

AR
00573
1976
QAG



Agriculture
Québec

CONSEIL DES DENREES ALIMENTAIRES DU QUEBEC

colloque sur la qualité des aliments



LE 4 NOVEMBRE 1976

ARCHIVES DU MAPAQ
NE PEUT PAS ÊTRE EMPRUNTÉ

AU SALON INTERNATIONAL DE L'AGRICULTURE ET DE L'ALIMENTATION

PLACE BONAVENTURE/MONTREAL

MEZZANINE SUD

cdaq

PROGRAMME

- 10:00 INSCRIPTION
- 10:30 ALLOCUTION DU PRESIDENT DU COMITE ORGANISATEUR
- M. CHARLES BUSSTIERES
- 10:40 MOT DU PRESIDENT DU CDAQ
- M. MARCEL GAGNON
- 10:50 DEFINITION DU CONCEPT DE LA QUALITE
- M. TONY DIPALMA, CONFERENCIER
- 11:20 PAUSE CAFE
- 11:30 LA QUALITE DES ALIMENTS VUE PAR LE GOUVERNEMENT
- M. PIERRE THISDEL, CONFERENCIER
- M. CLAUDE BERGERON, CONFERENCIER
- 12:00 DINER LIBRE
- 13:30 QUALITE DES ALIMENTS VUE PAR L'ENTREPRISE
- M. J.P. BARRE, CONFERENCIER (SECTEUR MANUFACTURIER)
- M. PAUL DUCHESNE, CONFERENCIER (SECTEUR DISTRIBUTION ALIMENTAIRE)
- 14:00 PREOCCUPATION DU CONSOMMATEUR
- MME NIQUETTE DELAGE, CONFERENCIERE
- 14:30 IMPORTANCE DE LA QUALITE DES ALIMENTS COMME FACTEUR DE MARKETING
- M. ALFRED MARTEL, CONFERENCIER
- 15:00 PAUSE CAFE
- 15:10 TABLE RONDE
- M. GERARD VIRTHE, ANIMATEUR
- 16:30 SYNTHESE
- MME FRANCOISE KELLER, CONFERENCIERE
- 17:00 MOT DE LA FIN
- M. YVAN JACQUES
- 17:15 RECEPTION

BIBLIOTHÈQUE
Ministère de l'Agriculture, des
Pêcheries et de l'Alimentation
200, chemin Ste-Foy, 1er étage
Québec (Québec), Canada
G1R 4X6

LISTE DES CONFERENCIERS

- M. CHARLES BUSSIERES, DIRECTEUR DU SERVICE D'AIDE TECHNIQUE A L'INDUSTRIE AGRO-ALIMENTAIRE, M.A.Q.
- M. MARCEL GAGNON, PRESIDENT DU CONSEIL DES DENREES ALIMENTAIRES DU QUEBEC, DIRECTEUR DU C.R.E.S.A.L.A., UNIVERSITE DU QUEBEC A MONTREAL.
- M. TONY DIPALMA, PRESIDENT DE CHIQUITA BRANDS INC.
- M. PIERRE THISDELE, CHEF DE SERVICE D'INSPECTION, ALIMENTS - DIRECTION DE LA PROTECTION DE LA SANTE - SANTE ET BIEN-ETRE CANADA.
- M. CLAUDE BERGERON, DIRECTEUR GENERAL DE L'INSPECTION DES ALIMENTS, M.A.Q.
- M. J.P. BARRE, DIRECTEUR GENERAL - LASSONDE ET FILS LTEE.
- M. PAUL DUCHESNE, GERANT DE L'ASSAINISSEMENT - STEINBERG.
- MME NIQUETTE DELAGE, COORDONNATRICE D'UNE EMISSION PORTANT SUR L'EDUCATION ECONOMIQUE AU CANAL 10.
- M. ALFRED MARTEL, VICE-PRESIDENT DU MARKETING - PROVIGO.
- M. GERARD VIRTHE, DIRECTEUR, CHAIRE DE MARKETING DE L'ALIMENTATION - UNIVERSITE DE SHERBROOKE - PRESIDENT, COGEM INC., MONTREAL.
- Mlle FRANCOISE KELLER, CHRONIQUEUR EN GASTRONOMIE A LA PRESSE.
- M. YVAN JACQUES, SOUS-MINISTRE ADJOINT - M.A.Q.

COMITE D'ORGANISATION

PRESIDENT

M. CHARLES BUSSIERES, DIRECTEUR DU SERVICE D'AIDE TECHNIQUE A L'INDUSTRIE AGRO-ALIMENTAIRE, M.A.Q.

SECRETAIRE

M. ABDESSLAM GUERCH, SECRETAIRE DU CDAQ.

DIRECTEURS

M. RICHARD CONSTANTINEAU, DIRECTEUR DE PROVIFRUIT.

M. JEAN-MARC BELANGER, DIRECTEUR DU SECRETARIAT ADMINISTRATIF R.E.A., M.A.Q.

M. BENOIT ROY, DIRECTEUR DU SERVICE DE L'INFORMATION.

M. ROGER GIROUX, DIRECTEUR TECHNIQUE ADJOINT, COOPERATIVE AGRICOLE DE GRANBY.

IMPRESSION

M. JEAN-MARC GIGUERE, AGENT DE MAITRISE EN ARTS GRAPHIQUES ET APPLIQUES.

PUBLICITE

MME DIANE SEVIGNY, AGENT D'INFORMATION, M.A.Q.

COLLABORATEURS

CONSEIL DE L'ALIMENTATION DU QUEBEC.

SERVICE DE L'INFORMATION DU M.A.Q.

SERVICE DE MISE EN MARCHÉ DU M.A.Q.

DIRECTION GÉNÉRALE DE L'INSPECTION DES ALIMENTS DU M.A.Q.

TABLE DES MATIERES

COLLOQUE SUR LA QUALITE DES ALIMENTS

| | |
|--|----|
| Introduction | 1 |
| Mot du président du colloque M. Charles Bussières | 5 |
| Mot du président du conseil des denrées alimentaires du Québec M. Marcel Gagnon | 9 |
| Définition du concept de la qualité M. Tony Dipalma | 12 |
| La qualité des aliments vue par le gouvernement M. Pierre Thisdele | 17 |
| La qualité des aliments vue par le gouvernement M. Claude Bergeron | 36 |
| Qualité des aliments vue par l'entreprise A. Lassonde & Fils Inc. M. Jean-Paul Barré | 47 |
| Qualité des aliments vue par l'entreprise Steinberg Ltée M. Paul Duchesne | 53 |
| Préoccupation du consommateur Mme Niquette Delage | 63 |
| Importance de la qualité des aliments comme facteur de marketing M. Alfred Martel | 71 |
| Table ronde M. Gérard Virthe | 80 |
| Synthèse Mme Françoise Kayler | 82 |
| Mot de remerciements M. Yvan Jacques | 88 |
| Conclusion | 92 |
| Commanditaires | 93 |

COLLOQUE SUR LA QUALITE DES ALIMENTS

INTRODUCTION

Un colloque d'une journée a été organisé grâce aux efforts du Conseil des Denrées Alimentaires du Québec et du Ministère de l'Agriculture du Québec sans oublier la contribution des entreprises suivantes:

- Provigo Inc.
- Julac Inc.
- Complexe Alimentaire Vachon.
- La Coopérative Agricole de Granby.
- Canada Packers Ltée.
- COGEM Inc.

Ce colloque a eu lieu dans le cadre du traditionnel et annuel Salon International de l'Agriculture et de l'Alimentation à la Place Bonaventure. Cette journée d'études s'est tenue le 4 novembre 1976. Trois cent cinquante (350) participants (beaucoup plus que prévu) ont répondu à l'appel du comité organisateur.

Le thème de ce colloque visait notamment à définir la qualité des aliments et à confronter les points de vue des personnes ressources invitées.

Des exposés furent donc présentés et soutenus par des représentants:

- des consommateurs,
- des gouvernements (fédéral et provincial),
- des entreprises manufacturières,
- des entreprises de distribution alimentaire.

Ces derniers se sont prononcés sur leur concept de la qualité des aliments d'une part, et des efforts déployés en vue d'assurer son maintien au plus haut niveau d'autre part. Ceci étant la première partie du colloque.

Durant la seconde partie et la non moins importante, nous avons assisté à une riche confrontation entre les conférenciers et les participants. C'est ce qui a constitué la table ronde.

En guise de conclusion à ce colloque, nous avons entendu une subtile analyse, faite par une personne compétente en la matière. Elle a très bien su faire ressortir les points saillants des différentes interventions tant celles des conférenciers que celles des participants.

Redonnons la parole à tout ce monde et revivons les différentes étapes de ce colloque.

PARTICIPANTS



CONFERENCIERS AVANT-MIDI





M. CHARLES BUSSIERES
DIRECTEUR DU SERVICE D'AIDE
TECHNIQUE, M.A.Q.

MOT DU PRÉSIDENT DU COLLOQUE
M. CHARLES BUSSIERES

En tant que président de ce colloque sur la qualité des aliments, il me fait plaisir de souhaiter la bienvenue à vous tous, tant de l'industrie, de la consommation, des gouvernements, des universités et centres de recherche, etc. qui avez bien voulu répondre à notre invitation.

Vous êtes déjà conscients qu'un produit acceptable par le consommateur est un critère de marché et une condition "sine qua non" non seulement pour la survie d'une entreprise mais également pour sa croissance. L'industrie alimentaire ne fait pas exception à la règle.

Depuis un certain temps, l'industrie agro-alimentaire et le Ministère de l'Agriculture ont mis en commun leurs efforts pour valoriser la qualité des produits. Un progrès marqué s'est fait sentir. Mais vous le savez aussi bien que moi, il y a encore beaucoup à faire.

Dans cette optique, le Conseil des Denrées Alimentaires du Québec ainsi que le Ministère de l'Agriculture ont organisé ce présent colloque pour répondre, à mon sens, à ce besoin de continuité qu'il faut assurer dans ce domaine prioritaire, qu'est la qualité des produits.

C'est dans cet esprit que j'ai accepté la présidence de ce colloque.

Les thèmes au programme sont:

- la définition du concept de qualité,
- la qualité des aliments vue par le gouvernement,
- la qualité des aliments vue par l'industrie,
- la préoccupation du consommateur,
- l'importance de la qualité comme facteur de marketing.

Voilà autant de sujets de nature à répondre à l'objectif de ce colloque et à apporter une source d'éléments nécessaires en vue d'assurer la qualité des aliments.

Ces thèmes seront développés, comme indiqués au programme, par des personnes qualifiées. Elles sauront certainement vous faire bénéficier de leur expérience.

Cette journée n'aurait pu se tenir sans la commandite de quelques entreprises dont:

- Provigo Inc.
- Julac Inc.
- Complexe Alimentaire Vachon.
- La Coopérative Agricole de Granby.
- Canada Packers Ltée.
- COGEM Inc.

Nous leur en sommes donc très reconnaissants.

Afin de ne pas empiéter sur l'horaire établi, je termine ici "ce mot de bienvenue" en formulant le souhait que ce colloque soit un élément catalyseur pour chaque agent impliqué afin d'assurer la qualité des aliments tout le long de la chaîne agro-alimentaire.

Merci.

PARTICIPANTS





M. MARCEL GAGNON
PRESIDENT DU C.D.A.Q.

MOT DU PRESIDENT DU CONSEIL DES DENREES ALIMENTAIRES DU QUEBEC
M. MARCEL GAGNON

Par la voix de leur président, les membres du Conseil des Denrées Alimentaires du Québec (CDAQ) vous souhaitent la bienvenue à ce "Colloque sur la Qualité des Aliments".

Plusieurs d'entre vous doivent se poser la question sur ce nouveau conseil. Le Conseil des Denrées Alimentaires du Québec a été formé à l'instigation du Ministère de l'Agriculture du Québec pour combler le vide entre le producteur et le consommateur. Au niveau de la production, le Ministère pouvait compter depuis plusieurs années sur les avis du Conseil des Productions Animales (C.P.A.Q.) et du Conseil des Productions Végétales (C.P.V.Q.).

Comme la préoccupation du Ministère se veut, d'une façon réaliste, agro-alimentaire, il réclame les avis du CDAQ sur tous sujets qui concernent l'agro-alimentaire. Vous pourrez connaître mieux ce que le Conseil est à accomplir et espère réaliser en vous procurant la brochure explicative distribuée pour la première fois aujourd'hui même.

Un des objectifs du CDAQ est d'amener tous les secteurs de l'agro-alimentaire à dialoguer. Nous avons cru qu'un sujet comme la qualité des aliments pouvait facilement déclencher ce dialogue entre les producteurs, les manufacturiers, les distributeurs, les personnes responsables des contrôles tant au Fédéral, Provincial et Municipal et les consommateurs. Jusqu'à date, il se véhicule toutes sortes d'idées contradictoires sur le concept de la qualité. Tout le monde s'accuse mutuellement de jouer l'autre ou d'être joué. Tous déplorent le manque de sérieux de tous les autres agents et on utilise trop facilement les exemples télévisés lors des audiences publiques de l'enquête de la CECO pour déprécier le milieu agro-alimentaire québécois.

Le CDAQ fournit donc aujourd'hui l'occasion à tous les secteurs de s'informer mutuellement d'abord sur le concept même de la qualité, ensuite sur ce qui se fait dans le domaine au Québec, sur ce qu'on aimerait qu'il se fasse et sur ce que les consommateurs pensent et désirent.

Des tables rondes sont prévues où nous espérons que tous interviendront librement, clairement et dans le plus grand

respect des uns et des autres avec l'objectif commun
d'améliorer nos connaissances et partant, d'optimiser
nos efforts vers une qualité toujours meilleure et
surtout constante.

Je souhaite à tous la plus fructueuse des journées.

Merci.



M. TONY DIPALMA

PRESIDENT DE CHIQUITA BRANDS INC.

DEFINITION DU CONCEPT DE LA QUALITE

M. TONY DIPALMA

Mon expérience a surtout porté sur un produit bien spécifique, les bananes. Toutefois, les pensées que je formulerai peuvent s'appliquer aussi bien aux autres produits frais qu'à tout produit qu'on peut acheter.

Le concept de qualité comporte deux grands éléments. Le premier consiste dans un contrôle relevant des agences gouvernementales, et qui s'applique aux spécifications de taille, de poids parfois, d'étiquetage et aux interdictions concernant les pesticides, les insecticides et les fongicides. Ces contrôles sont avantageux pour le consommateur. L'autre élément du concept de qualité, qui est sans doute aussi important, touche la perception du consommateur. Trouver une définition pour les mots "qualité perçue" est beaucoup plus difficile, car il faut tenir compte de l'emballage, de la position et de la

condition de l'étalage, de la condition du produit, de sa beauté et enfin de son prix. La perception de la qualité est l'élément qui influence le plus la décision de l'acheteur. Les éléments qui favorisent une bonne perception de la qualité ont souvent été négligés, parce qu'ils exigent des frais additionnels et que les profits à en retirer sont difficiles à percevoir (mais ils sont là, je vous l'assure).

La qualité reste l'élément qui exerce le plus d'impact sur la décision de l'acheteur. Ceci ne veut pas dire que tout le monde désire acheter le meilleur produit, mais que tous désirent avoir le meilleur produit, consommateurs, détaillants ou vendeurs en gros. Bien sûr, ces trois groupes d'acheteurs perçoivent la qualité du produit de différents points de vue. Le détaillant et le vendeur en gros s'intéressent à leurs profits et à leur réputation, tandis que le consommateur s'attache à la valeur du produit. Néanmoins, la qualité demeure le pivot de la décision d'acheter. Le prix ne devient un élément important que lorsque la qualité s'approche de la parité.

A qui la responsabilité de la qualité du produit incombe-t-elle? Malheureusement, trop de détaillants et de vendeurs en gros pensent que le cultivateur et, ou l'importateur doivent l'assumer en entier. Leur optique se limite au produit comme tel: il est trop grand, trop petit, trop mûr, trop entaché, etc.... Le cultivateur, pour sa part, se bat constamment contre les éléments de la nature: pluie, soleil, insectes. Les insecticides, les pesticides, les fongicides et les fertilisants ne peuvent contrôler que quelques unes des variables impliquées. Les autres échappent à l'action du producteur, qui a alors de la peine à obtenir des produits de qualité uniforme. Donc, quand le consommateur se plaint de la qualité d'un produit ou que le détaillant subit un

préjudice subséquentement à la vente de ce produit, le producteur hérite de tout le blâme. Sans aucun doute, il en est parfois responsable. Mais n'oublions pas que chaque anneau de la chaîne de distribution peut porter une part de la responsabilité de la mauvaise qualité d'un produit: le camionneur qui transporte le produit à l'entrepôt du vendeur en gros; ce dernier qui les reçoit, les entrepose et parfois les préemballe; le camionneur qui les transporte de l'entrepôt du vendeur en gros jusque chez le détaillant; le vendeur qui les propose au public. Tous ces éléments ne partagent la responsabilité de la qualité du produit destiné au consommateur. Il arrive très souvent qu'un producteur emballe et expédie un bon produit, mais que celui-ci soit avarié à l'un des niveaux de la chaîne de distribution avant son arrivée au consommateur.

La présentation finale du produit au consommateur, qui s'effectue chez le détaillant, représente un des anneaux les plus importants de la chaîne de distribution. La présentation du produit comprend une position avantageuse sur le rayon, un bon étalage, un bel emballage si possible, un bon service aux consommateurs et enfin, des prix avantageux. Le vendeur assigné au service du consommateur joue un rôle important au niveau de la perception de la qualité. Les statistiques démontrent que le département des produits d'une chaîne s'accroît de 25% lorsqu'une personne responsable est assignée à la vente des produits. Rien ne détruit autant l'image de la qualité qu'un étalage sale, négligé et à demi-vidé.

L'emballage et la présentation influencent fortement la perception de la qualité chez le consommateur. L'emballage, tout en étant beau, ne doit pas cacher le produit. La présentation doit être organisée de sorte que le consommateur puisse voir facile-

ment les prix.

La communication est aussi un élément fondamental de la perception de la qualité. Le consommateur doit savoir que certaines caractéristiques du produit n'ont que peu d'importance (teneur en telle ou telle vitamine, etc....).

Il est facile, ici, de vous parler de ces choses, mais il est difficile de convaincre les opérateurs des produits de la viabilité de quelques unes de ces suggestions. Le problème, c'est que la plupart des opérateurs analysent les pour et les contres d'un effort de promotion sur une base à court terme. L'opérateur se rend compte du déboursé direct à faire dans l'immédiat, et tend à négliger les revenus potentiellement plus grands qu'il pourrait retirer. Je vais vous donner un exemple tiré de mon secteur d'opération. Il y a quelques années, ma compagnie a imaginé et fait construire une unité d'étalage mobile pour tenir les bananes sur des plateaux transportables d'un magasin à l'autre. Lors de l'épreuve, cette unité a augmenté le volume des ventes de bananes d'environ 20%, lorsqu'utilisée comme étalage secondaire. La direction des magasins désignés pour procéder à l'épreuve plaçait l'unité un jour à côté des céréales, le lendemain près du jello, puis près des caisses enregistreuses et ainsi de suite. Les résultats se sont avérés probants. Nous avons vendu près de 7,000 de ces unités et pourtant, très peu ont servi à ce qu'on les avait destiné. Les marchands ne portent malheureusement pas attention à ces points. Cette étagère a pourtant aidé à la perception d'une meilleure qualité du produit.

On peut également influencer la perception de la qualité chez le consommateur, mais je ne m'aventurerai pas dans un domaine

que je ne connais pas. En résumé, il y a deux composantes de la qualité. La première est contrôlée par le producteur, le camionneur, l'entrepôseur, le vendeur en gros et le détaillant. La seconde, soit la perception de la qualité, relève du consommateur et constitue la base de la décision d'acheter. La perception de la qualité est tributaire de l'ensemble des efforts à tous les niveaux de la chaîne de production et de distribution.



M. PIERRE THISDELE
CHEF DE SERVICE D'INSPECTION,
ALIMENTS - SANTE ET BIEN-ETRE
CANADA,

LA QUALITE DES ALIMENTS VUE PAR LE GOUVERNEMENT
M. PIERRE THISDELE

DEFINITION

La notion de qualité des aliments varie considérablement selon le domaine de préoccupation de notre interlocuteur; c'est là une constatation que chacun de nous avons pu faire dans notre secteur d'activité. Cette notion de qualité des aliments peut se définir globalement comme un ensemble de critères positifs et négatifs lorsqu'ils s'appliquent aux aliments et en font une nourriture saine et acceptable pour le consommateur.

Le consommateur devient donc à mon sens le point de mire, la plaque tournante de toute discussion reliée à la qualité des aliments.

A partir de cette idée, il est possible de regrouper les critères de qualité des aliments afin de mieux voir le concept d'ensemble.

REGROUPEMENT DES CRITERES DE QUALITE

Le consommateur doit s'alimenter convenablement: la qualité nutritionnelle assurera donc la possibilité d'une alimentation saine et équilibrée, grâce à un apport suffisant d'éléments nutritifs essentiels.

Le consommateur veut s'alimenter sans accident et sans incident: la qualité hygiénique tiendra compte de ce besoin par l'ensemble des conditions sanitaires qui prévaudront lors de la transformation des aliments et par l'absence dans l'aliment même de contaminants nocifs, chimiques ou biologiques.

Le consommateur préfère s'alimenter agréablement: la qualité organoleptique répondra à ce souhait, par un regard sur tous les critères qui affectent les sens: arômes et saveurs, apparence et couleur, texture et consistance.

Le consommateur souhaite s'alimenter de façon pratique: c'est la qualité de présentation, cet ensemble de critères qui touchent la mise en marché de l'aliment: emballage, commodité d'emploi et de préparation, durée de conservation.

Donc, quatre groupes de besoins: nutrition, hygiène, sensibilité (au sens propre) et service, groupes sur lesquels viennent se greffer les diverses fonctions et activités du domaine alimentaire.

QUALITE DES ALIMENTS : NOTION RELATIVE

Il serait plus facile de parler de qualité des aliments s'il s'agissait d'une notion absolue; ce n'est pas le cas. Beaucoup d'influences sociales, économiques, culturelles, scientifiques, viennent constamment modifier les critères de qualité. Cette notion de qualité des aliments, étant une valeur relative, doit donc nécessairement être comprise comme une valeur dynamique et perfectible. J'aimerais surtout élaborer sur la qualité nutritionnelle et la qualité hygiénique. Non pas que je crois les critères organoleptiques et de présentation sans importance; au contraire. Je pense cependant que le consommateur maîtrise lui-même assez bien de tels facteurs, en évaluant et en portant un jugement sur la saveur et la texture, ou sur la commodité des aliments pré-cuits, prêts à servir ou instantanés.

Inversement par contre, le consommateur doit se fier à d'autres pour ce qui est de l'évaluation nutritionnelle et sanitaire; il doit alors faire confiance à l'industrie alimentaire et à l'agence gouvernementale.

CONSOMMATEURISME

Il est relativement facile de démontrer que nos aliments sont plus sûrs qu'ils ne l'ont jamais été; pourtant un certain public s'inquiète aujourd'hui comme jamais auparavant des aliments qu'il consomme, de leurs valeurs nutritives, des additifs, de la perte de saveur, et j'en passe.

Je n'ai aucunement la prétention d'expliquer ce paradoxe; je pense cependant que ce phénomène d'inquiétude, souvent d'anxiété, est le reflet du manque de confiance de la part du consommateur envers l'industrie et l'agence gouvernementale. L'un et l'autre doivent faire tout en leur pouvoir pour maintenir cette confiance si elle est acquise, ou pour la regagner si elle est perdue, en répondant aux besoins exprimés par le consommateur, en offrant une information juste et immédiate, et en prenant les mesures adéquates, toujours fondées sur des bases scientifiques solides et une approche logique d'évaluation coût/bénéfice des conséquences.

FONCTIONS RELIEES A LA QUALITE

De nombreuses activités sont reliées à ce domaine de la qualité. Plusieurs groupements, de par leurs fonctions, oeuvrent dans l'alimentation. Les fonctions principales sont la recherche et le développement, la mise en marché, la réglementation et le contrôle, l'éducation et l'information.

L'industrie, l'agence gouvernementale, l'université, l'institut technique, l'association de consommateurs, partagent cette responsabilité, à des degrés divers, de développer ce qu'il est convenu d'appeler l'assurance de la qualité des aliments.

LES ALIMENTS ET LES LOIS FEDERALES

Divers ministères fédéraux sont chargés d'administrer les lois et les règlements touchant les aliments: Santé et Bien-être, Agriculture, Environnement, Consommation et Corporations.

Les lois et les règlements ainsi appliqués affectent d'une façon ou de l'autre les groupes déjà mentionnés de critères de qualité nutritionnelle et hygiénique, sensorielle et de présentation.

De même les ministères mentionnés sont impliqués de manière primordiale ou secondaire dans les fonctions déjà énoncées du domaine: recherche, mise en marché, réglementation et contrôle, information.

LOIS FEDERALES: ORIENTATIONS ET DISTINCTIONS

Les lois fédérales sont orientées soit vers le produit et la mise en marché, telles les lois de l'inspection des viandes, des produits laitiers, des fruits et légumes transformés, ou soit vers le consommateur comme la loi des aliments et drogues.

En général, les lois touchant les produits agricoles ont pour mission principale l'amélioration du produit et de l'industrie; le consommateur est aussi protégé par l'amélioration et le maintien de la qualité des productions.

La loi des aliments et drogues protège le consommateur contre les risques sanitaires et contre les fraudes économiques; l'observance de cette loi bénéficiera tout autant à l'industrie en fixant les normes de qualité sanitaire et de composition.

Les lois fédérales qui s'orientent vers la production et la mise en marché s'appliquent au commerce inter-provincial et à l'importation.

Par contraste, la loi des aliments et drogues, parce que statut du code criminel, s'applique autant au commerce intra-provincial qu'au commerce inter-provincial et à l'importation.

Les lois qui s'orientent vers la production sont souvent appelées lois de contrôle; l'industrie qui désire faire un commerce inter-provincial doit faire une demande pour l'obtention soit d'un permis, d'un enregistrement ou d'un inspecteur résident. Les productions peuvent dans certains cas être certifiées, et les produits porteront quelquefois une estampille gouvernementale. La loi des aliments

et drogues n'est pas une loi de contrôle mais plutôt une loi dite de mise en application. Cette loi ne permet pas d'approuver produit ou procédure de fabrication; en général, toute allusion à la loi sur une étiquette devient une infraction.

L'industrie est responsable de facto de l'observance de la loi et des règlements. La loi des aliments et drogues sert d'encadrement des risques sanitaires et elle sera souvent mentionnée dans les autres lois régissant les aliments. Pour ce qui est des aliments, la loi des aliments et drogues est administrée par deux ministères distincts; le rôle de protection de santé est confié au Ministère de la Santé et la responsabilité de réprimer les fraudes économiques appartient au Ministère de la Consommation et des Corporations.

Le rôle de protection du consommateur prime sur celui de l'amélioration de la production; je suis convaincu que tous les intéressés, autant de l'industrie alimentaire que des agences gouvernementales connexes, s'accordent sur ce principe.

LOI DES ALIMENTS ET DROGUES ET QUALITE DES ALIMENTS

Quelles sont les exigences de la loi des aliments et drogues en matière de qualité des aliments?

L'article 4 établit que: "Nul ne doit vendre un aliment

- a) qui contient ou porte une substance toxique ou délétère;
- b) qui est impropre à la consommation humaine;
- c) qui consiste, en tout ou en partie, en quelque substance ordurière, putride, dégoûtante, pourrie, décomposée, ou provenant d'animaux malades ou de végétaux malsains;
- d) qui est falsifié; ou
- e) qui a été fabriqué, préparé, conservé, emballé ou entreposé dans des conditions non hygiéniques."

L'article 5 stipule que: "Nul ne doit étiqueter, emballer, traiter, préparer, vendre ou annoncer un aliment de manière fautive, trompeuse ou mensongère, ou qui peut créer une fautive impression quant à la nature, valeur, quantité, composition, ou quant aux avantages ou à la sûreté de l'aliment."

L'article 7 situe davantage les conditions qui doivent entourer la fabrication des aliments: "Nul ne doit fabriquer, préparer, conserver, emballer ou emmagasiner pour la vente quelque aliment dans des conditions non hygiéniques."

"Conditions non hygiéniques" signifie des conditions ou circonstances de nature à contaminer des substances alimentaires par le contact de choses malpropres ou ordurières, ou à les rendre nuisibles à la santé.

L'aliment y est aussi défini et comprend tout article manufacturé, vendu ou représenté comme pouvant servir de nourriture ou de breuvage à l'homme, la gomme à mâcher, ainsi que tout ingrédient pouvant être mélangé avec un aliment à quelque fin que ce soit.

La notion de vente y est définie; "vendre" comprend vendre, offrir en vente, exposer en vente, avoir en sa possession pour la vente et distribuer. Les règlements des aliments qui découlent de la loi et qui régissent la qualité hygiénique et la qualité nutritionnelle peuvent se classer en trois groupes de préoccupation; ce sont les contaminants chimiques, les contaminants biologiques et la nutrition.

Dans le groupe des contaminants chimiques, nous retrouvons des exigences qui touchent les substances pouvant être présentes accidentellement dans les aliments et provenant de

l'environnement, en exemple le plomb et le mercure. Nous retrouvons aussi dans ce groupe les règlements qui établissent les conditions d'usage intentionnel des produits chimiques, additifs et pesticides.

Le groupe des contaminants biologiques comprend les règlements qui s'orientent vers la présence de bactéries pathogènes et toxiques et vers les mycotoxines. Dans le groupe de la nutrition, l'on retrouve les règlements qui régissent les vitamines, les minéraux et les acides aminés par rapport à l'aspect d'enrichissement ou en regard des teneurs naturellement présentes; on retrouve aussi dans ce même groupe les règlements définissant les aliments dits de régime, comme les aliments à apport calorique réduit ou à faible teneur de sodium. Finalement, dans ce groupe de la nutrition, certains règlements voient à ce que des aliments de remplacement, tel le petit déjeuner instantané, fournissent une ration suffisante d'éléments nutritifs par rapport au repas ou à l'aliment qu'ils remplacent.

RESPONSABILITES DE LA D.G.P.S.

Comme nous l'avons déjà dit, le fardeau de la loi et des

règlements des aliments et drogues repose entièrement sur les épaules de l'industrie alimentaire; c'est elle qui doit s'informer adéquatement et s'organiser de manière à en rencontrer toutes les exigences.

Quelles sont les responsabilités de la Direction générale de la Protection de la santé vis-à-vis la loi et les règlements et son rôle de protection du consommateur?

La Direction a la tâche de vérifier l'observance de la loi et des règlements. Sa fonction principale est donc la réglementation.

Comment s'exerce cette responsabilité?

En vue d'une mise en application adéquate, la loi confère des pouvoirs précis et étendus aux inspecteurs de la Direction; pouvoirs donnant accès aux usines et aux locaux d'entreposage, permettant d'inspecter, d'examiner et d'échantillonner produits finis, matières premières, documents, pouvoirs de saisie et de détention, pouvoirs permettant de photographier les lieux. Ces pouvoirs donnés à l'inspecteur sont toujours accompagnés du devoir de n'agir qu'à

partir de motifs valables et raisonnables. Notons ici que toute interprétation de la loi et des règlements faite par un inspecteur ne peut qu'être administrative; seuls les tribunaux possèdent l'autorité de l'interprétation légale.

Les activités des inspecteurs comprennent donc l'inspection d'établissements, l'inventaire complet des conditions entourant la fabrication, le prélèvement d'échantillons pour fins d'analyses dans nos laboratoires, et les éléments usuels de la mise en application: l'avertissement verbal ou écrit et les mesures coercitives telles la saisie et la détention de produits ou d'équipement, et finalement, l'assemblage d'évidences en vue de poursuites.

PROGRAMMES DE LA D.G.P.S.

La Direction oriente ses programmes vers les problèmes potentiels, et en ordre décroissant de priorité, nos préoccupations présentes se dirigent vers les contaminants microbiologiques, les contaminants chimiques et les risques de la nutrition.

Des projets annuels sont élaborés en fonction de problèmes connus ou soupçonnés: salmonelle et staphylocoque, éléments métalliques à l'état de trace, pesticides, teneurs vitaminiques d'enrichissement.

Un plan d'échantillonnage est ensuite établi et les spécimens d'aliments variés, prélevés à divers niveaux, fabrication, distribution et détail, sont soumis à des analyses dans nos laboratoires. Les résultats analytiques de ces sondages permettent d'évaluer dans son ensemble l'état de la qualité des aliments; et selon les violations détectées, il nous est possible, le cas échéant, de ré-orienter nos projets. Les résultats insatisfaisants sont par la suite traités individuellement et les mesures d'action déjà décrites sont appliquées.

Nous prévoyons aussi annuellement l'inspection systématique et en profondeur d'un certain nombre d'usines alimentaires, choisies selon nos préoccupations originales. Nos inspecteurs procèdent alors à un inventaire complet des conditions sanitaires des établissements visités: état physique des lieux et de l'équipement, attitudes et pratiques sanitaires

des employés, évaluation du contrôle de la qualité exercé, regard sur les programmes d'entretien et de salubrité, vérification de l'usage des additifs et des pesticides.

En plus, nous portons une attention particulière aux plaintes que nous recevons des consommateurs; règle générale, une enquête sera faite suite à la réception de la plainte, et si elle s'avère confirmée, les mesures correctives sont prises.

Lorsque des dangers graves et immédiats à la santé sont démontrés, il devient alors nécessaire de demander le rappel total des denrées impliquées. Dans de tels cas, un communiqué de presse informera le consommateur en conséquence.

L'industrie se charge habituellement d'entrer en communication avec tous ses clients, généralement au moyen de la pyramide de distribution, pour les avertir de retirer l'aliment en cause et le retour du produit s'effectue à partir des tablettes du détaillant jusqu'à l'endroit d'origine de distribution ou de fabrication.

Nos inspecteurs procèdent par la suite à une vérification de l'efficacité du rappel. Nous devons dans les cas de rappels majeurs solliciter l'aide des services d'inspection d'agences connexes, et je me dois de souligner l'excellente collaboration que nous offrent les agences parentes des trois paliers de gouvernement.

CONCEPT GLOBAL DE L'ASSURANCE DE LA QUALITE

En général, bien du chemin a été parcouru depuis quelques décennies en regard du contrôle de la qualité, autant par les industries que par les services gouvernementaux. Le simple fait de rester à la fine pointe des développements scientifiques et technologiques n'est pas une mince tâche.

Il reste cependant beaucoup à faire; les industries qui approchent l'assurance de la qualité d'une façon globale sont encore trop peu nombreuses. Au niveau même de l'industrie, il y a pourtant beaucoup de raisons qui militent en faveur d'un tel système:

- vue ordonnée de l'ensemble des opérations

- traitement et transformation facilités
- conservation améliorée
- diminution de pertes
- diminution de plaintes
- maintien de réputation.

La liste pourrait s'allonger facilement.

SOUHAIITS

Permettez-moi en terminant d'exprimer quelques idées qui pourraient, si elles étaient exploitées, améliorer l'assurance de la qualité des aliments.

- Le consommateur a un rôle important à jouer vis-à-vis le traitement des denrées périssables; il doit s'informer de manière à traiter convenablement ses aliments et ce, jusqu'à sa table, en vue d'éviter les toxi-infections alimentaires.
- Le consommateur peut aider davantage l'industrie et le gouvernement à faire un meilleur travail en rapportant systématiquement tout aliment inacceptable, souillé ou mal conservé.

- L'industrie, collectivement et individuellement, bénéficierait de l'établissement de codes d'éthique et de normes internes.
- L'industrie aurait avantage à établir elle-même des systèmes volontaires d'auto-inspection et d'auto-évaluation.

La moyenne et la petite entreprise, vis-à-vis des coûts élevés d'organisation de laboratoires de contrôle, pourraient consulter plus fréquemment les groupes d'experts-conseils.

Les agences gouvernementales devraient tendre à des échanges de planification et de coordination:

- d'abord entre agences d'un même palier de gouvernement
- ensuite entre agences des trois paliers.

Des efforts en ce sens ont été faits depuis quelques années de façon plus ou moins informelle. Il serait souhaitable qu'une structure permanente assure cette coordination.

Les avantages seraient nombreux et permettraient d'éviter la multiplicité dans les activités, de mieux utiliser les ressources et assureraient aussi la possibilité d'actions conjointes, multi-disciplinaires.

La participation à ce colloque d'aujourd'hui indique fort bien l'intérêt de tous les groupes qui oeuvrent dans l'alimentation.

Je tiens à remercier les organisateurs de cette journée de l'opportunité qui nous a été donnée de contribuer à cet événement.



M. CLAUDE BERGERON
DIRECTEUR GÉNÉRAL DE
L'INSPECTION DES ALIMENTS,
M.A.Q.

LA QUALITÉ DES ALIMENTS VUE PAR LE GOUVERNEMENT
M. CLAUDE BERGERON

INTRODUCTION

Le Ministère de l'Agriculture du Québec détient, de par sa structure, un mandat envers la santé publique. Responsables de la mise en application et du respect de la Loi sur les produits agricoles et les aliments, ainsi que de la Loi sur les produits laitiers et leurs succédanés, notre rôle s'étend sur toute la chaîne de production alimentaire, de la ferme du producteur à la table du consommateur. La Direction générale de l'Inspection des aliments poursuit donc un triple but. D'abord, assurer la protection du consommateur en ce qui concerne sa santé et

l'information qu'il reçoit sur les produits qu'il consomme. Assurer également aux producteurs agricoles les services dont ils ont besoin pour produire un aliment de qualité. Favoriser, dans un troisième temps, l'activité économique au Québec.

LE POURQUOI DE NOTRE RÔLE

Mon but aujourd'hui n'est pas de démontrer comment nous contrôlons la qualité des aliments mais plutôt comment et pourquoi nous la vérifions et cela m'amène, dès ce moment, à préciser une notion de première importance. La Direction générale de l'Inspection des aliments ne contrôle pas la qualité des aliments, puisque cette responsabilité échoit aux producteurs et aux industriels qui doivent se munir du personnel et de l'équipement nécessaire pour produire une denrée saine et établir leur propre contrôle. Ce qui n'exclut pas l'aide technique et financière que peut apporter le Ministère, mais qui explique le rôle de vérification et non de contrôle que nous exerçons. Nous devons nous assurer que la qualité des produits offerts sur le marché est réelle et répond aux normes édictées par le MAQ. Ces normes sont le fruit de recherches menées par des spécialistes qui font partie de nos équipes de travail.

Il appartient donc aux producteurs et aux industriels de produire des aliments de qualité et à la Direction générale de l'Inspection des aliments d'en vérifier l'intégrité afin de protéger le consommateur.

Notre but premier consiste donc dans l'établissement de normes minimales qui assurent la protection du consommateur et cela, à deux points de vue:

- santé de la personne
- intégrité du produit.

En ce qui concerne la santé publique, nous nous attardons surtout à vérifier la qualité bactériologique des aliments. Quant à l'intégrité du produit, nous devons en assurer la juste classification et nous assurer aussi que le consommateur reçoit toute l'information nécessaire concernant la composition de ce produit, afin d'éviter les fraudes.

C'est sur l'établissement et le respect des normes de salubrité et non sur des problèmes de mise en marché que nous concentrons nos efforts. Pour réaliser nos objectifs, nous avons posé les structures suivantes:

LE COMMENT DE NOTRE INTERVENTION

Nous avons constitué une Direction générale de l'Inspection des aliments qui regroupe et coordonne les activités des 4 services suivants:

- a) Inspection des produits carnés
- b) Inspection des produits laitiers
- c) Inspection des produits végétaux
- d) Laboratoires d'analyses et d'expertises alimentaires.

Voici quelles sont les tâches qui doivent être accomplies par chacun de ces secteurs.

A) Produits carnés

- 1- Inspection des abattoirs
- 2- Inspection des charcuteries et salaisons
- 3- Inspection des encans d'animaux
- 4- Inspection du secteur des viandes impropres (fondoirs, conserveries animales)
- 5- Inspection des boucheries qui ne sont pas sous surveillance municipale.

B) Produits laitiers

- 1- Inspection des fermes laitières
- 2- Inspection des transporteurs de lait et de leur équipement
- 3- Inspection des fabriques laitières ainsi que des produits qui y sont fabriqués
- 4- Inspection des produits laitiers qui sont offerts dans les lieux de consommation.

C) Produits végétaux

- 1- Inspection des arrivages de fruits et légumes relativement à la classification.
- 2- Inspection (qui débute) des conserveries de légumes
- 3- Inspection du sirop d'érable
- 4- Inspection du miel
- 5- Réponse aux plaintes relatives au secteur des produits végétaux.

D) Laboratoires

Pour appuyer scientifiquement notre inspection, nous possédons des laboratoires d'expertises et de contrôle des aliments. Un à Québec, un à St-Hyacinthe et un à Montréal (entreprise privée sous contrat).

EN QUOI CONSISTE L'INSPECTIONA) Dans les viandes

- 1- On examine les animaux à être abattus afin de déterminer s'ils sont en santé
- 2- Examen des locaux au point de vue salubrité
- 3- Examen des équipements
- 4- Examen de la carcasse et des viscères afin de détecter la présence de maladies
- 5- Surveillance des conserveries des viandes et des produits carnés.

B) Dans les produits laitiers

- 1- Examen du lait à la ferme: qualité bactériologique
- 2- Examen des produits laitiers offerts au consommateur: concours du Lys d'Or
- 3- Surveillance des produits qui sont offerts dans les lieux de détail
- 4- Réponses aux plaintes et enquêtes.

C) Dans les produits végétaux

- 1- Classification des fruits et légumes
- 2- Surveillance de la provenance et de la qualité des produits qui vont à la consommation
- 3- Vérification de l'authenticité du miel et des produits de l'érable
- 4- Vérification de la qualité des produits destinés à la conserverie.

Ce travail est accompli par une équipe de 450 inspecteurs et analystes répartis comme suit:

- 250 aux produits carnés
- 150 aux produits laitiers
- 50 aux produits végétaux.

Chaque service est régionalisé et le nombre d'inspecteurs est établi de façon proportionnelle avec le travail à accomplir compte tenu du nombre de consommateurs et du nombre d'établissements à surveiller dans une région donnée.

ACTIVITES CONNEXES

Manifestations sportives

Parallèlement au travail accompli régulièrement et systématiquement par nos équipes d'inspecteurs, nous exerçons une action constante à caractère "social" lorsque la qualité des aliments et la santé publique sont impliquées.

C'est ainsi par exemple que lors des derniers Jeux Olympiques tenus ici-même à Montréal, la Direction générale de l'Inspection des aliments a prêté main forte au COJO afin d'offrir aux athlètes et aux spectateurs, sur les lieux de compétition et aux alentours, des aliments de qualité irréprochable. Cette opération s'est soldée par un succès, puisqu'aucune intoxication ni aucun malaise pouvant être causé par des aliments n'ont été décelés.

Il en est de même lors des finales provinciales des Jeux du Québec qui se tiennent deux fois par année dans les différentes régions de la province. Les dernières opérations lors de pareilles circonstances furent effectuées avec succès.

Epidémies

Il arrive également que des situations d'urgence ou de catastrophe nous appellent à intervenir aussi rapidement qu'efficacement. Ce fut le cas au moment où une épidémie de fièvre typhoïde frappa, au printemps dernier, la région de St-Gabriel de Brandon. Il s'est agi à ce moment de travailler sous la direction d'une équipe d'épidémiologie dépêchée par le Ministère des Affaires sociales. Nous avons dû inspecter, fermer par mesure de sécurité et désinfecter tous les établissements alimentaires, qu'il s'agisse d'épiceries, restaurants, cafétérias, etc. Cette action rapide et concertée a permis de circonscrire l'épidémie et de la contrôler assez rapidement.

Collaboration avec divers organismes

Notre collaboration ne se limite pas à des circonstances particulières. Au contraire, nous entretenons avec nombre d'organismes des relations régulières et suivies afin de donner à notre travail une dimension vaste et efficace. C'est ainsi que nous avons établi certains contacts avec l'office de Protection du consommateur pour qui nous générons nombre d'informations. Nous communiquons régulièrement avec les chroniqueurs en consommation des différents média pour leur faire part du fruit de nos travaux et renseigner les consommateurs par le biais de leurs chroniques. Nous collaborons aussi avec certains ministères comme celui des Affaires sociales, du Tourisme, Chasse et Pêche, de l'Environnement. Certains échanges s'avèrent également fructueux avec des organismes fédéraux comme Agriculture Canada ou le Ministère des Consommations et Corporations.

Actions face aux infractions

Notre rôle, je l'ai déjà souligné, consiste à faire respecter les normes de composition et de salubrité des aliments. Il arrive que certains produits, tant au niveau de la production que de la transformation ou de la consommation, s'écartent de ces normes. Il y va alors de notre devoir de souligner la défaillance aux personnes concernées afin de leur permettre d'améliorer leur équipement ou leur méthode de travail et partant, la qualité du produit. Un avertissement sévère est adressé aux contrevenants qui récidivent dans leur manquement à la réglementation. Dans le cas d'infractions répétées ou de fraudes

évidentes, il arrive que le Ministère soit forcé, toujours pour protéger la santé publique, de recommander des poursuites judiciaires. Des situations semblables ont abouti à plusieurs condamnations et confiscations de matériel et de marchandise.

Cours aux inspecteurs, brochures aux producteurs, etc.

En guise de soutien à notre travail, nous dispensons régulièrement des cours de perfectionnement à nos inspecteurs, ce qui leur permet d'approfondir leurs connaissances et d'améliorer leur méthode de travail.

Nous complétons notre travail auprès des producteurs par des conseils pratiques, livrés sous forme de brochures spécialisées ou de documents audio-visuels présentés à certaines occasions.

CONCLUSION

J'aimerais finalement résumer l'essentiel de mon propos en rappelant que le but premier du MAQ et plus particulièrement de la DGIA est de protéger la santé du consommateur. Cependant, nous ne pouvons l'assurer de façon intégrale, puisque ce sont les industriels qui sont les seuls et uniques responsables de la qualité des aliments. Notre rôle consiste en l'établissement de normes dont nous assurons le respect par une vérification non pas constante mais sporadique à différents niveaux de la chaîne alimentaire. Nos ressources sont

à la disposition des producteurs, des industriels et du public en général. Cependant, en ce qui concerne la question de la qualité des aliments, notre rôle en est un non pas de contrôle mais de vérification, situé entre la compétence du producteur et la vigilance du consommateur.

CONFERENCIERS APRES-MIDI





M. J,P, BARRE
DIRECTEUR GENERAL
LASSONDE ET FILS LTEE.

QUALITE DES ALIMENTS VUE PAR L'ENTREPRISE A, LASSONDE & FILS INC.
M, JEAN-PAUL BARRE

Monsieur le Président, Mesdames et Messieurs,

Faisant suite à la demande du Comité d'Organisation de ce colloque, il me fait plaisir de vous entretenir quelques instants sur les raisons fondamentales pour lesquelles nous avons instauré un CONTROLE DE QUALITE dans notre usine de ROUGEMONT.

Avant l'établissement d'un tel système de contrôle de qualité, nous étions chez A. Lassonde & Fils Inc. devant certains inconvénients, et beaucoup de questions étaient sans réponse précise.

soit:

- A. Occasionnellement nous doutions nous-mêmes de la constance de la qualité de nos produits pour les raisons suivantes: -
1. Est-ce que ce produit est réellement comme notre formule a été établie?
 2. Tel produit devrait-il être meilleur au goût et/ou de meilleure apparence?
 3. Avons-nous suffisamment, pas assez, ou trop de poids dans nos boîtes, même si toutes les boîtes semblaient uniformément bien remplies?
 4. Nos produits nous coûtent-ils plus chers en ingrédients que nous le prévoyons, surtout à cause de certaines modifications de formule que nous sommes obligés de faire?
 5. Notre coût par caisse dépasse-t-il nos prévisions?
 6. Tel employé se serait-il trompé d'ingrédients, en a-t-il trop ou pas assez utilisés?
- B. La qualité de nos matières premières est-elle conforme au prix que nous les payons et suivant nos exigences?

- C. Est-il possible de faire de la production à meilleurs coûts, soit en économisant:
- les ingrédients
 - du temps, etc...
- D. Telle plainte d'un consommateur est-elle fondée ou est-ce une plainte pour nous exploiter?
- E. Nos clients sont-ils satisfaits des produits que nous leur offrons, ou se préparent-ils à changer de fournisseurs?
- F. Pouvons-nous offrir à nos clients des produits à prix compétitifs, si non, nos produits sont-ils manufacturés avec des ingrédients trop dispendieux ou en trop grande quantité inutilement?
- G. Sommes-nous certains que la production que nous avons faite aujourd'hui ou cette semaine ne nous apportera pas de plainte et nos clients consommateurs la trouveront-ils aussi bonne que la dernière fois qu'ils en ont achetée?
- H. Notre équipement nous donne-t-il un bon rendement?
- I. Nos employés ont-ils fait aujourd'hui une journée normale de travail, si non, en connaissons-nous les vraies raisons?

- J. Nos produits finis ont-ils la meilleure apparence possible, les étiquettes sont-elles bien appliquées, bien droites, bien centrées?
- K. Pouvions-nous prévoir telle perte de matières premières, ou de produits finis?

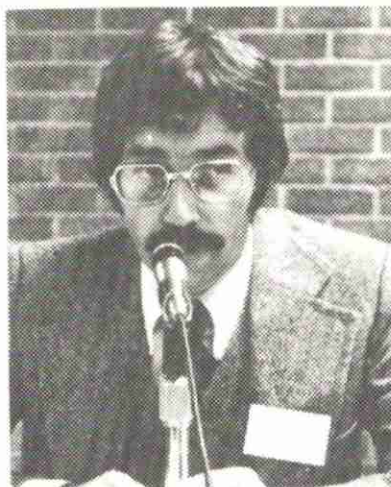
Ainsi, après avoir pris conscience de tous ces points d'interrogations, nous avons décidé d'instaurer un système de contrôle de qualité et voici le cheminement que nous avons suivi:

1. Nous avons trouver une personne compétente pour instaurer un tel système de contrôle de qualité et en faire l'application.
2. Nous avons choisi et acheté l'équipement de base indispensable, (nous nous sommes aperçus que plus la personne responsable est compétente, moins d'équipement dispendieux nous avons besoin).
3. Au début nous avons commencé les contrôles par des tests simples et continuels.
4. Et en même temps faire accepter par le personnel de production en place et les autres le principe d'un système de contrôle de qualité.
5. Après une certaine période, ensuite nous avons augmenter progressivement les contrôles et nous les avons établis en fonction de prévenir les dégâts plutôt que de les réparer.

6. Par les résultats obtenus, je crois que tout le personnel a été par le fait même doublement motivé à accepter et même d'améliorer le système.
7. Le responsable a par la suite renforcé encore les contrôles de façon à limiter les pertes d'ingrédients de produits prêts à être utilisés et les contenants. Nous avons aussi fait faire des tests de pénétration de chaleur en vue d'être assurés que les temps de stérilisation étaient bien conformes aux normes reconnues et nous garantissent le maximum de sécurité.
8. En même temps nous avons formé du personnel de production en vue de collaborer avec les personnes responsables, par des méthodes de travail en vue de simplifier et d'accélérer tout le système de contrôle de qualité.
9. Un peu plus tard, nous avons libéré progressivement le directeur du service, en lui adjoignant du personnel en vue de commencer à améliorer les produits existants et à développer des produits nouveaux pour l'entreprise, et orienter ce développement vers des produits demandés autant que possible, au prix que les consommateurs peuvent ou veulent payer.
10. Le personnel de ce département a, en certaines occasions, aidé l'administration, à établir et justifier des réclamations aux fournisseurs ou à établir des normes minimales d'acceptations des matières premières.

11. Afin d'être à la page, nous avons exploré les programmes de recherches gouvernementaux et sommes allés chercher les résultats de recherches déjà publiés dans les banques d'informations, dans les publications, etc...
12. Au besoin quand c'était nécessaire, nous avons donné des sous-contrats pour des recherches plus poussées qui demandent de l'équipement qui n'est pas disponible dans notre laboratoire, ou, nous avons engagé des étudiants d'université, des professeurs, pour de courtes périodes ou encore donné tout simplement des contrats bien définis à des organisations privées en recherches, et fait faire exécuter certains travaux par même des fournisseurs.
13. Il nous a fallu aussi établir des politiques pour l'entreprise à court, moyen et long termes et suivant des objectifs les plus précis possibles, soit par des recherches pour améliorer la rentabilité de certains équipements ou la mise sur le marché de produits nouveaux.
14. Finalement et en même temps que l'augmentation de profitabilité, établir pour l'entreprise, une solide réputation par le sérieux du personnel et des résultats obtenus, soit par l'excellence de ses produits et faire avancer la technologie pour tout le secteur agro-alimentaire où nous oeuvrons.

Merci.



M. PAUL DUCHESNE
GERANT DE L'ASSAINISSEMENT,
STEINBERG.

QUALITE DES ALIMENTS VUE PAR L'ENTREPRISE STEINBERG LTEE M. PAUL DUCHESNE

HISTORIQUE

La compagnie, division des aliments Steinberg, a décidé il y a quelque dix-huit (18) ans de mettre au point un laboratoire de contrôle de qualité. Pourquoi?

Le laboratoire, qui était formé de deux (2) personnes, un chimiste et une diététicienne, avait comme rôle de contrôler certaines matières premières et les produits durant leur transformation. Les produits analysés à cette époque étaient des produits de la boulangerie et de la charcuterie. Les analyses étaient surtout de type organoleptique, avec quelques essais physiques et chimiques.

A la fin de 1964, à la demande du département des ventes de Steinberg Limitée, s'ajoutait un autre laboratoire, celui des produits de marque déposée. Son rôle consistait à évaluer les produits manufacturés par Steinberg (boulangerie, charcuterie, noix, thé et café) comparativement avec les principaux compétiteurs. Encore là, les analyses étaient surtout de type organoleptique.

Mais en 1965 une évolution rapide s'est amorcée: premièrement, aménagement de nouveaux locaux, expansion des analyses physiques et chimiques aux produits de marque Steinberg mais fabriqués par des fournisseurs extérieurs. Début 1966, addition de la section d'analyses bactériologiques et agrandissement des facilités. En 1969, addition de la section d'analyses pour les produits non-comestibles. Vers 1972, agrandissement des laboratoires.

Présentement la structure des laboratoires est la suivante:

- A) Contrôle de la qualité des aliments Steinberg avec un laboratoire principal, pour le contrôle des matières premières et produits en transformation, établissement des spécifications des produits finis et recherches, deux (2) stations dans les unités de transformation (charcuterie et apprêtement, i.e. noix, thé, café) et deux (2) cuisines expérimentales (boulangerie et charcuterie) sous la direction d'un directeur répondant au Vice-président des aliments Steinberg.

Personnel: environ 15 à 20

B) Laboratoire des marques déposées se divisant en trois (3) unités:

1. Produits alimentaires: contrôle physique, chimique et organoleptique.
2. Produits non-comestibles: contrôle physique, chimique et organoleptique.
3. Bactériologie: contrôle des produits des aliments Steinberg
contrôle des produits de marque déposée.

Leurs rôles:

- a) contrôle des produits existants,
- b) approbation des nouvelles productions,
- c) développement de nouveaux produits,
- d) établissement de spécifications.

Le tout sous la direction d'un directeur et de trois (3) gérants, répondant au Vice-président des marques déposées, division du Québec.

Les buts visés:

- a) contrôle de la qualité des produits fabriqués et achetés,

- b) amélioration de la qualité,
- c) garantir au consommateur un produit de qualité et sain,
- d) réduire les pertes et les coûts.

Petit à petit, on commença à vérifier l'état des produits dans les magasins. Par exemple, les produits fabriqués par d'autres firmes étaient analysés à fond, ils sont toujours analysés d'ailleurs. En effet, une personne attitrée s'occupe uniquement de prélever des échantillons à tous les jours dans différents magasins. Ces échantillons sont ensuite analysés au laboratoire et si un problème est détecté, on avise le fournisseur immédiatement afin qu'il corrige la situation. Les produits fabriqués par notre compagnie sont aussi vérifiés parallèlement lors de leur fabrication.

Enfin on a commencé, il y a quelques années, à vérifier sporadiquement les viandes prises directement des comptoirs. Il y a environ deux (2) ans, on a fait aussi des études d'envergure sur le prélèvement de plusieurs échantillons de viandes dans plusieurs magasins à la fois; des rapports furent écrits. Déjà on avait pris conscience de l'état des viandes.

De là est né le concept du souci de l'hygiène. Pas parce que nos viandes étaient nécessairement non propices à la consommation (car il n'y avait pas de normes établies à ce sujet) mais bien parce que c'était effectif aux Etats-Unis et que nous devions bien s'en soucier un jour.

SEMINAIRES

Le service du personnel a donc été approché pour en faire un programme. Des contacts furent établis avec le S.M.I. (Super Market Institute) et cette institution était prête à offrir ses services mais à un coût exorbitant. On a tout de même pris des idées et on a commencé à présenter des séminaires d'éducation en projetant des films et à éduquer les gens du mieux que l'on pouvait. Il y a eu un certain impact qui peut encore se ressentir aujourd'hui.

On a mis beaucoup d'emphase sur le nettoyage si bien qu'on a équipé les magasins de machines à pression et tout le monde ne jurait que par celles-ci. On avait peut-être pas suffisamment suivi l'efficacité du désinfectage avec les solutions bactéricides employées, mais en dépit de tous les défauts énumérés, la compagnie était à l'avant-garde et en avance sur toutes les autres chaînes du pays dans ce domaine.

FORMATION DU DEPARTEMENT DE L'ASSAINISSEMENT

Ayant comme optique d'être en avance sur les normes gouvernementales exigées, la compagnie décida en septembre 1975, de former le département de l'assainissement tel qu'il est aujourd'hui. Un système d'inspection, semblable aux inspections gouvernementales, fut donc mis au point et on débuta vers octobre 1975. Je me joins donc à la compagnie en novembre 1975 et à cette époque il y avait quelque quarante (40) magasins qui avaient été inspectés.

On a vite pris conscience de l'état de nos magasins et que ce genre de visite devait être repensé pour pouvoir réellement avoir un sens, une signification. De plus, on a décidé de continuer tel quel à travers la chaîne pour en faire un diagnostic.

A partir de ce moment-là, je me suis posé des questions:

- a) Comment devrais-je faire pour faire passer le message?
- b) Comment devrais-je faire pour sensibiliser les gens?
- c) Comment devrais-je faire pour qu'ils accomplissent le travail demandé?
- d) Comment devrais-je faire pour que ce ne soit pas seulement passager mais que cela puisse demeurer et s'améliorer?

C'est à ce moment que je me suis demandé dans quelle galère je m'étais embarqué. Car il y a plus de 145 magasins à quelque 1,000 milles de distance les uns des autres. Toutefois, après avoir réfléchi à mon affaire, j'ai vite compris que pour implanter un standard d'hygiène irréprochable à travers la chaîne du jour au lendemain, ce serait impossible, il valait mieux se satisfaire de moins et s'améliorer petit à petit.

Mais à partir de ce moment il fallait:

- a) Créer une atmosphère d'omniprésence,
- b) Créer un système d'inspections rigoureuses et plus sévères,
- c) S'efforcer de former en premier lieu les employés de la gérance pour ensuite former les employés réguliers et temporaires d'une façon continue,
- d) D'être disponible en tout temps comme ressources en cas de besoin.

PROGRAMME OU CODE D'ASSAINISSEMENT

Après avoir diagnostiqué les problèmes et effectué des expertises sur l'efficacité du nettoyage, j'ai donc entrepris d'établir un programme que je pense adapté aux besoins de la chaîne. J'ai voulu qu'il soit bref, simple et illustré et j'espère qu'il saura satisfaire à mes espérances. Le gérant et tous les employés devront pouvoir le consulter au jour le jour.

COMITE DE PREVENTION AU NIVEAU DES MAGASINS

Nous avons pensé qu'il fallait créer une présence continue au niveau des magasins. Non que ce comité fera l'assainissement au niveau des magasins mais les personnes faisant partie de ce comité auront à faire une inspection mensuelle (ils ont un rapport bien détaillé à remplir) ainsi s'ils découvrent des déficiences, ils pourront faire pression auprès de leur gérant. En un mot, le gérant ne pourra pas cacher un problème. Un pointage détaillé de ce rapport doit nous être envoyé et chacun des magasins est suivi sur graphique.

C'est notre façon de pouvoir se faire une idée de l'état de tous les magasins mensuellement car nous ne pouvons tous les visiter en un mois. C'est aussi une façon de savoir si le magasin s'est amélioré en comparaison avec le mois précédent. Enfin c'est une auto-évaluation de l'état du magasin par les employés eux-mêmes.

EXTERMINATEUR

Nous avons voulu créer un système de prévention d'extermination. Les Exterminateurs furent rencontrés et doivent fournir un rapport bien détaillé comportant vingt-six (26) points précis pour chacun des magasins. Ce rapport sera remis au gérant puis nous sera envoyé au Service de l'Assainissement.

Un système de cartes a été institué pour chacun des magasins de telle sorte que s'il y avait présence de rongeurs ou d'insectes, ils seront rapportés sur la carte et celle-ci sera déposée dans une boîte à cette fin. Ces cartes seront examinées lors de la prochaine visite de l'exterminateur et une attention spéciale sera apportée lors de son inspection.

PRELEVEMENT D'ECHANTILLONS

Nous aurons bientôt un laboratoire-mobile qui, tout en inspectant, pourra faire des expertises sur place: prélever des échantillons, les réfrigérer et les remettre au laboratoire central pour analyses.

Ce labo-mobile servira aussi de studio de formation avec système audio-visuel, microscope etc... pour de petits groupes de 5 ou 6 personnes.

CONCLUSION

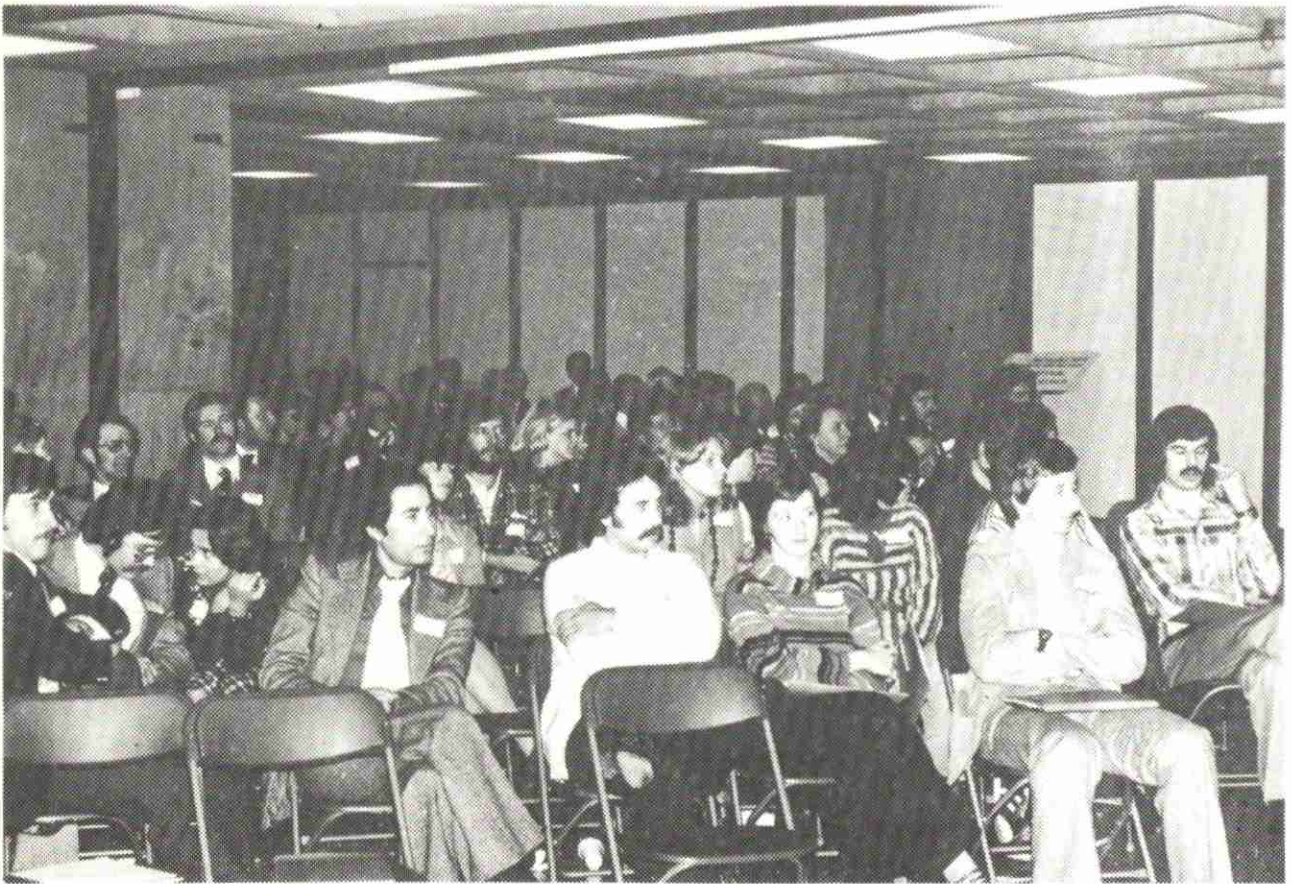
Enfin, ceci est un résumé de ce qu'est l'aspect Assainissement

dans la chaîne Steinberg tel que conçu mais il y aura sûrement des changements à apporter au fur et à mesure qu'ils s'avèreront nécessaires.

Nous pouvons ainsi ajouter, en toute confiance et sans prétention aucune, que nous sommes à l'avant-garde dans ce domaine en comparaison avec n'importe laquelle chaîne du pays.

Merci de votre attention!

PARTICIPANTS





MME NIQUETTE DELAGE

COORDONNATRICE D'UNE EMISSION
SUR L'EDUCATION ECONOMIQUE AU
CANAL 10,

PREOCCUPATION DU CONSOMMATEUR

MME NIQUETTE DELAGE

La qualité des aliments! Est-ce bien de cela uniquement qu'il faut discuter aujourd'hui? Si je pose la question, c'est que les plaintes que j'ai reçues, et que je continue de recevoir dans ce secteur particulier de la consommation qu'est l'alimentation, portent non pas tant sur la qualité prise isolément, que sur les prix, les quantités, ainsi que sur l'emballage et l'étiquetage, pour ne citer que ces quelques exemples.

Il semble donc qu'il y ait lieu de préciser la dimension que revêt, ici, le mot qualité, car il y a fort à parier qu'il englobe d'autres considérations qui, à première vue,

échappent à la perception originale que l'on en a . Il importe d'ailleurs que nous nous entendions bien sur l'objet de notre réflexion collective, car c'est la seule façon de vérifier si, au fond, et dans la majorité des cas, le malaise qu'exprime une plainte, même si elle semble porter sur tout autre chose que la qualité d'un produit alimentaire, ne tiendrait pas justement à ce dernier élément, qu'à toute fin pratique, le client insatisfait remet en question. Et si l'on parvient à déterminer avec certitude la cible réelle des doléances du public consommateur, rien ne sera plus aisé que de rechercher la solution au problème tel qu'il se pose. Aussi, de la qualité traiterons-nous, mais aussi des autres préoccupations du consommateur d'aliments, car à notre humble avis, l'on ne peut dissocier cet élément des autres qui constituent la mosaïque du dossier "alimentation".

Au point de départ, un exemple, et ce n'est pas le seul, nous vient à l'esprit! Qualité et prix sont-ils synonymes? Si non, devraient-ils l'être? Qu'il nous soit permis d'en douter, surtout en ce moment, alors que depuis quelques semaines la pomme de laitue se vend de 60 cents à 70 cents. S'agit-il d'un produit de qualité à ce prix-là? D'après nous, certainement pas, car elle est petite de taille; plus souvent qu'autrement, elle manque de fermeté, et ses feuilles sont tavelées, à la base surtout. Et que dire du brocoli? Et du céleri? Les acheteurs n'en ont certes pas pour leur argent, et dans ces cas très précis, "prix" est loin d'être synonyme de "qualité", et pour qui s'intéresse un tant soit peu à la chose, cette situation saute aux yeux.

Mais, qui porte vraiment attention à ces variantes de prix et de qualité, pour nous en tenir à notre exemple? Peu de gens en somme. Du moins à ce qu'il semble. Et pour ce qui est de ceux qui, parce que attentifs, s'insurgent à l'idée de déboursier 70 cents pour une pomme de laitue aussi peu attrayante à tous points de vue, le détaillant en alimentation s'empresse de répondre: "Nous achetons ce que nous trouvons". Et le détaillant de réciter la litanie bien connue: "Mauvaise température, mauvaise récolte, rareté...! Sans doute, sont-ce là des raisons valables qui justifient une hausse de prix. Mais, doit-elle s'avérer aussi considérable? Au fait, Qu'en est-il du prix payé aux agriculteurs par les détaillants? La réponse à cette question serait intéressante, car elle permettrait, entre autres choses, de répartir le profit de tous et chacun, car outre ces deux mis en cause, agriculteur et détaillant, il y a les intermédiaires qui, eux aussi, doivent tirer leur épingle du jeu. Alors... ce petit calcul effectué, à quelle conclusion parviendrions-nous? Les prix ne sont-ils pas effectivement trop élevés, et n'est-il pas vrai qu'ils n'ont aucun rapport avec la qualité, malgré tout ce que l'on nous soutient à l'effet contraire?

Nombre de ces questions que nous nous posons demeurent sans réponse, et ce, depuis trop longtemps. N'est-ce pas là, d'ailleurs, la raison qui a amené des groupes de pression à manifester leur désapprobation face au mutisme de leurs interlocuteurs d'alors? Mutisme battu en brèche depuis ce temps-là, mais il faut bien avouer qu'il connaît des relents. Et cela s'explique: Après tout, les poseurs de questions ont eu le temps d'apprendre, et de raffiner leurs méthodes. Et si la leçon leur sert, elle sert désormais à d'autres, soit aux citoyens ordinaires qui s'interrogent de plus en plus au sujet de ce qui les entoure et les affecte tout à la fois.

Chose certaine, le grand public ressent le besoin d'être informé... sur tout, car les points de repère lui manquent pour satisfaire un certain nombre d'objectifs qu'il se fixe lui-même, d'instinct, par exemple, ou de par son cheminement personnel, ou encore qu'il endosse, parce qu'il partage l'opinion de ceux qui ont attiré son attention sur leur existence, en l'invitant à développer son sens critique de façon positive. C'est donc au consommateur-type que nous nous adresserons maintenant. Mais, au fait, qui est-il? S'agit-il du consommateur moyen? L'équation consommateur-type/consommateur-moyen vaut, selon nous, en autant que l'on étudie la clientèle que l'on vise, et celle que l'on atteint. Or, celle que l'on vise, c'est la grande masse. L'atteignons-nous? Dans son ensemble, probablement sinon certainement pas.

Mais, tous, fondamentalement, que nous soyons choyés par la fortune, ou défavorisés, ou situés dans la moyenne, nous recherchons dans notre démarche alimentaire hebdomadaire, pour ne pas dire quotidienne, le choix, la quantité, la qualité et le prix qui nous conviennent. Bien sûr, on nous encense de bonnes et belles intentions quant à la qualité, par exemple, et les slogans rivalisent d'ardeur dans l'effort de conviction que l'on déploie à l'endroit du client que l'on s'arrache, ou que l'on tente, à tout le moins, de s'arracher. Mais, voilà, tout n'est pas si facile, car il faut compter, de plus en plus, avec les "empêcheurs de danser en rond", et à leur suite, le public n'accepte plus, sans les discuter, les énoncés par trop gratuits. Et quand je dis le public, j'exagère. Car, il faut bien se rendre à l'évidence: le consommateur-type, notre consommateur-moyen, n'est pas de la ligne de front. Il serait plus juste de reconnaître qu'il constitue, encore, l'arrière-garde. Mais, peut-être pas pour longtemps car en fonction de ses objectifs, choix, qualité, quantité et

prix, il franchit, dans sa quête d'une satisfaction pleine et entière, une étape essentielle, à savoir: prendre l'initiative de se renseigner.

Est-ce facile? Les renseignements lui sont-ils accessibles, et sont-ils à sa portée? Les sources d'information s'avèrent nombreuses et variées, et leur accessibilité ne devrait poser aucun problème, du moins en principe. Car, la diffusion s'orchestre dans les revues, les brochures appropriées, ainsi que dans les chroniques des journaux, quotidiens et autres. Et puis, il y a les émissions de radio et de télévision consacrées à l'alimentation. Un tel déploiement de moyens devrait produire des résultats, de même que la multiplication des occasions de frayer avec l'information alimentaire devrait amener le grand public à s'éduquer, afin d'effectuer des choix plus judicieux. Est-ce le cas, en ce moment? Pas nécessairement. Et c'est faire fausse route que d'entretenir, à ce sujet, des illusions, car notre consommateur moyen, admettons-le, se révèle, malgré tout, assez peu renseigné. Lui qui devrait bénéficier de tout ce qui se fait, et saisir toutes les perches qu'on lui tend pour le guider vers une saine alimentation dont l'assiette repose sur des facteurs qui se confondent avec les objectifs que nous avons précédemment décrits, voilà qu'il trouve moyen de s'objecter: Manque de temps! Rythme de vie accéléré qui force à faire des choix, et certains succombent, cela est bien entendu. Encore, si ce n'était que cela? Mais, non, il y a plus: notre consommateur moyen est plus ou moins intéressé: pourquoi? Parce qu'il se hérisse à la pensée d'avoir à faire des comparaisons: trop compliqué, surtout depuis l'avènement du système métrique, insiste-t-il!

Et puis, il a son petit côté fataliste: "A quoi ça sert, se dit-il? Ce sont les "gros" qui mènent, et je n'y peux rien". Ou bien, il s'inscrit à l'école de l'impatience, et alors se nourrir devient un mal nécessaire auquel on accorde l'attention qu'il mérite.

Ceci dit, le bilan s'inscrit en faux contre l'optimisme de ceux qui, à cause du climat de contestation qui règne, en sont venus à la conclusion que l'éveil de la population est chose faite. Qu'ils se détrompent! La majorité des gens sont encore des indigents de la cause alimentaire, et il faut les engager à joindre les rangs des plus avertis que l'effort sous toutes ses formes ne rebute pas. Comment procéder? En insistant davantage, en adoptant les mesures nécessaires afin de les attirer: Les moyens ne manquent pas, cela est sûr, mais ce qui semble faire défaut, par contre, c'est l'imagination. Ou pire encore, le refus. Refus de s'ouvrir les yeux à la réalité qui nous crie la nécessité de communiquer. Et ce n'est pas parce qu'elle suscite parfois des critiques acerbes de la part de certains groupes qu'elle s'empresse de qualifier d'extrémistes que l'industrie de l'alimentation doit se replier sur elle-même. D'accord! Elle a beaucoup fait, mais il faut faire davantage, et les critiques loin de la heurter devraient l'aiguillonner.

Faire davantage, mais quoi? Tâter le pouls de sa clientèle pour savoir, par exemple. Et puis, aussi pour connaître ses objections à une hausse probable des prix, advenant la mise sur pied de certaines initiatives qui nécessitent, évidemment, des déboursés, car faire davantage coûte cher... si cher, en fait,

qu'il faudra bien que quelqu'un d'autre aide à payer la note. Et ce quelqu'un d'autre, qui est-ce sinon le consommateur lui-même? D'accord, il a l'habitude de payer, mais cette fois-ci il saura pourquoi! Et, du moment qu'il en a pour son argent! Encore faut-il le convaincre que ce surplus à défrayer en vaut la peine. Et il n'est probablement pas loin de le croire, car on ne part pas à zéro. Ainsi que nous l'avons précédemment mentionné, l'industrie alimentaire a déjà beaucoup fait, mais, il lui appartient plus qu'à n'importe qui d'autre de poursuivre ce qu'elle a amorcé, pressée en cela par les associations de consommateurs qui bien souvent l'ont harcelée, j'en conviens. Sans inviter l'industrie à se mettre à la remorque des porte-parole désignés des consommateurs, car, encore une fois, l'industrie a su prendre des initiatives à l'occasion, je l'engage à prêcher davantage en faveur de l'éducation en matière alimentaire, au point d'en faire une vocation qui fasse désormais partie des mœurs de tous ceux qui oeuvrent en son sein, car il ne fait aucun doute, dans mon esprit, que c'est grâce à l'éducation que le consommateur parviendra, à long terme, cela va de soi, à juger de la qualité de son alimentation par exemple, qualité dont on l'assure, mais dont il ne peut mesurer l'ampleur véritable.

Sombre tableau que celui que nous avons brossé? Disons qu'il trempe dans la grisaille pour l'instant, puisqu'il faut bien, au terme de cette réflexion, reconnaître que pour apprécier ce qu'est véritablement la qualité dans le domaine de l'alimentation, le consommateur n'est pas de taille, et que ses points d'interrogation à ce sujet subsistent, tout comme

subsiste le doute qu'il entretient quant à l'exercice véritable de sa capacité de choix à l'échelle de l'alimentation. En effet, si l'on doit tenir compte de tous les facteurs qui doivent sous-tendre un tel exercice, on constate rapidement que pour parvenir à combler tous ses désirs en termes de qualité, de quantité et de prix, le consommateur doit trouver réponses à tant de questions qu'il se décourage et ainsi sacrifie, en cours de route, certains de ses objectifs.

Il faut tendre à en faire un consommateur d'élite, mais pas du jour au lendemain, cela est bien évident. Ce qu'il importe de retenir, cependant, c'est que l'on peut accomplir beaucoup, en y mettant le temps, en y consacrant l'énergie, et en y déployant l'imagination voulue, et si ce que nous proposons prend figure d'électoratisme alimentaire, eh bien qu'à cela ne tienne! Cette cause-là vaut bien la peine qu'on en fasse le sujet de toutes les discussions en milieu alimentaire, à condition, toutefois que l'opportunisme sur lequel elle se fonde soit de bon aloi. A vous donc de tenter l'impossible... du moins à ce qu'il semble, soit de concilier l'inconciliable. L'enjeu est de taille, mais ne vaut-il pas la peine qu'on en relève le défi?



M. ALFRED MARTEL
VICE-PRESIDENT DU MARKETING,
PROVIGO,

IMPORTANCE DE LA QUALITE DES ALIMENTS COMME FACTEUR DE MARKETING M. ALFRED MARTEL

Au cours des cinq (5) dernières années, j'ai eu le privilège de lancer plus de cinq cents (500) nouveaux produits sur le marché et je puis vous affirmer que cela m'a permis de vivre une expérience bien captivante.

D'autant plus que le travail consistait à faire le cycle au complet, - étude de marché, - choix du format et de l'emballage, - niveau de qualité, en plus d'assurer sa distribution par les grossistes et détaillants et de vérifier son acceptation par les consommateurs des différentes régions de la Province.

Je ne m'attarderai pas à toutes les étapes mais uniquement sur l'importance de la qualité pour assurer, à long terme, le succès d'un produit parmi la jungle des 8,000 items offerts aux consommateurs dans un supermarché moderne.

Pour un manufacturier, il est un peu normal de chercher à réduire la qualité des matières premières et ainsi diminuer le coût de sa production.

Ce faisant, il pourra peut-être prendre une meilleure marge de profit et surtout franchir plus facilement les différents réseaux de distribution étant donné que, généralement, les acheteurs sont plus sensibles au prix qu'à la qualité. Il est évidemment plus facile de comparer le prix que la qualité de deux produits.

Mais l'expérience a prouvé que le fabricant qui bâtit sa stratégie de marketing en négligeant la qualité se prépare à bien des déceptions.

Son succès, très rapide au départ, sera comme un feu de paille.

Au cours des deux dernières années nous avons constaté que le système de "unit pricing" qui consistait à apposer des collants au bas des tablettes des épiceries donnant le prix de revient à l'once ou à l'unité, contribuait à orienter certains fabricants vers des produits à prix plus bas mais de qualité réduite.

L'ordinateur peut facilement calculer le prix de revient à l'unité ou à l'once, mais il ne peut pas apprécier la qualité.

Pour l'ordinateur, tous les produits ont la même qualité ... sur ce point-là, au moins, l'être humain est supérieur.

C'est d'ailleurs pour cela que ce système a perdu beaucoup de popularité auprès des consommateurs.

L'inflation aussi a contribué à détourner l'attention des fabricants sur la qualité.

A cause du prix très élevé des aliments, plusieurs consommateurs étaient prêts à essayer d'autres produits moins chers, même s'ils n'en connaissaient pas la qualité.

Toutefois, nous commençons déjà à nous apercevoir que même en période inflationniste, les produits dont la qualité laisse à désirer ne font pas long feu.

Définitivement, pour le fabricant qui veut bâtir à long terme, il faut que sa plate-forme repose sur la qualité.

Mais encore faut-il être capable de déterminer le niveau idéal de la qualité.

Un marketing axé uniquement sur la plus haute qualité ne se traduit pas automatiquement par un succès à long terme.

Quand on parle de pois verts, tout le monde aime les petits pois sucrés mais nous constatons qu'il n'y a pas un gros volume dans cette catégorie tout simplement parce qu'il y en a pas plusieurs qui ne peuvent y mettre le prix.

Par contre, le consommateur ne rachètera pas votre marque une deuxième fois si vos pois verts sont trop gros et durs comme des roches.

Pour chaque produit, il faut être capable d'établir le juste milieu ou encore d'offrir un choix de qualité, standard, choix ou fantaisie à condition de bien l'indiquer sur l'étiquette afin de ne pas tromper le consommateur.

Il est surtout extrêmement important que la qualité soit uniforme et constante.

Un jour, alors que je signalais à un fabricant que sur la quantité de 50,000 caisses qu'il nous avait livrées au cours de l'année, il y en avait 2,000 dont la qualité laissait à désirer celui-ci m'a répondu que c'était une excellente moyenne.

Or, pour la qualité des aliments, une bonne moyenne ça ne compte pas.

La première qualité de la qualité, c'est la consistance.

On doit évidemment, surtout lorsqu'il s'agit d'aliments récoltés, accepter une certaine tolérance mais encore faut-il que la marge soit très faible.

Je vais vous donner un exemple concret de succès par la qualité.

Depuis des années, les producteurs de fruits en conserve de la Californie, contrôlent la plus grande partie du marché mondial.

Ces producteurs ont classé leurs produits, salade de fruits et pêches en conserve, en trois grandes catégories. - de fantaisie, - de choix et standard et ils se sont imposé des critères très sévères de contrôle de qualité.

Or, il y a environ trois ans, l'Afrique du Sud et l'Australie ont décidé de lancer, en Amérique du Nord, des fruits en conserve et ont adopté un marketing différent.

Toutes les pêches, les belles comme les moins belles passaient dans le même boîte.

Evidemment, cela leur a permis d'offrir des prix sensiblement plus bas et ils ont connu un départ fulgurant.

A ce moment-là, les producteurs de la Californie se sont demandé s'ils ne devraient pas adopter le même système et réduire leurs prix.

Ils en sont venus à la conclusion, que pendant des années, ils avaient obtenu un succès grandissant grâce à leur qualité et qu'ils s'en tiendraient à cela.

Aujourd'hui, nous constatons qu'ils avaient raison.

Les fruits en conserve de la Californie ont repris le marché tandis que l'Afrique du Sud et l'Australie ont des surplus de fruits en conserve qu'ils ne peuvent pas écouler à aucun prix.

Ici au Québec, avec le lancement du cidre, nous avons vécu une expérience dont il faut tirer une leçon.

Avec toute la publicité qu'on lui a accordée au début, il est certain que les consommateurs ont voulu l'essayer.

En fait, ils l'ont tellement acheté que toutes les cidreries en ont manqué.

Et là, au lieu de continuer à le fabriquer comme il se doit, avec le temps qu'il faut, quitte à refuser des ventes, certaines cidreries ont trop poussé leur production et on a commencé à mettre sur le marché, du cidre qui n'était pas à point.

Et un cidre qui n'est pas à point, ça donne des colliques.

Aujourd'hui, les fabricants sont moins nombreux et surtout plus sérieux mais ils réalisent que bien des consommateurs ont de mauvais souvenirs et la côte sera plus longue à remonter.

Il est certain qu'il faut être plus patient et surtout plus habile pour réussir à vendre son produit surtout à cause de sa qualité et pas seulement par son bas prix.

Un bon moyen consiste à fournir aux acheteurs éventuels, l'analyse de son produit avec des expertises de laboratoire et encore mieux, y joindre des tests de dégustation et de comparaison avec d'autres produits faits par des consommatrices ou encore des diététiciennes.

Les nouvelles lois pour la protection du consommateur incitent également les fabricants à bâtir sur la qualité.

Non seulement il faut inscrire la liste des ingrédients, par importance, sur les étiquettes mais il faut également que la publicité sur ces produits soit claire et précise.

Plus les consommateurs apprendront à comparer la liste des ingrédients de deux produits en plus d'en comparer le prix, plus ils inciteront les fabricants à y mettre de la qualité.

Il faut également retenir le fait que de plus en plus, la préparation des étiquettes et des emballages des produits est extrêmement dispendieuse.

La conception de ces emballages et leur acceptation par les différents organismes comme le Ministère de l'Agriculture, la Commission du Système Métrique, l'Office de la Langue Française occasionnent des investissements très importants et seront rentables seulement si le produit peut se vendre pendant plusieurs années.

Après avoir franchi toutes ces étapes, il serait bien bête

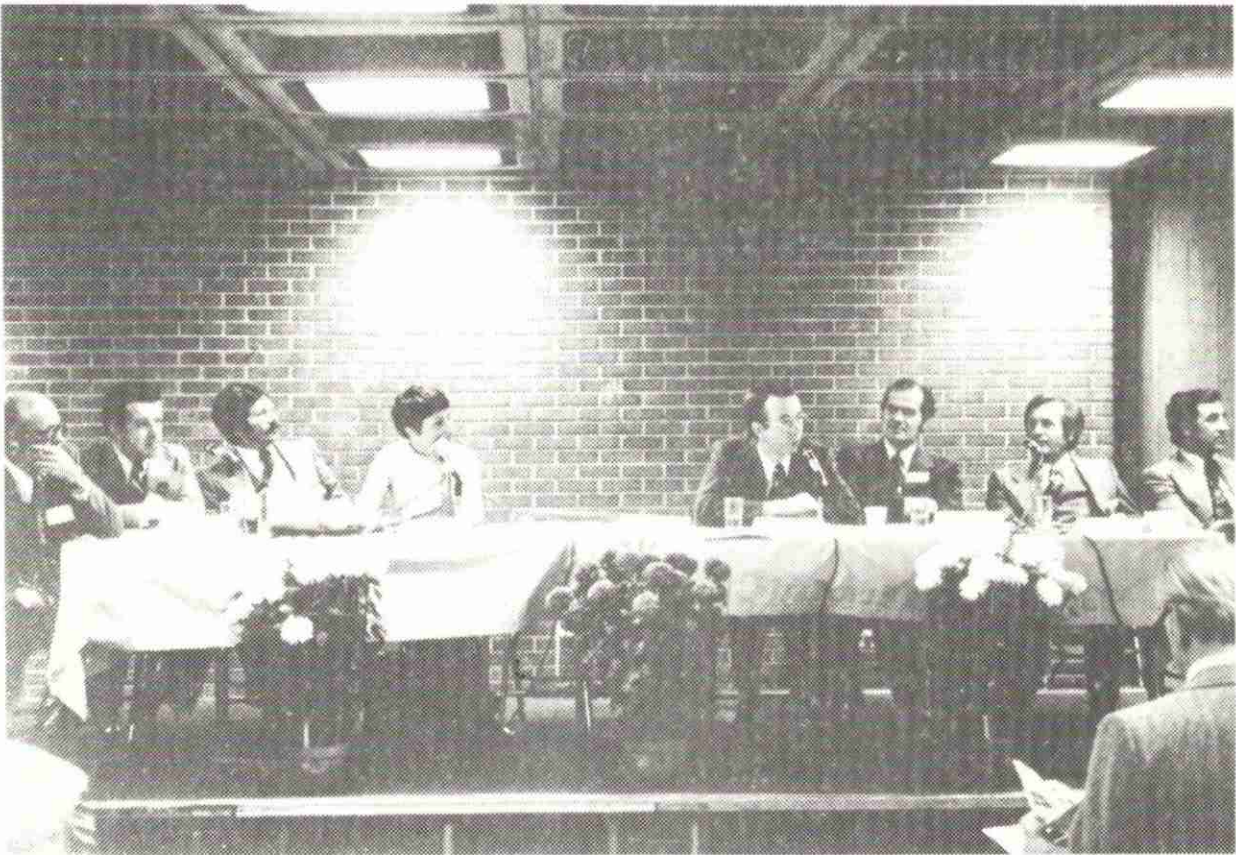
de manquer son coup parce qu'on a oublié de mettre de la qualité.

En résumé, si autrefois on se posait la question...

PEUT-ON VENDRE CE PRODUIT?, aujourd'hui on doit plutôt se demander... DOIT-ON LE VENDRE?

Merci.

TABLE RONDE





M. GERARD VIRTHE
PRESIDENT COGEM INC.

TABLE RONDE
M. GERARD VIRTHE
ANIMATEUR

OBSERVATIONS

Premièrement, les questions posées étaient adressées aux représentants des deux (2) gouvernements et l'intérêt des participants se manifestait dans les domaines suivants:

1. Bactériologique
2. Etiquetage
3. L'utilisation des rebus
4. La conservation et la transformation qui affectent le coût et la qualité organoleptique du produit

5. Les normes d'acceptation des nouveaux produits
6. L'information abusive, alarmiste et vraie
7. L'éducation du consommateur
8. L'information sur les produits de la pêche
9. Création de fausses pénuries en limitant les produits à bon marché dans le temps de la quantité
10. Le manque de coordination donc, d'efficacité des différents organismes responsables du contrôle de qualité (Gouvernements fédéral, provincial et municipal).

D'ailleurs Madame Kayler a su très bien synthétiser également cette deuxième phase du colloque.



MME FRANCOISE KAYLER
CHRONIQUEUR EN GASTRONOMIE
A LA PRESSE.

SYNTHESE

MME FRANCOISE KAYLER

En ouvrant les débats, ce matin, le président du Conseil des Denrées Alimentaires du Québec précisait que l'un des objectifs de ce nouvel organisme était d'amener tous les secteurs de l'agro-alimentaire à dialoguer. Le sujet de ce colloque "La qualité des aliments" ne pouvait sans doute être mieux choisi pour amorcer le dialogue. L'amorcer seulement, car on a vu, par le type de questions soulevées à la Table Ronde, en fin de journée, que le sujet est loin d'être épuisé.

Pour parler de quelque chose, il est essentiel de pouvoir s'accorder sur une définition. Mais le concept de la qualité n'est pas facile à cerner. On a parlé, tout au long de la journée de qualité perçue, de qualité nutritionnelle,

de qualité hygiénique, de qualité organoleptique, de qualité de service; on a dit que la qualité était une valeur relative et l'on a admis que la qualité devait avoir une qualité: elle doit être uniforme et constante.

La garantie de la qualité n'appartient pas qu'à un seul organisme. Le gouvernement, au niveau de plusieurs ministères, au provincial comme au fédéral, l'industrie alimentaire et le consommateur sont impliqués. Mais il ressort clairement de ce colloque que le contrôle de la qualité est du ressort de l'industrie tandis que le gouvernement n'a qu'une responsabilité de vérificateur.

Le rôle du gouvernement est d'établir des normes minimales puis d'en surveiller le respect. Monsieur Pierre Thisdele disait: "le rôle de la protection du consommateur prime sur celui de l'amélioration de la production. Le fardeau de la loi et des règlements des aliments et drogues repose entièrement sur les épaules de l'industrie alimentaire. Le rôle de la Direction générale de la Protection de la santé est de vérifier l'observance de la loi".

Monsieur Claude Bergeron, de son côté, assurait: "il appartient aux industriels et aux producteurs de produire des aliments de qualité et à la Direction générale de l'Inspection des aliments d'en vérifier l'intégrité, afin de protéger le consommateur. C'est sur le respect des normes de salubrité et non sur des problèmes de mise en marché que la Direction concentre ses efforts. Ces normes minimales assurent la protection du consommateur à deux points de vue: santé de la personne et salubrité du produit".

Cette nécessité de contrôler la qualité des produits est inhérente à la bonne marche d'une entreprise, au niveau du manufacturier comme à celui du distributeur. Les deux conférenciers, Messieurs Jean-Paul Barré et Pierre Thisdèle, ont été assez éloquents à ce sujet. Ce contrôle nécessite la mise sur pied d'un système complexe qui demande autant d'investissement en matériel qu'en personnel, un souci constant et l'élaboration de normes plus exigeantes que celles qui sont demandées au niveau gouvernemental.

Ce contrôle débouche invariablement sur l'amélioration soit du produit, soit du service. Il débouche même sur une amélioration qui dépasse la maison même où il est appliqué, sur l'avancement de la technologie, sur l'amélioration de tous les secteurs de l'agro-alimentaire.

Sans aucune restriction, la qualité pour Monsieur Alfred Martel est un facteur de réussite dans le marketing, et l'on pourrait résumer en assurant que "la qualité, c'est payant". Mais ce n'est payant qu'à long terme. En soulignant l'échec rapide de ceux qui avaient négligé la qualité, le conférencier a fait ressortir le succès, à long terme de ceux qui l'avaient prise comme tremplin.

Le consommateur a été le personnage omniprésent tout au long de la journée, la "plaque tournante de toutes les discussions". On lui a reconnu un rôle moteur puisque l'un des conférenciers assurait que plus les consommateurs apprendront à comparer la liste des ingrédients de deux produits, plus ils inciteront les fabricants à y mettre de la qualité. On lui a donné une

responsabilité de vérificateur puisqu'on lui demande de rapporter les "fraudes" dont il est témoin. On lui a donné des responsabilités de contrôleur puisqu'on le met responsable du maintien de la qualité des aliments de l'achat au moment de le mettre sur la table.

Mais le consommateur qui met la qualité au coeur de toutes les plaintes adressées aux organismes de protection ne semble pas être lui de très bonne qualité. Il ne semble pas, en tout cas, être en mesure d'apprécier vraiment la qualité des produits qu'on lui présente. La qualité que l'on nous a proposée aujourd'hui. Et le prochain colloque pourrait, peut-être, avoir pour thème l'amélioration de la qualité du consommateur.

Deux sujets principaux ont préoccupé les intervenants, au cours de la table ronde qui a mis le point final à ce colloque.

Sur quels critères se base-t-on pour définir la qualité? Si certaines normes sont faciles à établir, les membres du panel ont admis que d'autres étaient beaucoup plus difficiles à déterminer. La question des produits carnés a anoré un débat qui ne pouvait être clos dans les limites de cette rencontre. Les recherches sont incessantes, les méthodes d'investigations s'améliorent constamment, de nouvelles régulations s'ajoutent, les normes sont constamment révisées....

La "grande peur" des consommateurs a été longuement invoquée.

La qualité de l'information a été mise en cause. On a déploré que "n'importe quoi soit dit par n'importe qui". La question des additifs, la question du mercure sont autant de sujets d'alarme. On a proposé qu'un organisme soit autorisé à distribuer l'information. On a insisté également pour qu'une certaine éducation des consommateurs soit entreprise. Mais est-ce à l'industrie de s'en charger?

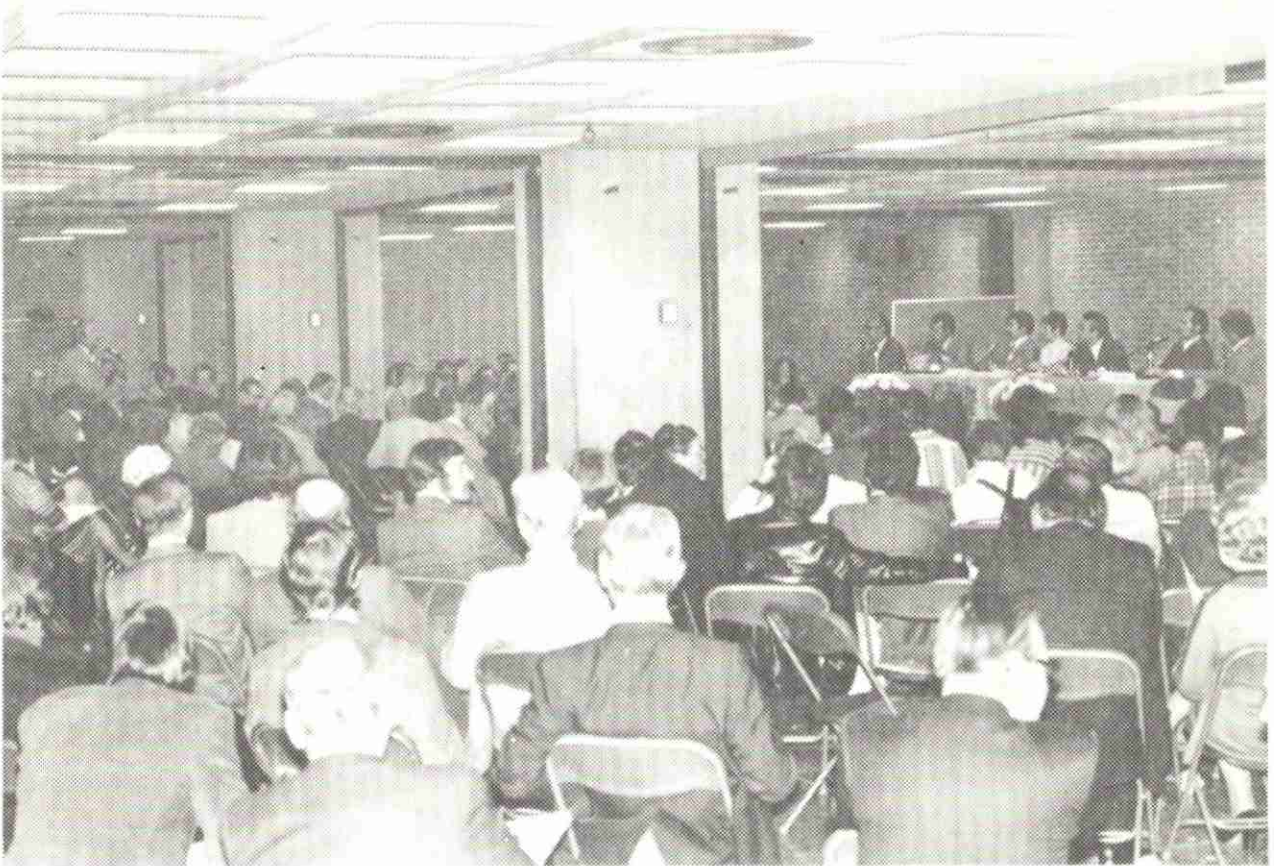
CONCLUSION

Si je devais qualifier cette journée d'aujourd'hui, je dirais que nous sommes tous des gens de bonne qualité.

Si je devais résumer en deux mots, je dirais que la qualité est aussi difficile à définir que la vertu.

Je dirais que le rôle de la contrôler revient aux industries que le rôle de la vérifier revient aux gouvernements (provincial et fédéral) et que la qualité finalement ça paye.

PARTICIPANTS





M, YVAN JACQUES
SOUS-MINISTRE ADJOINT,
M.A.Q.

MOT DE REMERCIEMENT
M. YVAN JACQUES
SOUS-MINISTRE ADJOINT

A l'issue de cette journée sur la qualité des produits alimentaires, je veux vous dire combien le Ministère de l'Agriculture est heureux de cette initiative.

Nous sommes fiers de la réussite de ce premier colloque sur la qualité des aliments et votre participation active en si grand nombre en a été le gage d'un franc succès.

Ceci démontre jusqu'à quel point les différents agents économiques de toute la chaîne agro-alimentaire sont sensibilisés à l'importance de plus en plus grandissante, je dirais même l'obligation, de fournir à la consommation une régularité de produits de qualité.

Comme vous l'avez entendu à travers les discussions aujourd'hui, le Ministère de l'Agriculture du Québec est également très concerné par cette question. Nous le sommes à divers points de vue:

1. Celui de la protection de la santé des consommateurs;
2. Celui du développement et de l'expansion de l'industrie agro-alimentaire;
3. Celui du développement d'une mise en marché optimale.

Depuis quelque temps déjà, nous avons procédé à la réorganisation administrative de toute action du ministère en matière d'inspection en créant une direction générale de l'inspection des aliments et une direction de normalisation et de répression des fraudes. Le rôle principal de ces deux directions est d'assurer la protection de la santé publique en faisant respecter des normes minimales d'hygiène et de salubrité aux différents niveaux de la production alimentaire, de la distribution et de la consommation.

Par ailleurs, nous sommes très conscients que l'entreprise alimentaire dynamique doit prendre en main sa propre organisation de contrôle de façon à s'assurer de la qualité des produits qu'elle met en marché. Il nous apparaît comme une condition sine qua non au développement et à l'expansion de l'entreprise. Notre ministère, par l'entremise du Service d'Aide technique à l'Industrie agro-alimentaire, est tout disposé à aider l'industrie agro-alimentaire à s'organiser dans ce sens. Actuellement, nous étudions également la possibilité de mettre à la disposition des industriels intéressés un programme d'aide

financière à l'amélioration de la productivité des usines alimentaires et, par le fait même, à l'amélioration de la qualité. C'est un besoin que nous avons constaté à travers notre travail de développement et d'expansion industriels dans le domaine agro-alimentaire.

En ce qui regarde l'aspect "marketing", permettez-moi à ce moment-ci d'ouvrir une parenthèse qui se rattache également aux efforts que poursuit le ministère depuis quelque temps afin de promouvoir le concept qualité.

Toutefois, j'aimerais avant apporter quelques précisions sur la connotation ou la dimension que l'on peut donner au terme QUALITE.

1. Qualité: Hygiène salubrité.
2. Qualité: Goût ou préférence du public ou du consommateur.

C'est dans le cadre de cette deuxième dimension, soit celle du goût ou de la préférence du consommateur que nous voulons aujourd'hui rendre public le résumé d'une étude que nous avons commanditée et dirigée sur: "L'attitude des consommateurs nord-américains envers le sirop d'érable pur".

A cette étude, s'ajoute également un plan de marketing qui est disponible strictement pour ceux qui sont impliqués dans la commercialisation des produits de l'érable.

Le résumé de l'étude est toutefois disponible pour ceux qui, de loin ou de près, s'intéressent aux produits de l'érable.

Voilà brièvement l'intérêt que porte le Ministère de l'Agriculture du Québec aux efforts soutenus des différents agents économiques impliqués dans la chaîne agro-alimentaire.

En terminant, je tiens à remercier les initiateurs et les organisateurs de cette journée ainsi que les conférenciers et tous les participants qui ont bien voulu apporter leur collaboration malgré leur charge respective de travail.

A vous tous qui, devant l'intérêt du sujet traité, avez fait le nécessaire pour assister à ce colloque, je vous en félicite et ose espérer que chacun dans sa propre sphère d'activités saura agir pour que se transmette l'idée de "QUALITE DES ALIMENTS".

CONCLUSION

Après la déclaration effective à la brochure relative au sirop d'érable par Monsieur Yvan Jacques, sous-ministre adjoint à la commercialisation, le président a déclaré close cette journée du colloque. Cependant, les conférenciers et les participants se retrouvèrent enfin au cocktail où plus détendus que jamais, ils continuèrent à échanger leurs informations et sans doute, leurs ultimes impressions.

commanditaires

MINISTERE DE L'AGRICULTURE DU QUEBEC

GROUPE COGEM

GROUPE ALIMENTAIRE VACHON INC.

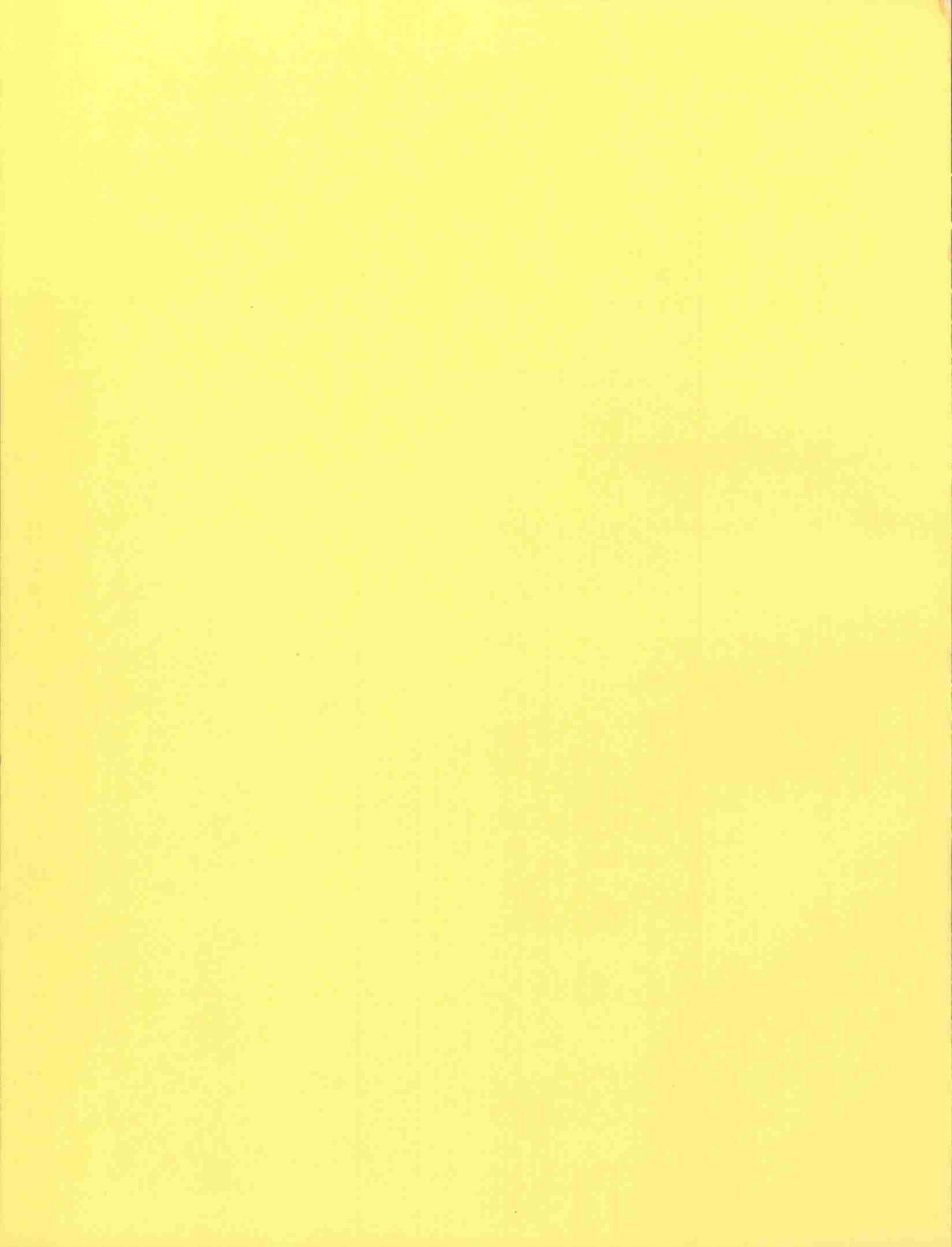
PROVIGO INC.

JULAC INC.

CANADA PACKERS LIMITED

COOPERATIVE AGRICOLE DE GRANBY







L'ÉDITEUR OFFICIEL DU QUÉBEC
SERVICE DE LA REPROGRAPHIE

Janvier 1977

Bibliothèque Cécile - Rouleau



QMC A 521 100