un service de qualité qui soit en phase avec les besoins des PME.

« Il y a beaucoup d'éléments positifs à retenir de l'ACIA, mais ses employés sont nombreux à avoir une attitude négative à l'endroit des entreprises. Ils pénalisent celles qui osent les contredire – il n'existe aucun processus d'appel. »

Membre de la FCEI en Ontario

« L'ACIA est généralement très coopérative et travaille avec nous, non contre nous. »

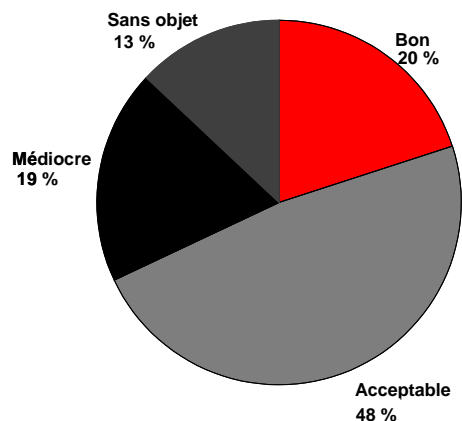
Membre de la FCEI en Manitoba

« Traiter avec l'ACIA n'est pas une mince affaire. Trop de nouveaux préposés, pas d'expérience, pas de bon sens et aucune conscience du rythme de nos affaires. L'ACIA, c'est la réglementation pour la réglementation. »

Membre de la FCEI en Ontario

Une entreprise sur cinq a estimé que le service de l'ACIA en général était « bon », 19 % qu'il était « médiocre », et 48 % qu'il était « acceptable », les autres répondants indiquant que ce critère était sans objet pour eux (Figure 7).

Figure 7
Qualité du service de l'ACIA – Service en général
(% des réponses)



Une analyse des données régionales indique que les entreprises du Québec ont l'opinion la plus favorable du service de l'ACIA en général, 37 % d'entre elles ayant estimé que ce service était « bon » (Tableau 4). À l'inverse, les provinces de l'Ouest ont exprimé l'opinion la plus défavorable à ce sujet, seulement 14 % d'entre elles ayant jugé le service de l'ACIA comme étant globalement « bon ». Ce point de vue est partagé par 25 % d'entreprises dans les provinces de l'Atlantique et 18 % en Ontario.

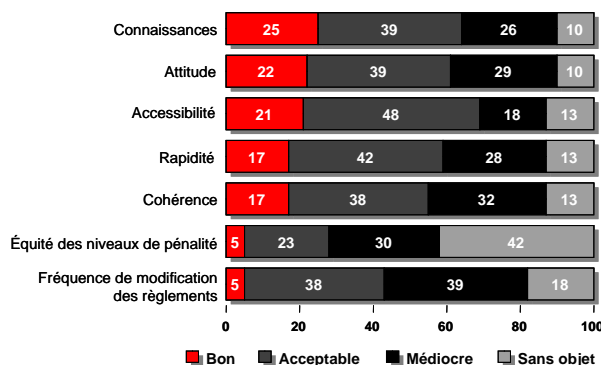
Tableau 4
Qualité du service en général – Résultats régionaux
(% des réponses)

Région	Bon	Passable	Médiocre	Sans objet
Ouest	14	53	21	12
Ontario	18	45	22	15
Québec	37	35	16	12
Atlantique	25	54	11	10

Évaluer l'ACIA selon des critères précis de service à la clientèle permet de se faire une meilleure idée des opinions des PME sur les services fournis par l'ACIA (Figure 8).

Les « connaissances », l'« attitude » et l'« accessibilité » sont les trois aspects du service de l'ACIA les plus appréciés. En revanche, la « fréquence de modification des règlements » et l'« équité des niveaux de pénalité » sont les aspects les plus critiqués, 5 % seulement des répondants estimant que la qualité du service est bonne.

Figure 8
Évaluations de la qualité des services de l'ACIA
(% de réponse)



Il est important de préciser que chaque critère de qualité du service, à l'exception de l'« accessibilité », a obtenu *plus de réponses défavorables que favorables*. L'ACIA peut grandement améliorer son service à la clientèle.

« Il y a des différences d'interprétation importantes entre les niveaux de direction de l'ACIA, pendant ou après les périodes de vacances, et entre les nouveaux et anciens employés; par exemple, la conception d'une installation préalablement approuvée a nécessité des aménagements après coup. »

Membre de la FCEI en Alberta

« L'ACIA a récemment approuvé un protocole pour l'importation de la vigne. Quelques mois après, elle a modifié les règles et imposé unilatéralement des coûts supplémentaires, sans consultation. »

Membre de la FCEI en Ontario

« Le traitement des permis d'importation pour les végétaux est très arbitraire. Un permis peut être délivré en quelques heures ou en un mois. Cela se traduit par des délais et des commandes en retard pour nos clients. »

Membre de la FCEI en Ontario

Si on classe les critères de service de l'ACIA selon les réponses « médiocre », ceux qui ont reçu les plus mauvaises notes sont la « fréquence de modification des règlements » (39 %), la « cohérence » (32 %) et l'« équité des niveaux de pénalité » (30 %).

Des variations intéressantes concernant les trois critères de qualité du service les plus mal notés apparaissent lorsqu'on les analyse en fonction des domaines de responsabilité de l'ACIA (Tableau 5). Les entreprises qui s'entretiennent avec l'Agence au sujet des aliments du bétail ont été les plus sévères sur la « fréquence de modification des règlements » (48 % de réponses « médiocre ») et la « cohérence » (41 %). En outre, elles placent au deuxième rang de médiocrité l'« équité des niveaux de pénalité » (42 %). Concernant ce dernier critère, ce sont les entreprises du secteur des importations des animaux familiers qui ont été les moins satisfaites (45 %). Dans le secteur de l'étiquetage des aliments, les entreprises ont manifesté des inquiétudes particulières à l'égard de la « fréquence de modification des règlements » (47 %) et de la « cohérence » (41 %).

Tableau 5
Critères de la qualité du service ayant obtenu le plus de réponses « médiocre » par service de l'ACIA
(% des réponses)

Services de l'ACIA	Fréquence de modification des règlements	Cohérence	Équité des niveaux de pénalité
Santé des animaux	43	34	36
Importations d'animaux familiers	44	36	45
Produits laitiers	39	26	36
Produits de viande et de volaille	44	37	36
Produits horticoles	45	34	29
Étiquetage des aliments	47	41	32
Aliments du bétail	48	41	42
Engrais	41	33	39
Grains et grandes cultures	42	31	31
Protection des obtentions végétales	42	23	27
Semences	35	26	33
Produits biologiques vétérinaires	45	36	41

Note : Tous les services de l'ACIA n'apparaissent pas dans ce tableau en raison de la taille insatisfaisante de l'échantillon.

Ces résultats révèlent que si l'ACIA peut effectivement repenser tous les critères de son service à la clientèle, elle peut collaborer avec certains types d'entreprise pour améliorer son équation avec les PME.

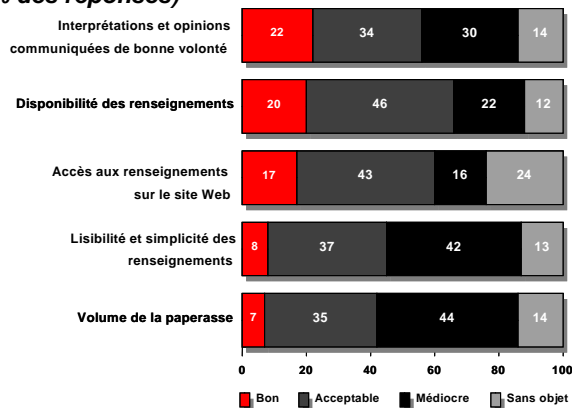
Évaluation des processus de communication de l'ACIA

Il est impératif que tous les organismes gouvernementaux reconnaissent qu'une PME ne peut consacrer qu'un temps limité aux nombreuses tâches qu'elle doit effectuer chaque jour. Les propriétaires et les employés assument chacun plusieurs responsabilités. Par conséquent,

l'interaction du gouvernement avec les PME doit être rapide, claire et concise.

Une entreprise doit souvent communiquer avec l'ACIA pour mener ses activités et se conformer à la loi. Le sondage montre que, d'après les entreprises, l'ACIA peut sensiblement améliorer ses processus de communication (Figure 9).

Figure 9
Critères de la qualité de communication de l'ACIA
(% des réponses)



Moins d'une entreprise sur quatre a accordé à l'ACIA la mention « bonne » concernant les « interprétations et opinions communiquées de bonne volonté » et seulement 20 % d'entre elles se sont dit satisfaites de la « disponibilité des renseignements ». Du côté des réponses « médiocre », le « volume de la paperasse » (44 %) et la « lisibilité et la simplicité des renseignements » (42 %) ont été désignés comme les critères les plus insatisfaisants.

Si on analyse l'insatisfaction provoquée par le « volume de la paperasse » en fonction des domaines de responsabilité de l'ACIA, on constate que plus d'une entreprise sur deux des secteurs des importations des animaux familiers (55 %), des aliments du bétail (55 %) et de l'étiquetage des aliments (54 %) ont exprimé leur désarroi à cet égard. Plus de 50 % des entreprises des secteurs des produits horticoles (52 %) et de l'étiquetage des aliments (53 %) se sont montrées préoccupées par la « lisibilité et la simplicité des renseignements ».

« Des produits importés ont été détruits car ils sont arrivés trois jours après un changement de réglementation. Si ce changement nous avait été communiqué, nous aurions pris nos dispositions pour que la marchandise arrive une semaine plus tôt et nous aurions économisé des milliers de dollars. »

Membre de la FCEI en Ontario

« L'inspection des stocks pour l'exportation a été modifiée par suite de l'adoption de nouveaux règlements très stricts qui ne nous ont pas été communiqués préalablement. Nous avons dû refaire beaucoup de travail à un coût très élevé. Nous avons perdu tout le bénéfice de cette expédition. »

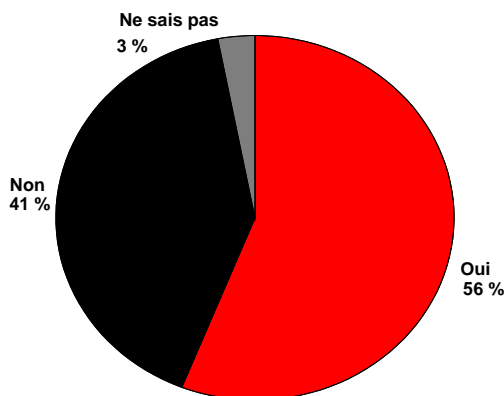
Membre de la FCEI en Colombie-Britannique

L'inspecteur inspecté

L'inspection d'une entreprise par l'ACIA peut être motivée par de nombreuses raisons, mais elle a surtout pour but de s'assurer de la conformité de l'entreprise à la législation et à la réglementation en vigueur. Les inspections de l'ACIA peuvent obliger les entreprises à consacrer une masse de travail et un temps importants à réunir l'information appropriée et donc leur coûter beaucoup en termes de ressources.

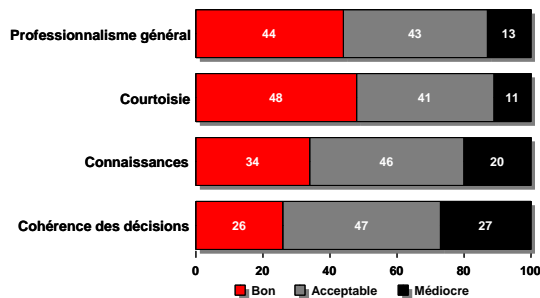
D'après le sondage de la FCEI, 56 % des répondants ont été inspectés par l'ACIA au cours des trois dernières années (Figure 10).

Figure 10
Votre entreprise a-t-elle fait l'objet d'une inspection par l'ACIA au cours des trois dernières années ?
(% des réponses)



Comparativement aux autres services de l'ACIA, celui de l'inspection a obtenu des notes plus favorables de la part des sociétés inspectées ces trois dernières années. Ces notes concernaient quatre critères généraux d'évaluation : le professionnalisme général, la courtoisie, les connaissances et la cohérence des décisions (Figure 11).

Figure 11
Évaluation des inspecteurs de l'ACIA
(% des réponses)



Plus de 80 % des répondants ont considéré le « professionnalisme général » et la « courtoisie » des inspecteurs comme étant « bons » ou « acceptables ». Leurs « connaissances » et la « cohérence [de leurs] décisions » ont été moins bien notées. Si l'opinion des PME est légèrement plus favorable en ce qui a trait à leurs interactions avec les inspecteurs de l'ACIA, ces derniers peuvent encore largement améliorer les choses.

« En général, j'aime travailler avec l'ACIA car nous recherchons le même résultat final – la salubrité des aliments. Cependant, j'ai déjà eu à faire avec des inspecteurs extrêmement impolis et odieux, et ce genre d'attitude est inutile. »

Membre de la FCEI en Nouvelle-Écosse

« Quand nous devons faire inspecter une cargaison à exporter, les délais sont toujours très serrés car il s'agit de végétaux et de matériaux vivants. L'inspecteur est toujours très conciliant, il connaît notre secteur d'activité et tous ses défis. »

Membre de la FCEI en Ontario

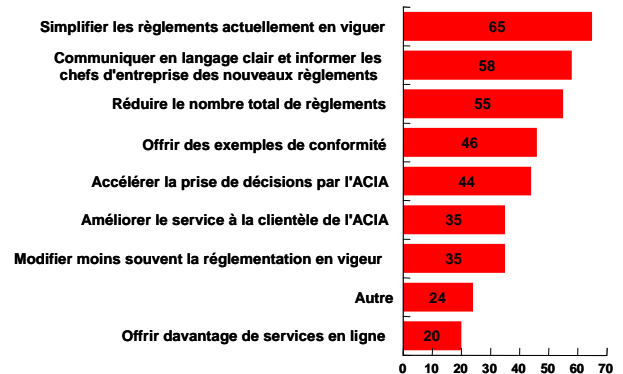
« Notre inspecteur local de l'ACIA a été impoli, arrogant et absolument déraisonnable. Il nous a dit que nous aider ne faisait aucunement partie de ses responsabilités. L'ACIA semble être un organisme de réglementation muet. »

Membre de la FCEI en Ontario

Que peut faire l'ACIA ?

Selon les PME, qui ont été explicites à ce sujet, l'ACIA doit considérablement améliorer sa communication avec les entreprises afin de les aider à mieux se conformer à sa réglementation. (Figure 12). Deux entreprises sur trois souhaitent que l'ACIA simplifie les règlements en vigueur et 58 % d'entre elles estiment que les nouveaux règlements devraient être clairement transmis et expliqués. À ce titre, 46 % des répondants ont demandé que l'ACIA donne des exemples de ce qui constitue la conformité et 44 % ont indiqué que l'Agence devrait prendre ses décisions plus rapidement. Enfin, 55 % des PME estiment qu'une réduction du nombre total de règlements accroîtrait la conformité.

Figure 12
Qu'est-ce qui aiderait votre entreprise à mieux se conformer à la réglementation de l'ACIA ?
(% des réponses)



« L'ACIA et ses règlements constituent une première ligne de défense très utile face à certains nuisibles très destructeurs ainsi qu'à des individus peu scrupuleux. L'Agence est actuellement confrontée au fardeau bureaucratique et à une pénurie d'inspecteurs de première ligne qualifiés. Les règlements n'ont d'intérêt que s'ils débouchent sur des résultats favorables pour l'entreprise et l'environnement. Ils doivent être clairs et applicables. »

Membre de la FCEI, Ontario

Conclusion et recommandations

Il ressort clairement du sondage que la FCEI a effectué auprès de ses entreprises membres qui traitent régulièrement avec l'ACIA que cette dernière peut grandement s'améliorer. Les entreprises ont souligné l'augmentation du

fardeau réglementaire ces trois dernières années, ce qui a pour effet de réduire leur productivité. C'est une préoccupation pour tous les Canadiens et toutes les Canadiennes qui souhaitent bénéficier d'un secteur de la production alimentaire sain au pays.

Il n'est étonnant de voir que la productivité est touchée car on connaît l'importance des ressources que les entreprises consacrent ne serait-ce qu'à la conformité aux règlements de l'ACIA : 19 000 \$ par an en moyenne. Les résultats du sondage montrent aussi un niveau d'insatisfaction élevé concernant le service à la clientèle, notamment la lisibilité des renseignements et la disposition à donner des avis. Les entreprises sont aussi préoccupées par le volume de la paperasse, l'équité des pénalités, la cohérence des décisions et la fréquence de modification des règlements.

Même si le présent rapport met l'accent sur l'évaluation de l'ACIA, les problèmes d'ordre général liés aux contraintes administratives excessives sont communs à tous les paliers de gouvernement. Pour alléger efficacement le fardeau réglementaire et administratif, la FCEI recommande un processus de réforme de la réglementation fondé sur des principes, incluant la mesure des règlements et l'information du public. La réussite d'un tel processus dépend d'une volonté politique. Cela exige l'amélioration de l'environnement réglementaire qui doit être considérée comme une priorité constante plutôt que comme un exercice ponctuel.

Cette réforme est recommandée non seulement par la FCEI mais aussi par le Comité consultatif sur l'allègement du fardeau de la paperasserie (CCAFP) dans son rapport d'étape 2005 intitulé *Stratégie d'allègement du fardeau de la paperasserie pour les petites entreprises du Canada*. Le CCAFP réunit des représentants du secteur public et du secteur privé, et le gouvernement fédéral a adopté plusieurs de ses recommandations. Plus particulièrement, une réduction de 20 % du fardeau de la paperasserie d'ici novembre 2008 a été annoncée dans le budget de mars 2007. Les recommandations suivantes de la FCEI sont ainsi très à propos.

Recommandations :

1. Mesurer le fardeau de la réglementation

Sans mesure, une véritable responsabilité est impossible. Il est utile de se rappeler que cette mesure n'a pas besoin d'être parfaite d'emblée (la comptabilité fiscale, par exemple, s'est perfectionnée graduellement). En plus de mesurer le fardeau de la réglementation, nous recommandons fortement de mettre en place des mesures régulières du service à la clientèle (voir la recommandation 7), car l'accès à des avis opportuns et judicieux ainsi que d'autres indicateurs du service à la clientèle font partie intégrante de la responsabilité réglementaire.

2. Réduire le fardeau réglementaire de 20 % d'ici 2008, comme le propose le budget 2007.

3. Faire de la réforme de la réglementation une priorité pour le ministre responsable et tous les employés

Le ministre et la haute direction de l'ACIA devraient indiquer régulièrement, autant à l'externe qu'à l'interne, que la réduction de la paperasse est une de leurs priorités. À l'interne, l'objectif doit être que tous les employés de l'ACIA deviennent partie intégrante de la solution. Les employés sont des ressources formidables quand il s'agit de trouver des occasions de simplifier les règlements et d'éliminer la paperasserie.

4. Procéder à une évaluation annuelle du fardeau réglementaire et des normes de service à la clientèle

La réduction du fardeau réglementaire et la réforme de la réglementation ne constituent pas des exercices ponctuels. L'ACIA doit s'engager à faire un rapport annuel et à mettre à jour les mesures de la réglementation et du service à la clientèle.

5. Conduire une révision base zéro de tous les règlements et de toutes leurs exigences connexes

Dans le cadre de l'objectif de réduction de 20 %, l'ACIA doit revoir tous les règlements en vigueur et leurs exigences connexes pour s'assurer qu'ils sont nécessaires et clairs. Une révision base zéro commence par remettre en question la nécessité

de chaque règlement. Tout règlement ou toute exigence qui ne peut être justifié est éliminé.

6. Revoir toutes les pénalités

Cinquante-trois pour cent des entreprises qui se sont prononcées estiment que l'équité des niveaux de pénalité de l'ACIA pose un problème. Même si on prend en compte l'hostilité naturelle des individus envers les pénalités, on remarque un niveau élevé d'insatisfaction. Toutes les pénalités devraient être revues.

7. Établir des normes de service à la clientèle et informer régulièrement le public si elles sont respectées ou non

Les propriétaires de PME savent à quel point le service à la clientèle est essentiel pour la survie de leurs entreprises. Des règles arbitraires et une application inconséquente dégradent les relations entre les entreprises et le gouvernement et menacent davantage la conformité. L'ACIA devrait s'efforcer davantage d'améliorer le service offert aux entreprises. Cela comprend aussi bien traiter ces dernières avec courtoisie que répondre à leurs questions rapidement. Les autorités responsables de la réglementation touchant les PME devraient suivre une formation sur le service à la clientèle, avec un accent particulier sur la compréhension de l'importance de la petite entreprise pour l'économie ainsi que des ressources limitées, du risque et des obstacles avec lesquels beaucoup d'exploitants de PME doivent composer. Le rapport de la FCE intitulé *Pour un meilleur service public : les PME et le service à la clientèle du gouvernement* (2006) contient un certain nombre d'autres suggestions importantes pour améliorer le service à la clientèle.

8. S'engager à donner des avis par écrit

Rien n'est plus frustrant pour un propriétaire de PME que de recevoir des avis contradictoires fournis par les différents employés du même organisme gouvernemental ou du même ministère. L'ACIA doit s'engager à donner des avis par écrit sur demande et à les respecter. Les propriétaires d'entreprise ne doivent pas être sanctionnés ni en aucune façon être pénalisés parce qu'ils ont suivi un avis trompeur de l'ACIA.

9. Rédiger en langage clair l'information utilisée couramment par les petites entreprises

Quarante-deux pour cent des petites entreprises ont estimé que la lisibilité des renseignements de l'ACIA était « médiocre ». Si les entreprises ne comprennent pas ce qu'on leur demande, la conformité en pâtit. Pour résoudre ce problème, l'ACIA doit faire en sorte que toute l'information destinée aux entreprises soit rédigée en langage clair. Par la suite, cette information devrait être revue par des propriétaires de PME pour s'assurer qu'elle est bien compréhensible.

10. Faire participer le secteur privé

L'ACIA devrait, pour atteindre ses objectifs, envisager de former un comité composé d'intervenants de l'Agence et du secteur privé qui seraient chargés d'examiner, au cours d'un mandat de six mois, les mesures par lesquelles l'ACIA peut réduire le fardeau réglementaire imposé aux PME. La mission de ce comité serait double : d'abord, identifier les domaines dans lesquels la structure administrative et les politiques de l'ACIA pourraient être ajustées pour alléger le fardeau qui pèse sur les PME; ensuite, déterminer comment l'ACIA peut faire entrer la réduction du fardeau de la réglementation dans un processus institutionnalisé plus vaste au sein de l'Agence.

Il est impératif que l'ACIA revoie ses interactions avec les PME pour s'assurer que le fardeau de la conformité et de la réglementation soit réduit. Non seulement elle garantira la salubrité des produits alimentaires au Canada, mais elle améliorera aussi la productivité des entreprises de l'industrie alimentaire. Au fond, la sécurité et la prospérité des systèmes d'approvisionnement alimentaire au Canada dépendent de la réforme de l'ACIA.