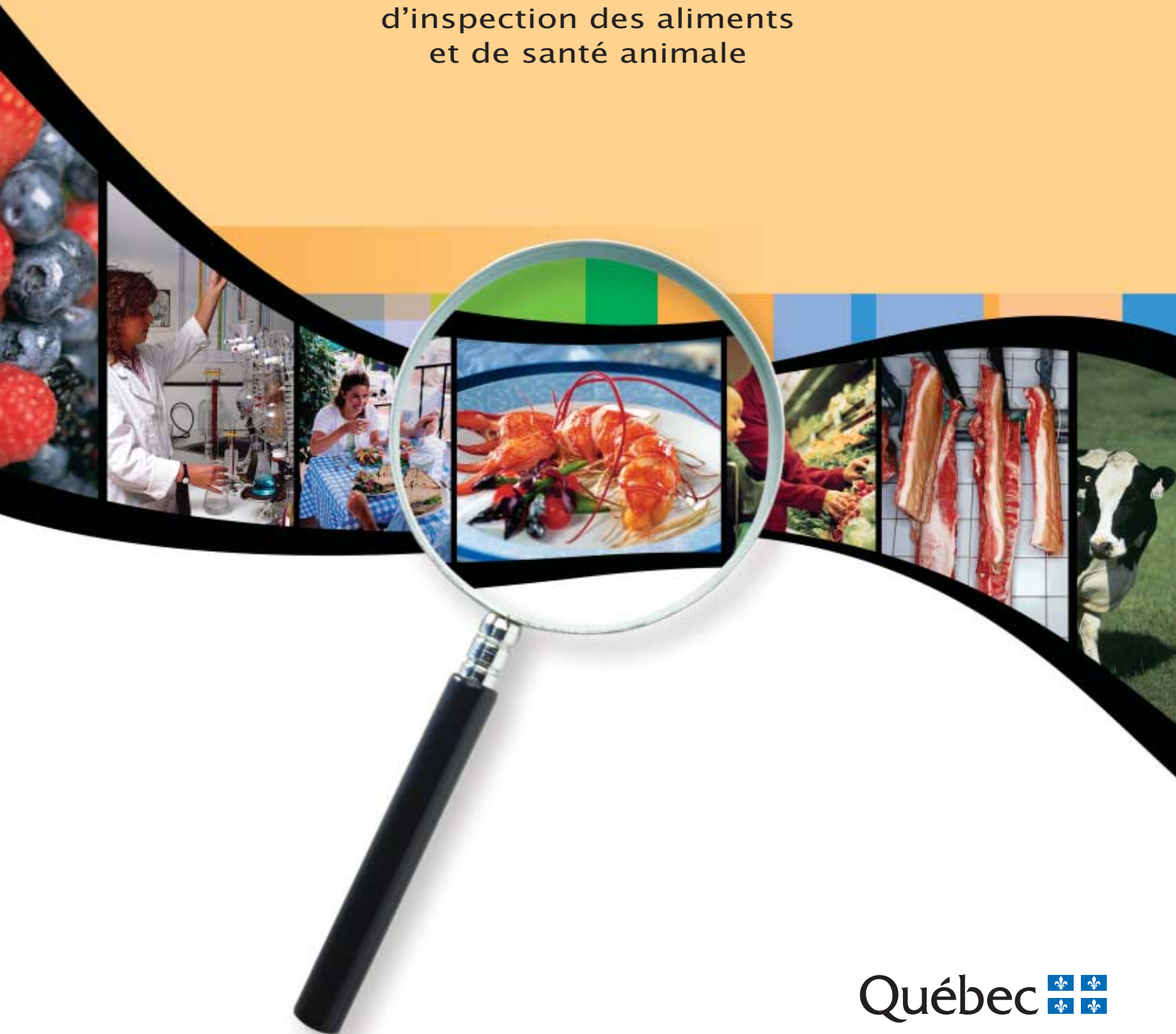


RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2007-2008

Centre québécois
d'inspection des aliments
et de santé animale





Rapport annuel de gestion

Centre québécois
d'inspection
des aliments et
de santé animale



Ce document a été réalisé par
le Centre québécois d'inspection des aliments et de santé animale
du ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation

Pour information, veuillez vous adresser à la :

**Direction de la qualité et des services à la clientèle
Centre québécois d'inspection des aliments et de santé animale**

200, chemin Ste-Foy, 11^e étage
Québec (Québec) G1R 4X6

Téléphone : (418) 380-2120
Télécopieur : (418) 380-2169
Internet : www.mapaq.gouv.qc.ca
Courriel : dga@mapaq.gouv.qc.ca

Conception graphique et édition
Barrette Communication Graphique

Crédits photos

Photo de la page 17 : Éric Labonté, MAPAQ
Photo de la page 57 : MAPAQ

Table des matières

Message du ministre	5
Message du sous-ministre	6
Message du sous-ministre adjoint	7
Rapport de validation de la vérification interne	8

Présentation du Centre québécois d'inspection des aliments et de santé animale

Mission	10
Vision et plan d'affaires	10
Produits, services et clientèles	11
Ressources humaines, financières et matérielles	12
Structure organisationnelle	13
Organigramme	16

Bilan des résultats

Orientations et objectifs

Des aliments salubres et des animaux sains

Défi : La gestion du risque pour la santé 18

Orientation 1 : Agir rapidement et efficacement 18

Orientation 2 : Responsabiliser les entreprises quant à la maîtrise
des risques pour la santé 32

La confiance de la population

Défi : L'affirmation de notre leadership 37

Orientation 3 : Assurer le développement continu des compétences 37

Orientation 4 : Informer le consommateur afin qu'il fasse des choix
alimentaires éclairés 39

Une organisation moderne axée sur le partenariat

Défi : L'amélioration de nos façons de faire 48

Orientation 5 : Améliorer la prestation de services aux citoyens 48

Annexe au bilan des résultats 52

Recommandations du Vérificateur général du Québec 52

Bilan de l'utilisation des marges de manœuvre

Le bilan de l'utilisation des marges de manœuvre	58
--	----

Message du ministre

Monsieur le Président
Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

Depuis quelques années, la population québécoise est de plus en plus exigeante à l'égard du secteur bioalimentaire, principalement en ce qui concerne les façons de produire les aliments et d'élever les animaux dans les meilleures conditions qui soient.

C'est pourquoi le gouvernement du Québec veille au grain en accordant une attention particulière à tous ces aspects. Le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation s'est donc donné les moyens, par l'entremise du Centre québécois d'inspection des aliments et de santé animale, de jouer pleinement son rôle pour contribuer à la protection de la santé publique et à l'amélioration de la santé animale. Pour ce faire, il accompagne et responsabilise les différents acteurs de l'industrie en exerçant une surveillance tout au long de la chaîne bioalimentaire.

Les équipes chevronnées du Centre mettent à profit, au cœur du quotidien, leur expertise en matière de surveillance, de contrôle et de sensibilisation. Vous en verrez concrètement les résultats pour l'année 2007-2008 au fil des pages qui suivent. J'aimerais d'ailleurs en profiter pour mettre en lumière les efforts constants du personnel afin de mener à bien notre mission et de faire rayonner le Centre dans les domaines de la sécurité des aliments et de la santé animale.

Nous poursuivrons donc dans cette voie afin de toujours offrir une prestation de services à la hauteur des attentes de la population québécoise. Nous continuerons donc, au cours de la prochaine année, et ce, dans toutes nos actions, à maintenir les plus hauts standards de qualité pour que les consommateurs puissent bénéficier d'aliments sûrs et sains, synonymes de diversité et d'une multitude de saveurs.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président,
l'expression de mes sentiments distingués.

Le ministre de l'Agriculture,
des Pêcheries et de l'Alimentation,



Laurent Lessard

Message du sous-ministre

Monsieur Laurent Lessard
Ministre de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation
200, chemin Sainte-Foy, 12^e étage
Québec (Québec) G1R 4X6

Monsieur le Ministre,

J'ai le plaisir de vous soumettre le rapport annuel de gestion du Centre québécois d'inspection des aliments et de santé animale (CQIASA) pour l'exercice qui a pris fin le 31 mars 2008. Ce rapport rend compte des résultats obtenus par le Centre au regard de sa déclaration de services aux citoyens et de son plan d'affaires 2005-2008. Il répond également aux diverses exigences de la Loi sur l'administration publique.

J'ai mandaté la Direction de l'évaluation de programmes et de la vérification interne du Ministère afin d'assurer la validation de l'information et la fiabilité des données du présent rapport annuel, et ce, conformément aux normes d'examen généralement reconnues.

Aujourd'hui, c'est avec fierté que je prends connaissance des réalisations du CQIASA, réalisations qui témoignent de l'importance de son rôle en matière de protection de la santé publique et de la santé animale. Le rapport qui vous est soumis démontre l'engagement du personnel hautement qualifié du Centre qui contribue à soutenir l'essor des entreprises du monde bioalimentaire et à consolider l'excellente réputation des produits alimentaires québécois.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre,
l'expression de mes sentiments distingués.

Le sous-ministre de l'Agriculture,
des Pêcheries et de l'Alimentation,



Marc Dion

Message de la sous-ministre adjointe de la Direction générale de l'alimentation

Monsieur Laurent Lessard
Ministre de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation
et
Monsieur Marc Dion
Sous-ministre de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation

200, chemin Sainte-Foy, 12^e étage
Québec (Québec) G1R 4X6

Monsieur le Ministre,
Monsieur le Sous-Ministre,

Alors que le monde bioalimentaire évolue à grande vitesse, le Centre québécois d'inspection des aliments et de santé animale (CQIASA) assume la responsabilité gouvernementale qui lui est dévolue au regard de la protection de la santé publique liée aux aliments et aux animaux. Le Centre relève sans cesse de multiples défis afin de répondre adéquatement au mandat qui lui est confié. Outre la surveillance et l'inspection des entreprises, il intervient au jour le jour à tous les maillons de la chaîne bioalimentaire et voit à responsabiliser les divers intervenants.

Le Centre a mis au point de nouveaux moyens grâce auxquels les inspecteurs sont à même d'accomplir leur travail efficacement. Soulignons notamment, en matière de réglementation, le règlement visant la formation obligatoire des manipulateurs d'aliments, outil essentiel de la responsabilisation des entreprises.

Le présent rapport rend compte des principales mesures de surveillance, de contrôle et de sensibilisation mises en œuvre par l'ensemble des employés du Centre. Les résultats obtenus justifient largement la confiance accordée par la population et témoignent de la capacité du Centre à répondre aux préoccupations des consommateurs en ce qui a trait à de la saine alimentation et à la sécurité des aliments.

Je profite de l'occasion pour remercier tout le personnel pour son engagement et son soutien indéfectible à l'organisation afin d'atteindre les résultats attendus.

Je vous prie de recevoir, Monsieur le Ministre et Monsieur le Sous-Ministre, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

La sous-ministre adjointe de la Direction générale de l'alimentation
et responsable du Centre québécois d'inspection des aliments
et de santé animale,



Martine Dubuc

Rapport de validation de la direction de l'évaluation de programmes et de la vérification interne

Monsieur Marc Dion
Sous-ministre
et
Madame Martine Dubuc
Sous-ministre adjointe de la Direction
générale de l'alimentation

Madame,
Monsieur,

Conformément au mandat que vous nous avez confié, nous avons effectué l'examen des résultats et des explications afférentes contenus dans le rapport annuel de gestion du Centre québécois d'inspection des aliments et de santé animale pour l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2008.

La responsabilité de la fiabilité et de l'intégralité des données figurant au rapport annuel de gestion incombe à la direction du Centre. Notre responsabilité consiste à exprimer un avis sur le caractère plausible des résultats et des explications s'y rattachant en nous basant sur les travaux que nous avons accomplis au cours de notre mandat.

Nos travaux de validation ont été conduits d'une manière conforme aux normes d'examen généralement reconnues. Ils ont consisté essentiellement à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à utiliser des procédés analytiques, à documenter le fonctionnement des mécanismes de compilation, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie. Notre examen ne vise pas à vérifier les systèmes de compilation, ni à évaluer le contrôle interne, ni à effectuer des sondages. Par conséquent, il ne constitue pas une vérification.

Au terme de notre examen, nous concluons que les résultats et les explications afférentes présentés dans le Rapport annuel de gestion 2007-2008 du Centre québécois d'inspection des aliments et de la santé animale sont plausibles.

Le directeur de l'évaluation de programmes
et de la vérification interne,



Simon Côté

Québec, octobre 2008



Présentation

Centre québécois
d'inspection
des aliments et
de santé animale

1

Mission

La mission du Centre québécois d'inspection des aliments et de santé animale (CQIASA) est de contribuer à la protection de la santé publique et à l'amélioration de la santé animale en exerçant une surveillance de toute la chaîne bioalimentaire.

Le secteur bioalimentaire évolue à un rythme accéléré. Le Centre participe à cette évolution et anticipe les changements à venir ; il doit donc continuellement adapter ses façons de faire. À cet égard, il ajuste et modernise ses méthodes de prévention, de surveillance et d'accompagnement des entreprises des divers secteurs de la chaîne bioalimentaire pour mieux remplir sa mission tout en informant adéquatement les consommateurs québécois.

Vision et plan d'affaires

« Maintenir son statut de leader et de partenaire reconnu en matière de gestion du risque pour la santé », voilà la vision du Centre. La communication du risque, tant en ce qui a trait à la sécurité des aliments qu'à la santé animale et la promotion de ses activités auprès de la population sont autant de leviers qui permettent au Centre d'accroître sa visibilité, de faire connaître et reconnaître ses compétences et ses domaines d'expertise et de rassurer ainsi la population du Québec sur la qualité et la sécurité des aliments qui lui sont offerts.

Le Centre est mandaté pour surveiller la salubrité et l'innocuité des aliments et la santé du cheptel animal ; il remplit sa mission en s'investissant dans différentes activités : il met en œuvre des programmes de surveillance de la santé animale et des aliments afin de détecter, de façon précoce, les maladies d'origine animale et alimentaire ; il surveille les différents maillons de la chaîne bioalimentaire, de la ferme à la table, en exerçant des activités d'inspection et de contrôle dans les établissements alimentaires ; il évalue et analyse les risques liés à la sécurité des aliments et à la santé animale ; il instaure des mesures de gestion de ces risques et les communique (par exemple : la publication des rappels d'aliments) ; enfin, il informe les exploitants et les consommateurs sur la sécurité des aliments.

Les préoccupations en matière d'innocuité des aliments, tout comme celles à l'égard de la santé animale, amènent le Centre à déployer son savoir-faire pour la poursuite de trois enjeux majeurs :

- des aliments salubres et des animaux sains ;
- la confiance de la population ;
- une organisation moderne axée sur le partenariat ;

À ces enjeux sont associés des défis que l'organisation entend relever.

- La gestion du risque pour la santé nécessite des interventions efficaces et rapides, une utilisation optimale des ressources et la responsabilisation des acteurs de tous les maillons de la chaîne bioalimentaire, y compris les consommateurs. Il est primordial que les mécanismes de contrôle favorisent la détection précoce des problèmes ainsi que la mise en œuvre rapide de mesures correctives appropriées. Les moyens d'intervention doivent être souples et permettre à l'organisation de résoudre les problématiques émergentes et de s'adapter au contexte international.

- C'est grâce à l'affirmation de son leadership dans ses champs de compétence que le Centre peut maintenir la grande confiance de la population envers l'organisation de même qu'à l'égard de la sécurité des aliments et de la santé du cheptel québécois. La capacité d'intervention du Centre résulte de la compétence de son personnel et de ses gestionnaires ainsi que de la vision qu'ils partagent. Cette confiance du public repose également sur l'information diffusée par le Centre et sur la sensibilisation des consommateurs qui en découle. Mieux renseignés, ces derniers peuvent faire des choix alimentaires éclairés.
- L'amélioration de ses façons de faire constitue également un des défis importants à relever pour le Centre. Le contexte de la modernisation de l'État permet d'exploiter encore plus le statut d'agence du Centre pour améliorer la prestation de services aux citoyens et favoriser davantage l'essor de nouveaux partenariats en réponse à l'importance que les Québécois accordent à la sécurité des aliments.

Produits, services et clientèles

Parce qu'il ne saurait relever à lui seul les nombreux défis que présente la gestion des risques pour la santé, le Centre collabore avec divers partenaires, ministères, organismes, associations ou regroupements professionnels et universitaires qui contribuent tous à l'accomplissement de sa mission.

Les produits et services du Centre sont notamment régis par les lois et règlements qu'il élabore, met en application et administre. En effet, en ce qui concerne l'inspection des aliments et la surveillance de la santé animale, son pouvoir provient ou découle de la Loi sur les produits alimentaires (L.R.Q., c. P-29) et de la Loi sur la protection sanitaire des animaux (L.R.Q., c. P-42). Le Centre a la responsabilité d'inspecter les établissements alimentaires pour vérifier l'innocuité des aliments de même que la salubrité et l'hygiène des lieux et du personnel. Toutefois, pour tous les établissements de détail et de restauration situés sur l'Île de Montréal, le Centre délègue cette tâche à la Ville de Montréal. L'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA), qui est l'autorité fédérale dans ce domaine, intervient également en matière d'innocuité des aliments et de santé animale. Toutefois, afin d'assurer une complémentarité des actions et éviter des chevauchements, des ententes de partage des responsabilités sont en vigueur dans plusieurs secteurs d'activité.

Sur tout le territoire du Québec, les producteurs agricoles, les transformateurs alimentaires, les distributeurs, les grossistes ainsi que les détaillants et les restaurateurs sont assujettis aux inspections et aux contrôles exercés par le Centre. Par ailleurs, le consommateur est celui qui bénéficie le plus des services offerts par le Centre. Ce dernier est aussi un client en raison de l'information qu'il sollicite et des plaintes qu'il formule. En fait, le Centre assume la responsabilité de donner suite aux diverses plaintes relatives aux cas rapportés de toxi-infections alimentaires, de différentes maladies animales en émergence et de zoonoses, à l'étiquetage, à la conformité des produits de même qu'aux cas d'insalubrité dans des établissements alimentaires.

La surveillance que le Centre exerce sur tous les maillons de la chaîne bioalimentaire permet d'offrir, en tout temps, des aliments sains et de qualité à l'ensemble des consommateurs québécois.

Ressources humaines, financières et matérielles

Par l'entremise du ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec (MAPAQ), le gouvernement consacre d'importantes ressources en vue de maintenir, d'assurer et d'améliorer la qualité ainsi que la sécurité des aliments produits, transformés, distribués et vendus au Québec et sur ses marchés extérieurs.

Agence créée en 2001 en vertu de la Loi sur l'administration publique, le Centre assume toutes les responsabilités et obligations que lui confère cette loi. Il effectue sa planification stratégique, gère l'ensemble de ses ressources et présente une reddition de comptes distincte de celle du Ministère.

Pour remplir le mandat qui lui est confié par l'État, le Centre se dote d'un personnel possédant une très grande expertise et faisant preuve de leadership dans les divers champs de compétence qui lui sont propres.

Les employés du Centre sont répartis dans des directions centrales et régionales ainsi que dans de nombreux points de service qui couvrent l'ensemble du territoire québécois. Ces directions comprennent notamment les bureaux de l'inspection des aliments ainsi que les laboratoires d'analyses alimentaires, d'épidémiologie et de pathologie animale. Le Centre a pu compter en 2007-2008 sur un effectif régulier de 454 personnes, ce qui correspond au nombre d'employés permanents en date du 31 mars 2008. Le Centre embauche annuellement de 50 à 70 employés occasionnels, selon les périodes de l'année, afin de réaliser sa mission de surveillance, d'analyse et de gestion des risques sanitaires et alimentaires.

Le tableau suivant présente le budget de dépenses et d'investissements ainsi que les dépenses et les investissements réels de 2007-2008.

	Budget de dépenses	Dépenses réelles ¹	Écart
Rémunération	23 492 580 \$	23 467 844 \$	24 736 \$
Fonctionnement	10 434 271 \$	10 381 235 \$	53 036 \$
Transfert	19 658 500 \$	19 289 597 \$	368 903 \$
Total	53 585 351 \$	53 138 676 \$	446 675 \$
	Budget	Investissements réels	
Investissements	950 800 \$	910 010 \$	40 789 \$

¹ Ces données peuvent s'avérer différentes de celles qui apparaîtront aux comptes publics, en raison des possibles rectifications effectuées par le Contrôleur des finances.

Structure organisationnelle

Le Centre québécois d'inspection des aliments et de santé animale est une composante de la Direction générale de l'alimentation, une unité administrative du ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation. En juin 2007, la Direction générale de l'alimentation a procédé à une réorganisation administrative afin de redéfinir les mandats des directions centrales et régionales et de se doter d'une direction d'amélioration de la performance.

Maintenant au nombre de quatre au lieu de cinq, les **directions régionales d'inspection des aliments** sont chargées de la mise en œuvre des différents programmes d'inspection des aliments et de contrôle de la santé animale. Les inspecteurs et les vétérinaires sont présents sur tout le territoire québécois, dans divers points de service. Des mandats centraux particuliers ont été alloués à ces directions, notamment la coordination et le soutien de l'inspection des viandes.

La **Direction de la coordination de l'inspection des aliments et des mesures d'urgence** a deux mandats principaux. Dans un premier temps, elle s'assure que les activités d'inspection des aliments et de surveillance de la santé animale exercées par les inspecteurs et les vétérinaires présents dans les quatre directions régionales s'effectuent de façon uniforme et harmonisée. Cette coordination inclut les activités menées par le personnel de la Ville de Montréal et les établissements placés sous l'autorité de l'Agence canadienne d'inspection des aliments, et ce, par l'entremise d'ententes particulières.

Dans un deuxième temps, cette direction coordonne, lors de situations d'urgence, les activités de l'ensemble du ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation, qui est responsable de la mission bioalimentaire. Cette mission s'inscrit dans le Plan national de sécurité civile du gouvernement du Québec.

Afin d'appuyer les directions régionales d'inspection dans leurs activités, cette direction s'assure notamment de coordonner l'évolution de l'approche d'inspection basée sur le risque (IBR), les rappels d'aliments et le cheminement des dossiers à caractère juridique, en plus de voir à la conformité de l'étiquetage des aliments.

Elle s'assure également du bon fonctionnement, de l'évolution et de la mise à jour des systèmes informatiques nécessaires à l'organisation. Elle analyse les données recueillies et propose des changements aux façons de faire de l'organisation.

La **Direction du développement et de la réglementation** coordonne les dossiers relatifs à la préparation de la documentation requise pour le développement de l'inspection des aliments. Outre la mise à jour de cette documentation, qui est essentielle pour le travail du personnel inspecteur, la Direction rédige des guides de référence et conçoit des grilles d'évaluation pour divers dossiers d'enquêtes et de suivis, afin de fournir au personnel des différentes directions régionales d'inspection des aliments les outils nécessaires à l'exercice de leurs activités d'inspection.

Cette direction est de plus chargée d'élaborer et de modifier les lois et règlements dont le Centre a besoin pour exécuter son mandat d'inspection des aliments. Dans le contexte de ce mandat, elle doit préparer différents documents tels que des guides d'interprétation et des programmes d'inspection, de même que des formations pour assurer l'implantation de ces changements auprès des différentes clientèles internes et externes.

La Direction coordonne également le volet lié à la responsabilisation accrue des entreprises du secteur de la vente au détail d'aliments dans le cadre de l'optimisation des activités du Centre au regard de la sécurité alimentaire. Dans le même contexte, elle collabore aux initiatives des comités fédéral-provinciaux-territoriaux afin d'élaborer des référentiels pour soutenir l'ensemble de la clientèle lors de l'implantation de systèmes de contrôle de la salubrité des aliments tels les bonnes pratiques en hygiène et salubrité, les bonnes pratiques de fabrication ou les systèmes basés sur le système d'analyse des dangers et de la maîtrise des points critiques (HACCP). Enfin, elle assure le lien avec les ministères et organismes fédéraux et participe activement aux travaux des comités fédéral-provinciaux-territoriaux qui touchent notamment aux questions se rapportant à la stratégie canadienne sur la salubrité des aliments, aux systèmes d'inspection et à la réglementation concernant les produits alimentaires.

La **Direction du laboratoire d'expertises et d'analyses alimentaires** est notamment responsable de l'évaluation des risques alimentaires ainsi que de l'élaboration et de la mise en place des programmes de surveillance et d'analyses des aliments qui concernent l'ensemble de la chaîne bioalimentaire au Québec. Ces programmes permettent à la Direction de se documenter et d'évaluer des problématiques québécoises. En plus d'assurer le service d'analyses pour la Direction générale de l'alimentation, pour d'autres directions du Ministère et pour certains organismes externes, elle fournit une expertise basée sur l'évaluation scientifique des risques d'origine chimique, physique et microbiologique. Elle est aussi chargée de la coordination provinciale des interventions du Centre et de la Ville de Montréal en matière de toxi-infections alimentaires par une concertation étroite avec le réseau de la santé publique. Son rôle l'amène à exercer un leadership en matière de veille sanitaire dans le domaine de l'innocuité des aliments, contribuant ainsi au mandat de protection de la santé publique qu'assume le Centre.

L'**Institut national de santé animale** a pour mandat de surveiller l'état de santé du cheptel au Québec et de mettre en œuvre les mesures nécessaires pour protéger la santé animale et la santé publique de même que pour assurer la sécurité et le bien-être des animaux. Pour y parvenir, l'Institut applique des lois, des règlements, des politiques et des programmes liés à la protection de la santé animale et de la santé publique, à la surveillance de l'antibiorésistance, au maintien de la sécurité et du bien-être animal de même qu'à l'identification et à la traçabilité des animaux d'élevage. Dans le but d'accroître l'efficacité de ses interventions, l'Institut s'associe à divers partenaires publics et privés tels que les directions de santé publique, le ministère des Ressources naturelles et de la Faune, les médecins vétérinaires praticiens, la Faculté de médecine vétérinaire de l'Université de Montréal, Agri-Traçabilité Québec, ANIMA-Québec, l'Agence canadienne d'inspection des aliments et le Centre québécois de la santé des animaux sauvages.

L'utilisation d'outils informatiques performants en matière de géomatique lui permet d'améliorer la rapidité et l'efficacité de ses interventions au regard de la surveillance de la santé animale. Par l'entremise du Programme d'amélioration de la santé animale au Québec, l'Institut s'assure aussi que des services vétérinaires sont offerts aux mêmes coûts pour l'ensemble des producteurs agricoles partout au Québec, selon une entente signée avec l'Association des médecins vétérinaires praticiens du Québec, l'Union des producteurs agricoles et le Centre de distribution de médicaments vétérinaires.

Enfin, le Laboratoire d'épidémiosurveillance animale du Québec, le Laboratoire d'expertises en pathologie animale du Québec et le Centre régional de pathologie de l'Assomption viennent aider les médecins vétérinaires praticiens dans leurs diagnostics relativement aux conditions pouvant nuire à la santé des animaux. Ils contribuent ainsi à mettre en place des programmes de surveillance et des enquêtes destinés à mieux connaître l'état de santé du cheptel.

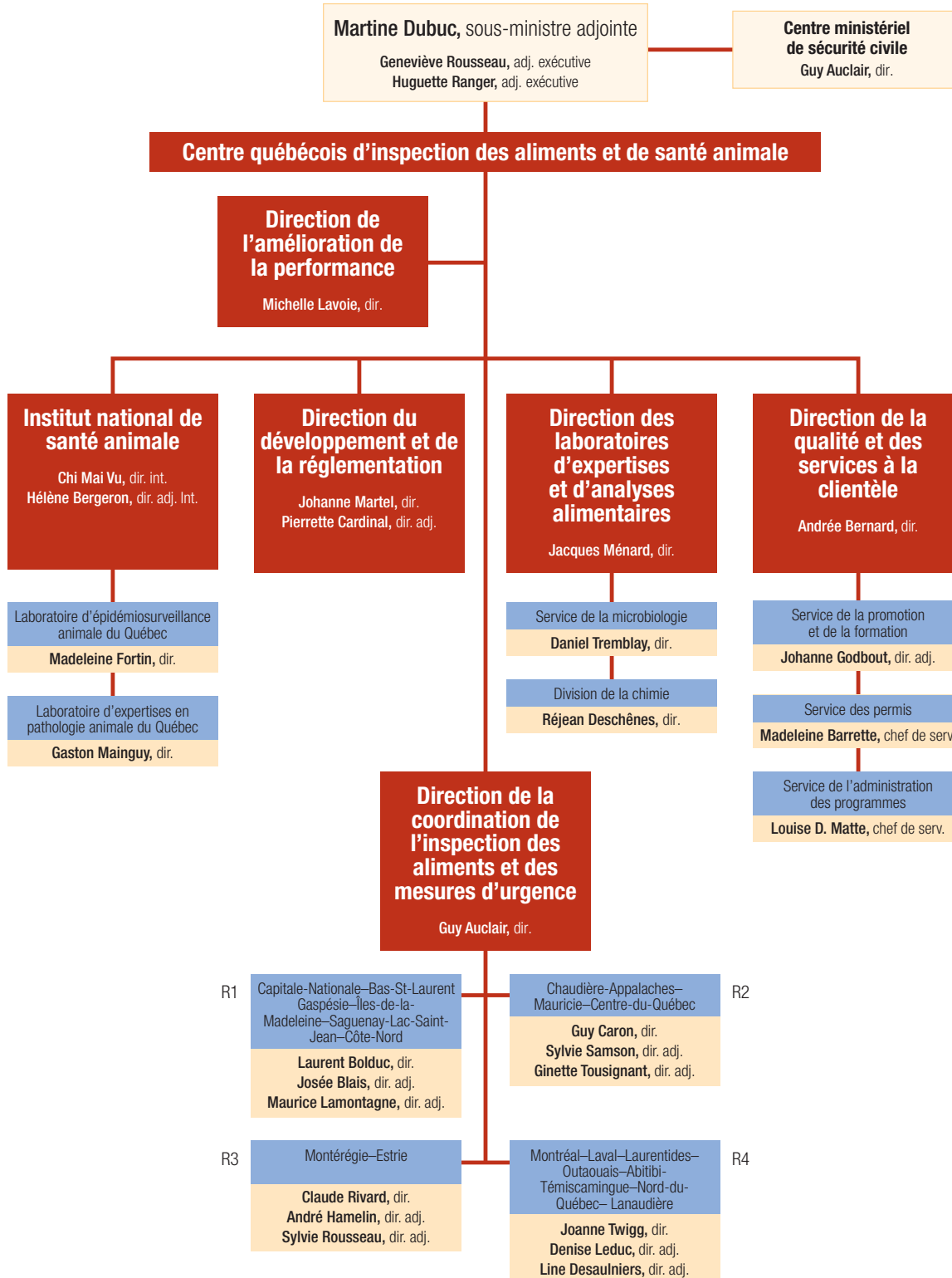
La **Direction de l'amélioration de la performance** a le mandat de créer une « structure qualité » adaptée à l'ensemble de la Direction générale de l'alimentation et de piloter la mise en place de cette structure ; elle guide la démarche de l'organisation pour améliorer son efficacité et son efficacité. Elle assure le développement et le suivi de dossiers horizontaux, tant pour le Ministère que pour la direction générale, dans l'ensemble du processus d'attribution et d'optimisation des ressources humaines, financières et informationnelles. La Direction conduit l'exercice de définition des orientations stratégiques en matière de gestion par résultats et de contrôle de la réalisation des volontés gouvernementales ; elle planifie et vérifie la mise en application rigoureuse des exigences prescrites par la Loi sur l'administration publique, tant sur le plan stratégique qu'administratif, notamment le plan d'affaires et le rapport annuel de gestion du Centre. Elle veille également au respect des politiques, des programmes, des procédures et des directives diverses.

La **Direction de la qualité et des services à la clientèle** délivre les permis dont les entreprises alimentaires ont besoin pour exercer leurs activités et administre le Programme d'amélioration de la santé animale au Québec (ASAQ). Ce dernier permet de subventionner une partie des frais engagés par les producteurs pour obtenir les services des médecins vétérinaires praticiens.

La Direction prépare et diffuse des documents d'information et donne à la population et aux manipulateurs d'aliments des conseils sur la sécurité des aliments. Une ligne sans frais et une adresse de courriel sont mises à la disposition de la clientèle pour poser des questions ou pour porter plainte. Aussi, la Direction réalise des campagnes afin de promouvoir les bonnes pratiques en matière d'hygiène et de salubrité. Elle s'occupe également de concevoir des programmes de formation destinés aux manipulateurs d'aliments dans les établissements alimentaires.

Enfin, la Direction coordonne la démarche ministérielle en matière de saines habitudes alimentaires. Cette démarche vise, d'une part, à inciter la population à adopter de bonnes habitudes et, d'autre part, à accompagner les entreprises de manière à accroître l'offre d'aliments qui contribuent davantage à la santé des consommateurs.

Direction générale de l'alimentation





Bilan des résultats

Orientations et objectifs



Des aliments salubres et des animaux sains DÉFI : La gestion du risque pour la santé

ORIENTATION 1 Agir rapidement et efficacement

Objectif 1 Améliorer le taux de respect du délai prévu pour le traitement des plaintes, des toxi-infections alimentaires et des zoonoses

Indicateurs	Cibles 2007-2008	Résultats 2007-2008	Résultats 2006-2007
Pourcentage de plaintes dont le traitement a été enclenché dans le délai prévu : <ul style="list-style-type: none"> • Lien direct pour la santé (24 heures) • Cas relatifs à l'hygiène et à la salubrité (2 jours) 	97 %	93,7 %	94,2 %
	94 %	91,5 %	92,3 %

Contexte

Pour toutes les plaintes ayant un lien direct avec la santé ainsi que pour celles relatives à l'hygiène et à la salubrité, le délai de traitement est un facteur important au regard de la protection de la santé et de la qualité des services offerts à la clientèle.

Les consommateurs ont la responsabilité de faire preuve de vigilance et de rapporter les situations qui, selon eux, nécessitent une intervention. Ces situations peuvent concerner des maladies ayant un lien direct avec la santé des consommateurs, comme une maladie d'origine alimentaire (toxi-infections alimentaires, allergies) ou transmise par les animaux (zoonoses).

Par ailleurs, les autres situations signalées peuvent constituer une plainte relative à l'hygiène des établissements alimentaires ou encore à la salubrité des aliments.

Pour joindre le Centre, divers moyens sont mis à la disposition des consommateurs, notamment un numéro de téléphone sans frais (1 800 463-5023), un système téléphonique de réponse aux urgences en dehors des heures d'ouverture, une adresse courriel (dga@mapaq.gouv.qc.ca) ainsi que les numéros de téléphone des divers points de service de l'inspection des aliments et de santé animale, sur tout le territoire du Québec.

Résultats *Pourcentage de plaintes dont le traitement a été enclenché dans le délai prévu*

Lien direct pour la santé

Pour l'année 2007-2008, le résultat concernant les plaintes ayant un lien direct avec la santé et dont le traitement a été enclenché dans le délai prévu de 24 heures est de 93,7 %, alors que la cible à atteindre était de 97 %.

Cas relatifs à l'hygiène et à la salubrité

Pour l'année 2007-2008, les résultats démontrent que parmi les plaintes se rapportant à l'hygiène et à la salubrité, 91,5 % ont été traitées dans le délai prévu de deux jours, ce qui signifie que le suivi a été enclenché dans un délai de 48 heures. La cible était de 94 %.

De façon à atteindre les cibles fixées, le Centre devra évaluer différentes options pour que les plaintes acheminées dans les différents bureaux d'inspection soient portées rapidement à l'attention du personnel inspecteur.

Objectif 2 *Améliorer, chaque année, le délai pour le retour d'information à la suite d'une plainte*

Indicateur	Cible 2007-2008	Résultats 2007-2008	Résultats 2006-2007
Taux de respect du délai maximal de 10 jours ouvrables	87 %	79,9 %	84,5 %

Résultats *Taux de respect du délai maximal de 10 jours ouvrables*

Le délai pour le retour d'information au plaignant à la suite d'une plainte est calculé, en jours ouvrables, à partir de la date de réception d'une plainte « complète ». Une plainte est considérée comme « complète » uniquement si elle contient le nom et les coordonnées de la personne qui l'a déposée. S'il est impossible de joindre la personne pour le retour d'information, un message est laissé sur son répondeur ; la date et l'heure du message confirment alors le retour d'information.

En 2007-2008, sur les 3 639 plaintes complètes que le Centre a traitées, 2 907 ont reçu un retour d'information dans le délai prescrit de 10 jours ouvrables, ce qui représente un résultat de 79,9 %.

L'écart par rapport à la cible s'explique par le fait que parfois, des résultats d'analyses étaient attendus à la suite de prélèvements d'aliments. Puisque le temps d'attente des résultats dépassait dix jours, le retour d'information au plaignant a également dépassé le délai prévu dans la procédure du Centre.

Objectif 3 *Assurer le maintien, pour le public, du système de réponse aux urgences entre 8 h et 23 h, 365 jours par année*

Indicateur	Cible 2007-2008	Résultats 2007-2008	Résultats 2006-2007
Pourcentage de jours dans l'année où le service a été maintenu tel qu'il était prévu	98 %	100 %	97,8 %

Contexte

Pour le Centre québécois d'inspection des aliments et de santé animale, il est essentiel de permettre au public de rapporter, en dehors des heures normales de bureau, les situations d'urgence qui touchent les domaines de l'alimentation et de la santé animale. Ce sont notamment les toxi-infections alimentaires, les zoonoses, de même que les sinistres tels que les incendies et les inondations compromettant l'innocuité des aliments qui sont signalés. Pour répondre à ce besoin de la population, le Centre a mis en place un service de réponse à la clientèle au moyen d'une ligne téléphonique sans frais. Il est donc possible de joindre les services du Centre entre 8 h et 23 h, et ce, 365 jours par année, de la façon suivante :

- Durant les heures normales de bureau, toutes les demandes d'information ou les signalements, y compris les urgences, peuvent être adressés au service habituel de réception des appels.
- En dehors des heures normales de bureau, soit de 16 h 30 à 23 h, le système de garde permet de transférer les appels sur les téléphones cellulaires des personnes qui assurent une permanence. De plus, les fins de semaine et les jours fériés, le système permet de joindre la personne de garde de 8 h à 23 h. Les situations rapportées sont traitées en fonction de leur nature et de leur degré d'urgence, par le personnel de la région concernée ou par la Ville de Montréal.
- Un service de messagerie vocale permet également d'avertir le Centre en dehors des heures où il y a une permanence, soit de 23 h à 8 h chaque jour. Les messages sont écoutés systématiquement tous les jours, y compris les fins de semaine et les jours fériés, afin de traiter immédiatement les cas urgents signalés par les consommateurs.

Résultats *Pourcentage de jours dans l'année où le service a été maintenu tel qu'il était prévu*

Au cours de l'année 2007-2008, les personnes qui assuraient la permanence de 16 h 30 à 23 h ont reçu 338 appels et 91 messages ont été laissés dans le système de messagerie vocale. Tous ont été traités, selon leur priorité et leur niveau de risque. Le pourcentage de jours dans l'année où le service a été maintenu est de 100 %, soit 2 % de plus que la cible de 98 %.

Objectif 4 Assurer l'évolution du système d'inspection des aliments et de surveillance de la santé animale

Indicateurs	Cibles 2007-2008	Résultats 2007-2008
Nouveaux services d'expertise et mesures touchant des problématiques anticipées ou des maladies émergentes	Optimisation des méthodes de détection des virus dans les aliments	Mise au point d'une méthode d'analyse pour les norovirus
	Détection de la maladie suivante : • arthrite encéphalite caprine	Mise en place d'un programme d'analyse
Activités relatives à l'antibiorésistance prévues annuellement dans le plan d'action et communication des résultats	Dépôt du plan d'action 2007-2008 du programme de surveillance de l'antibiorésistance	Dépôt du plan d'actions 2007-2008
	Bilan annuel des résultats du programme	Réalisation du bilan

De par son ouverture à la mondialisation des marchés, le Québec demeure sensible aux répercussions sanitaires et économiques que peut engendrer l'apparition de nouveaux agents pathogènes. C'est pourquoi au fil des années, par l'entremise du Centre québécois d'inspection des aliments et de santé animale, qui assure une surveillance constante de tous les maillons de la chaîne bioalimentaire, le gouvernement québécois a mis en place des outils de veille et de contrôle en matière de santé animale, de santé publique et d'innocuité des aliments essentiellement axés sur le travail de haute expertise et le partenariat. Ces mécanismes sans cesse renouvelés ont fait du Québec un chef de file en la matière. Que ce soit pour rassurer les consommateurs ou satisfaire aux exigences nationales et internationales, les mesures instaurées sont maintenant reconnues.

À preuve, en 2007, de nombreuses consultations ont eu lieu auprès des acteurs du monde agroalimentaire québécois dans le cadre des activités de la Commission sur l'avenir de l'agriculture et de l'agroalimentaire québécois. Cette Commission a déposé publiquement son rapport le 12 février 2008. À l'issue de ces consultations, il apparaît que les intervenants du milieu reconnaissent le Centre québécois d'inspection des aliments et de santé animale, l'Institut national de santé animale et le Réseau d'alerte et d'information zoosanitaire (RAIZO), comme des piliers en matière de surveillance en santé animale.

Afin de rassurer le consommateur et de répondre efficacement aux nombreux événements qui menacent le statut sanitaire du cheptel québécois et, par conséquent, la qualité des denrées alimentaires qui sont offertes, le Centre a poursuivi, en 2007-2008, son travail destiné à consolider les liens avec ses partenaires et à assurer la mise au point d'outils performants de diagnostic et de contrôle des conditions jugées menaçantes pour la santé du cheptel ou préoccupantes aux yeux de la population, telles la maladie de la vache folle, la grippe aviaire, la rage du raton laveur et l'arthrite encéphalite caprine.

Résultats

Nouveaux services d'expertise et mesures touchant des problématiques anticipées ou des maladies émergentes

Des travaux ont été effectués en 2007-2008 pour développer les services d'expertise et mettre en place de nouvelles mesures touchant des problématiques anticipées ou des maladies émergentes.

Optimisation des méthodes de détection des virus dans les aliments

Au cours de l'année 2007-2008, la Direction du laboratoire d'analyses et d'expertises alimentaires a bénéficié d'un transfert technologique du laboratoire de virologie alimentaire de l'Université Laval. La détection des norovirus dans les aliments a été optimisée en amorçant la mise au point d'une méthode d'amplification en chaîne en temps réel (PCR). Cette nouvelle méthode présente l'avantage d'être plus précise et de détecter les virus plus rapidement, réduisant ainsi les temps d'analyse.

Détection de l'arthrite encéphalite caprine

L'arthrite encéphalite chez la race caprine et le maedi-visna chez les ovins sont deux maladies très apparentées causées par un virus qui a la caractéristique de persister pendant toute la vie de l'animal infecté puisque le système immunitaire de l'animal est incapable d'éliminer le virus, qui se développe graduellement chez son hôte. Présentement, il n'existe aucun vaccin ni traitement efficace pour lutter contre ces maladies. La détection et l'élimination des animaux porteurs sont la seule méthode fiable pour éradiquer ces maladies au sein des troupeaux porteurs.

Depuis octobre 2007, à la suite du transfert par l'Agence canadienne d'inspection des aliments de la technique d'analyse ELISA pour la détection des anticorps contre le virus maedi-visna et l'arthrite encéphalite caprine, le Laboratoire d'expertise en pathologie animale du Québec collabore aux programmes de l'industrie pour l'éradication de ces maladies en réalisant des épreuves sérologiques.

Il existe des programmes volontaires d'assainissement de ces maladies gérés par l'industrie. Des analyses sont effectuées en laboratoire, puis on achemine les résultats directement aux administrateurs de ces programmes. L'objectif de ces programmes est de réduire la prévalence de ces maladies et de déceler les troupeaux à faible risque. Par exemple, les producteurs peuvent se voir attribuer un statut « or », « argent » ou « bronze » selon le nombre d'individus testés, l'âge des sujets, les résultats du dépistage et le respect de certaines règles de biosécurité. Ces statuts augmentent la valeur des troupeaux et facilitent les échanges commerciaux.

En date du 31 mars 2008, 37 échantillons ont été analysés au Laboratoire d'expertise en pathologie animale du Québec dans le cadre des deux programmes d'assainissement pour l'arthrite encéphalite caprine. Parmi ces échantillons, un s'est révélé positif. En ce qui concerne le programme d'assainissement pour le maedi-visna, 1 022 échantillons ont été analysés, dont 48 ont été trouvés positifs.

Autres activités réalisées afin d'assurer la surveillance de la santé animale

La consolidation des mesures de surveillance de la santé animale s'est poursuivie en 2007-2008. Un contrôle rigoureux est jugé essentiel pour maintenir la sécurité des aliments d'origine animale et pour rassurer tant les consommateurs du Québec que les partenaires étrangers.

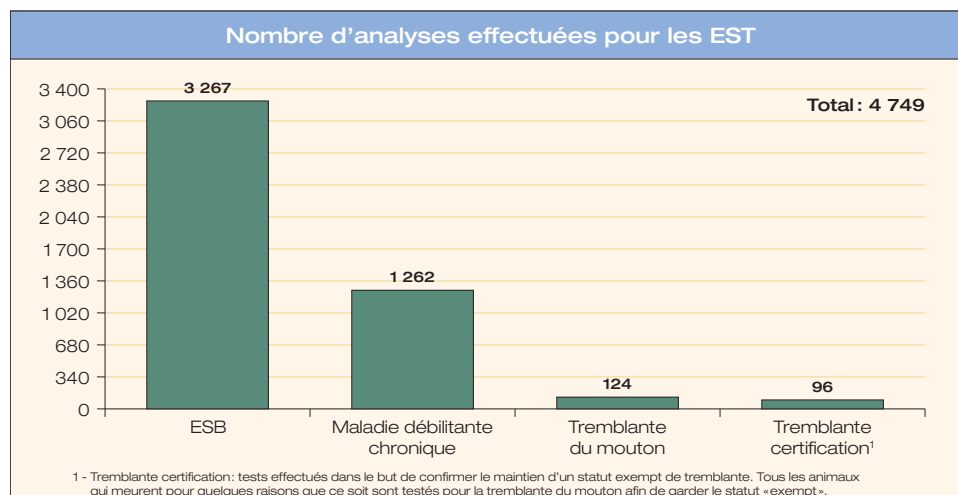
Parce qu'elles n'ont cessé de préoccuper la population et d'intéresser les divers intervenants du secteur bioalimentaire, les maladies animales telles que l'influenza aviaire et les encéphalopathies spongiformes transmissibles (EST) ont continué de faire l'objet d'une surveillance particulière de la part du personnel du Centre. Ainsi, des interventions spéciales ont été menées au regard de l'encéphalopathie spongiforme bovine (ESB ou maladie de la vache folle), de la maladie débilissante chronique des cervidés (MDC) et de l'influenza aviaire. Des actions ont aussi été entreprises au regard d'autres maladies d'intérêt telles que la rage du raton laveur et la paratuberculose.

Surveillance des EST

La détection, en février 2008, d'un nouveau cas d'encéphalopathie spongiforme bovine dans l'Ouest canadien confirme la nécessité de poursuivre les mesures de prévention de cette maladie. Le Laboratoire d'épidémiosurveillance animale réalise les tests rapides pour le diagnostic de cette maladie au Québec et est accrédité dans le réseau national par l'Agence canadienne d'inspection des aliments.

En 2007-2008, un total de 4 749 analyses visant à diagnostiquer les EST ont été effectuées sur des cerveaux de vaches, de chèvres, de moutons et de cervidés. Parmi ces analyses, 3 267 concernaient la détection de l'encéphalopathie spongiforme bovine chez des bovins à risque, 124 avaient trait à la détection de la tremblante du mouton chez les ovins et les caprins et 96 pour certifier l'absence de la tremblante. Enfin, 1 262 analyses ont été effectuées pour la surveillance de la MDC soit 687 analyses sur les cervidés d'élevage destinés à l'abattage et 575 analyses sur des cervidés d'élevage ou sauvages trouvés morts. Les résultats de toutes ces épreuves se sont révélés négatifs.

En ce qui concerne la maladie débilissante chronique des cervidés, une surveillance dans les abattoirs sous inspection provinciale a été amorcée en octobre 2007. Ce programme de surveillance fait suite à un projet-pilote mené dans quatre abattoirs



présélectionnés entre février et juin 2007. La surveillance de la MDC dans les abattoirs sous inspection provinciale s'ajoute à celle déjà réalisée par le Centre, où tous les cervidés qui meurent sur la ferme ou en abattoir au Québec sont analysés pour la détection de la maladie.

Afin d'améliorer et d'accélérer l'élimination de l'encéphalopathie spongiforme bovine au Canada, le Ministère applique, depuis le 12 juillet 2007, les nouvelles mesures de l'ACIA quant au renforcement de l'interdiction frappant les aliments pour le bétail. À cet effet, certains tissus susceptibles de transmettre l'ESB et regroupés sous le nom de « matériel à risque spécifié » (MRS) sont désormais interdits dans l'alimentation de tous les animaux. Ce MRS doit donc être retiré des carcasses dans les établissements qui abattent ou qui transforment des bovins. Dans le but de protéger la santé publique, ce MRS doit être éliminé de manière à ne plus entrer dans la chaîne alimentaire animale et, par le fait même, dans l'alimentation humaine.

Une nouvelle procédure de retrait du MRS a été mise en place. Elle comprend de nouvelles règles de circulation des carcasses et de nouvelles fréquences de vérifications des établissements. De plus, des audits internes ont été effectués dans les établissements concernés. En 2007-2008, le personnel du Centre est intervenu dans 2 970 établissements afin de donner de l'information et de vérifier le retrait et l'élimination du MRS. Lors de ces interventions, un nouveau *Guide de l'exploitant sur le retrait du MRS de l'alimentation humaine* produit par le Centre a été distribué et expliqué. Dix-neuf avis de non-conformité ont été remis en raison du non-respect de la réglementation fédérale. Lorsque le personnel remarquait des non-conformités, il demandait à ce que la situation soit corrigée. Un seul de ces dossiers a été transféré à l'ACIA pour examen et mesures coercitives complémentaires.

Par ailleurs, en 2007-2008, 102 personnes affectées à la surveillance du MRS ont reçu la formation de base et 2 autres formations ont été données à 20 personnes à travers la province. La première formation visait à fournir les outils juridiques nécessaires au personnel d'inspection faisant face à des problématiques récurrentes de non-respect de la réglementation fédérale. La deuxième formation avait pour objectif de préparer le personnel d'inspection à remplir son rôle d'accompagnateur de l'ACIA lors des audits prévus pour le printemps 2008.

Surveillance de l'influenza aviaire

Parce que l'influenza aviaire peut représenter une menace sérieuse pour la santé publique et celle du cheptel aviaire, le personnel du Centre a maintenu une surveillance particulière. Bien que la situation mondiale par rapport à cette condition se soit améliorée en 2007, le risque de recrudescence et de propagation demeure. C'est pourquoi le Centre a poursuivi ses efforts en matière de veille, de prévention et de communication des risques inhérents à cette maladie.

Afin de surveiller efficacement l'influenza aviaire et d'intervenir rapidement si la situation le nécessitait, le Laboratoire d'épidémiosurveillance animale du Québec réalise des tests pour détecter la présence de souches virales responsables de la maladie. Les résultats de ces épreuves peuvent être connus en moins de 24 heures.

En 2007-2008, le personnel du Laboratoire d'épidémiosurveillance animale a effectué 2 013 analyses provenant de différentes espèces aviaires domestiques et sauvages. Parmi celles-ci, 1 241 ont été réalisées dans un but de surveillance provincial, et 772 autres, dans le cadre de l'Enquête canadienne interagences sur l'influenza aviaire chez

les oiseaux sauvages vivants et en santé à laquelle a collaboré le Centre pour une troisième année consécutive. Rappelons que cette enquête est coordonnée par le Centre canadien coopératif de la santé de la faune et réalisée en collaboration avec le Service canadien de la faune et le Centre québécois sur la santé des animaux sauvages.

Enfin, le plan de surveillance à la ferme au regard de l'influenza aviaire chez les oiseaux destinés à l'abattage, qui sera appliqué conjointement par l'Agence canadienne d'inspection des aliments, l'industrie et le Centre a été élaboré. La mise en œuvre de ce système de surveillance accrue se fera progressivement et satisfera aux obligations commerciales du Canada sur la scène internationale. Il s'ajoutera à la surveillance déjà exercée dans les laboratoires du Centre, alors que les oiseaux soumis, entre autres lors d'un taux de mortalité élevé dans le troupeau d'origine, sont systématiquement analysés pour détecter la présence du virus responsable de cette condition.

Surveillance de l'influenza aviaire : centrale de signalement

De concert avec le ministère des Ressources naturelles et de la Faune et Services Québec, le Centre a poursuivi, en 2007-2008, ses activités par l'entremise de sa centrale de signalement. Les citoyens sont invités à joindre Services Québec pour rapporter tout cas d'oiseau domestique ou sauvage trouvé mort ou moribond. En 2007-2008, un total de 4 451 appels ont été faits et traités à la centrale de signalement. Ainsi, grâce à la participation de la population, plus de 600 oiseaux sauvages ont pu être récupérés et analysés au cours de cette année. La centrale a permis, à elle seule depuis son ouverture en août 2006, la cueillette et l'analyse de près de 1 500 oiseaux. Tous les résultats de cette surveillance sont diffusés sur le site Internet du Ministère au www.mapaq.gouv.qc.ca.

Rappelons que cette centrale vise essentiellement à améliorer la vigilance et la surveillance au regard des mortalités d'oiseaux et qu'elle est destinée à recueillir les données sur les mortalités signalées au Québec. Elle permet la cueillette et l'analyse de tous les renseignements issus de la surveillance de l'influenza aviaire, notamment les résultats des analyses effectuées au Laboratoire d'épidémiosurveillance animale du Québec à Saint-Hyacinthe et au Centre québécois sur la santé des animaux sauvages.

Allègement du Règlement sur le confinement d'oiseaux captifs

Compte tenu de l'évolution de la situation en ce qui concerne l'influenza aviaire et afin de répondre le mieux possible aux besoins des exploitants avicoles, des travaux ont été entrepris en 2007-2008 dans le but d'apporter des modifications au Règlement sur la désignation d'une maladie contagieuse et d'un agent infectieux ainsi que sur les conditions de salubrité des lieux de garde d'oiseaux captifs. Ce règlement, prépublié le 21 février 2008, est entré en vigueur en juin de la même année. Les changements qu'il contient visent à alléger les exigences en matière de confinement des oiseaux domestiques, tout en maintenant des exigences de biosécurité. Des dispositions plus contraignantes sont prévues et se mettraient en place rapidement si le niveau de risque devait changer dans le temps.

Surveillance et contrôle de la rage du raton laveur

La rage du raton laveur est une maladie émergente qui préoccupe le Québec en raison de la proximité de cette espèce et de la possibilité qu'une maladie grave et fatale soit transmise à l'homme lorsque la rage n'est pas prise en charge rapidement.

Afin de contrôler la rage du raton laveur sur le territoire québécois, le Conseil des ministres a adopté, en mai 2007, le plan gouvernemental d'intervention pour la surveillance et l'éradication de la rage du raton laveur au Québec. Ce plan est le fruit d'une collaboration entre le Centre, le ministère des Ressources naturelles et de la Faune et le ministère de la Santé et des Services sociaux.

Conformément à ce plan, quatre opérations de contrôle se sont déroulées entre le 10 juin et le 3 septembre 2007 en Montérégie et en Estrie. Celles-ci ont notamment permis de vacciner contre la rage plus de 4 000 ratons laveurs et 1 000 mouffettes. Un autre volet des interventions consistait à larguer des appâts vaccinaux afin de prévenir la dispersion de la maladie, notamment vers la région métropolitaine.

En tout, 66 cas d'animaux infectés par la souche virale de la rage du raton laveur ont été trouvés parmi les quelque 4 986 échantillons analysés. Des renseignements ont été communiqués aux médecins vétérinaires et aux producteurs agricoles tout au cours de la saison afin de les informer de l'évolution de la situation.

Prévention et contrôle de la paratuberculose

La paratuberculose est une maladie qui affecte principalement les bovins et qui peut avoir des conséquences néfastes sur l'industrie laitière. L'agent responsable de cette condition fait donc l'objet d'une attention particulière au Québec. Ainsi, c'est en novembre 2007 qu'a été lancé le Programme volontaire de prévention et de contrôle de la paratuberculose au Québec, auquel peuvent souscrire les producteurs laitiers et les producteurs vaches-veaux. À ce jour, ce programme compte plus de 800 inscriptions. L'instauration de ce programme a impliqué la mise en place d'outils diagnostics.

En 2007-2008, quelque 219 cultures de fèces ont été réalisées pour la recherche de l'agent responsable de la maladie. De ce nombre, 43 ont été faites à partir d'échantillons fournis par les producteurs inscrits au Programme.

Le Laboratoire d'épidémiologie animale du Québec a aussi analysé quelque 1 574 échantillons dans le cadre d'un projet de recherche sur la paratuberculose réalisé par la Faculté de médecine vétérinaire de l'Université de Montréal. Parmi toutes ces analyses, 63 échantillons ont été trouvés positifs. La détection de ces cas positifs permet aux médecins vétérinaires traitants de confirmer la présence de cette maladie dans les troupeaux et de faire aux producteurs les recommandations appropriées en matière de contrôle et de gestion afin de diminuer la prévalence et la propagation de cette maladie.

Ajout de nouveaux services offerts par la centrale de signalement

En août 2006, le Centre a mis en service une centrale de signalement en collaboration avec le ministère des Ressources naturelles et de la Faune et Services Québec. Initialement, cette centrale était uniquement destinée à recevoir des renseignements de la part des citoyens relativement aux oiseaux sauvages ou domestiques trouvés morts ou moribonds. Cette information permettait de suivre de près l'évolution de la situation au regard de l'influenza aviaire.

Toutefois, compte tenu des besoins dans le secteur de la santé animale et de l'innocuité des aliments ainsi que de l'augmentation des demandes de la population, le Centre étend maintenant les services offerts par cette centrale. On pourra désormais y obtenir de l'information sur le retrait du MRS et la surveillance de la rage du raton laveur.

En effet, certains tissus susceptibles de transmettre l'encéphalopathie spongiforme bovine et appelés « matériel à risque spécifié » doivent désormais être retirés des carcasses dans tous les établissements qui abattent ou qui transforment des bovins. Les intervenants doivent connaître, lors du retrait, l'âge des animaux soumis à l'abattoir étant donné que le retrait du MRS s'effectue chez les bovins de 30 mois et plus. Cette information est disponible sur Internet. Toutefois, certains établissements et intervenants n'ont pas accès à ce système d'identification des animaux par Internet. Afin de les aider à déterminer l'âge des animaux, le Centre a mis à leur disposition les services de sa centrale de signalement.

Au regard de la surveillance de la rage du raton laveur, le plan d'intervention 2007 prévoyait un programme de surveillance accrue en périphérie des endroits où les quatre cas positifs ont été découverts en 2006. Ainsi, les citoyens habitant la zone circonscrite en Montérégie et en Estrie étaient invités à signaler à Services Québec les ratons laveurs, mouffettes et renards trouvés morts ou paralysés, désorientés ou anormalement agressifs. Plus de 1 800 appels liés à cette problématique ont été transférés et analysés à la centrale de signalement du Centre.

Activités relatives à l'antibiorésistance prévues annuellement dans le plan d'action et communication des résultats

Dépôt du plan d'action 2007-2008 du programme de surveillance de l'antibiorésistance

Le plan d'action 2007-2008 du programme de surveillance de l'antibiorésistance a été déposé au comité de gestion du Centre québécois d'inspection des aliments et de la santé animale.

Bilan annuel des résultats du programme

Dans le cadre du bilan des activités liées à la surveillance de la résistance aux agents antimicrobiens des bactéries d'origine animale et alimentaire, certaines interventions méritent d'être soulignées :

- La surveillance de l'antibiorésistance des bactéries d'origine animale et alimentaire, dont la surveillance des salmonelles isolées à partir d'animaux malades, a été réalisée grâce à la collaboration de l'Agence de santé publique du Canada.

Le sommaire des activités de surveillance a été diffusé sur la vitrine externe du Ministère.

Objectif 5 Améliorer notre capacité d'intervention en situation de crise sanitaire

Indicateurs	Cibles 2007-2008	Résultats 2007-2008
Identification permanente des animaux	Autres espèces identifiées conformément au plan retenu	Se référer au texte ci-dessous
Traçabilité des aliments	Filières tracées conformément au plan retenu	Se référer au texte ci-dessous
Disponibilité d'un plan d'urgence pour la gestion des crises sanitaires	Un exercice effectué	Réalisation d'un exercice

Contexte

Les échanges commerciaux se multiplient à l'échelle internationale, notamment dans le secteur bioalimentaire et, de ce fait, des dangers accrus d'introduction d'agents pathogènes menacent la santé des consommateurs et celle du cheptel. Devant la nécessité d'intervenir rapidement en cas de crise sanitaire, les autorités doivent mettre en place divers mécanismes d'intervention. La possibilité de retrouver aisément les sources de contamination ou d'infestation d'un produit ou d'un animal, c'est-à-dire la traçabilité, permet d'assurer la santé de la population, de prévenir la dissémination de maladies et de favoriser la reprise des échanges commerciaux. Par conséquent, la mise en place de systèmes de traçabilité des animaux et des aliments est un facteur clé pour la gestion des risques.

À cet égard, rappelons que le ministre de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation a confié la gestion du système d'identification et de traçabilité des animaux à Agri-Traçabilité Québec inc., un organisme à but non lucratif dont le conseil d'administration est composé de représentants de l'industrie et du gouvernement.

Le système québécois comporte l'enregistrement, dans une même base de données, des renseignements relatifs à l'identification des animaux, aux sites où ils se trouvent et à leurs déplacements. Il comprend également l'utilisation d'une boucle électronique ainsi que d'outils électroniques de lecture et de transmission de l'ensemble des renseignements nécessaires.

En 2007, de nombreuses consultations ont eu lieu auprès des acteurs du monde agro-alimentaire québécois dans le cadre des activités de la Commission sur l'avenir de l'agriculture et de l'agroalimentaire québécois. Cette Commission a déposé publiquement son rapport en février 2008. Les divers intervenants ont réaffirmé leur appui à la poursuite du développement au regard de la traçabilité des aliments et de l'identification des animaux. Ils ont aussi mentionné qu'en tant que chef de file en la matière, le Québec doit poursuivre son élan et tendre vers une harmonisation dans ce domaine.

Résultats *Identification permanente des animaux*

Autres espèces identifiées conformément au plan retenu

Selon le plan d'action 2006-2010 relatif à l'implantation de l'identification et de la traçabilité, les porcins et les cervidés constituent les prochaines espèces à identifier.

Traçabilité des ovins et des bovins

L'identification des bovins et des ovins et le suivi de leurs déplacements sont obligatoires en vertu du Règlement sur l'identification et la traçabilité de certains animaux depuis 2002 et 2004 respectivement. Par conséquent, l'implantation de la traçabilité chez ces espèces est terminée.

Traçabilité des porcs

L'industrie porcine québécoise a convenu de mettre en place la traçabilité des porcs selon l'échéancier proposé par le Conseil canadien du porc. En 2007-2008, des travaux ont été menés afin d'élaborer un projet de règlement québécois harmonisé avec celui de l'Agence canadienne d'inspection des aliments. À ce jour, un numéro de tatouage unique au Canada a été attribué à chaque site pour identifier les porcs qui s'y trouvent avant leur départ pour l'abattoir. Au Québec, ce numéro est associé au bâtiment d'élevage. Cette démarche constitue une première étape en vue d'assurer la traçabilité des porcs.

Traçabilité des cervidés

Les travaux d'élaboration de la réglementation sur l'identification et la traçabilité des cervidés sont avancés. Un projet de règlement a été préparé et les étapes qui conduisent à sa prépublication dans la *Gazette officielle du Québec* sont en cours. Les principales associations de producteurs de cervidés souhaitent que la traçabilité devienne obligatoire dans ce secteur.

Traçabilité des aliments

La traçabilité des aliments est considérée non seulement comme un incontournable outil de gestion, notamment en cas de crise sanitaire, mais aussi comme une réponse aux exigences sans cesse croissantes des consommateurs et des partenaires commerciaux envers la sécurité des aliments offerts.

En juin 2000, la Loi sur les produits alimentaires (L.R.Q., c. P-29) a été modifiée afin d'y introduire le concept de traçabilité. Cette loi prévoit l'obligation pour les exploitants d'entreprises agroalimentaires de se doter d'un système de traçabilité conforme aux exigences qui seront prescrites par règlement, afin de retirer ou de rappeler un aliment qui représente un risque pour la santé.

Les orientations en matière de traçabilité des aliments ont été redéfinies en 2006-2007 pour restreindre la portée des travaux à la traçabilité des viandes bovines. Initialement, toutes les viandes et les produits qui en contiennent étaient concernés.

Un projet de règlement sur la traçabilité des viandes bovines destinées à la consommation humaine a été élaboré. À l'automne 2007, une consultation préliminaire sur les grands principes, tenue auprès de la clientèle du secteur de l'abattage et de la grande distribution, a permis de connaître les éléments sur lesquels le Centre devrait travailler afin de formuler une proposition à laquelle les clientèles visées adhèreraient. Un projet pilote regroupant différents maillons de la chaîne alimentaire est envisagé pour la prochaine année afin de trouver des solutions concrètes aux problèmes soulevés et ainsi adapter le projet réglementaire pour répondre aux objectifs tout en minimisant l'effet pour les clientèles concernées.

L'un des objectifs de ce projet est de permettre au Centre d'améliorer sa capacité d'intervenir en situation de crise relativement à la sécurité des aliments, en retraçant et en retirant plus rapidement la viande bovine qui présente une menace pour la santé des consommateurs.

Traçabilité des œufs de consommation

La traçabilité des œufs de consommation fait partie des objectifs de l'industrie. Les rencontres se sont poursuivies entre le Centre, Agri-Traçabilité Québec et la Fédération des producteurs d'œufs de consommation du Québec en vue de pouvoir implanter la traçabilité de cette filière.

Traçabilité des végétaux

Depuis décembre 2006, un groupe de travail élabore les premiers principes et protocoles de l'instauration de la traçabilité dans le secteur des fruits et légumes. Ce comité est constitué des différentes fédérations spécialisées de l'Union des producteurs agricoles, de l'Agence canadienne d'inspection des aliments, de l'Association des emballateurs de pommes du Québec et du Centre. En 2007-2008, des travaux ont été menés afin de mettre sur pied un projet pilote relatif à l'identification de la laitue de serre et de champ et, dans l'avenir, à celle d'autres cultures maraîchères et horticoles.

Participation d'Agri-Traçabilité Québec à la mise sur pied du système québécois de traçabilité et soutien à l'automatisation des données

Le ministre de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation a annoncé, le 12 octobre 2007, que son ministère attribuait à Agri-Traçabilité Québec inc. une subvention de 7 millions de dollars échelonnée sur 2 ans. Cette aide financière servira entre autres choses à poursuivre le plan d'implantation de la traçabilité au Québec et contribuera à renforcer la sécurité des aliments. Ce même jour, le ministre a aussi annoncé la mise en œuvre d'un nouveau programme de soutien financier à l'automatisation du transfert de données. Ce programme vise, d'une part, à faciliter la tâche des personnes qui ont à intervenir dans la chaîne de production et, d'autre part, à accroître la fiabilité du système en automatisant les activités de collecte et de transfert des données sur la traçabilité.

Participation à un comité d'étude international sur la traçabilité

Un représentant du Centre continue de participer à titre d'expert aux rencontres du comité d'étude sur la traçabilité de l'Organisation mondiale de la santé animale. Il contribue à définir les orientations internationales au regard de la traçabilité des animaux vivants.

Travaux à l'échelle canadienne

Un représentant du Centre participe au groupe de travail fédéral-provincial-territorial sur la traçabilité afin de partager son savoir-faire avec les différents membres de ce comité dans le but de faire progresser la mise en place de la traçabilité au Canada. Le Centre a notamment participé aux travaux entourant l'élaboration d'une nouvelle politique agroalimentaire canadienne, *Cultivons l'avenir*, afin d'y inclure entre autres choses la traçabilité.

Mission étrangère

Le Centre a accueilli des représentants du gouvernement de l'Alberta qui sont venus au Québec pour étudier de façon plus détaillée le modèle de partenariat public-privé ayant servi à implanter la traçabilité au Québec.

Disponibilité d'un plan d'urgence pour la gestion de crises sanitaires

Un exercice effectué

En 2007-2008, le Centre a poursuivi ses activités au regard de la gestion des crises sanitaires, qui représentent toujours une menace tant pour la santé humaine et animale que pour l'économie du secteur bioalimentaire. Le partenariat et la compréhension des rôles et responsabilités de chaque intervenant étant essentiels dans ces circonstances, le travail de réseautage s'est poursuivi activement.

Les interventions visant à circonscrire toute condition menaçante devraient être rapidement enclenchées. Ainsi, le Centre a continué à surveiller la santé animale à l'échelle provinciale, nationale et internationale. De plus, toute situation ou mortalité jugée anormale au sein d'un cheptel animal a fait l'objet d'investigation particulière.

En ce qui concerne l'influenza aviaire, le Centre a participé à un exercice sur le terrain proposé par l'Agence canadienne d'inspection des aliments au printemps 2007. Cet exercice avait comme objectif de simuler la mise en œuvre de diverses interventions prévues telles l'élimination des oiseaux affectés de même que le confinement, le nettoyage et la désinfection des bâtiments abritant les élevages contaminés. À l'automne 2007 et au printemps 2008, deux ateliers ont aussi eu lieu. Ils ont réuni divers intervenants des gouvernements fédéral et provincial de même que de l'industrie, afin de convenir de stratégies permettant de gérer adéquatement les conséquences économiques pouvant être engendrées par l'influenza aviaire.

Le plan d'urgence élaboré l'année dernière a continué d'évoluer, principalement sur le plan des communications entre les partenaires gouvernementaux et ceux de l'industrie. Plusieurs guides destinés aux entreprises et aux municipalités ont été préparés et rendus disponibles sur le site Pandémie Québec à l'adresse www.pandemiequebec.gouv.qc.ca.

Une formation réunissant des intervenants du Centre et de l'Agence canadienne d'inspection des aliments a aussi été organisée en octobre 2007. Cette formation visait à mieux préparer le personnel de ces organisations advenant une crise en santé animale causée par l'introduction d'une maladie animale actuellement absente du territoire québécois.

Mesures particulières pour la gestion des risques en cas de crise sanitaire

Le Centre a organisé, en 2007-2008, un Forum de coopération et de partenariat franco-québécois sur la sécurité alimentaire – Biosécurité et gestion des risques en santé animale et publique. Ce forum est une activité de coopération et de partenariat qui réunit quelques spécialistes français et québécois sur des questions touchant la biosécurité et la gestion des risques en santé animale, plus particulièrement dans le secteur avicole. Coordonné par France Vétérinaire International en France et par le Centre, le forum prend la forme de deux missions d'échange. Cet échange permet de bénéficier de l'expertise de chacun des partenaires pour améliorer les interventions en santé animale.

Le début de l'année 2008 a aussi permis de poursuivre le travail relativement à la fièvre aphteuse. Ainsi, un comité de travail a été créé pour réunir les représentants de l'industrie laitière et les sensibiliser à l'importance de se préparer à une éventuelle crise sanitaire. L'objectif est que tous les secteurs concernés (bovins laitiers et de boucherie, porcs, caprins laitiers et ovins) élaborent un plan d'urgence qui les prépare à l'apparition d'un cas de fièvre aphteuse.

ORIENTATION 2 *Responsabiliser les entreprises quant à la maîtrise des risques pour la santé*

Objectif 6 *Assurer la maîtrise des risques pour la santé par les établissements alimentaires*

Contexte

Le Québec est reconnu pour avoir des normes élevées en matière de salubrité et d'innocuité pour la production, la préparation, la distribution et la consommation des aliments. Les consommateurs sont très exigeants à ce chapitre et leurs préoccupations touchent maintenant d'autres aspects, notamment ceux liés à une saine alimentation. Ces préoccupations sont clairement ressorties lors des audiences de la Commission sur l'avenir de l'agriculture et de l'agroalimentaire québécois. Les établissements alimentaires sont conscients du fait que les attentes de la population évoluent et ils doivent en tenir compte tout au long du processus qui mène au produit offert au consommateur.

Depuis quelques années déjà, le Centre déploie des efforts considérables afin que les établissements alimentaires maîtrisent davantage leurs activités. Il a graduellement modifié sa façon d'intervenir auprès de ses clients de manière à tenir compte du degré de contrôle qu'ils exercent à l'intérieur de leur entreprise. Le Centre a donc adapté ses interventions à chaque entreprise, en fonction de la maîtrise de leurs activités et de leur degré de responsabilisation. Ainsi, il peut donc se concentrer sur les établissements qui présentent un plus grand risque.

Indicateurs	Cibles 2007-2008	Résultats 2007-2008	Résultats 2006-2007
Pourcentage de situations nécessitant une intervention prioritaire constatées pour lesquelles une action est réalisée à l'intérieur des délais prescrits, et ce, pour tous les délais	Modification du système d'identification et de contrôle des situations nécessitant une intervention prioritaire vers un programme qui vise une plus grande responsabilisation des entreprises	Un programme de gestion des établissements à risques supérieurs élaboré et mis en place	73,4 %
Pourcentage d'établissements ayant diminué, à l'intérieur d'un délai de 12 mois, leur charge de risque préalablement jugée « moyenne-élevée » ou « élevée »	50 %	82,6 %	77,9 %
Pourcentage d'établissements ayant une charge de risque variant de « faible » à « moyenne »	95 %	95,8 %	95,8 %

Résultats ***Pourcentage de situations nécessitant une intervention prioritaire constatées pour lesquelles une action est réalisée à l'intérieur des délais prescrits, et ce, pour tous les délais***

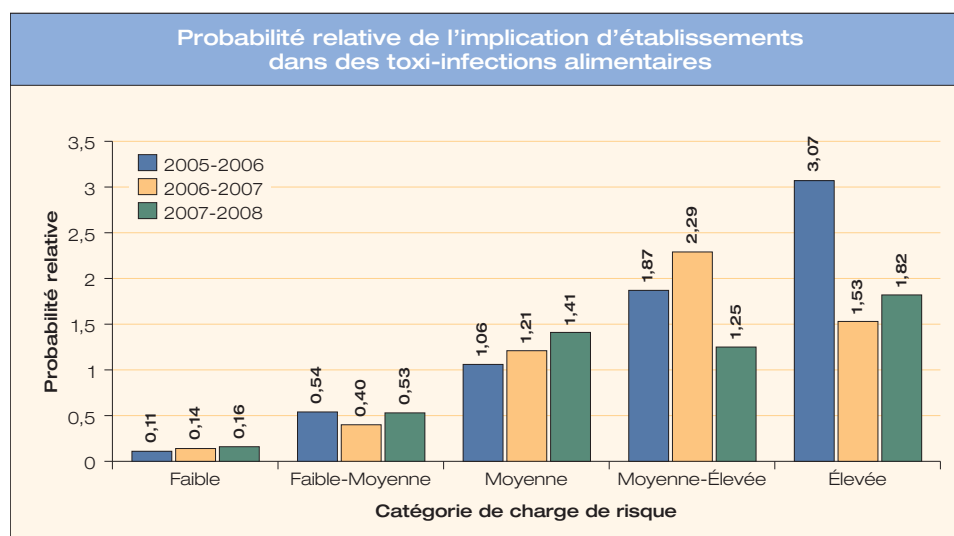
Le Centre veut amener les établissements, spécialement ceux qui présentent un risque élevé, à se responsabiliser davantage. C'est pourquoi, tel que le mentionnait son dernier rapport annuel, il a modifié sa méthode d'inspection en y intégrant la notion de maîtrise des risques. Le Centre n'a donc fixé aucune cible quant aux situations nécessitant une intervention prioritaire, mais il a révisé le système d'identification et de maîtrise des situations exigeant une telle intervention afin de renforcer la gestion des risques. Par ailleurs, avant de quitter l'établissement à la suite d'une inspection, le personnel inspecteur s'assure que le risque est maîtrisé et que l'innocuité des aliments est assurée. Une inspection de suivi est effectuée dans tous les cas où des interventions du personnel inspecteur sont requises pour que les risques soient mieux maîtrisés dans un court délai. Le but est de s'assurer que l'exploitant contrôle toujours les risques de son établissement qui ont fait l'objet de recommandations de la part d'un inspecteur.

Le nouveau programme de gestion des risques supérieurs vise à améliorer le degré de responsabilisation des entreprises en réalisant des interventions adaptées, progressives et rigoureuses en matière de sécurité des aliments. Retenu comme cible pour 2007-2008, le programme a été mis en place et la formation des inspecteurs, qui a commencé à la fin de l'année 2006-2007, s'est poursuivie durant l'année. De plus, le premier de quatre exercices prévus dans le processus d'implantation de ce nouveau programme a été réalisé et un deuxième exercice a été amorcé dans chacune des régions, y compris la Ville de Montréal. Les systèmes de suivi ont été élaborés et intégrés dans le plan de gestion du Centre.

Pourcentage d'établissements ayant diminué, à l'intérieur d'un délai de 12 mois, leur charge de risque préalablement jugée « moyenne-élevée » ou « élevée »

Un des principaux objectifs du Centre est de faire en sorte qu'un plus grand nombre d'établissements se situent dans les catégories de charge de risque considérées comme inférieures, soit les catégories « faible », « faible-moyenne » et « moyenne ».

Au cours de la dernière année, à la suite des inspections, 82,6 % des établissements qui présentaient un niveau de risque supérieur sont passés à une catégorie inférieure. Il s'agit d'une augmentation considérable par rapport aux résultats des deux années précédentes. Les activités d'inspection, d'information et de sensibilisation menées par le Centre contribuent à l'atteinte de ces résultats.



L'application de la méthode d'inspection basée sur les risques permet au Centre de se concentrer davantage sur les établissements qui présentent un plus grand risque. Plus la charge de risque est importante dans un établissement, plus la fréquence d'inspection qui lui est attribuée est élevée.

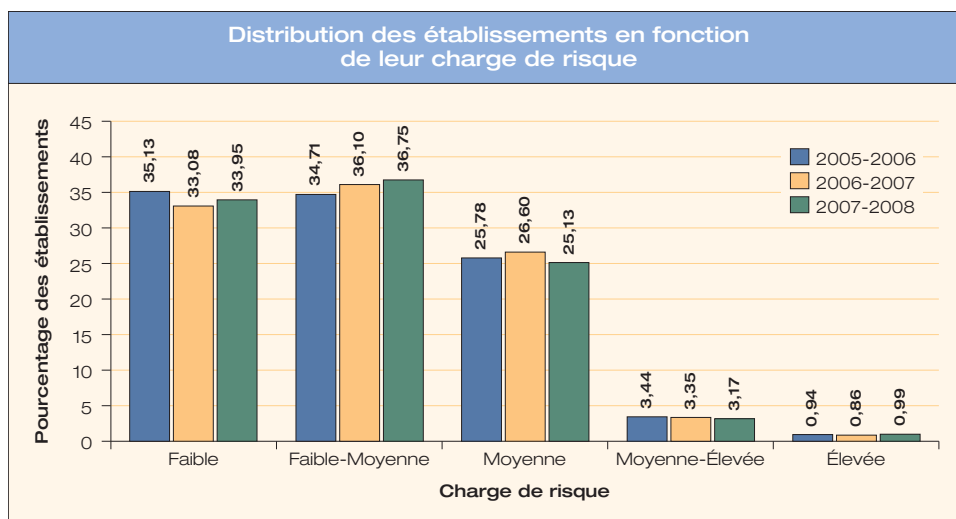
Il a été démontré au cours des années que plus la charge de risque est élevée dans un établissement, plus le risque que cet établissement soit impliqué dans une toxi-infection alimentaire est grand.

En 2007-2008, les données recueillies en cours d'année démontrent qu'il était 17 fois plus risqué de consommer des aliments dans un établissement dont la charge de risque est « élevée » que dans un autre à « faible » risque, ce qui représente une légère hausse par rapport à l'an dernier. En consultant le graphique ci-haut, nous constatons en effet qu'en 2007-2008, la probabilité relative qu'un établissement soit impliqué dans une toxi-infection alimentaire est plus élevée dans les établissements dont la charge de risque se situe dans les catégories « moyenne » à « élevée ».

« Pourcentage d'établissements ayant une charge de risque variant de « faible » à « moyenne » »

Pour l'année 2007-2008, la très grande majorité des établissements (95,8 %) se situent dans les catégories de risque « faible », « faible-moyenne » et « moyenne ». Ce résultat, qui atteint la cible déterminée, se compare à celui des deux années précédentes.

Ainsi, la distribution des établissements en fonction de leur charge de risque, tel qu'il est illustré dans le graphique suivant, démontre une amélioration de la maîtrise du risque dans les établissements alimentaires puisque l'on observe une augmentation du nombre d'entreprises dans les catégories à risque « faible » et « faible-moyenne ».



Dans un contexte d'amélioration des outils pour la gestion des risques dans les établissements alimentaires, deux projets de modifications au Règlement sur les aliments ont fait l'objet d'une prépublication dans la Gazette officielle du Québec au cours de l'année 2007. En octobre 2007, un projet modifiant la réglementation qui s'applique aux produits laitiers et aux succédanés de produits laitiers a été prépublié, et en décembre de la même année, une modification au Règlement sur les aliments a également été prépubliée, afin de rendre obligatoire la formation en hygiène et salubrité pour les gestionnaires de certains établissements alimentaires et pour les manipulateurs d'aliments. Cependant, les étapes préalables à l'adoption finale de ces deux projets par le Conseil des ministres n'ont pas toutes été franchies.

Réalisation de diverses activités d'inspection

La responsabilisation des gestionnaires des entreprises bioalimentaires en ce qui a trait à la maîtrise des risques pour la santé constitue un défi constant et se trouve au cœur des préoccupations du Centre québécois d'inspection des aliments et de santé animale.

Année après année, les consommateurs peuvent avoir confiance dans la qualité des services offerts par les quelque 70 864 établissements répartis dans toutes les régions du Québec, c'est-à-dire, plus précisément, les 14 311 établissements du secteur de la production, les 3 207 entreprises de transformation, les 2 891 distributeurs, les 47 929 entreprises de vente au détail, les 2 434 établissements inspectés relativement à la santé animale et les 92 entreprises de récupération d'aliments impropres à la consommation humaine.

Le personnel inspecteur du Centre et celui de la Ville de Montréal¹, qui est mandaté par le Centre pour inspecter les établissements de restauration et de vente au détail d'aliments installés sur le territoire de la métropole, a effectué 60 702 inspections, répondu à 5 850 plaintes et traité 1 073 déclarations de toxi-infections alimentaires. Ces interventions ont conduit à la remise de 9 551 avis de non-conformité ainsi que de 1 010 constats et rapports d'infraction.

Par ailleurs, un total de 75 791 analyses portant sur la vérification de l'innocuité et de la qualité des aliments ont été réalisées à partir des prélèvements effectués par le personnel inspecteur. Les résultats de ces analyses renseignent sur la nature ou l'état du produit alimentaire et appuient ainsi l'évaluation et les décisions des inspecteurs concernant le produit en question. Elles permettent donc de confirmer que les aliments ne représentent pas de risque pour la santé ou, le cas échéant, de mettre en place les mesures appropriées (ex. : rappels d'aliments) pour corriger les problèmes décelés. Ces analyses fournissent également de l'information sur l'état de diverses situations, dans le cadre de programmes de veille adaptés aux problématiques déjà reconnues au Québec ou ailleurs dans le monde.

Lorsque des produits alimentaires représentent un risque pour la santé, soit à cause d'un contaminant ou d'un produit allergène non déclaré, ils sont retirés du marché. La responsabilité de procéder à un rappel d'aliment incombe à l'exploitant, tandis que le Centre doit, pour chacun de ces rappels, vérifier son efficacité afin de s'assurer que les aliments visés ont bel et bien été retirés de tous les points de vente au Québec. À cet effet, le Centre a demandé 56 rappels d'aliments, auxquels s'ajoute la vérification de l'efficacité de la procédure pour 110 autres rappels alimentaires effectués par l'Agence canadienne d'inspection des aliments sur le territoire du Québec. En complément, des communiqués de presse sont diffusés, invitant les consommateurs à être vigilants lorsqu'ils consomment ou manipulent des aliments visés, dans le but de prévenir les allergies et les toxi-infections alimentaires.

Durant la dernière année, grâce à sa vigilance, le Centre a permis d'effectuer un rappel majeur à la suite d'une contamination de viande de bœuf provenant de l'Ouest canadien; le rappel s'est étendu au reste du Canada.

De plus, des enquêtes ont été réalisées, ce qui a permis notamment de faire cesser des activités qui ne respectaient pas la réglementation en vigueur, en particulier dans le secteur de l'abattage et de la production de fromage.

¹ Les données pour la Ville de Montréal couvrent la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2007.

La confiance de la population
DÉFI : L'affirmation de notre leadership

ORIENTATION 3 **Assurer le développement continu des compétences**

Objectif 7 **Fournir au personnel les moyens de mettre à jour ses compétences**

Indicateurs	Cibles 2007-2008	Résultats 2007-2008	Résultats 2006-2007
Pourcentage des membres du personnel ayant participé à au moins une activité de perfectionnement	80 %	84,6 %	87,1 %
Pourcentage de la masse salariale consacrée au perfectionnement	2 %	4,7 %	4,1 %

Contexte

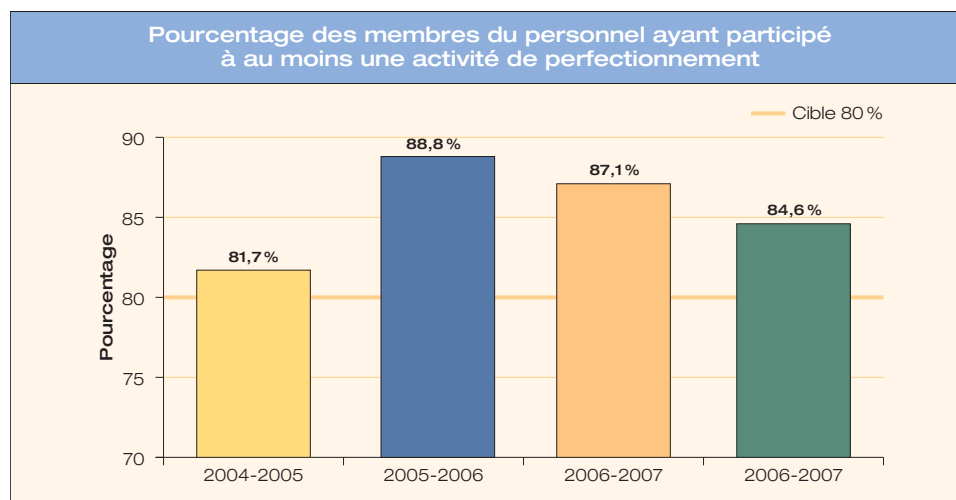
Pour accomplir avec succès le mandat qui lui est confié, le Centre se dote d'un personnel qualifié qui possède une grande expertise dans toutes les sphères du domaine bioalimentaire. Sa performance repose sur les compétences de ses employés, qui sont en fait des travailleurs du savoir. En plus de faire preuve de leadership dans leurs divers champs de compétence, ils doivent intervenir rapidement auprès de la clientèle, des consommateurs et des partenaires en utilisant l'information la plus à jour et la mieux adaptée à la réalité et au contexte du Québec.

Dans une perspective de départs massifs à la retraite, le Centre est préoccupé par le partage des connaissances stratégiques afin d'assurer leur pérennité. Il a la responsabilité de mettre en place les moyens afin d'assurer le développement des compétences de son personnel et le transfert du savoir.

La formation occupe donc une place importante au sein de l'organisation. Depuis plusieurs années, le personnel du Centre dispose d'un plan de formation spécifique de son corps d'emploi et chaque année, ces plans sont renouvelés et adaptés en fonction des problématiques vécues.

Résultats *Pourcentage des membres du personnel ayant participé à au moins une activité de perfectionnement*

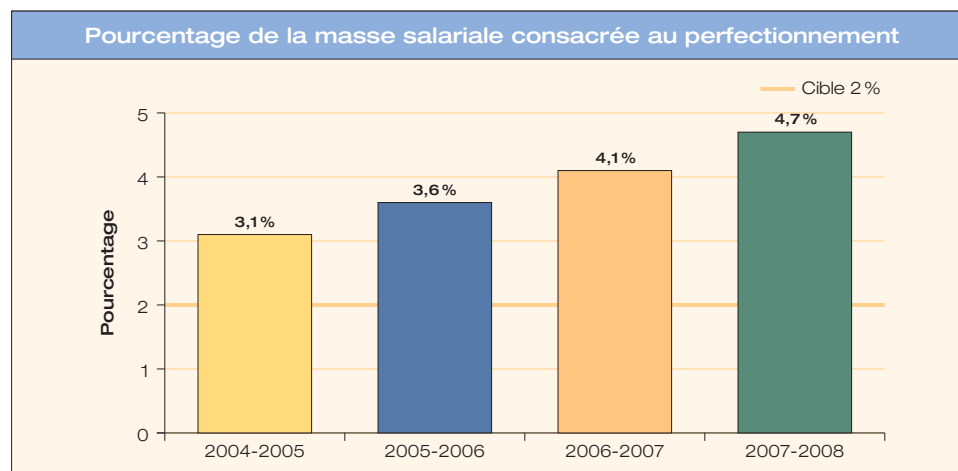
Le pourcentage des membres du personnel ayant participé à au moins une activité de perfectionnement au cours de l'année 2007-2008 est de 84,6 %, alors que la cible était de 80 %.



Pourcentage de la masse salariale consacrée au perfectionnement

Au cours de l'année 2007-2008, le pourcentage de la masse salariale consacrée au perfectionnement est de 4,7 %. La cible, quant à elle, était de 2 %.

Cette augmentation peut être attribuable en partie à l'embauche de plusieurs nouveaux employés. En effet, les plans de formation de base du personnel inspecteur comportent plusieurs journées de formation durant la première année d'emploi. De plus, le plan de formation des inspecteurs a été adapté en 2007-2008 afin d'introduire de nouvelles activités d'intégration des connaissances et des formations dans le secteur des viandes, étant donné l'augmentation des activités de surveillance et de contrôle dans ce domaine.



Répartition des dépenses en formation, par secteur et par corps d'emploi

Le Centre a la responsabilité d'inspecter les établissements alimentaires pour vérifier l'innocuité des aliments. Cette fonction représente un investissement appréciable en raison de son ampleur et des responsabilités importantes qu'elle implique. Une analyse par secteur démontre que 64 % des dépenses du Centre sont consacrées aux activités qui ont un lien direct avec l'inspection. En effet, 27 % des dépenses servent à financer des inspections dans le secteur des viandes et des abattoirs, 18 % sont consacrées aux suivis de la formation relative à la mise à jour de la méthode d'inspection basée sur le risque, 15 % concernent la formation de base en inspection et 4 % sont engagées dans différents secteurs particuliers.

Les autres dépenses sont absorbées par des secteurs complémentaires à l'inspection ou qui soutiennent les activités qui s'y rattachent : 10 % pour la santé animale, 16 % pour le développement de compétences en gestion, en communication et en relations humaines, 7 % dans le secteur des laboratoires, des domaines scientifiques et connexes et finalement, 3 % dans les secteurs de l'informatique et de l'administration.

Une analyse par corps d'emploi démontre que 52 % des dépenses ont été investies pour le personnel inspecteur, 17 % pour le personnel professionnel, 15 % pour le personnel vétérinaire, 7 % pour le personnel de laboratoire, 5 % pour les gestionnaires et 4 % pour le personnel de soutien.

ORIENTATION 4 Informer le consommateur afin qu'il fasse des choix alimentaires éclairés

Objectif 8 Sensibiliser les consommateurs aux bonnes pratiques de manipulation des aliments, aux risques de toxi-infections alimentaires et de zoonoses de même qu'à l'importance de les déclarer

Indicateurs	Cibles 2007-2008	Résultats 2007-2008
Évolution du nombre de toxi-infections alimentaires déclarées survenues au domicile des consommateurs	Comparaison des données sur trois années	Se référer au texte ci-dessous
Évolution du nombre de zoonoses déclarées	Comparaison des données sur trois années	Se référer au texte ci-dessous

Résultats

Le Centre effectue la surveillance des toxi-infections alimentaires et des zoonoses qui lui sont signalées.

Évolution du nombre de toxi-infections alimentaires déclarées survenues au domicile des consommateurs

Depuis plusieurs années, l'Organisation mondiale de la santé soutient que, dans les pays industrialisés, une personne sur trois est atteinte annuellement d'une maladie d'origine alimentaire. Par ailleurs, selon la littérature scientifique, moins de 5 % des cas sont déclarés aux organismes de contrôle.

Une enquête est menée pour tous les cas de toxi-infections alimentaires signalés sur l'ensemble du territoire québécois. Le personnel inspecteur procède rapidement à une enquête sur les aliments suspectés et les établissements concernés pour déterminer la cause de l'infection et apporter les correctifs nécessaires afin de prévenir l'apparition de nouveaux cas. À cet effet, le Centre a d'ailleurs mis en place une directive interne faisant en sorte que pour toute plainte affectant la santé de la population, les interventions débutent dans les 24 heures suivant son signalement.

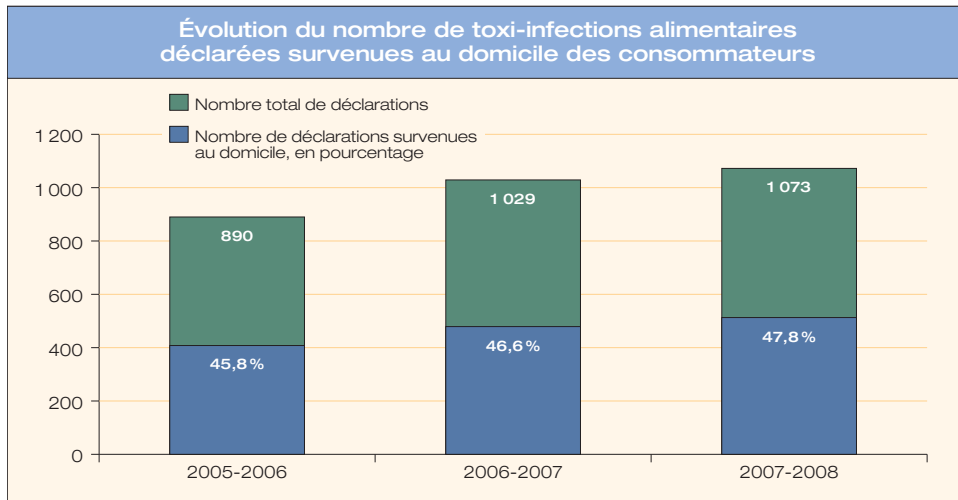
Au cours de ces inspections, le personnel évalue la charge de risque du ou des établissements visés lors des enquêtes, vérifie le respect des bonnes pratiques de manipulation et, s'il y a lieu, réalise des prélèvements alimentaires. De plus, les exploitants et les manipulateurs d'aliments sont sensibilisés aux problématiques associées à la présence d'agents pathogènes dans les aliments et à la façon d'éviter les contaminations.

Le Centre met en œuvre différentes mesures pour détecter et prévenir les risques associés aux aliments. Chaque année, il planifie et réalise des programmes de surveillance pour détecter les agents microbiologiques ou chimiques. Depuis 1983, il coordonne entre autres choses les interventions d'inspection des établissements alimentaires relatives aux toxi-infections alimentaires.

Au cours des treize dernières années, un protocole d'entente signé en 1996 a encadré les échanges d'informations sur les toxi-infections entre les directions de santé publique du Québec et le Centre. À l'automne 2007, un nouveau protocole d'entente a été signé afin de poursuivre ces échanges et de maintenir la collaboration entre le réseau de la santé, y compris le ministère de la Santé et des Services sociaux, le Centre et ses mandataires. La mise à jour du protocole était nécessaire à la suite des modifications législatives survenues dans les ministères visés.

En 2007-2008, un peu plus de la moitié (55 %) des déclarations ont été signalées par les consommateurs et 44 %, par le réseau de la santé publique du Québec. Les autres déclarations (1 %) provenaient notamment des partenaires fédéraux ou des exploitants visés au cours des enquêtes. Ces données sont comparables à celles obtenues au cours des dernières années.

Au Québec comme ailleurs, le domicile des consommateurs est l'endroit où survient près de la moitié des cas de toxi-infections. Le consommateur se procure des aliments à différents endroits et, par la suite, ceux-ci ne sont pas nécessairement préparés, manipulés ou entreposés adéquatement. La figure suivante démontre une augmentation du nombre de toxi-infections alimentaires déclarées survenues au domicile des consommateurs au cours des trois dernières années.



Les fluctuations observées quant au nombre de signalements annuel peuvent s'expliquer par différents facteurs externes à l'organisation. En effet, plusieurs éléments ont pu contribuer à la détection des problèmes qui ont entraîné des signalements de toxi-infections alimentaires. Mentionnons, par exemple, de nouveaux programmes de surveillance ou de vigie de la santé publique ; les protocoles de collaboration et de transmission d'information signés avec les partenaires et les enquêtes réalisées par le réseau de santé publique relativement aux agents pathogènes responsables des toxi-infections alimentaires (*E. coli* O157:H7, campylobacter, salmonelles, *Listeria monocytogenes* et autres). Soulignons également les méthodes d'investigation ; les aliments offerts sur le marché ; la conscientisation des consommateurs quant au rôle et au mandat des services d'inspection au Québec ainsi que la sensibilisation de la population à l'innocuité des aliments et à l'adoption de bonnes pratiques dans tous les secteurs de l'industrie bioalimentaire.

Depuis plusieurs années, la Direction du laboratoire d'expertises et d'analyses alimentaires publie un bilan annuel des déclarations de toxi-infections alimentaires. Ce rapport est disponible sur le site Internet du Ministère. Les agents pathogènes le plus souvent responsables sont *Escherichia coli* O157:H7, les salmonelles et campylobacter. Ces derniers sont majoritairement transmis par les aliments crus ou insuffisamment cuits.

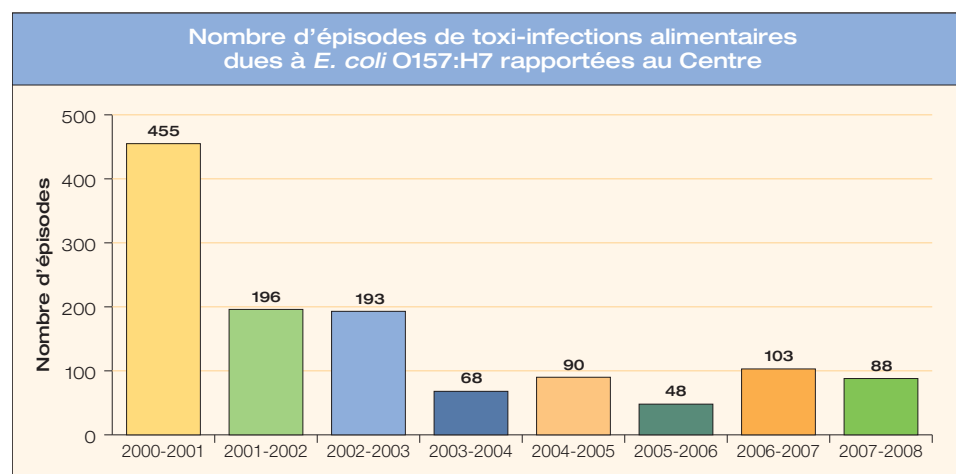
Le nombre de toxi-infections alimentaires se produisant au domicile représente en 2007-2008, 47,8 % du nombre total de toxi-infections déclarées. Principalement causées par des produits de viande crue, ces toxi-infections montrent que le consommateur devrait faire preuve de plus de vigilance et respecter, à chacune des étapes, les règles essentielles d'hygiène et de salubrité lorsqu'il manipule ou prépare ses aliments. D'ailleurs, les principales lacunes constatées au domicile touchent la cuisson inadéquate des aliments, le non-respect des températures d'entreposage et les contaminations croisées.

C'est pourquoi plusieurs activités de formation et de sensibilisation mises en place par le Centre visent à joindre le plus grand nombre de consommateurs afin de leur fournir l'information requise pour mieux gérer les risques alimentaires, contribuant ainsi à diminuer le plus possible le nombre de toxi-infections. Le Centre se fait d'ailleurs un devoir de participer à différents événements spéciaux organisés dans des lieux publics, à l'occasion desquels il transmet des messages adaptés à sa clientèle, autant les enfants que les adultes.

De plus, afin d'éviter des problèmes de santé, le Centre diffuse des communiqués de presse préventifs informant la population sur les bons gestes à poser au quotidien (par exemple : la méthode de préparation des têtes de violon, des conseils préventifs pour un temps des fêtes réussi, etc.).

En ce qui concerne le *E. coli* O157:H7, l'agent responsable de la maladie du hamburger, le Centre tient, depuis une vingtaine d'années, une campagne publique conjointement avec les grandes chaînes d'alimentation afin de rappeler aux consommateurs les précautions à prendre durant la préparation, la manipulation et la consommation des viandes hachées et ainsi diminuer le nombre de cas de toxi-infections associées à cet agent pathogène.

Au cours des dernières années, le nombre de déclarations de toxi-infections alimentaires associées à O15:H7 (maladie du hamburger) a diminué et semble s'être stabilisé, tel que le démontre le tableau suivant, où il est indiqué le nombre de cas rapportés depuis l'année 2000 jusqu'au 31 mars 2008.



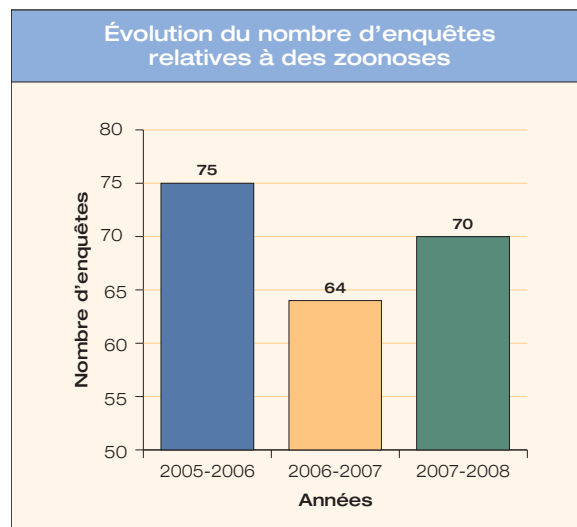
Évolution du nombre de zoonoses déclarées

Une première entente concernant les maladies transmises à l'homme par l'animal (zoonoses), a été signée en 1997 entre le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation, le ministère de la Santé et des Services sociaux et les directions de santé publique. En 2007, une nouvelle entente a été conclue entre le Ministère et les autorités de santé publique du Québec : l'Entente de collaboration et de communication de renseignements concernant la prévention, la vigie, la surveillance et le contrôle des zoonoses.

En vertu de cette entente, lorsqu'une direction de santé publique est avisée par un médecin traitant de la possibilité qu'un humain ait contracté une zoonose, elle communique avec le vet-RAIZO, le médecin vétérinaire du Centre québécois d'inspection des aliments et de santé animale de sa région. Ce dernier procède alors à une enquête auprès des animaux suspects afin de déterminer la source de la maladie et de formuler des recommandations visant à contrôler la maladie chez les animaux et à en prévenir la transmission à d'autres personnes.

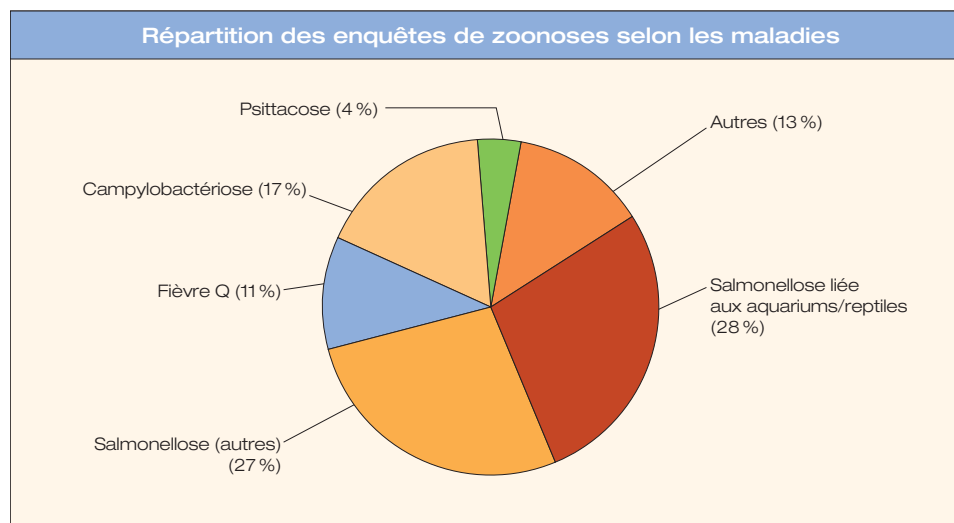
De plus, le Centre surveille les agents potentiels de zoonose provenant des animaux, de leur environnement ou de leur produit dès qu'ils sont isolés dans ses laboratoires. À partir du moment où ces agents sont reconnus dans le système d'information des laboratoires, ou dès leur signalement par un médecin vétérinaire praticien, le vet-RAIZO de la région concernée réalise une enquête auprès du médecin vétérinaire praticien. De l'information concernant la source, l'ampleur et le mode de transmission de l'agent isolé est recueillie et des recommandations sont formulées afin de prévenir la transmission de cet agent à l'humain. L'ampleur de l'enquête est déterminée selon le niveau de risque que représente l'agent pour la santé publique. Si l'agent représente une menace pour la santé publique ou qu'une personne y ayant été exposée est malade, l'information est transmise aux autorités de santé publique concernées.

Le diagramme suivant démontre que le nombre de zoonoses déclarées pour les trois dernières années a légèrement diminué en 2006-2007, affichant par la suite une faible augmentation en 2007-2008.



Chaque année, le Centre présente un bilan annuel de la surveillance des zoonoses. Pour 2007-2008, 70 enquêtes relatives à des zoonoses suite aux appels d'intervenants des Directions de santé publique ont été réalisées.

Tel qu'indiqué dans le diagramme suivant, nous constatons que la salmonellose reste la principale zoonose signalée.



En 2007-2008, 152 enquêtes supplémentaires ont été réalisées portant sur la présence d'agents potentiels de zoonose. Ces agents étaient isolés et identifiés par les laboratoires du Centre à partir d'échantillons d'origine animale soumis par des vétérinaires. Les enquêtes ont permis de faire des recommandations aux médecins vétérinaires praticiens, afin de prévenir la transmission de l'agent aux humains en contact avec les animaux.

Objectif 9 *Maintenir le taux de satisfaction de la clientèle en matière de santé animale et d'innocuité des aliments*

Indicateurs	Cibles 2007-2008	Résultats 2007-2008
Taux de satisfaction de la clientèle révélé par un sondage annuel	96 %	Se référer au texte ci-dessous
Pourcentage du budget total ¹ consacré à la promotion de la sécurité des aliments et de la santé animale	2 %	2,3 %

¹ Pourcentage du budget de fonctionnement et de rémunération

Résultats *Taux de satisfaction de la clientèle révélé par un sondage annuel*

Au cours de l'année 2006-2007, le Centre a mesuré le taux de satisfaction de sa clientèle, en s'associant à l'enquête multiservice coordonnée par le Secrétariat du Conseil du trésor. Les résultats ont été publiés dans le rapport annuel de gestion 2006-2007 du Centre. Ce sondage a permis d'évaluer les services offerts par le Centre au regard du service d'inspection des aliments sur l'ensemble du territoire québécois, y compris la Ville de Montréal.

Le Centre n'a pas renouvelé sa participation à ce sondage au cours de la dernière année. Par ailleurs, mentionnons que la cible établie pour 2007-2008 n'est pas atteinte.

Cependant, dans l'optique de considérer les attentes de la population dans ses interventions, le Ministère réalise, environ tous les 18 mois, un sondage intitulé *Étude des perceptions de la population québécoise à l'égard du MAPAQ et de la filière bioalimentaire* auquel le Centre a participé. Le plus récent sondage a été effectué en juin-juillet 2007 et visait un échantillon de 1 000 répondants. Ainsi, les citoyens ont exprimé leurs intérêts, attentes et perceptions, et ce, concernant divers aspects du secteur bioalimentaire.

En vue de pouvoir comparer les résultats d'un sondage à un autre, certaines questions du sondage clientèle ont été regroupées dans celui sur les perceptions de la population. Pour certains thèmes, les réponses peuvent donc être mises en parallèle.

Pour 2007-2008, le sondage révèle que 65 % de la population répondante est d'avis que le Ministère s'acquitte bien de ses responsabilités (très bien ou plutôt bien). Une baisse est constatée par rapport aux résultats du précédent sondage (77 %). Cet écart pourrait s'expliquer par le fait qu'à cette époque, la population s'est prononcée sur la question en ayant davantage à l'esprit le rôle d'inspection des établissements du Ministère, et ce, en raison de la façon dont le questionnaire était présenté. Rappelons que lors du sondage clientèle de l'an dernier, les clients du service d'inspection des aliments interrogés ont démontré une perception encore plus positive, puisque 97 % d'entre eux ont répondu que le Ministère s'acquitte bien de ses responsabilités.

Par ailleurs, la très grande majorité de la population (95 %) s'entend pour dire que les aliments au Québec sont sécuritaires, alors que 91 % des gens avaient la même opinion 18 mois plus tôt.

La notoriété de certaines interventions du Ministère a aussi été mesurée. Mentionnons la campagne de prévention de la maladie du hamburger intitulée *Beau! Bon! Bien cuit! Bye-bye bactéries!*, qui était davantage connue de la population en 2007-2008 (49 %) qu'en 2005-2006 (22 %).

Pourcentage du budget total consacré à la promotion de la sécurité des aliments et de la santé animale

En 2007-2008, les diverses activités de communication ayant pour but de promouvoir la sécurité des aliments et la santé animale représentaient 2,3 % des dépenses liées à la rémunération et au fonctionnement.

Pour remplir la partie de son mandat qui porte sur la promotion de la sécurité des aliments et de la santé animale, le Centre contribue activement à communiquer les risques et à informer correctement les consommateurs concernant les bonnes pratiques de manipulation des aliments et sur tout ce qui entoure la santé animale, sans oublier les saines habitudes alimentaires.

À cet égard, la campagne d'information sur l'importance du lavage des mains s'est à nouveau poursuivie cette année. Des activités de sensibilisation ont été présentées dans différents ministères et organismes, toujours dans le contexte où le gouvernement du Québec se prépare à faire face à une possible pandémie d'influenza humaine.

Le lancement estival de la campagne annuelle *Beau Bon Bien cuit ! Bye-bye bactéries !* s'est tenu en présence du ministre de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec et des acteurs de l'industrie agroalimentaire. Cette activité permet de sensibiliser les consommateurs à l'importance de manipuler adéquatement les viandes hachées pour prévenir la maladie du hamburger. Les chiffres démontrent à quel point cette campagne d'intérêt public, assortie de précieux conseils, donne des résultats très concrets : les cas signalés de maladie du hamburger sont passés de 437 en 2000 à 106 en 2007-2008.

Le personnel du Centre a participé à deux reprises à la populaire émission *Par-dessus le marché*. Les chroniques avaient pour thème *Un 5 à 7 estival* et *L'utilisation des restes*. L'émission *Les gagnants et les perdants* a également fait appel aux employés du Centre pour renseigner les consommateurs sur quoi faire avec les aliments entreposés en cas de panne électrique. Diverses interventions radiophoniques ont permis d'informer la population sur des sujets tels que le bien-être des animaux et les mortalités des abeilles domestiques.

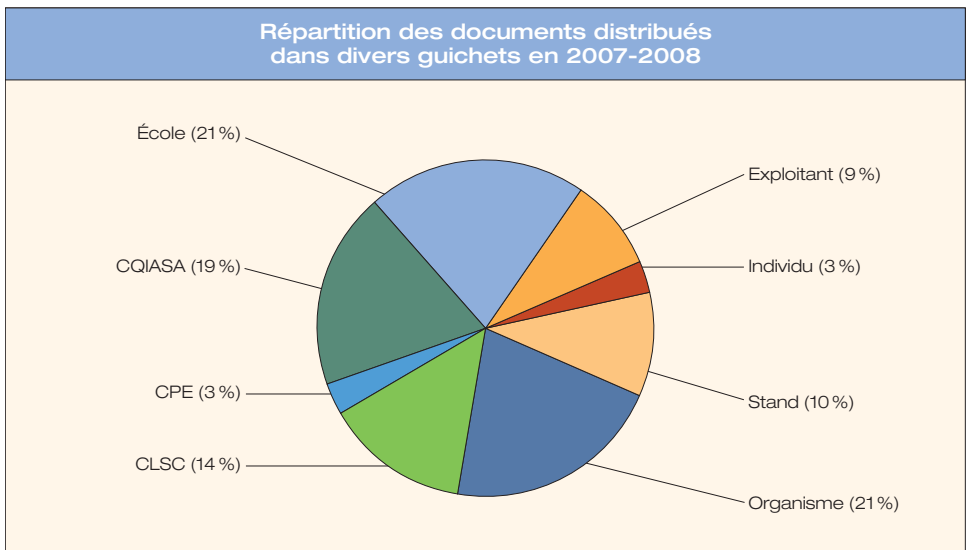
De plus, le personnel a tenu un stand au congrès de l'Association des médecins vétérinaires praticiens du Québec de même qu'au Salon de l'agriculture. Cette activité a permis de promouvoir le mandat du Centre auprès des médecins vétérinaires praticiens en plus d'informer les producteurs, notamment sur leur responsabilité au regard de l'identification des animaux et de répondre à leurs interrogations à ce sujet.

Deux conférences de presse ont aussi été organisées afin d'informer diverses clientèles et partenaires relativement aux dossiers du bien-être des animaux et de la traçabilité.

Dans l'objectif d'aider l'industrie à développer une offre alimentaire contribuant davantage à maintenir les Québécois en santé, le Centre a réalisé une activité de sensibilisation destinée aux entreprises. En effet, une journée de conférences s'est tenue à l'occasion du Salon international de l'alimentation (SIAL) à Montréal en avril 2008. Différents conférenciers ont fait des présentations sur le thème *De bonnes habitudes alimentaires : un virage incontournable pour l'industrie agroalimentaire*. De plus, le Centre a réalisé une publication traitant des bonnes habitudes alimentaires pour vieillir en santé.

Par ailleurs, au cours du présent exercice financier, 239 rencontres de sensibilisation aux bonnes pratiques de manipulation des aliments ont été offertes dans 341 entreprises. Cette activité vise à informer autant les exploitants d'établissements alimentaires que leurs employés afin qu'ils améliorent leurs comportements quant à la maîtrise des risques alimentaires.

Le Centre a aussi produit des documents d'information destinés aux consommateurs et aux exploitants. Ces publications ont été distribuées à plusieurs endroits, notamment les Centres locaux de services communautaires (CLSC), les Centres de la petite enfance (CPE), les différents bureaux d'inspection en région, les stands dans les salons et expositions, les écoles ainsi que par l'entremise de divers organismes.



Également, des bulletins zoosanitaires et des avertissements vétérinaires à l'intention du grand public, des producteurs, des partenaires et des médecins vétérinaires ont été produits et publiés dans la revue RAIZO. Ceux-ci portaient sur des sujets tels que la santé des chevaux et des bovins laitiers, la santé des abeilles et les risques liés à certains aliments pour les chiens et chats, la leptospirose féline, la leptospirose dans le cheptel québécois et la trichinellose. Une lettre et des compléments d'information sur la fièvre Q ont aussi été envoyés aux éleveurs et aux responsables de centres commerciaux qui accueillent des fermettes de Pâques.

L'ensemble de ces activités permet au Centre d'avoir des échanges intéressants avec la clientèle et d'informer judicieusement les consommateurs, les exploitants, les partenaires et les divers intervenants du secteur bioalimentaire quant à l'importance de s'assurer de la sécurité des aliments et de la santé des animaux. Du même coup, ces clientèles sont sensibilisées au rôle qu'elles ont à jouer dans la gestion des risques.

Une organisation moderne axée sur le partenariat DÉFI : L'amélioration de nos façons de faire

ORIENTATION 5 Améliorer la prestation de services aux citoyens

Objectif 10 Augmenter l'utilisation des services en ligne par nos clientèles

Indicateur	Cibles 2007-2008	Résultats 2007-2008	Résultats 2006-2007
Pourcentage d'utilisateurs de services en ligne pour les sujets suivants :			
• Programme d'amélioration de la santé animale au Québec (ASAQ)	60 %	62,3 %	57 %
• Permis	6 %	5 %	4,8 %

Contexte

Afin de rehausser l'efficacité des interventions, il est important de considérer de nouvelles façons de faire, dont la mise à profit des nouvelles technologies, dans la prestation des services du Centre. L'utilisation des technologies de l'information représente une voie d'avenir qui s'inscrit dans la nouvelle vision du gouvernement en ligne. Cette façon de faire implique de réviser complètement la manière de rendre accessible l'information aux clientèles, qui ont de plus en plus recours à Internet, et d'offrir des services en ligne.

Depuis mai 2003, le Centre invite sa clientèle à utiliser les services en ligne pour le renouvellement des permis de restauration et de vente au détail lorsqu'aucune modification n'est requise au dossier. Cette façon de procéder permet de réduire les coûts administratifs que doivent payer les titulaires de permis et de minimiser le délai d'attente pour la réception du permis.

Les médecins vétérinaires praticiens peuvent également utiliser ce moyen pour recouvrer leurs honoraires liés à des services rendus aux producteurs agricoles dans le cadre du Programme d'amélioration de la santé animale au Québec.

Le terme « services en ligne » englobe aussi tous les services offerts à la clientèle externe du Centre tels les consultations au regard des condamnations juridiques, les rappels d'aliments, la liste des établissements et des titulaires de permis alimentaires.

Résultats *Pourcentage d'utilisateurs de services en ligne : Programme d'amélioration de la santé animale au Québec*

Le pourcentage d'utilisateurs de services en ligne pour ce programme a atteint 62,3 % en 2007-2008, alors que la cible pour l'année était de 60 %. Ainsi, en date du 31 mars 2008, au chapitre des honoraires traités, ce sont 62,3 % des demandes de paiement qui ont été transmises électroniquement par les utilisateurs. En ce qui a trait au nombre de vétérinaires concernés, 281 vétérinaires sur les 466 qui sont inscrits au Programme utilisent les services en ligne.

Le système informatique FLORA, utilisé pour traiter les relevés d'honoraires, favorise le service en ligne. Un dépliant est envoyé régulièrement aux vétérinaires afin de les inviter à utiliser ce service pour minimiser les délais de paiement.

Pourcentage d'utilisateurs de services en ligne : permis

Le nombre de permis de restauration et de vente au détail renouvelés au moyen du service en ligne a été de 5 % en 2007-2008, comparativement à la cible de 6 %. Des efforts se poursuivront au cours de la prochaine année afin d'inviter la clientèle à se prévaloir davantage de ce service.

En plus du service de renouvellement des permis en ligne, tous les formulaires nécessaires pour demander les différents permis ainsi que les documents explicatifs sont disponibles sur le site Internet du Ministère. Parmi ceux-ci, cinq formulaires de demandes de permis se rapportant au commerce de détail ou à la distribution sont disponibles sur le portail des entreprises de Services Québec sous forme de démarche d'entrevue. Ce site donne également les liens vers les formulaires statiques accessibles sur le site du Ministère.

Utilisation additionnelle des services en ligne : clientèle externe

En ce qui concerne les services en ligne utilisés par les clientèles externes du Centre, les documents suivants ont été consultés en 2007-2008 : les publications des condamnations juridiques (206 visiteurs) ; les rappels d'aliments (342 visiteurs) ; la liste des établissements (2 010 visiteurs) et l'information relative aux permis alimentaires (3 460 visiteurs).

Services directs à la clientèle

Le service à la clientèle a fourni des renseignements à 26 381 personnes qui ont téléphoné au numéro sans frais, en plus d'avoir répondu à près de 400 personnes qui se sont présentées aux bureaux du Centre pour faire une demande de permis. De plus, le Centre a reçu plus de 7 000 formulaires de demande de nouveaux permis et 50 000 dépliants ont été distribués à des exploitants titulaires d'un permis au moment du renouvellement ou d'une nouvelle demande.

Objectif 11 Connaître le coût de revient associé à différents produits et services

Indicateur	Cible 2007-2008	Résultats 2007-2008	Résultats 2006-2007
Nombre de catégories de produits et services dont le coût de revient est connu	Mise à jour des données relatives au coût de revient		Atteinte des objectifs concernant les activités suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • Délivrance des permis • Analyses de laboratoire • Inspection permanente • Inspections

Résultats *Nombre de catégories de produits et services dont le coût de revient est connu*

Le coût associé à la délivrance d'un permis a été évalué en 2006-2007. La mise à jour des données relatives au coût de revient n'a pas été effectuée en 2007-2008 puisque les coûts centraux sont restés sensiblement les mêmes.

Objectif 12 *Poursuivre la révision des programmes pour améliorer les façons de faire*

Indicateurs	Cibles 2007-2008	Résultats 2007-2008	Résultats 2006-2007
Niveau de réalisation des étapes de révision du Programme d'amélioration de la santé animale	Aucune cible définie dans le Plan d'affaires pour 2007-2008	Poursuite de la mise en œuvre	Mise en œuvre d'un modèle d'intervention
Niveau de réalisation des étapes d'amélioration du recouvrement des coûts des services d'inspection des aliments	Cible déterminée dans le rapport annuel 2006-2007	Se référer au texte ci-dessous	Entrée en vigueur de la tarification

Résultats *Niveau de réalisation des étapes de révision du Programme d'amélioration de la santé animale*

En 2004-2005, le Programme d'amélioration de la santé animale au Québec a été révisé afin qu'il cadre davantage avec la mission de protection de la santé animale et de la santé publique du Centre. Dans le respect des orientations retenues par le Ministère, l'application de ce programme contribue plus particulièrement à l'épidémiologie, à la prévention des zoonoses et des maladies animales de même qu'à la prévention de l'antibiorésistance. Il vise à maintenir l'accessibilité des services vétérinaires à la ferme, à encourager la relève des vétérinaires en milieu agricole et, finalement, à permettre l'approvisionnement en médicaments et en fournitures vétérinaires sur tout le territoire du Québec.

Bien que le plan de révision du programme ASAQ ait été achevé et réalisé en 2005-2006 et que, de ce fait, aucune cible n'est déterminée dans le plan d'affaires pour 2007-2008, la mise en œuvre du programme s'est poursuivie en 2007-2008.

Le programme ASAQ est lié à une entente d'application convenue et signée avec l'Association des médecins vétérinaires praticiens du Québec, le Centre de distribution de médicaments vétérinaires et l'Union des producteurs agricoles. Cette entente de trois ans, qui venait à échéance le 31 mars 2008, a été renégociée en 2007-2008 avec les partenaires afin de reconduire le programme pour les trois prochaines années. Rappelons que ce programme soutient l'accessibilité à la ferme des soins vétérinaires curatifs et préventifs pour tous les élevages à la grandeur du territoire québécois ainsi que la distribution de médicaments vétérinaires au même coût pour tous. L'entente comporte aussi une aide financière pour l'établissement d'une relève en soins vétérinaires dans certaines régions du Québec où la situation est plus difficile à ce chapitre.

Ainsi, en date du 31 mars 2008, 79 cliniques et 466 médecins vétérinaires étaient inscrits au programme ASAQ. Ils ont effectué plus de 214 000 visites. En ce qui concerne l'épidémiosurveillance, ils ont rempli 185 fiches de signalement de maladie pouvant mettre en péril la santé animale et la santé publique. Parmi celles-ci, 131 ont donné lieu à des suivis. L'augmentation du nombre de fiches de signalement remplies par les médecins vétérinaires praticiens dans le contexte du volet Surveillance du programme ASAQ traduit l'effet positif de la révision du programme et de la participation des médecins vétérinaires praticiens. En 2007-2008, quatre nouveaux médecins vétérinaires ont bénéficié du volet Relève de ce programme, qui vise à aider de jeunes médecins vétérinaires à s'établir en région. Ceux-ci s'ajoutent aux treize médecins vétérinaires qui reçoivent déjà ce soutien depuis quelques années.

Niveau de réalisation des étapes d'amélioration du recouvrement des coûts des services d'inspection des aliments

Bien que précisée dans le plan d'affaires 2005-2008, la cible 2007-2008 n'a pas été définie dans le rapport annuel de gestion 2006-2007. Toutefois, les travaux concernant la réalisation de la stratégie d'optimisation des activités d'inspection se sont poursuivis. Rappelons que cette stratégie, adoptée en 2005, vise à mieux protéger la santé de la population, notamment en adaptant les façons de faire aux nouvelles réalités du monde agroalimentaire. Différents moyens d'action ont été retenus : la formation des manipulateurs d'aliments, une meilleure coordination des activités d'inspection effectuées par les intervenants privés et publics, la plus grande responsabilisation des entreprises ainsi que l'informatisation des activités d'inspection.

En 2007-2008, les travaux relatifs à la formation obligatoire en hygiène et salubrité qui avaient commencé l'année précédente se sont poursuivis. Ainsi, un projet de règlement modifiant le Règlement sur les aliments et visant à rendre obligatoire la formation en hygiène et salubrité pour les gestionnaires de certains établissements alimentaires ainsi que pour les manipulateurs d'aliments qui travaillent dans ces lieux a fait l'objet d'une prépublication dans la *Gazette officielle du Québec* le 27 décembre 2007. Des modifications mineures ont été apportées à ce projet à la suite d'une consultation tenue pendant 45 jours après la prépublication afin de prendre en compte des commentaires apportés. Une version amendée du Règlement a été déposée au gouvernement en vue de son adoption finale le 21 mai 2008.

Par ailleurs, dans le cadre de l'optimisation des activités du Centre, des propositions visant un programme de collaboration ont été soumises afin de coordonner plus efficacement les activités de contrôle mises en place par le secteur de la vente au détail d'aliments et les activités d'inspection du Centre. Un nouveau programme tenant compte des préoccupations du secteur a été élaboré en 2007-2008.

Annexe au bilan des résultats

Suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec

Les ministères et organismes doivent faire état, dans leur rapport annuel de gestion, des moyens d'action mis en œuvre pour donner suite aux recommandations qui les concernent dans les rapports produits par le Vérificateur général du Québec.

Le rapport du Vérificateur général du Québec 2005-2006, Tome I, chapitre 2, portant sur l'inspection des aliments, a été déposé devant l'Assemblée nationale en juin 2006. Le Centre a élaboré un plan d'actions qui tient compte des recommandations que renferme ce rapport.

À la suite du dépôt du rapport, le Centre a été convoqué devant la Commission de l'administration publique en octobre 2006. Le rapport contenait 23 recommandations et le Centre s'est alors engagé à leur donner suite. Les mesures prises au regard de ces recommandations se reflètent dans l'ensemble du présent rapport et font l'objet, dans cette section, d'une reddition de comptes détaillée.

Recommandations du Vérificateur général du Québec au Centre

Actions entreprises par le Centre

Charge de risques et fréquences d'inspection

Documentation de la méthodologie

Documenter adéquatement les changements relatifs à la fréquence des inspections sur tout le territoire

La documentation relative aux changements de la fréquence des inspections, y compris les références requises, a été achevée au cours de 2006-2007.

Analyse continue

Procéder à une analyse continue des données pour gérer efficacement les changements apportés à sa méthodologie

Un cadre d'analyse a été élaboré. Les principaux éléments pris en compte sont les mesures coercitives, l'application du programme de gestion des risques supérieurs, le suivi des résultats d'analyses, le délai de réponse aux plaintes et le respect des fréquences d'inspection.

Supervision des résultats d'inspection

Exercer une supervision appropriée concernant les résultats d'inspection en restaurant, sur tout le territoire, un processus structuré de contrôle a posteriori

Compte tenu de l'importance du secteur des viandes, le Centre a priorisé l'élaboration d'un plan de supervision et de contrôle pour ce secteur au cours de l'année 2007-2008. Il compte poursuivre ce processus pour l'ensemble des secteurs qu'il couvre.

Organisation du travail

Respect des fréquences d'inspection

Mettre en place les moyens requis afin de s'assurer que les fréquences d'inspection sont respectées sur tout le territoire

Analyser la situation relative aux inspections effectuées avant la date prévue selon la méthodologie et prendre des mesures appropriées, s'il y a lieu

Un outil d'automatisation des priorités liées au calendrier d'inspection a été conçu et est disponible afin que chaque inspecteur puisse établir sa liste d'établissements à visiter en fonction des priorités de l'organisation.

Le tableau de bord des gestionnaires permet de faire un suivi de la majorité des activités de contrôle exercées par le Centre.

Le tableau de bord de gestion permet à tous les gestionnaires d'accéder aux données de leur région et d'orienter leurs actions en conséquence.

Nouveaux établissements

Inspecter le plus rapidement possible un nouvel établissement, en observant à tout le moins le délai maximal qu'il a fixé à cet égard, et de s'assurer que la procédure concernée est suivie sur tout le territoire

Comme certaines raisons peuvent amener un inspecteur à effectuer un contrôle dans un établissement qui n'apparaît pas à son agenda, un volet a été ajouté au tableau de bord du gestionnaire afin qu'il puisse vérifier les établissements non prévus et les raisons qui justifient ce contrôle.

Suivi des correctifs

Prendre les moyens pour que le suivi des correctifs soit fait avant l'expiration des délais accordés, et ce, sur tout le territoire

Le programme de gestion des risques supérieurs et l'introduction des résultats au tableau de bord des gestionnaires permettront un meilleur suivi des établissements qui s'y trouvent.

Productivité du personnel

Analyser la productivité du personnel chargé de réaliser les inspections pour évaluer si des gains sont possibles et prendre les mesures appropriées, le cas échéant

Le Centre met présentement au point un système qui permettra au personnel inspecteur d'utiliser un outil informatisé. Pour y arriver, il a revu certains de ses principaux processus, ce qui entraînera une plus grande standardisation de leur application et un gain de productivité.

Tenir compte des résultats de cette analyse lors de la détermination de ses besoins concernant le personnel inspecteur

Traitement des plaintes

S'assurer que les plaintes sont traitées dans les délais prévus, particulièrement celles qui ont trait à la santé et aux toxi-infections alimentaires, et ce, sur tout le territoire

L'analyse des données relatives aux plaintes a permis de découvrir que les écarts sont dus à une plus ou moins bonne compréhension de la définition de chaque type de plainte, à un manque de rigueur dans la saisie des informations et à l'utilisation du formulaire de plainte pour une activité qui est en fait une enquête.

Des modifications sont présentement apportées à la procédure et une formation du personnel est prévue.

Rappels alimentaires

Veiller à ce que la procédure relative à la vérification de l'efficacité des rappels alimentaires soit suivie et que cette vérification s'effectue de la façon la plus économique et efficiente possible sur tout le territoire

À la suite de la révision de la procédure effectuée en 2006-2007, les résultats observés concernant la vérification de l'efficacité des rappels par téléphone se rapprochent de la cible déterminée, qui est de 100 % pour les chaînes alimentaires et de 25 % pour les indépendants.

Mesures coercitives et SNIP

S'assurer que sa procédure relative aux situations nécessitant une intervention prioritaire (SNIP) soit appliquée uniformément sur tout le territoire

Le Centre veut amener les établissements, spécialement ceux qui présentent un risque élevé, à se responsabiliser davantage. C'est pourquoi, tel que le mentionne son dernier rapport annuel, il a modifié sa méthode d'inspection en y intégrant la notion de maîtrise des risques.

Analyser l'application des mesures coercitives et, s'il y a lieu, élaborer des lignes directrices à cet égard

Le Centre a aussi révisé le système d'identification et de maîtrise des situations nécessitant une intervention prioritaire afin de renforcer la gestion des risques.

Le nouveau programme de gestion des risques supérieurs est en place. Il vise à améliorer le degré de responsabilisation des entreprises au moyen d'interventions adaptées, progressives et rigoureuses.

Les systèmes de suivi ont été élaborés et intégrés au tableau de bord de gestion du Centre.

Formation et harmonisation

Exercer un suivi approprié quant aux activités de formation offertes aux inspecteurs

Au cours de la dernière année, la formation des nouveaux inspecteurs a demandé des efforts considérables. Tout le personnel inspecteur, y compris celui de la Ville de Montréal, a suivi la formation sur la méthode d'inspection basée sur le risque et des modifications y ont été apportées.

S'assurer que son processus d'harmonisation est appliqué sur tout le territoire, prendre des mesures pour réduire les divergences d'interprétation et effectuer un suivi adéquat en la matière

Pour 2007-2008 et 2008-2009, l'harmonisation des façons de faire à ce chapitre prend la forme de quatre exercices supervisés par les chefs d'équipes et les gestionnaires. Le premier exercice a été réalisé en 2007-2008.

Les mécanismes mis en place par le Centre lui permettent de suivre l'évolution de l'apprentissage.

Abattoirs exemptés de permis

S'assurer que les inspections basées sur l'évaluation des risques menées auprès des abattoirs exemptés de permis, ainsi que les activités de surveillance destinées aux bovins instaurées par le gouvernement fédéral, sont effectuées lorsqu'il y a abattage

Le Centre a obtenu les calendriers d'abattage de ces entreprises afin d'être en mesure d'effectuer les contrôles lorsque des activités d'abattage s'y déroulent.

Respecter la périodicité des activités de surveillance dont la réalisation est convenue avec le gouvernement fédéral et vérifier que les exploitants exercent l'ensemble des contrôles prévus dans la directive du Centre à ce propos

Le Centre a également terminé la révision de la grille aide-mémoire concernant le retrait du MRS des carcasses de bovin et il s'assure qu'elle est appliquée uniformément dans les établissements en vérifiant l'ensemble des contrôles prévus dans cette directive.

Reddition de comptes

Faire en sorte que sa reddition de comptes concernant l'inspection des aliments soit adéquate et présente toute l'information requise pour bien évaluer sa performance en la matière. À cette fin :

- Pour tous les indicateurs, inclure les résultats de la Ville de Montréal
- Se doter d'indicateurs et de cibles recouvrant l'ensemble des activités visées

Dans le présent rapport annuel, le Centre a intégré différentes réalisations comme éléments de reddition de comptes supplémentaires, tant en ce qui concerne l'inspection des aliments que la santé animale.

Le Centre continue de comparer ses résultats sur trois ans pour les indicateurs relatifs à l'inspection des aliments, et ce, pour toute la durée de la présente planification stratégique (Plan d'affaires).

D'autres indicateurs et de nouvelles cibles seront présentés dans la prochaine planification stratégique du Centre et les résultats de la Ville de Montréal seront alors incorporés à ceux du Centre.

Gestion des ententes (Ville de Montréal et gouvernement fédéral)

Veiller à ce que les ententes conclues avec la Ville de Montréal et le gouvernement fédéral soient entièrement respectées

Établir, dans le cadre des ententes avec le gouvernement fédéral, si des sommes doivent être recouvrées par une partie à la suite d'activités réalisées pour le compte de l'autre et, le cas échéant, prendre les moyens pour que les montants dus soient versés

Les éléments liés notamment à la charge de risque, au respect des fréquences et à la formation ont été intégrés en annexe de l'entente avec la Ville de Montréal.

Plus précisément, la révision des charges de risque, des fréquences d'inspection similaires à celle du Centre, la formation du personnel sur les méthodes actuelles d'inspection et la réalisation du premier exercice d'harmonisation des façons de faire au regard de la méthode ont été réalisés.

Le Centre et l'Agence canadienne d'inspection des aliments ont mis en place un mécanisme de suivi et des rencontres bilatérales sont planifiées régulièrement. Le Centre poursuit des discussions en vue de rééquilibrer les écarts constatés. En effet, des accords formels quant à l'échange de ressources, à des services de formation et à des échanges d'expertises ont été conclus.



**Bilan de
l'utilisation
des marges
de manœuvre**



Bilan de l'utilisation des marges de manœuvre

Dans le cadre d'une entente de gestion liée à la Convention de performance et d'imputabilité de l'agence, le Centre bénéficie de certains allègements administratifs internes (avec l'accord du sous-ministre) et externes (dans le cadre d'une entente de gestion avec le Conseil du trésor) relativement à la gestion des ressources humaines, financières et matérielles, tels qu'ils sont énumérés ci-dessous.

Marges de manœuvre internes	Bilan
Autorisation de conserver les crédits résultant de la mesure spécifique de crédit au net et de les reporter au même programme budgétaire l'année suivante, aux conditions prévues à l'entente de gestion et au livre des crédits annuels.	Les crédits résultant de la mesure de crédit au net pour l'exercice 2007-2008 ont été reportés à l'exercice 2008-2009. Les revenus associés au crédit au net utilisables en 2008-2009 sont de 458 810 \$ pour les analyses de laboratoires et de 583 436 \$ pour la délivrance de permis et d'autres sources de revenus.
Autorisation de conserver les récupérations salariales dans le cadre des mesures d'aménagement du temps de travail, de même que le solde des crédits non utilisés et de reporter, d'un exercice financier à l'autre, les crédits non utilisés aux conditions prévues à l'entente de gestion et au livre des crédits annuels.	Les récupérations salariales dans le cadre des mesures d'aménagement du temps de travail ont été conservées par le Ministère. Au terme de l'exercice 2007-2008, aucun crédit non utilisé n'a été reporté.
Autorisation d'embaucher du personnel occasionnel au-delà de l'effectif autorisé sous réserve du respect des disponibilités budgétaires.	Cette marge de manœuvre a été utilisée au cours de l'année 2007-2008.
Délégation de signature pour toute demande de personnel permanent ou occasionnel.	Cet allègement relatif au processus décisionnel n'a pas été utilisé par le sous-ministre adjoint à la suite d'un décret du Conseil du trésor.
Délégation de signature pour l'approbation de projets spécifiques.	L'allègement relatif au processus décisionnel a été utilisé par le sous-ministre adjoint.
Autorisation de recourir à la compagnie aérienne ou à l'agence de voyages de son choix, parmi les fournisseurs officiels du gouvernement, pour l'achat de billets d'avion.	Cet allègement n'a pas été utilisé.

L'allègement concernant la mesure de crédit au net et celui du report des crédits non dépensés permettent l'ajout de crédits au budget alloué au Centre au début de l'exercice financier. Une grande partie de ces crédits a été utilisée pour couvrir les coûts associés à la rémunération du personnel et au fonctionnement du Centre.

Marges de manœuvre externes	Bilan
Autorisation d'une dépense supplémentaire en contrepartie de revenus associés au crédit au net relativement aux revenus de permis et de pathologie animale.	Les crédits au net des revenus provenant des permis et des analyses de laboratoire de pathologie animale réalisés au cours de l'exercice 2006-2007 ont été utilisés au cours de l'exercice 2007-2008.
Autorisation de reporter, d'un exercice financier à l'autre, des crédits non utilisés par le Centre, jusqu'à concurrence de 2,5 millions de dollars.	Au terme de l'exercice 2007-2008, un montant de 1 042 246 \$ sera utilisable en 2008-2009.
Autorisation permanente de déplacements hors Québec pour participer à des activités de formation et d'échange d'information à caractère technique, médical et scientifique, de même que pour des transactions d'achat et de vente de services et d'équipements spécialisés.	Cette marge de manœuvre est utilisée par le sous-ministre adjoint. Un CT voyage est rempli dans tous les cas, mais le processus décisionnel a été allégé dans 12 cas.
Autorisation d'augmenter son effectif total sous réserve du respect de son effectif permanent et de ses disponibilités budgétaires.	Cette marge de manœuvre a été utilisée au cours de l'exercice 2007-2008.
Entente administrative particulière avec la Direction générale des acquisitions relativement à l'application d'une tarification horaire des frais inhérents à l'achat d'équipements spécialisés de laboratoire d'une valeur supérieure à 25 000 \$.	En raison de la modification de la grille tarifaire de la Direction générale des acquisitions, l'utilisation de cette marge de manœuvre n'a pas été nécessaire en 2007-2008.

Les montants totaux des crédits peuvent s'avérer différents de ceux qui apparaîtront aux comptes publics, et ce, en raison des possibles rectifications effectuées par le Contrôleur des finances.

