



« Demandez à l'ACIA » Expérience des utilisateurs de l'industrie

« Demandez à l'ACIA » vous offre des renseignements accessibles sur le Web pour vous aider à comprendre les exigences réglementaires et à vous y conformer.

Vous ne trouvez pas les renseignements dont vous avez besoin? « Demandez à l'ACIA » vous offre un point d'accès pour poser vos questions sur les exigences réglementaires. Grâce à « Demandez à l'ACIA », vous pouvez vous attendre à recevoir en temps opportun des réponses cohérentes et prévisibles à vos questions.

Voici les quatre étapes principales que franchiront vos questions :

- Étape 1. **Site Web de l'ACIA**
- Étape 2. **Demandez à l'ACIA**
- Étape 3. **Examen** : L'ACIA examine la question, puis donne un numéro de référence de la demande
- Étape 4. **Réponse** : Une réponse écrite définitive est envoyée par courriel

Vos questions peuvent suivre une filière différente selon leur degré de complexité. Voici quelques scénarios pour illustrer ce à quoi vous pouvez vous attendre :

Scénario 1 : Question d'ordre général

Question

Mon entreprise préemballe une variété de fruits et légumes frais. Quand le nom usuel est-il exempté de l'exigence liée à la déclaration?

Étape 1. Site Web de l'ACIA

Le demandeur consulte le site Web de l'ACIA et trouve la page d'information : « [Nom usuel — Fruits et légumes frais](#) » dans *l'Outil d'étiquetage de l'industrie*.

Scénario 2 : Demande de renseignements

Question

J'aimerais établir une petite exploitation de séchage du poisson à Yellowknife (T.N.-O.). Nous traitons approximativement un volume de 5 000 kg de poisson chaque année, destiné à la consommation humaine. J'aimerais obtenir des renseignements sur la façon dont notre établissement et nos plans peuvent être approuvés par l'ACIA.

Étape 1. Site Web de l'ACIA

Le demandeur ne trouve pas de réponse à sa question sur le site Web de l'ACIA.

Étape 2. Demandez à l'ACIA

Le demandeur pose sa question au moyen du formulaire disponible sur le site Web de l'ACIA.

Étape 3. Examen

La question est reçue et, conformément à la norme de service établie, un accusé de réception est automatiquement envoyé par courriel au client, accompagné d'un numéro de référence de la demande. Dans ce cas-ci, la réponse peut être donnée facilement.

Étape 4. Réponse

Une réponse écrite sera envoyée par courriel dans un délai de deux jours ouvrables.

Scénario 3 : Question à deux volets avec des renseignements complémentaires

Question

Qui puis-je contacter pour obtenir de l'information sur les normes et spécifications en matière de qualité de l'eau en place dans l'industrie laitière, ou à quel endroit puis-je trouver cette information?

Étape 1. Site Web de l'ACIA

Le demandeur consulte le site Web de l'ACIA, mais n'y trouve pas de réponse à sa question.

Étape 2. Demandez à l'ACIA

Le demandeur pose sa question au moyen du formulaire disponible sur le site Web de l'ACIA.

Étape 3. Examen

La question est reçue et, conformément à la norme de service établie, un accusé de réception est automatiquement envoyé par courriel au client, accompagné d'un numéro de référence de la demande.

Il est déterminé que la réponse à cette question nécessitera quelques recherches. Le demandeur est alors informé que le délai de traitement de sa question sera plus long que prévu.

Étape 4. Réponse

Une réponse écrite est envoyée par courriel.

Question de suivi – Demandez à l'ACIA :

Le demandeur pose une question de suivi plus détaillée au moyen du formulaire disponible sur le site Web de l'ACIA.

(Indication du numéro de de référence de la demande initiale) : Je souhaite obtenir de l'information sur le système de nettoyage en place (NEP/CIP) et les spécifications concernant l'eau qui doit être utilisée pour le lavage et le rinçage de l'équipement. Y a-t-il des considérations propres à l'industrie laitière?

Étape 5. Examen

La question est reçue et, conformément à la norme de service établie :

- Un accusé de réception est automatiquement envoyé par courriel au client, avec comme référence, le numéro de référence de la demande initiale.
- Le demandeur est informé du délai de traitement de sa question.

Étape 6. Réponse

Une réponse écrite est envoyée par courriel dans le délai convenu.

Scénario 4 : Question technique à propos d'une nouvelle approche

Question

J'aimerais mettre au point un produit qui contient du lait, du café et du sucre. J'aimerais explorer différentes options concernant la stérilisation et l'emballage aseptique. Comment déterminer si mon produit serait approuvé pour la vente aux consommateurs?

Étape 1. Site Web de l'ACIA

Le demandeur consulte le site Web de l'ACIA à la recherche d'information sur son nouveau processus et le type d'emballage, mais n'y trouve pas de réponse à sa question.

Étape 2. Demandez à l'ACIA

Le demandeur pose sa question au moyen du formulaire disponible sur le site Web de l'ACIA.

Étape 3. Examen

La question est reçue et, conformément à la norme de service établie, un accusé de réception est automatiquement envoyé par courriel au client, accompagné d'un numéro de référence de la demande.

- Il est déterminé que pour répondre à cette question, il faudra effectuer des consultations internes approfondies, éventuellement auprès d'un autre ministère.
- Les experts de l'ACIA pourraient communiquer avec le demandeur pour obtenir plus de détails, des renseignements techniques et, poursuivre la discussion.
- Le demandeur est informé du nouveau délai de traitement de sa question à mesure que le dossier avance.

Étape 4. Réponse

Une réponse écrite définitive est envoyée au demandeur par courriel.

Scénario 5 : Questions hors de propos

Scénario 5a : Question à propos d'une inspection

Question

Lors de la dernière visite, l'inspecteur a soulevé une préoccupation au sujet du risque de contamination par un corps étranger, en l'occurrence, mon vide-pomme. Cependant, dans son rapport, il ne l'a pas indiqué comme étant un écart à la conformité. S'agit-il d'un écart à la conformité?

Réponse :

Consultez l'inspecteur; référez-vous au Bureau des plaintes et des appels (réponse normalisée).

Scénario 5b : Question à propos d'un centre de service national

Question

Je suis un importateur, et je souhaite obtenir de l'information au sujet des exigences à satisfaire pour importer des pommes du Japon à des fins commerciales.

Réponse :

Consultez le Centre de service national à l'importation (CSNI) (réponse normalisée).

Scénario 5c : Question à propos des consultations en cours

Question

Le projet de règlement (X) prévoit la modification des exigences relatives au nettoyage et à la désinfection, ce qui pourrait avoir une incidence directe sur mes processus actuels. Pouvez-vous me dire si l'équipement (XYZ) me permettrait de répondre aux nouvelles exigences?

Réponse :

Réacheminez la question au groupe approprié.