



Agence canadienne
d'inspection des aliments

Canadian Food
Inspection Agency

AGENCE CANADIENNE D'INSPECTION DES ALIMENTS – ÉNONCÉ DES DROITS ET DES SERVICES À L'INTENTION DES PRODUCTEURS, DES CONSOMMATEURS ET DES AUTRES INTERVENANTS

MESSAGE DE L'AGENCE CANADIENNE D'INSPECTION DES ALIMENTS

L'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA) se fonde sur les principes suivants pour régir ses interactions avec les producteurs, les consommateurs, l'industrie et les autres intervenants :

- transparence;
- responsabilisation;
- service.

Le présent énoncé des droits et des services a été élaboré afin d'instaurer officiellement ces principes.

L'énoncé constitue un complément de notre brochure sur les valeurs et l'éthique, intitulée *L'Agence canadienne d'inspection des aliments et ses parties réglementées, intervenants et partenaires : Une relation fondée sur l'éthique*, laquelle présente de plus amples renseignements sur le travail au sein de l'Agence.

Nous assurons nos services d'une manière qui est conforme à nos obligations réglementaires. Par conséquent, nous devons également maintenir notre indépendance en tant qu'organisme de réglementation.

Nous nous employons à pratiquer l'excellence dans nos processus et nos pratiques et visons l'amélioration continue dans nos relations avec vous. En contrepartie, nous vous demandons de nous fournir des renseignements complets dans vos relations avec nous.

Dans le présent énoncé des droits et des services, les intervenants trouveront des renseignements sur ce qui suit :

- qui nous sommes, ce que nous faisons et à qui s'adressent nos services;
- vos droits;
- notre engagement envers vous;
- la façon dont vous pouvez nous aider;
- nos normes de service;
- la façon de nous joindre;
- la façon de soumettre vos commentaires.

Nous avons tous un rôle à jouer en ce qui concerne la salubrité des aliments, la santé des animaux et la protection des végétaux. En travaillant de concert, nous pouvons renforcer l'efficacité d'un système qui permet de veiller à la santé et au bien-être des Canadiens ainsi qu'à la protection de l'environnement et à la santé de l'économie du pays.

George Da Pont
Président

Mary Komarynsky
Première vice-présidente

ÉNONCÉ DES DROITS ET DES SERVICES – AGENCE CANADIENNE D’INSPECTION DES ALIMENTS

Qui nous sommes, ce que nous faisons et à qui s’adressent nos services

L’Agence canadienne d’inspection des aliments (ACIA) a pour mandat de veiller à la protection de l’approvisionnement alimentaire du Canada, des végétaux et de la santé des animaux. Dans le cadre de nos fonctions de base, nous travaillons en collaboration avec les consommateurs, l’industrie, le gouvernement et les partenaires publics afin de :

- protéger les Canadiens contre les risques évitables pour la santé;
- mettre en œuvre des mesures de salubrité;
- gérer les situations d’urgence et les risques associés aux aliments, aux animaux et aux végétaux;
- favoriser la salubrité des aliments ainsi que la mise en place de systèmes permettant de maintenir la santé et la sécurité des secteurs canadiens de l’agriculture, de l’aquaculture et des pêches.

Nous comptons plus de 7 500 professionnels dévoués et hautement qualifiés occupant un vaste éventail de postes scientifiques, techniques, opérationnels et administratifs.

- Le personnel d’inspection vérifie si l’industrie se conforme aux lois appliquées par l’ACIA et peut prendre des mesures d’application de la loi lorsque des cas de non-conformité sont décelés.
- Les inspecteurs, les vétérinaires, les scientifiques, les techniciens de laboratoire et les gestionnaires exercent une vaste gamme d’activités dans les domaines de l’évaluation, de la gestion et de la communication des risques.
- L’ACIA met également au point des programmes d’inspection et effectue une surveillance des maladies, des épreuves de laboratoire et des analyses.

Le maintien de relations solides est essentiel à la réalisation de la mission de l’ACIA, laquelle a une incidence sur les groupes suivants :

- les consommateurs;
- les producteurs;
- l’industrie;
- les ministères et organismes gouvernementaux fédéraux;
- les gouvernements provinciaux et territoriaux;
- les organisations internationales;
- les autres pays.

L'ACIA a établi un ensemble de valeurs afin d'aider ses employés à prendre des décisions et à interagir avec ces différents groupes.

Vos droits

Lorsque vous avez affaire à nous, vous êtes traité avec respect, professionnalisme, équité et impartialité. Vous êtes en droit :

- d'exiger que nos employés se présentent;
- de discuter de vos responsabilités et de demander des précisions à ce sujet;
- d'être informé des raisons de nos décisions par écrit, lorsque les règlements ou la common law l'exigent;
- de vous assurer que vos renseignements personnels sont protégés, aux termes de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et de la *Loi sur l'accès à l'information*;
- d'obtenir des renseignements sur nos programmes, nos services et nos exigences réglementaires;
- de recevoir de l'information dans la langue officielle de votre choix (en français ou en anglais);
- de communiquer avec un inspecteur ou un bureau local de l'ACIA afin de comprendre notre décision en matière de réglementation ou de discuter du service que vous avez reçu.

En plus du présent énoncé des droits et des services, les intervenants ont accès à un recueil de guides sur les inspections de l'ACIA destinés à différents groupes cibles, qui leur permettent de mieux comprendre ce qui suit :

- leurs droits lorsqu'ils interagissent avec l'ACIA;
- la façon dont l'ACIA travaille avec les intervenants;
- les normes de comportement que respectent les employés de l'ACIA;
- la façon dont l'ACIA produit des rapports sur ses résultats d'inspection;
- la façon dont ils peuvent joindre l'ACIA.

Ces guides visant des publics cibles précis sont affichés sur notre site Web.

Notre engagement envers vous

L'ACIA s'engage à assurer l'excellence de ses services. Les principes qui suivent témoignent de notre engagement à assurer des services de qualité au moyen de pratiques cohérentes, professionnelles, opportunes et équitables.

Transparence

Nous faisons preuve de transparence et d'ouverture d'esprit lorsque nous prenons des décisions. Notre engagement à l'égard de la responsabilisation dans notre système d'inspection suppose d'énoncer clairement les exigences réglementaires et les conséquences de la non-conformité. Nous expliquons aux parties réglementées (comme les producteurs, les transformateurs, les transporteurs d'animaux, les importateurs et les exportateurs) les raisons justifiant nos décisions en matière d'inspection, conformément aux lois applicables. Les résultats de nos activités réglementaires, notamment la vérification de la conformité et la mise en œuvre de mesures d'application de la loi, sont publiés.

Renseignements accessibles et fournis en temps opportun

Nos employés sont serviables et bien informés, et nos outils d'information permettent de vous aider. Vous pouvez facilement communiquer avec nous et obtenir de l'information en temps voulu, que vous soyez une partie réglementée qui a besoin de comprendre des obligations législatives ou un consommateur qui souhaite prendre des mesures pour se protéger contre les risques associés à la salubrité des aliments. Les renseignements que nous communiquons sont clairement formulés, concis et faciles à comprendre par les non-spécialistes. Nous vous aiderons également à trouver des renseignements provenant d'autres organisations.

Traitement juste

Nous vous traitons de façon juste, respectueuse et courtoise. Nous sommes résolus à appliquer nos lois en toute cohérence et impartialité. Nos activités sont exécutées par du personnel autorisé et bien formé conformément aux valeurs et à l'éthique de l'ACIA. Notre réputation et notre crédibilité sont essentielles à notre capacité de réaliser notre mandat. Nous nous comportons donc de manière à préserver la relation de confiance que nous entretenons avec vous.

Capacité d'adaptation et amélioration continue

Nous tenons à adapter nos interventions en fonction des besoins des consommateurs et des parties réglementées. Vos commentaires et vos suggestions nous donnent l'occasion d'améliorer nos politiques, nos programmes et nos services. Nous favorisons la consultation des Canadiens pour mieux comprendre vos points de vue sur des questions importantes touchant les politiques et les programmes qui ont une incidence sur vous. Lorsque nous établissons des exigences réglementaires, nous tenons compte des répercussions sur les parties réglementées, y compris les petites entreprises, tout en respectant nos obligations législatives.

Comment vous pouvez nous aider

L'ACIA est déterminée à assurer un service cohérent et professionnel en s'acquittant de son mandat législatif. En contrepartie, nous vous demandons :

- de bien connaître les exigences réglementaires pertinentes et de vous y conformer si vous êtes une partie réglementée;
- de fournir des renseignements complets et exacts en temps opportun;
- de traiter nos employés d'une manière courtoise et respectueuse;
- de comprendre le rôle de nos employés;
- d'être au courant des obligations en matière d'éthique qui régissent les actions des fonctionnaires de l'ACIA.

Nos normes de service

Les normes de service démontrent l'engagement de l'ACIA à l'égard d'un niveau de rendement qui dicte les attentes des intervenants.

Des normes ont été établies sur :

- les services essentiels assurés par l'ACIA qui sont énoncés dans les lois, comme l'inspection des installations;
- les services supplémentaires offerts par l'ACIA, comme l'inspection des fruits et des légumes frais au lieu de destination.

Chaque année, l'ACIA rend compte des résultats prévus, des indicateurs de rendement et des objectifs de ses diverses activités de programme à l'aide du Rapport ministériel sur le rendement.

L'établissement des normes de service fait partie intégrante de l'établissement des frais d'utilisation, comme il en est fait mention dans le document intitulé *Politique et cadre de recouvrement des coûts*.

Les normes de service doivent être objectives, raisonnables, mesurables, publiées et comparables aux normes établies par d'autres administrations avec lesquelles une comparaison peut être faite.

Compliments et commentaires

Nous vous invitons à nous faire part de votre opinion sur la façon dont nous assurons nos services. En effet, ils nous permettent de reconnaître l'excellence et d'apporter des améliorations. Veuillez donc nous faire part de vos compliments et de vos commentaires.

Nous invitons nos intervenants à régler tout problème auquel ils font face en faisant directement affaire avec le personnel d'inspection de première ligne ou avec le bureau local de l'ACIA. Si le problème ne peut être réglé à votre satisfaction, vous pouvez soumettre vos commentaires directement à l'ACIA. Nous élaborons actuellement un processus plus transparent et accessible grâce auquel vous pourrez en appeler de nos décisions réglementaires ou déposer des plaintes concernant nos services.

Pour nous joindre

Le site Web de l'ACIA est une source importante d'information sur la salubrité des aliments, la santé des animaux et la protection des végétaux. Si vous ne pouvez trouver réponse à vos questions en ligne, veuillez communiquer avec nous par l'un ou l'autre des moyens suivants.

Par téléphone

Les lignes téléphoniques sont ouvertes de 8 h à 20 h (heure de l'Est), du lundi au vendredi.

Numéro sans frais : 1-800-442-2342

Appel local : 613-225-2342

ATS : 1-800-465-7735

Nous vous répondrons ou nous ferons en sorte que la personne compétente communique avec vous dans les deux jours ouvrables, dans des circonstances d'exploitation normales.*

Par courriel

Vous pouvez nous envoyer un courriel en vous rendant à <http://www.inspection.gc.ca/francais/util/contact/commenf.shtml>.

Nous accuserons immédiatement réception de votre rétroaction et nous communiquerons avec vous dans les deux jours ouvrables, dans des circonstances d'exploitation normales.*

Par la poste

Veuillez envoyer le courrier à l'adresse suivante :

Agence canadienne d'inspection des aliments

À l'attention du Secrétariat de l'intégrité et des recours
1400, chemin Merivale, T1-6-112
Ottawa (Ontario)
K1A 0Y9

Nous accuserons réception de votre rétroaction et nous communiquerons avec vous dans les cinq jours ouvrables, dans des circonstances d'exploitation normales.*

Pour en savoir davantage sur l'Énoncé des droits et des services de l'ACIA, consultez notre site Web à l'adresse : www.inspection.gc.ca.

* Le temps de réponse peut changer lorsque l'ACIA procède à la gestion de situations d'urgence. Nous vous demandons alors de faire preuve de patience et de compréhension.