

Doit-on donner le feu vert à l'AFFICHAGE des RÉSULTATS d'inspection?

Depuis quelques mois, le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec (MAPAQ) a mobilisé des ressources pour réfléchir à la mise en place d'un système de publication des résultats d'inspection des restaurants et autres établissements alimentaires à l'instar de ce qui existe depuis 10 ans à Toronto (feu tricolore), ou plus récemment à New York. L'ARQ prend part aux discussions avec le MAPAQ et défend les intérêts de ses membres dans ce dossier.

Ces discussions formelles ont débuté en septembre avec la mise en place d'un groupe de travail sur le Programme de publication des résultats d'inspection qui réunit plusieurs associations, dont la vôtre, représentant le secteur alimentaire (détails sur ce comité dans la rubrique « Sur le feu » p. 9).

LE VERT DOMINE À TORONTO

Si l'ARQ participe à un tel processus de consultation et de réflexion, cela ne veut surtout pas dire qu'elle est d'accord avec la mise en place d'un modèle de publication à la torontoise ou autre. Dans la Ville Reine, des affichettes de couleurs résumant la plus récente inspection sont placées dans la vitrine des restaurants : vert (aucune infraction significative), jaune (une infraction significative au moins) et rouge (fermeture de l'établissement en raison d'infractions majeures). Et si ce programme, appelé « Dine safe » ne semble plus faire débat parmi les restaurateurs torontois, c'est aussi parce que 91 % d'entre eux sont bien notés, et ce, dès la première visite. Ils n'étaient que la moitié à l'obtenir avant la mise en place de « Dine safe ». Ce taux a grimpé en flèche un an après pour atteindre 78 %. Le vert est donc très tendance dans les vitrines des restaurants de Toronto.

L'EXEMPLE NEW-YORKAIS

Chez nos voisins du Sud, à New York, c'est un système de lettres qui a été adopté il y a un peu plus d'un an. Selon les autorités municipales, la quasi-totalité des 24 000 restaurants ont été inspectés et la plupart d'entre eux ont passé sans encombre ou presque l'examen de passage. Ainsi au 1^{er} juillet dernier, 69 % des établissements affichaient fièrement une belle lettre A (score parfait ou presque) dans leur vitrine, 15 % avaient obtenu un B (14 à 27 points de démerite), 4 % un C (28 points ou plus de démerite) et 12 % affichaient la mention « grade pending », une mention que les restaurateurs qui contestent l'attribution d'un B ou C devant le tribunal administratif du département de la Santé de la ville de New York peuvent apposer dans leur vitrine jusqu'au jugement. Il est à noter que les vendeurs de nourritures de rues ne sont pas visés par ce programme de publication des résultats d'inspection.

UN SITE INTERNET AVANT LES AFFICHETTES

Au Québec, un tel système de cote n'a pas encore été adopté et avant qu'il ne le soit, beaucoup de questions se posent.

La première est celle du coût d'implantation d'un tel système. Qui paierait la facture? Autre préoccupation majeure, et qui s'apparente à un réel et profond défi pour le MAPAQ, c'est de garantir une uniformisation des normes et méthodes d'inspection à l'échelle du Québec, y compris Montréal. Il est important aussi de connaître les types d'infraction qui mèneraient un restaurant à obtenir une mauvaise note et le temps accordé pour apporter un correctif et être évalué de nouveau par un inspecteur. À Toronto, ce délai est de 48 heures entre une première visite ayant eu pour conclusion un feu jaune et un second examen. Les préoccupations de l'ARQ ont été expressément adressées au ministre de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec, M. Pierre Corbeil en septembre dernier.

L'ARQ est persuadée que si l'objectif du MAPAQ est de viser les récidivistes chroniques de la malpropreté qui ternissent l'image de notre industrie, alors une intervention musclée et ciblée auprès de ces derniers est à privilégier. Pourquoi ne pas mettre en place un système de points d'inaptitude comme pour le permis de conduire?

Enfin, à l'heure de la mobilité et de l'information partagée par tous en temps réel, l'ARQ est certaine que la première étape dans ce processus est de mettre sur pied un site Internet qui permettrait au grand public, d'une façon conviviale et simple, de prendre connaissance des résultats d'inspection, ce qui se fait actuellement en Nouvelle-Écosse et à Ottawa.

L'ARQ consultée sur la publication des résultats d'inspection

Le MAPAQ a mis en place, début septembre, un groupe de travail sur le Programme de publication des résultats d'inspection. Lorsque vous recevrez ce magazine, trois des cinq premières réunions prévues avant la fin de l'année auront eu lieu. L'ARQ participe activement à ce processus de consultation sans jamais perdre de vue les inquiétudes des restaurateurs.



L'ARQ n'est pas la seule association à prendre part à ces discussions et réflexions, le Conseil des chaînes de restaurants du Québec (CCRQ), l'Association des détaillants en alimentation du Québec (ADA), le Conseil canadien du commerce de détail (CCCD), le Conseil de la transformation agroalimentaire et des produits de consommation (CTAC), ainsi qu'un représentant des consommateurs sont aussi présents. Les premières réunions ont permis de prendre le pouls de chacune des associations ou regroupements concernés par cette volonté du MAPAQ d'implanter un système de publication des résultats d'inspection.

Pas pour demain

Force est de constater que toutes avaient beaucoup de questions à poser sur un tel système. Elles ont souligné les inquiétudes qu'il fait naître. En mettant en place ce groupe de travail, l'objectif initial du MAPAQ est de proposer, avant la fin de l'année, un scénario solide d'implantation consensuelle d'un programme de publication. Cela ne veut pas dire qu'en 2012, l'industrie sera dans l'obligation d'afficher dans les vitrines le résumé des résultats d'inspection à travers un feu tricolore (modèle de Toronto) ou une lettre (modèle de New York), loin de là. On parle ici de plusieurs mois, voire d'années selon ce qui a été dit lors des réunions, car il y a beaucoup d'étapes à franchir et l'ARQ demande qu'une profonde réflexion soit menée et que l'on s'appuie sur les commentaires des différentes associations engagées dans ce processus de discussion. Ainsi, les questions

de coût, d'uniformisation des inspections sur l'ensemble du territoire québécois, de critères de notation, de formation de l'industrie, de sensibilisation des consommateurs ne pourront être éludées. Ce sont des questions qui sont, non seulement, posées par les restaurateurs et les détaillants en alimentation, mais aussi par les inspecteurs du MAPAQ eux-mêmes si l'on en croit un rapport d'une société spécialisée dans les études et sondages qui avait été mandatée par le Ministère pour conduire des groupes de discussions sur la publication des résultats d'inspection. Ces discussions à bâton rompu ont été menées l'été dernier. Des restaurateurs, des consommateurs, des détaillants en alimentation et des inspecteurs du MAPAQ y ont participé. Ces derniers étaient peut-être les plus critiques à l'égard de la mise en place d'un système de cote comme celui existant à Toronto.



Le modèle de Toronto questionné

Le MAPAQ n'a pas caché durant les premières réunions que le programme « *Dine safe* » de Toronto l'avait inspiré tout en soulignant que rien n'était figé et qu'il existait de nombreuses disparités entre le système d'inspection torontois et celui du Québec. Le MAPAQ a ainsi rappelé que son système était basé sur l'évaluation du risque, ce qui menait certains établissements classés parmi les « bons élèves » à être inspectés seulement tous les trois ans et d'autres, jugés « à risques », à recevoir la visite d'un inspecteur du MAPAQ ou de la Ville de Montréal tous les six mois. Si un système de cote devait voir le jour au Québec, il ne serait donc pas seulement le reflet de la plus récente inspection, mais tiendrait compte de l'historique de l'établissement, ce qui n'est pas le cas à Toronto ni à New York.

Pour en apprendre davantage sur le système en vigueur à Toronto depuis 10 ans, le groupe de travail mènera une recherche. Comment a-t-il été accueilli par les consommateurs, les restaurateurs, les inspecteurs? Quels en sont les résultats? Qui paie? Les inspecteurs ont-ils les ressources nécessaires pour une seconde inspection dans les 48 heures suivant un « jaune »? Beaucoup de questions qui seront notamment posées à Sylvanus Thompson, responsable de « *Dine safe* », le programme torontois de publication des résultats d'inspection.

Vous trouverez dans le prochain numéro de l'ARQ *Info*, qui paraîtra début janvier, une mise à jour des travaux du groupe de travail sur le Programme de publication des résultats d'inspection.