

ENQUÊTE SPÉCIALE DU PROTECTEUR DU CITOYEN

Gestion de la crise de la listériose
associée aux fromages québécois :
Prévention, surveillance et gestion des risques

ENQUÊTE SPÉCIALE DU PROTECTEUR DU CITOYEN
Gestion de la crise de la listériose
associée aux fromages québécois :
Prévention, surveillance et gestion des risques

Sous la direction de Jean Maurice Paradis,
Directeur des enquêtes en administration publique

Marie-Claude Ladouceur et Hélène Vallières
Déléguées responsables de l'enquête

Collaboration :
Louise Rousseau, directrice des études et mandats d'initiative

Table des matières

SOMMAIRE	v
GLOSSAIRE	xiii
TABLE DES ACRONYMES	xvii
1 MISE EN CONTEXTE	19
1.1 LE DÉBUT DE L’AFFAIRE : UNE ÉCLOSION DE LISTÉRIOSE	19
1.2 L’IMPLICATION DU PROTECTEUR DU CITOYEN	19
1.2.1 Sa mission et son rôle	19
1.2.2 Les objectifs de son enquête	20
2 LA MÉTHODOLOGIE ET LES ÉTAPES DE L’ENQUÊTE	20
3 POUR BIEN COMPRENDRE LA PROBLÉMATIQUE :	
LES PRINCIPAUX ÉLÉMENTS	21
3.1 LES TOXI-INFECTIIONS ALIMENTAIRES : DE QUOI PARLE-T-ON?.....	21
3.1.1 Structure d’intervention en cas de toxi-infection alimentaire	22
3.1.2 Conclusion	23
3.2 <i>LISTERIA</i> , LISTÉRIOSE ET SANTÉ HUMAINE.....	23
3.2.1 Pourquoi s’intéresser à la listériose, est-ce une maladie dangereuse?	23
3.2.2 Comment déterminer s’il y a une éclosion et en assurer une gestion adéquate?.....	24
3.2.3 Quelles sont les leçons à tirer pour l’avenir d’un point de vue de santé publique?.....	25
Recommandation 1	26
3.3 RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES INSTANCES DANS UN CONTEXTE DE TOXI-INFECTIION.....	26
3.3.1 Le ministère de la Santé et des Services sociaux et son réseau.....	26
3.3.2 Le ministère de l’agriculture, des Pêcheries et de l’Alimentation....	27
3.3.3 L’interaction entre le MSSS et le MAPAQ.....	28
4 GESTION DE LA CRISE DE LA LISTÉRIOSE : PROTECTION DE LA SANTÉ DE LA POPULATION	29
4.1 UN RAPPEL DES ÉVÉNEMENTS	29
4.2 LES COMMUNIQUÉS DE RAPPEL	33
4.2.1 Les constats.....	33
4.2.2 Les conclusions	35
4.2.3 Recommandations 2, 3 et 4.....	39
4.3 LES INTERVENTIONS AUPRÈS DE DÉTAILLANTS.....	41
4.3.1 Les constats.....	41
4.3.2 Les conclusions	45
4.3.3 Recommandations 5 et 6.....	47

4.4	LES INTERVENTIONS AUPRÈS DES USINES	50
4.4.1	Les constats.....	50
4.4.2	Les conclusions	51
4.4.3	Recommandation 7.....	52
5	GESTION DE LA CRISE DE LA LISTÉRIOSE :	
	LES STRATÉGIES DE COMMUNICATION	54
5.1	LES CONSTATS	54
5.1.1	Communications publiques.....	54
5.2	LES CONCLUSIONS.....	56
5.2.1	Communications publiques.....	56
5.2.2	Communications internes.....	57
5.3	RECOMMANDATION 8	58
6	GESTION DE LA CRISE DE LA LISTÉRIOSE : LES ASPECTS	
	ÉCONOMIQUES ET FINANCIERS	58
6.1	LES CONSTATS	59
6.1.1	L'impact de l'élimination des fromages portionnés dans les commerces de vente au détail en raison d'une possible contamination.....	59
6.1.2	L'impact de l'augmentation des mesures de contrôle dans les usines de transformation.....	60
6.1.3	L'impact de la gestion de la crise sur la réputation et la confiance du public envers les fromages québécois	60
6.1.4	Le programme d'aide aux fromagers et détaillants	60
6.1.5	Le soutien à l'industrie fromagère : les recommandations d'un rapport commandé par le MAPAQ en 2005.....	61
6.2	LES CONCLUSIONS.....	62
6.2.1	Concernant l'impact des mesures d'élimination des fromages : bonnes pratiques reconnues par le MAPAQ et exigées des détaillants.....	62
6.2.2	Concernant la réputation et la confiance du public envers les fromages québécois	63
6.2.3	Concernant l'augmentation des mesures de contrôle dans les usines de transformation	63
6.2.4	Concernant le Programme d'aide aux fromagers et détaillants.....	63
6.3	RECOMMANDATIONS 9 ET 10	64
7	L'INSPECTION RÉGULIÈRE DES USINES DE TRANSFORMATION	
	DE FROMAGE : UN REDRESSEMENT À OPÉRER	65
7.1	LES CONSTATS	65
7.1.1	La méthode d'inspection basée sur le risque (IBR)	65
7.1.2	Suivi régulier des usines de transformation de fromage au lait cru et thermisé.....	66

7.2	LES CONCLUSIONS	67
7.2.1	La méthode d'inspection basée sur le risque (IBR)	67
7.2.2	Diffusion des critères d'inspection des usines de transformation de fromage	68
7.2.3	Suivi régulier des usines de transformation de fromage au lait cru et thermisé	69
7.3	RECOMMANDATIONS 11, 12 ET 13.....	71
8	CONCLUSION	73
Annexe 1 :	Plan d'intervention lors d'une déclaration de toxi-infection alimentaire	75
Annexe 2 :	Intervention sur les produits et procédure de rappel	79
Annexe 3 :	L'éclosion de listériose liée au pulsovar 93	83
Annexe 4 :	Chronologie des rappels de l'éclosion de la listériose liée au pulsovar 93 du 19 août 2008 au 30 janvier 2009	85
Annexe 5 :	Analyse des rappels sur les fromages portionnés	89
Annexe 6 :	Analyse des rappels visant les usines	93
Annexe 7 :	Principes et cadre de référence en gestion des risques au MAPAQ.....	97
Annexe 8 :	Structure décisionnelle et décision de gestion des risques au MAPAQ.....	103
Annexe 9 :	Exercice d'analyse et de comparaison de deux options possibles de gestion des risques dans le cadre de l'éclosion de listériose	107
Annexe 10 :	Détails des interventions du MAPAQ auprès de trois usines de transformation de fromage au lait cru et thermisé lors de l'éclosion de listériose d'août 2008	113
Annexe 11 :	Intervention du MAPAQ auprès d'une usine de transformation de produits laitiers lors de la détection de la bactérie <i>Listeria</i>	117
Annexe 12 :	Le processus d'inspection basée sur le risque (IBR).....	121
Annexe 13 :	Aide-mémoire relié aux points critiques IBR pour l'inspection des usines laitières.....	125
Annexe 14 :	Procédure régulière d'inspection à l'Agence canadienne d'inspection des aliments.....	133

SOMMAIRE

LE CONTEXTE

Le 19 août 2008, le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) a déclaré une éclosion de listériose sur le territoire québécois. La listériose est une maladie causée par la bactérie *Listeria monocytogenes*, parfois présente dans les aliments. Cette maladie doit être déclarée à ce ministère lorsqu'elle est décelée.

Il revenait alors au ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec (MAPAQ) d'intervenir pour trouver la ou les sources de contamination et mettre un terme à sa propagation. En se basant sur les questionnaires d'enquête des directions régionales de santé publique et sur des résultats d'analyse des aliments prélevés chez les détaillants, le MAPAQ en est venu à la conclusion que la source de contamination était liée à la consommation de fromages québécois.

Afin de mettre un terme à cette éclosion de listériose, le MAPAQ procédait, les 4 et 5 septembre 2008, à un rappel massif de fromages provenant de deux fromageries québécoises. Le 6 septembre, le MAPAQ intervenait chez quelque 300 détaillants et procédait à l'élimination de tous les fromages visés par le rappel, ainsi que de tous les autres produits susceptibles d'être entrés en contact avec ceux-ci.

LES OBJECTIFS DE L'ENQUÊTE

Un premier objectif de cette enquête était de déterminer si les ministères concernés ont géré adéquatement les impératifs de santé publique et si les moyens utilisés par le MAPAQ, soit le rappel et l'élimination des fromages, étaient appropriés et raisonnables, compte tenu de son évaluation du risque.

Un deuxième objectif visait à vérifier si la gestion de la crise a été réalisée dans le respect des règles et normes en vigueur dans les cas de toxi-infections alimentaires.

Enfin, l'enquête voulait évaluer si le MAPAQ, qui a aussi le rôle de soutenir l'industrie agro-alimentaire, avait évalué l'impact des mesures utilisées sur les exploitants touchés et élaboré un plan de soutien à l'industrie, une fois la protection du public assurée.

LES CONSTATS ET LES RECOMMANDATIONS QUI EN DÉCOULENT

Protection de la santé de la population

La listériose causée par *Listeria monocytogenes* est dangereuse pour la santé humaine, particulièrement pour certains groupes à risque, dont les personnes avec un affaiblissement du système immunitaire et les femmes enceintes.

Le ministère de la Santé et des Services sociaux était justifié de déclarer une éclosion de listériose, le 19 août 2008, puisqu'il y avait une augmentation imprévue du nombre de cas et que les analyses de laboratoire confirmaient un lien entre ces cas (soit la présence de la bactérie *Listeria monocytogenes* de pulsovar 93).

Le recours à des mesures préventives peut par ailleurs réduire le nombre de cas de listériose. Des efforts additionnels devraient à l'avenir être consentis en prévention, entre autres en ce qui a trait à l'information, auprès des groupes plus à risque, notamment les femmes enceintes, particulièrement touchées en 2008.

En conséquence, le Protecteur du citoyen **recommande** au ministère de la Santé et des Services sociaux de renforcer ses stratégies de prévention ciblées auprès des groupes à risque et auprès de tous les intervenants de son réseau qui font le suivi de ces clientèles. **(Recommandation 1, page 26)**

Décision du MAPAQ d'éliminer les fromages chez plus de 300 détaillants

L'élimination par le MAPAQ, le 6 septembre, des produits susceptibles d'être entrés en contact avec les fromages ayant fait l'objet de rappels était une mesure exceptionnelle, mais justifiée considérant l'information dont il disposait sur :

- l'augmentation rapide des cas de listériose;
- les résultats d'analyse démontrant la présence de *Listeria* dans des meules intactes de fromages provenant de deux usines québécoises;
- l'ampleur de la contamination croisée chez les détaillants.

Toutefois, plusieurs lacunes ont été décelées dans le processus décisionnel ainsi que dans la gestion de la crise.

Dans le processus l'ayant mené à la décision d'éliminer une importante quantité de fromages, le MAPAQ n'a pas respecté ses propres règles en matière d'analyse de risques. L'étape de l'évaluation distincte et indépendante des risques n'a pas été réalisée, ce qui devrait être corrigé pour améliorer la gestion de futures crises alimentaires. Une évaluation rigoureuse et indépendante des risques est essentielle à une prise de décision éclairée.

Le MAPAQ n'a d'ailleurs pas de lignes directrices ou de plan d'intervention spécifique en situation d'urgence et de crise alimentaire. La population ne peut donc pas être assurée de la mise en œuvre de mesures cohérentes et adaptées d'une situation d'urgence à l'autre.

De plus, en l'absence de directives écrites données aux inspecteurs, la mise en œuvre de cette opération d'élimination n'a pas été uniforme dans toutes les régions. Il était

donc impossible de garantir la même qualité d'intervention et, par conséquent, des niveaux uniformes de sécurité dans toutes les régions du Québec.

En conséquence, le Protecteur du citoyen **recommande** au ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec de se doter de lignes directrices ou d'un plan d'intervention en situation d'urgence et de crise alimentaire afin de prévoir les rôles et les responsabilités des différents intervenants pouvant être impliqués dans le processus d'analyse des risques et de la mise en œuvre des options de gestion des risques, et d'y préciser notamment :

- les modalités permettant d'assurer la disponibilité du matériel stérile en quantité suffisante pour permettre aux inspecteurs de procéder conformément aux consignes de biosécurité du ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec;
- que la décision de gestion de risque soit consignée par écrit, dans un document succinct précisant les raisons pour lesquelles une option de risque est sélectionnée plutôt qu'une autre, ainsi que l'évaluation des risques sur laquelle est fondée cette décision;
- qu'en plus des directives verbales, une directive écrite soit transmise aux inspecteurs lorsque ceux-ci doivent appliquer des mesures qui sortent des procédures régulières, afin d'assurer l'uniformité, la cohérence et l'efficacité des interventions retenues. **(Recommandation 5, page 48)**

Les méthodes d'enquête du MAPAQ

Le MAPAQ n'a pas de lignes directrices relativement à l'échantillonnage requis lors des enquêtes de toxi-infections alimentaires, et la procédure d'enquête et d'échantillonnage est actuellement déterminée au cas par cas. Au début de l'éclosion, les premières enquêtes menées par le MAPAQ étaient incomplètes. Avant le 26 août, les inspecteurs ne prélevaient que des échantillons de fromages portionnés chez les détaillants au lieu de fromages provenant de meules intactes. Ainsi, ces analyses n'étaient pas suffisantes pour connaître la source de la contamination, ce qui nuisait à la capacité d'agir le plus rapidement possible pour protéger la santé de la population et atténuer les impacts négatifs pour l'industrie.

En conséquence, le Protecteur du citoyen **recommande** au ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec de revoir son plan d'intervention lors d'une toxi-infection alimentaire, afin de préciser la procédure d'échantillonnage et la méthode d'enquête applicables pour s'assurer d'obtenir rapidement l'ensemble des renseignements nécessaires à la recherche d'une source de contamination, incluant la prise d'échantillons sur les aliments dans leur emballage d'origine lorsque disponible. **(Recommandation 2, page 39)**

Les rappels de fromages portionnés

Certains rappels émis avant le 5 septembre sur des fromages particuliers étaient basés sur une enquête incomplète, soit des résultats d'analyse de fromages portionnés aux commerces de vente au détail qui ne permettaient pas de savoir si la source de contamination provenait du détaillant ou de l'usine de transformation.

De plus, ces rappels ont pu vraisemblablement causer une situation inéquitable à l'égard des deux usines de transformation ainsi touchées.

En conséquence, Le Protecteur du citoyen **recommande** au ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec de compenser, à partir d'une évaluation indépendante du préjudice subi, les pertes associées au rappel des fromages *Riopelle de l'Île*, *Tomme de Grosse-Île* et *Mont-Jacob* produits par la « Société coopérative agricole de l'Île-aux-Grues » et la « Fromagerie Blackburn ».

(Recommandation 4, page 40)

Normes d'intervention lors de la détection de la bactérie *Listeria monocytogenes*

Le MAPAQ n'a pas suivi son propre *Guide d'intervention à la suite de la détection de la bactérie Listeria monocytogenes dans un aliment prêt à consommer*, qui distingue les aliments qui supportent la croissance de la bactérie (fromage à pâte molle) de ceux qui ne la supportent pas (fromage à pâte ferme). Ainsi, le MAPAQ a traité indistinctement des types de fromages pour lesquels des normes d'intervention différentes étaient recommandées suivant ses propres normes.

De plus, les rappels visant des usines de transformation incluaient des fromages sans que des résultats d'analyse n'en confirment la contamination et sans qu'une évaluation des risques n'ait été réalisée. Ces façons de faire avaient pour conséquence de cibler des produits de ces entreprises sans preuve suffisante.

En conséquence, le Protecteur du citoyen **recommande** au ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec d'appliquer ses propres normes d'intervention spécifiées dans le *Guide d'intervention à la suite de la détection de la bactérie Listeria monocytogenes dans un aliment prêt à consommer*, en fonction du type de produit concerné (qui supporte ou non la croissance de la bactérie), de la classe de rappel appropriée et, enfin, du type d'intervention recommandé ou, à défaut, de procéder à une évaluation des risques appropriée avant d'écarter ces normes.

(Recommandation 3, page 39)

La procédure d'intervention du MAPAQ prévue dans le *Guide d'intervention* ne spécifie pas la procédure d'échantillonnage et d'intervention à suivre dans un commerce de vente au détail ou dans une usine de transformation, lorsque l'on

détecte la présence de la bactérie *Listeria*. Les interventions du MAPAQ sont donc déterminées au cas par cas et varient selon les situations.

À cet égard, trois versions différentes de la procédure d'intervention auprès des détaillants ont été appliquées dans le cadre de la crise de la listériose. Dans les usines, les plans d'échantillonnage appliqués étaient variables et différaient de ceux mis en œuvre avant la crise. L'application de procédures différentes d'échantillonnage, en l'absence de critères connus et uniformes, ne permet pas de garantir la qualité du travail et la cohérence des interventions d'une entreprise à l'autre.

En conséquence, le Protecteur du citoyen **recommande** au ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec de réviser son *Guide d'intervention à la suite de la détection de la présence de *Listeria monocytogenes* dans un aliment prêt à consommer* afin de prévoir et de rendre publique la procédure d'échantillonnage et d'intervention applicable lorsque la présence de *Listeria* est détectée:

- dans un commerce de vente au détail;
- dans une usine de transformation alimentaire. **(Recommandation 6, page 49)**

Contrôle des usines de transformation au lait cru et thermisé

Dès septembre 2008, le MAPAQ a augmenté considérablement les contrôles microbiologiques des usines de transformation de fromage au lait cru et thermisé. Cela constitue un décalage important avec la situation qui prévalait antérieurement, alors que le suivi exercé par le MAPAQ auprès de ces entreprises était minimal. Or, il s'agit là d'un changement soudain et majeur qui affecte toutes ces entreprises. Afin d'atteindre un équilibre entre l'objectif du MAPAQ de responsabiliser ces usines, tout en maintenant sa surveillance, nous sommes d'avis que les exploitants pourraient cheminer vers davantage d'autocontrôle, pour autant qu'ils reçoivent un encadrement et un soutien appropriés.

En conséquence, le Protecteur du citoyen **recommande** au ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec d'établir, en concertation avec les exploitants, des lignes directrices afin d'orienter et d'encadrer les mesures d'autocontrôle mises en œuvre par les usines de transformation laitière, et que le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec assure un suivi régulier des résultats ainsi obtenus.

De permettre à ces usines d'effectuer leurs propres contrôles microbiologiques et que, pour une durée raisonnable permettant la mise en place des mesures d'autocontrôle, les analyses de laboratoire requises par ce programme continuent d'être financées par le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec. **(Recommandation 7, page 53)**

Communications et information de la population

Ni le ministère de la Santé et des Services sociaux, ni le ministère de l'Agriculture des Pêcheries et de l'Alimentation n'ont de plan de communication pour les situations d'urgence ou de crise liées aux toxi-infections alimentaires. Il en découle que leurs messages, lors de la crise, n'ont pas toujours été bien arrimés et n'ont pas atteint les résultats attendus auprès de la population. Les impératifs de santé publique ont été occultés par les aspects spectaculaires de l'opération de destruction des fromages.

En conséquence, le Protecteur du citoyen **recommande** au ministère de la Santé et des Services sociaux et au ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec de se doter chacun d'un cadre d'intervention en communication pour les situations d'urgence et de crise et d'élaborer conjointement un plan de communication de crise qui définira les rôles et responsabilités de chaque intervenant ainsi que les grandes stratégies de communication publique à adopter, notamment dans le cadre d'éclosion de toxi-infections alimentaires.

(Recommandation 8, page 57)

Les aspects économiques et financiers

Le *Plan de développement et de croissance du secteur des fromages fins québécois* annoncé le 3 octobre 2008 prévoit quelques mesures de soutien financier dont certaines ont été jugées inadéquates par l'industrie, notamment le prêt sans intérêt aux usines d'une durée d'un an. Une analyse indépendante permettrait d'évaluer l'adéquation de ces mesures par rapport aux besoins et d'adapter le plan en conséquence, s'il y a lieu.

En conséquence, le Protecteur du citoyen **recommande** au ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec de faire réaliser une analyse indépendante de l'adéquation des mesures d'aide prévues dans le *Plan de développement et de croissance du secteur des fromages fins québécois* aux besoins et aux demandes de ce secteur de l'industrie, et d'adapter ce plan conséquemment aux résultats.

(Recommandation 9, page 64)

L'augmentation importante des contrôles et suivis du MAPAQ depuis septembre 2008 auprès des usines de fromages au lait cru et thermisé a un impact non négligeable sur les processus de transformation puisque les lots analysés sont retenus à l'usine dans l'attente des résultats. Compte tenu du caractère artisanal d'un bon nombre de ces entreprises et du décalage important que représentent ces mesures avec le suivi habituel exercé antérieurement auprès de ces entreprises, le Protecteur du citoyen considère qu'une période d'adaptation, de même qu'un soutien ponctuel en ce sens, s'avèrent nécessaires dans les circonstances afin d'assurer une transition réussie du plus grand nombre d'entreprises.

En conséquence, le Protecteur du citoyen **recommande** au ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec d'apporter, en se basant sur les besoins réels de chaque entreprise, un soutien financier ponctuel aux usines de transformation de fromage au lait cru et thermisé sous sa responsabilité afin que celles-ci puissent adapter, le plus rapidement possible, leur processus de production aux nouvelles exigences en matière de contrôle microbiologique.

(Recommandation 10, page 64)

Mesures de prévention et suivi régulier des détaillants et des usines de transformation de fromages

Dans le guide *Nettoyage et assainissement dans les établissements alimentaires*, à l'intention des détaillants, le MAPAQ ne considère pas le risque particulier de contamination croisée entre deux aliments prêts à manger. Ainsi, selon les bonnes pratiques reconnues par le MAPAQ, si une nouvelle source de contamination s'insérait dans un comptoir de vente au détail de fromages, les exploitants se verraient encore une fois dans l'obligation d'éliminer tous les produits ayant pu entrer en contact avec le produit contaminé.

En conséquence, le Protecteur du citoyen **recommande** au ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec de produire, après une évaluation des risques appropriée et en collaboration avec les exploitants, un guide des bonnes pratiques concernant notamment la prévention et la gestion de la contamination croisée à la *Listeria*, à l'intention :

- des entreprises de vente au détail;
- des usines de transformation alimentaire.

(Recommandation 11, page 71)

Le *Guide d'inspection basée sur le risque* du MAPAQ ainsi que les autres outils dont se servent les inspecteurs pour évaluer le risque alimentaire ne sont pas facilement accessibles aux exploitants d'usines de transformation de fromages. Ainsi, particulièrement pour les usines de transformation, les exploitants ont peu d'indications sur ce que le MAPAQ considère être les bonnes pratiques de fabrication qui leur sont applicables. Il en résulte que les exploitants doivent appliquer des règles dont ils sont peu informés.

En conséquence, le Protecteur du citoyen **recommande** au ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec de diffuser aux établissements alimentaires les documents et guides de référence sur lesquels sont basées les inspections, et particulièrement ceux concernant l'inspection des usines laitières.

(Recommandation 11, page 71)

Les inspecteurs du MAPAQ qui assurent le suivi des usines de transformation laitière ne sont pas spécialisés dans ce domaine, bien que ces usines fassent appel à des procédés de fabrication complexes qui requièrent une expertise spécifique. À défaut d’avoir une formation appropriée, les inspecteurs ne peuvent vérifier en profondeur les opérations des usines de transformation de fromage, ce qui n’assure pas un contrôle optimal des règles de salubrité.

En conséquence, le Protecteur du citoyen **recommande** au ministère de l’Agriculture, des Pêcheries et de l’Alimentation du Québec d’assurer la formation adéquate du personnel d’inspection responsable des usines laitières et que les inspecteurs ainsi formés soient attitrés en priorité à ce secteur d’activité.

(Recommandation 12, page 72)

Concernant les usines québécoises de transformation de fromages au lait cru et thermisé, notre enquête nous a permis de constater des lacunes dans le suivi et la fréquence des inspections du MAPAQ. À titre d’exemple, la méthode d’inspection en vigueur prévoit un intervalle maximal de 12 mois entre les inspections régulières pour ce type d’établissements. Or, en septembre 2008, 30 % de ces usines n’avaient pas été visitées à l’intérieur des délais prescrits, ce qui ne permet pas de garantir un véritable contrôle de la salubrité dans ces établissements.

En conséquence, le Protecteur du citoyen **recommande** au ministère de l’Agriculture, des Pêcheries et de l’Alimentation du Québec de veiller à ce qu’une inspection régulière des usines de transformation de fromage soit réalisée à l’intérieur du délai maximal prévu de 12 mois.

(Recommandation 13, page 72)

GLOSSAIRE

5M : Les 5M sont les catégories de points critiques sur lesquels repose la méthode d'inspection basée sur le risque (IBR), soit : **m**atière, **m**éthode de travail, **m**ain-d'œuvre, **m**atériel et **m**ilieu.

ACIA : Agence canadienne d'inspection des aliments. Cet organisme fédéral a pour mandat d'assurer la salubrité de l'approvisionnement alimentaire du Canada, la santé des animaux et la protection des espèces végétales dont dépendent la salubrité et la qualité supérieure des aliments.

Aliment prêt à manger : Aliment prêt à la consommation sans lavage, sans cuisson ou sans préparation additionnelle.

Analyse du risque : L'analyse du risque est une évaluation systématique des dangers potentiels liés aux aliments. Ce processus englobe trois composantes : l'évaluation du risque, la gestion du risque et la communication du risque.

Assainissement : L'assainissement du matériel qui entre en contact avec les aliments consiste à réduire la quantité de micro-organismes pouvant s'y trouver pour assurer l'innocuité des aliments, soit en soumettant le matériel à une eau très chaude ou en le traitant à l'aide d'une solution chimique appropriée.

Audit : Examen méthodique et indépendant en vue de déterminer si les activités et résultats relatifs à la qualité satisfont aux dispositions préétablies, si ces dispositions sont mises en œuvre de façon efficace et permettent d'atteindre les objectifs.

Cas sporadique : Lorsqu'une seule personne est malade; un cas isolé non lié à une éclosion.

Codex Alimentarius : La Commission du Codex Alimentarius est le principal organisme mondial chargé de la mise en œuvre du Programme sur les normes alimentaires élaboré conjointement par l'Organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture (FAO) et l'Organisation mondiale de la Santé (OMS). Le Codex Alimentarius est un recueil de normes alimentaires reconnues internationalement et ayant pour but d'assurer la protection de la santé des consommateurs, la promotion de pratiques loyales dans le commerce des aliments et la coordination de tous les travaux de normalisation ayant trait aux aliments entrepris par des organisations aussi bien gouvernementales que non gouvernementales.

Danger : Agent biologique, chimique ou physique présent dans un aliment ou état de cet aliment pouvant entraîner un effet néfaste pour la santé.

Éclosion : Il y a éclosion lorsqu'on constate une augmentation imprévue de cas d'une maladie survenant au sein d'une population donnée à un moment et dans un endroit donné. On parle d'éclosion uniquement s'il est possible d'établir une cause commune (bactérie ou source de contamination).

Évaluation du risque : Évaluation scientifique des effets indésirables connus sur la santé lors de l'exposition à un danger. Ce processus comprend les étapes suivantes : identification du danger, évaluation de l'exposition, caractérisation du danger et caractérisation du risque.

HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point) : Système d'analyse des dangers et de la maîtrise des points critiques. Il s'agit d'une approche en gestion de la qualité reconnue internationalement en salubrité alimentaire. Ce système offre une méthode aux entreprises afin de contrôler leurs procédés de transformation à l'aide de plans préalablement définis.

IBR (Inspection basée sur le risque) : Méthode d'inspection basée sur l'évaluation des risques pour la santé, qui évalue la maîtrise par un établissement alimentaire des points critiques et qui établit la catégorie de risque de chaque établissement.

Immunosuppression : Un agent (incluant les médicaments) ou une condition qui réduit la capacité d'une personne à lutter contre les infections.

Innocuité (sécurité des aliments) : Assurance que les aliments sont sans danger pour le consommateur quand ils sont préparés/consommés conformément à l'usage auquel ils sont destinés.

Listéricide : Méthode de nettoyage et d'assainissement qui permet la destruction et l'élimination de la bactérie *Listeria* dans un environnement.

Pasteurisation : Opération qui consiste à chauffer un aliment à haute température et à le refroidir brusquement afin d'en éliminer les micro-organismes pathogènes et d'améliorer ses propriétés de conservation.

Pathogène : Qui entraîne une maladie.

Point critique : Étape d'une opération où des risques alimentaires peuvent se présenter et qui est déterminante pour la sécurité des aliments. Une mesure de maîtrise peut être appliquée à ce moment, dont la surveillance est essentielle pour prévenir ou éliminer un danger lié à la sécurité des aliments, ou encore pour le ramener à un niveau acceptable.

Précaution : Approche appliquée dans un climat d'incertitude scientifique qui se manifeste par la nécessité de prendre des mesures relativement à un risque sans attendre les résultats de la recherche scientifique.

Prévention : Réfère aux mesures mises en place pour se protéger d'un danger connu.

Procédé à risques spécifiques : Procédé qui utilise des traitements thermiques, des traitements modifiant les propriétés physico-chimiques de l'aliment ou des traitements modifiant l'environnement de l'aliment comme l'emballage. Ces procédés sont les suivants :

- Pasteurisation
- Fumage à chaud et à froid
- Préparation de conserves
- Acidification
- Préparation de semi-conserves
- Salage
- Emballage sous vide
- Lyophilisation
- Emballage sous atmosphère modifiée
- Séchage/déshydratation/évaporation.

Pulsovar : Profil d'un micro-organisme obtenu par la méthode d'électrophorèse en champ pulsé (PFGE). Cette technique permet de différencier différentes souches (« familles ») d'une même bactérie selon des profils de « Pulsovars ».

Salubrité : Assurance que les aliments sont acceptables pour la consommation humaine conformément à l'usage auquel ils sont destinés.

Risque : Possibilité et ampleur des conséquences pouvant survenir lors de l'exposition à un danger pour la santé humaine.

Risque résiduel : Risque qui persiste même après l'application de l'option de gestion des risques retenue.

Thermisation : Application d'un traitement thermique d'intensité moindre que la pasteurisation dans le but de réduire le nombre de micro-organismes (ce traitement ne permet pas de détruire la bactérie *Listeria*).

Toxi-infection alimentaire : Maladie de nature infectieuse, toxique ou allergique prétendument causée par la consommation d'aliments ou d'eau.

Ufc/g : Unité formant une colonie par gramme. Unité de mesure identifiant les cellules capables de se multiplier et de former une colonie macroscopique de cellules. Cette unité de mesure permet le dénombrement des bactéries présentes dans un gramme de produit.

Vérification de l'efficacité du rappel : Opération de vérification des inspecteurs afin de s'assurer que les établissements ont bel et bien été informés d'un rappel de produit alimentaire et qu'ils ont retiré du marché le produit visé.

Virulence : Capacité d'un pathogène d'envahir ou de causer la maladie chez un hôte. Cette capacité est déterminée par la présence de gènes spécifiques.

TABLE DES ACRONYMES

ACIA :	Agence canadienne d'inspection des aliments
BPF :	Bonnes pratiques de fabrication
BSRA :	Bureau de la salubrité et des rappels des aliments (ACIA)
CQIASA :	Centre québécois d'inspection des aliments et de santé animale (MAPAQ)
DLEAA :	Direction du laboratoire d'expertises et d'analyses alimentaires (MAPAQ)
DNSP:	Direction nationale de santé publique
DSP :	Direction de santé publique
HACCP:	Hazard Analysis and Critical Control Point
IBR :	Inspection basée sur le risque
INSPQ :	Institut national de santé publique du Québec
LSPQ :	Laboratoire de santé publique du Québec
MAPAQ :	Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec
MSSS :	Ministère de la Santé et des Services sociaux
PASA :	Programme d'amélioration de la salubrité des aliments
TIA :	Toxi-infection alimentaire

1 MISE EN CONTEXTE

1.1 LE DÉBUT DE L’AFFAIRE : UNE ÉCLOSION DE LISTÉRIOSE

La Direction nationale de santé publique du ministère de la Santé et des Services sociaux a déclaré, le 19 août 2008, une éclosion de listériose sur le territoire québécois.

La listériose est une maladie causée par la bactérie *Listeria monocytogenes* qui doit être déclarée au ministère de la Santé et des Services sociaux lorsqu’elle est décelée.

Lors de cette éclosion, les directions régionales de santé publique ont réalisé, à compter d’août 2008, des enquêtes alimentaires afin d’identifier les aliments consommés par chaque personne malade dans les semaines précédant l’apparition des symptômes.

Le ministère de l’Agriculture, des Pêcheries et de l’Alimentation (MAPAQ), sur la base de ces questionnaires d’enquête, est intervenu auprès des établissements alimentaires pour trouver la, ou les sources, de contamination et enrayer le problème.

Selon le MAPAQ, les analyses réalisées auprès des établissements alimentaires tendaient à démontrer que la source de contamination était liée à la consommation de fromages québécois.

Après avoir effectué une série d’enquêtes et afin de mettre un terme à l’éclosion de listériose, le MAPAQ a procédé, les 4 et 5 septembre 2008, à un rappel massif de fromages provenant de deux fromageries québécoises. Le 6 septembre, il a procédé à l’élimination, chez quelque 300 détaillants, de tous les fromages visés par le rappel ainsi que de tous les autres fromages portionnés sur place et susceptibles d’être entrés en contact avec les produits visés par le rappel.

1.2 L’IMPLICATION DU PROTECTEUR DU CITOYEN

1.2.1 Sa mission et son rôle

Le Protecteur du citoyen a pour mandat de veiller au respect des droits des citoyens en intervenant auprès des ministères et des organismes publics relevant du gouvernement du Québec, ainsi qu’auprès des diverses instances composant le réseau de la santé et des services sociaux, en vue de remédier à une situation préjudiciable à un citoyen ou à un groupe de citoyens.

Il peut intervenir de sa propre initiative s’il a des motifs raisonnables de croire qu’un citoyen ou un groupe de citoyens a été lésé par l’acte ou l’omission d’un ministère,

d'un organisme public ou d'une instance reconnue du réseau de la santé et des services sociaux.

1.2.2 Les objectifs de son enquête

Compte tenu de l'ampleur des mesures déployées par le MAPAQ, le Protecteur du citoyen a décidé, de sa propre initiative, de procéder à un examen de la gestion gouvernementale des événements. Il a, dans un premier temps, fait des vérifications auprès du MAPAQ, du MSSS et de certains exploitants touchés. Sur la base de l'information alors obtenue, il a décidé de tenir une enquête. Celle-ci a donc cherché à déterminer si les moyens appliqués par le MAPAQ pour mettre fin à l'éclosion de listériose, soit le rappel et l'élimination des fromages, étaient appropriés et raisonnables compte tenu de son évaluation du risque.

Lors de cette évaluation, le Protecteur du citoyen a considéré que le MAPAQ, par l'intermédiaire de son Centre québécois d'inspection des aliments, devait prioritairement tenir compte des impératifs de santé publique. Parallèlement, en raison de sa mission de soutien économique de l'industrie agroalimentaire, le MAPAQ se devait également d'évaluer l'impact des mesures choisies sur les exploitants afin de pouvoir, si nécessaire, les soutenir adéquatement une fois la protection du public assurée.

Le Protecteur du citoyen a aussi voulu vérifier si la gestion de la crise a été réalisée dans le respect des règles en vigueur concernant les rappels d'aliments et la gestion des risques liés à une toxi-infection alimentaire.

2 LA MÉTHODOLOGIE ET LES ÉTAPES DE L'ENQUÊTE

Au cours de notre enquête, nous avons d'abord examiné le processus d'évaluation et de gestion de risque déployé par le MSSS et le MAPAQ lorsqu'ils font face à une éclosion de toxi-infection alimentaire.

Plus spécifiquement, nous avons recensé l'ensemble des données concernant la gestion de l'éclosion de listériose de l'été 2008 causée par la *Listeria monocytogenes* de souche P93. Nous avons donc consulté les 40 dossiers de toxi-infection liés à cette éclosion de listériose¹. Nous avons également analysé les dossiers d'inspection d'une vingtaine d'entreprises, notamment toutes celles ayant été visées par des rappels en août, septembre ou octobre 2008.

Nous avons, de plus, discuté avec plusieurs exploitants d'usines de transformation de fromage, des exploitants de commerces de vente au détail ou de distribution, des représentants d'associations de détaillants ou de producteurs et des spécialistes du

1. En 2008, 40 des 84 cas confirmés de listériose étaient liés au pulsovar 93 trouvé dans certains fromages. De ces 40 cas, 38 étaient québécois et 2 ontariens.

milieu de la production des fromages au lait cru. Ces discussions et rencontres nous ont permis de compléter l'information recueillie et de vérifier certaines de nos hypothèses de travail.

L'équipe chargée de mener cette enquête a également rencontré plusieurs intervenants des deux ministères impliqués dans l'évaluation et la gestion des risques liés à l'éclosion de listériose.

Enfin, le Protecteur du citoyen a fait appel à des experts indépendants afin d'approfondir certaines questions et de valider ses hypothèses de travail. Parmi ceux-ci, nous avons consulté le docteur André Dascal² et un expert en matière de sécurité alimentaire, M. Jean-Pierre Hanchay³.

Afin d'illustrer nos constats et de les mettre en contexte, nous avons examiné des pratiques et outils de travail de l'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA). Les comparaisons entre ces pratiques et outils, et ceux du MAPAQ, ont essentiellement pour but d'illustrer nos propos et d'établir un point de comparaison avec un organisme qui exerce un mandat similaire à celui du MAPAQ. Plusieurs pratiques de ces deux entités ont des bases communes. Il ne faut pas conclure que le Protecteur du citoyen évalue les pratiques et outils de l'Agence canadienne d'inspection, ni qu'il suggère que ceux-ci soient adoptés.

3 POUR BIEN COMPRENDRE LA PROBLÉMATIQUE : LES PRINCIPAUX ÉLÉMENTS

3.1 LES TOXI-INFECTIIONS ALIMENTAIRES : DE QUOI PARLE-T-ON?

Une toxi-infection alimentaire est une maladie de nature infectieuse, toxique ou allergique prétendument causée par la consommation d'aliments ou d'eau⁴.

2. André Dascal MD, FRCP est professeur associé de médecine, microbiologie et immunologie à l'Université McGill et également médecin senior à l'Hôpital Général Juif de Montréal. Le mandat confié au Dr Dascal a été de fournir des avis d'expert sur les aspects touchant la santé humaine et de participer à la rédaction de la section sur ces aspects.

3. M. Jean-Pierre Hanchay possède 33 ans d'expérience dans le domaine de la salubrité des aliments. Il a œuvré principalement à Santé Canada à titre de chef de l'inspection des aliments et responsable des rappels alimentaires, puis comme directeur régional à l'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA). Il a également travaillé comme directeur intérimaire au Bureau des rappels et de la salubrité des aliments (BRSA) à Ottawa. Il est actuellement consultant indépendant. Le mandat confié à M. Hanchay était de fournir une opinion en matière de gestion des rappels, sur certaines décisions et interventions du MAPAQ dans la gestion de la crise de la listériose dans les fromages.

4. MAPAQ, *Intervention du CQIASA et de la Ville de Montréal dans le cadre de toxi-infections alimentaires*, Direction des laboratoires d'expertises et d'analyse alimentaires (DLEAA), version juin 2003, p. 4.

Le MAPAQ considère qu'il y a toxi-infection alimentaire dans les cas suivants :

- Lorsqu'elle est reconnue par le milieu de la santé (cas diagnostiqué);
- À la suite d'une plainte d'un individu qu'une possible toxi-infection alimentaire soit survenue et ait rendu malades une ou plusieurs personnes (cas suspecté).

3.1.1 Structure d'intervention en cas de toxi-infection alimentaire

Lorsque le réseau de la santé établit qu'une personne est affectée par une toxi-infection alimentaire, il transmet l'information pertinente au MAPAQ. Ce dernier a alors la responsabilité de rechercher la cause ou l'origine de cette toxi-infection alimentaire, c'est-à-dire, la source de la contamination.

Dans le contexte d'une éclosion de toxi-infections alimentaires, où plusieurs cas surviennent en peu de temps, les interventions du MAPAQ auprès des établissements alimentaires peuvent être cruciales pour identifier rapidement l'aliment ou la source de cette contamination et éviter de futurs cas de maladie. À défaut, le nombre de cas pourra continuer à augmenter et le risque pour la santé des consommateurs persistera⁵.

Le MAPAQ coordonne, à l'échelle du Québec, la gestion des opérations lorsqu'une toxi-infection alimentaire est déclarée par la direction nationale de santé publique. Cette fonction est assurée par le « coordonnateur TOXI », qui centralise l'information reçue des directions régionales du MAPAQ, des directions de santé publique, ainsi que des plaintes formulées par la population directement au MAPAQ.

Cela permet au MAPAQ d'avoir une vue d'ensemble et de connaître « [...] l'ampleur du phénomène, de faire les liens entre les différents cas signalés et de déceler ainsi très précocement tout développement d'un épisode important, voire d'une épidémie d'origine alimentaire. »⁶

Le plan d'intervention du MAPAQ lors d'une déclaration de toxi-infection alimentaire prévoit les différentes étapes d'intervention et les rôles des intervenants impliqués⁷. À la suite de la réception d'une déclaration ou d'une plainte, le « coordonnateur TOXI » du MAPAQ, en collaboration avec la direction régionale de l'inspection, établit alors le niveau d'urgence, l'ampleur des impacts sur la population (éclosion, cas isolé, déclaration à action immédiate ou reportée) ainsi que le type d'action à entreprendre⁸.

5. Sur cet aspect, nous référons le lecteur à la section 3.2 du présent chapitre.

6. MAPAQ, *Intervention du CQIASA et de la Ville de Montréal dans le cadre de toxi-infections alimentaires*, Op. cit. note 4, p. 6.

7. Ibid., p. 6 à 10. Voir l'Annexe 1 pour plus de détails sur cette structure d'intervention.

8. Pour ce faire, le MAPAQ utilise notamment le tableau des « Principaux indicateurs permettant d'évaluer une toxi-infection alimentaire (TIA) ». Ce tableau, tiré du document *Intervention du CQIASA et de la Ville de Montréal dans le cadre de toxi-infections alimentaires*, Op. cit. note 4, est reproduit à l'Annexe 1.

À la suite d'une toxi-infection alimentaire, les inspecteurs doivent actualiser l'évaluation de l'établissement impliqué. Il y aura donc une inspection basée sur le risque (IBR) et la cote de risque attribuée à cet établissement sera revue et rajustée s'il y a lieu⁹.

3.1.2 Conclusion

Le MAPAQ a prévu un plan d'intervention qui s'applique tant lors des cas sporadiques que lors des éclosions de toxi-infections alimentaires. La procédure régulière est donc adaptée selon les circonstances par le « coordonnateur TOXI ».

Le plan du MAPAQ délimite bien les rôles et les responsabilités des inspecteurs par rapport à ceux du « coordonnateur TOXI ». Par contre, ce plan ne donne pas de lignes directrices sur la méthode d'enquête et les démarches à effectuer pour réussir à trouver une source de contamination. Ces dernières sont plutôt déterminées au cas par cas, par le « coordonnateur TOXI » du MAPAQ et son équipe.

3.2 LISTERIA, LISTÉRIOSE ET SANTÉ HUMAINE

Cette section vise à exposer de la façon la plus simple possible les éléments permettant de répondre aux questions que plusieurs citoyens se sont posées concernant la santé humaine. Ces questions sont :

- La listériose causée par *Listeria monocytogenes* est-elle une maladie réellement dangereuse pour la santé humaine?
- La déclaration d'une éclosion et les mesures de gestion mises en œuvre par les autorités sociosanitaires étaient-elles adéquates?
- Peut-on retenir des leçons pour l'avenir du point de vue de la santé publique?

3.2.1 Pourquoi s'intéresser à la listériose, est-ce une maladie dangereuse?

La listériose est la maladie causée chez les humains par la bactérie *Listeria monocytogenes*. Cette bactérie se retrouve chez les mammifères, oiseaux, fruits de mer et dans l'environnement. La listériose peut se manifester par des formes légères ou très sévères. Ces formes sévères sont qualifiées d'invasives. Les conséquences graves qui résultent de cette maladie sont des infections du sang, du cerveau (ex. méningite) et même le décès. Elle est particulièrement dangereuse pour les femmes enceintes, les nouveau-nés, les personnes âgées fragiles et les personnes de tout âge immunodéprimées, c'est-à-dire avec affaiblissement du système immunitaire. La listériose constitue donc par sa gravité une menace à la santé humaine qui justifie la

9. Voir le chapitre 7 qui explique les méthodes d'inspection basée sur le risque.

surveillance de cette maladie par les autorités responsables de la santé publique. La listériose est considérée comme une toxi-infection alimentaire parce qu'elle survient presque toujours après l'ingestion d'un aliment contaminé par cette bactérie. La listériose causée par *Listeria monocytogenes* est donc dangereuse pour la santé humaine, particulièrement pour certains groupes à risque.

3.2.2 Comment déterminer s'il y a une éclosion et en assurer une gestion adéquate?

Le 19 août 2008, la direction générale de la santé publique a déclaré qu'il y avait une éclosion¹⁰ de listériose. Cette déclaration était justifiée parce qu'il y avait une augmentation imprévue du nombre de cas et que les analyses faites par le Laboratoire de santé publique du Québec confirmaient un lien entre ces cas¹¹. Les enquêtes faites auprès des personnes malades par les directions régionales de santé publique orientaient la recherche pour trouver la source de la contamination de ces personnes vers la consommation de fromages. Les méthodes utilisées par les instances de santé publique étaient des méthodes scientifiquement reconnues. Compte tenu des connaissances accumulées depuis des années sur la listériose, la mise en œuvre des étapes d'enquête par les autorités de santé publique au Québec est bien maîtrisée.

Par la suite, comme le veut le protocole d'entente avec le MAPAQ, les instances de santé publique ont transmis les résultats de leurs enquêtes et analyses à ce dernier pour qu'il procède aux enquêtes permettant de déterminer le ou les aliments qui étaient la source de l'éclosion. La confirmation qu'un aliment est la source s'obtient lorsque des analyses en laboratoire permettent d'affirmer que la *Listeria* présente dans l'aliment est de la même souche (ou pulsovar) que celle retrouvée chez les malades.

L'analyse des données de la littérature scientifique et l'avis des experts¹² nous confirment que le contrôle rapide d'une éclosion est essentiel pour limiter les conséquences cliniques et économiques. Pour mieux comprendre l'importance d'une action énergique et rapide, les quatre schémas qui suivent illustrent l'évolution théorique¹³ d'une éclosion sans intervention (schéma 1), avec une intervention

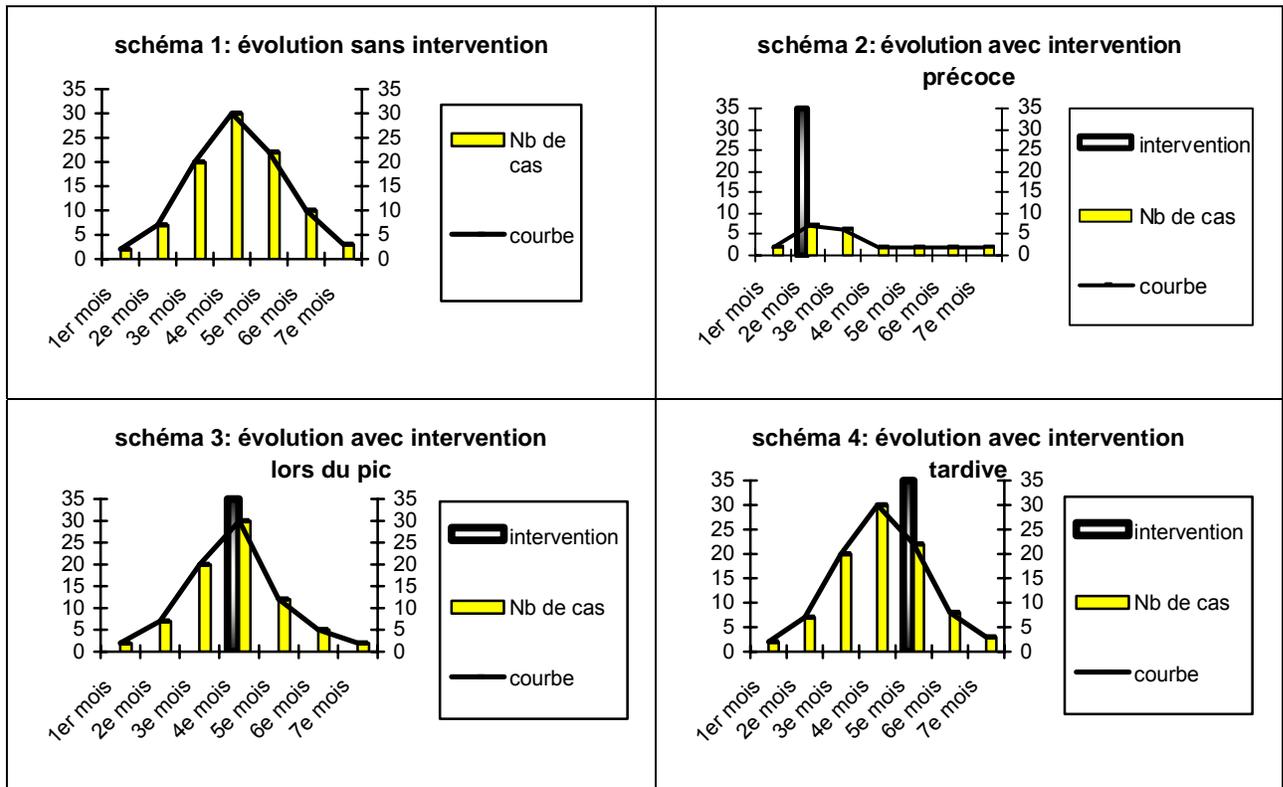
10. Il y a éclosion lorsqu'on constate une augmentation imprévue de cas d'une maladie survenant au sein d'une population à un moment et dans un endroit donné. On parle d'éclosion uniquement s'il est possible d'établir une cause commune (bactérie et/ou source de contamination).

11. Chaque éclosion est différente. L'histoire d'une éclosion d'une toxi-infection alimentaire suit un parcours caractéristique. Au départ, on note une augmentation du nombre de cas déclarés qui atteint un sommet. Par la suite, il y a réduction plus ou moins rapide du nombre de nouveaux cas selon la capacité d'identifier rapidement la source responsable de l'éclosion et de la contrôler par diverses mesures (rappel ou destruction des aliments, fermeture d'établissements).

12. Il s'agit ici des avis publiés par des experts nationaux et internationaux sur la gestion des éclosions, corroborés par l'avis du Dr André Dascal microbiologiste-infectiologue consultant pour ce volet.

13. Ces schémas ont été créés par les docteurs André Dascal (médecine microbiologie, infectiologie) et Louise Rousseau (santé publique) dans une optique pédagogique afin de permettre au lecteur de saisir rapidement les connaissances acquises sur le comportement des éclosions limitées dans le

précoce (schéma 2), avec une intervention lorsque le nombre de cas atteint un sommet (schéma 3) et avec une intervention tardive (schéma 4).



3.2.3 Quelles sont les leçons à tirer pour l'avenir d'un point de vue de santé publique?

En août 2008, la vigilance des cliniciens, des DSP régionales et nationale a été efficace à détecter l'éclosion en temps opportun. Le recours à des mesures préventives peut réduire le nombre de cas de listériose¹⁴. Des efforts additionnels peuvent être consentis en prévention dans l'avenir, notamment auprès des femmes enceintes, particulièrement touchées en 2008. De plus, de l'avis même du ministère de la Santé et des Services sociaux, le message de la santé publique sur la menace que constitue la listériose n'a pas trouvé l'écho recherché auprès des médias et de la population¹⁵.

temps. Les toxi-infections alimentaires représentent une part importante de ce type d'éclosion. Un document détaillé concernant la listériose, ses manifestations et ses conséquences se trouve sur le site Internet www.protecteurducitoyen.qc.ca.

14. Les mesures préventives incluent l'éducation de la population à haut risque pour les formes graves ainsi que de leurs soignants (médecins, sages-femmes et autres professionnels de la santé). À cela s'ajoute l'éducation aux bonnes pratiques des producteurs et distributeurs impliqués.
15. Une analyse détaillée sur les défis de la communication qui s'accompagne de recommandations précises est présentée au chapitre 5.

Le renforcement de la mise en œuvre des stratégies reconnues efficaces pour mieux rejoindre les groupes à risque et leurs cliniciens constitue une mesure importante pour limiter à l'avenir le nombre de personnes subissant les conséquences graves de la listériose.

RECOMMANDATION 1

CONSIDÉRANT l'importance des conséquences de la listériose chez les sous-groupes de personnes à risque;

CONSIDÉRANT que l'année 2008 a mis en lumière l'importance de la listériose en tant qu'enjeu de santé publique;

CONSIDÉRANT la difficulté de la population avant et au moment de la crise de 2008 à bien comprendre le message de santé publique;

Le Protecteur du citoyen recommande au ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec :

De renforcer ses stratégies de prévention ciblées auprès des groupes à risque et auprès de tous les intervenants de son réseau qui font le suivi de ces clientèles.

3.3 RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES INSTANCES DANS UN CONTEXTE DE TOXI-INFECTIION

3.3.1 Le ministère de la Santé et des Services sociaux et son réseau

La Loi sur la santé publique donne des pouvoirs étendus aux instances de santé publique pour intervenir lorsque la santé de la population est menacée¹⁶. De plus, cette loi confère aux directeurs de santé publique « le pouvoir de procéder à une enquête épidémiologique dans toute situation où il a des motifs sérieux de croire que la santé de la population est menacée ou pourrait l'être et, en particulier [...] lorsqu'il reçoit une déclaration d'une intoxication. »¹⁷

Afin de réaliser leur mandat, le MSSS et les directions régionales de santé publique peuvent compter sur le soutien et l'expertise scientifique de l'Institut national de Santé publique du Québec. C'est ce dernier qui administre le Laboratoire de santé publique du Québec¹⁸. Le Laboratoire exerce une surveillance des souches de *Listeria* retrouvées chez les personnes affectées par la listériose et avise le MSSS lorsque plusieurs cas d'une même souche sont détectés. La santé publique exerce donc une surveillance régulière des cas de listériose et peut ainsi déclarer une écloison lorsqu'elle constate une augmentation de cas ayant la même souche.

16. Loi sur la santé publique, L.R.Q., c. S-2.2. L'article 2 de cette loi définit une menace pour la santé comme « la présence au sein de celle-ci d'un agent biologique, chimique ou physique susceptible de causer une épidémie si la présence de cet agent n'est pas contrôlée. »

17 . Ibid., art. 96, 98 et 116.

18. Loi sur l'Institut national de santé publique du Québec, L.R.Q., c. I-13.1.1.

L'intervention de santé publique dans le cadre de toxi-infections alimentaires se limite à la gestion du risque chez les humains et à la prévention. Lors de la découverte de cas de toxi-infections alimentaires, la Direction nationale de santé publique a le devoir de s'assurer que sont menées les enquêtes épidémiologiques auprès des cas humains et de transmettre au MAPAQ l'information nécessaire à l'exercice de son mandat en matière de salubrité alimentaire.

3.3.2 Le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation

Le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation a pour mission d'influencer et de soutenir l'essor de l'industrie bioalimentaire québécoise dans une perspective de développement durable¹⁹.

Plus spécifiquement, la Loi sur les produits alimentaires²⁰ confie au MAPAQ le rôle de maître d'œuvre en matière d'inspection des aliments. Cette loi décrit les pouvoirs d'inspection et de saisie qui peuvent être exercés par les inspecteurs du MAPAQ afin de s'assurer de la conformité d'un produit avec les dispositions de la loi ou de ses règlements.

Cette même loi détermine également que les fabricants, distributeurs, détaillants et autres exploitants impliqués dans la production et la mise en marché d'aliments ont la responsabilité de s'assurer que les aliments qu'ils préparent, transportent ou mettent en marché sont sains et ne présentent pas de danger pour la santé²¹.

C'est par l'intermédiaire de son Centre québécois d'inspection des aliments et de santé animale que le MAPAQ assume sa responsabilité d'inspection des aliments²².

Le Centre québécois d'inspection a la responsabilité de contribuer à la protection de la santé publique et à l'amélioration de la santé animale en exerçant une surveillance de toute la chaîne bioalimentaire²³. Les inspecteurs visitent les établissements alimentaires pour vérifier l'innocuité des aliments, l'hygiène et la salubrité.

Depuis 1996, la méthode de surveillance et de contrôle retenue par le MAPAQ est l'inspection basée sur le risque (IBR). Cette méthode repose sur une évaluation de la maîtrise de points critiques qui se divisent en cinq catégories, les « 5M », c'est-à-dire la matière, la méthode, la main-d'œuvre, le matériel et le milieu. En évaluant la façon dont un exploitant maîtrise chacun des points critiques, l'inspecteur procède à une

19. MAPAQ. *Plan stratégique 2005-2008*. Québec, p. 9.

20. Loi sur les produits alimentaires, L.R.Q., c. P-29.

21. Ibid., art. 3.

22. Pour le territoire de Montréal, le MAPAQ délègue sa responsabilité d'inspection des établissements au détail et de restauration à la Ville de Montréal. En vertu d'une entente, les inspecteurs de la Ville appliquent la même procédure d'inspection que les inspecteurs du MAPAQ ailleurs au Québec.

23. Centre québécois d'inspection des aliments et de santé animale (CQIASA), MAPAQ, *Rapport annuel de gestion 2007-2008*, p. 10.

évaluation de la charge de risque que représente cet établissement. Cette charge de risque sert à déterminer dans quel délai doit se faire la prochaine inspection IBR²⁴.

Si, dans le cadre de ses activités d'inspection ou à la suite d'une toxi-infection alimentaire²⁵, un inspecteur a des motifs raisonnables de douter de l'innocuité²⁶ d'un produit, il pourra exiger de l'exploitant qu'il le retire ou, à défaut, il pourra le saisir et en disposer lui-même²⁷. Ce retrait de produit peut être accompagné ou non d'une procédure de rappel, selon les circonstances²⁸.

Le Règlement sur les aliments²⁹ précise les normes en vigueur et les pouvoirs du MAPAQ pour certaines activités, notamment les règles de salubrité et d'hygiène pour les opérations de manipulation et de transformation d'aliments. On y trouve également, depuis juillet 2008, des règles particulières concernant la fabrication du fromage au lait cru ou thermisé.

Il y a également des normes qui, bien qu'elles ne se trouvent pas dans les lois ou les règlements, servent de base aux contrôles et inspections du MAPAQ.³⁰ Ainsi, la législation et la réglementation prévoient que les entreprises du domaine alimentaire sont responsables d'assurer l'innocuité des aliments destinés à la consommation humaine. Par contre, le MAPAQ joue un rôle de contrôle, de surveillance et d'encadrement des pratiques de ces entreprises en matière de salubrité alimentaire.

3.3.3 L'interaction entre le MSSS et le MAPAQ

Le MSSS et le MAPAQ ont conclu, en 1996, une entente de collaboration pour prévenir, surveiller et contrôler les toxi-infections alimentaires. Cette entente a été renouvelée en 2007.³¹ Elle prévoit le partage des responsabilités entre le MSSS et le MAPAQ ainsi que les modalités d'échange d'information. Essentiellement, le MSSS intervient lorsqu'il est « question de gestion du risque chez les humains ».³² Le

24. Nous référons le lecteur au chapitre 7 du présent rapport pour une vue d'ensemble des pratiques régulières d'inspection du MAPAQ.

25. Voir à cet égard la section 3.1 du présent chapitre.

26. L'innocuité se définit ainsi : « Assurance que les aliments sont sans danger pour le consommateur quand ils sont préparés/consommés conformément à l'usage auquel ils sont destinés ».

27. Loi sur les produits alimentaires, Op. cit. note 20, art. 31 à 39 et 57.

28. Voir l'Annexe 2 qui décrit les principaux éléments de la procédure de rappel du MAPAQ.

29. Règlement sur les aliments, c. P-29, r.1.

30. Parmi les ouvrages de référence utilisés par le MAPAQ, on trouve notamment : le *Programme d'amélioration de la salubrité des aliments (PASA)* qui permet la mise en place de systèmes d'analyse des dangers et de la maîtrise des points critiques (système HACCP - Hazard Analysis and Critical Control Point), des manuels d'inspection de l'Agence canadienne d'inspection des aliments ainsi que le *Codex Alimentarius*, un recueil de normes internationales en matière de salubrité et d'hygiène alimentaire.

31. *Entente de collaboration et communication de renseignements concernant la prévention, la vigie, la surveillance et le contrôle des toxi-infections alimentaires ou de toute autre maladie transmissible par les aliments*. Entente intervenue entre le MAPAQ et les Autorités de santé publique et l'Institut national de santé publique du Québec. 2007.

32. Ibid., p. 11.

MAPAQ, par ses pouvoirs d'inspection et d'analyse, «évalue le risque afin de permettre et d'orienter les interventions visant la santé et la sécurité des consommateurs».³³

Les Directions régionales de santé publique recueillent des renseignements auprès des personnes atteintes d'une toxi-infection alimentaire pour commencer l'enquête alimentaire. Dans les cas sporadiques, elles transmettent directement cette information à la Direction de l'inspection des aliments de leur région. Les inspecteurs du MAPAQ prennent alors en charge l'enquête sur les produits ciblés par la personne malade, auprès des établissements alimentaires. Les inspecteurs communiquent avec le « coordonnateur TOXI » du MAPAQ pour avoir des précisions sur l'enquête qu'ils doivent mener.

En situation d'éclosion de listériose, l'échange d'information entre la santé publique et le MAPAQ suit le même parcours. Par contre, les enquêtes menées par les Directions régionales de santé publique sont plus complètes puisque les cas de listériose sont étudiés avec l'aide d'un questionnaire détaillé. Ces questionnaires sont envoyés à la Direction de l'inspection des aliments de la région concernée, puis acheminés au « coordonnateur TOXI » du MAPAQ.

Lorsque l'éclosion touche plusieurs régions, la Direction nationale de santé publique du MSSS regroupe les données sur les cas de listériose. Le MSSS est responsable de s'assurer qu'une enquête épidémiologique est faite au besoin sur ces cas. Une mise à jour régulière de l'information concernant les cas en situation d'éclosion est transmise aux intervenants du MAPAQ. Durant l'éclosion de listériose, cette mise à jour était faite lors d'une conférence téléphonique quotidienne entre les intervenants du MSSS et ceux du MAPAQ.

Le Laboratoire de santé publique du Québec collabore également avec le MAPAQ en réalisant la caractérisation des souches de la bactérie *Listeria monocytogenes* isolées des aliments par le MAPAQ. Dans le contexte de l'éclosion de listériose, toutes les souches ont été analysées par le Laboratoire qui transmettait, souvent verbalement, l'information disponible au « coordonnateur TOXI » du MAPAQ.

4 GESTION DE LA CRISE DE LA LISTÉRIOSE : PROTECTION DE LA SANTÉ DE LA POPULATION

4.1 UN RAPPEL DES ÉVÉNEMENTS

Il survient au Québec, en moyenne, environ 45 cas de listériose par année. On parle alors de cas sporadiques. Les situations d'éclosion, où plusieurs cas sont reliés à la même souche de la bactérie *Listeria* (même pulsovar), ne surviennent pas nécessairement chaque année. En 2007, 64 cas de listériose avaient été rapportés. Il y

³³. Ibid., p.12.

a déjà eu des éclosions de listériose au Québec avant celle de l'été 2008. En 2002, une éclosion avait mené à une intervention du MAPAQ sur des fromages produits par une fromagerie artisanale du Québec. Une éclosion de listériose est également survenue en septembre 2007, mais, dans ce cas, les enquêtes alimentaires n'ont pas permis d'en identifier la source.

En 2008, 82 cas de listériose ont été rapportés au Québec, et, parmi ceux-ci, 38 étaient associés à l'éclosion provinciale liée au pulsovar 93. Cette éclosion a également fait deux cas en Ontario, pour un total de 40 cas associés³⁴.

L'éclosion liée à la *Listeria monocytogenes* de pulsovar 93 a été déclarée officiellement par la Direction nationale de santé publique du MSSS le 19 août 2008. À cette date, trois cas de listériose étaient confirmés par le Laboratoire de santé publique du Québec comme ayant la même source, soit la *Listeria* de souche P93.

En début d'éclosion, le MSSS n'a pas constaté une augmentation importante des cas. Dans un communiqué de presse, il a expliqué que « pour l'instant, rien ne démontre que le nombre de cas enregistré au Québec soit significativement plus élevé en comparaison avec les années antérieures ».³⁵

Les questionnaires d'enquête alimentaire ont dirigé les inspecteurs du MAPAQ vers les fromages fins. Les premiers résultats d'analyse sur des fromages portionnés chez les détaillants ont confirmé la présence de *Listeria monocytogenes*. Des communiqués de rappels ont été publiés pour ces fromages, les 22, 26 et 28 août 2008. Plusieurs autres rappels seront émis par la suite.³⁶

Les premières confirmations, par le LSPQ, de la souche P93 dans les fromages contaminés à la *Listeria* ont été connues le 28 août pour les fromages portionnés prélevés « Aux Petits Délices » (*Riopelle*) et chez « Octofruit » (*Mont-Jacob*), et le 1^{er} septembre pour le fromage portionné prélevé au « Marché S. Bourassa » (*Tomme de Grosse-Île*).

À partir de ce moment, on a donc pu établir et valider un lien épidémiologique entre les cas de listériose liés au pulsovar 93 et ces fromages contaminés par la même souche de bactérie. Par contre, tous ces fromages étant portionnés par des détaillants, on ne pouvait établir de lien avec les usines les produisant. Le MAPAQ a demandé à l'Agence canadienne d'inspection des aliments de vérifier, conformément à son mandat, les usines de transformation de fromages produisant les fromages visés par les rappels. Les deux usines concernées ont été jugées conformes par l'Agence canadienne d'inspection des aliments.

34. Un tableau détaillé des cas de listériose faisant partie de cette éclosion est présenté à l'Annexe 3.

35. MSSS. « Cas de listériose au Québec: Une situation bien différente du reste du Canada ». Communiqué de presse. 22 août 2008.

36. Pour une chronologie détaillée de tous des communiqués de rappel émis dans le cadre de l'éclosion en raison de la présence de *Listeria monocytogenes*, voir l'Annexe 4.

Vers la fin du mois d'août, plusieurs autres cas de listériose ont été déclarés. Seulement entre le 27 et le 29 août, une dizaine de nouveaux cas ont été confirmés.

Le MAPAQ a annoncé, en date du 4 septembre, un programme de vérification des 43 usines québécoises de fromage au lait cru et thermisé.³⁷

Prise de décision du 5 septembre 2008

Le 5 septembre, il y avait 17 cas confirmés de listériose associés au pulsovar 93, dont un cas ontarien. Parmi ces cas, quatre concernaient des femmes enceintes et deux étaient des bébés naissants. La majorité des cas touchait des personnes âgées ou dont le système immunitaire était affaibli. Un homme de 78 ans est décédé.

De plus, à cette date, sept autres cas de listériose étaient en attente de confirmation du pulsovar, dont deux femmes enceintes et un bébé né prématurément. Selon le MSSS, l'augmentation rapide du nombre de cas signifiait que l'éclosion n'était pas contrôlée et que la courbe épidémiologique continuait d'augmenter.

Les enquêtes alimentaires et les résultats d'analyse permettaient, à ce moment, de faire un lien entre certains cas de listériose associés au pulsovar 93 et la consommation de fromages fins. Le MAPAQ avait également en main des résultats d'analyse qui démontraient une contamination croisée à la *Listeria* de fromages portionnés dans au moins quatre commerces au détail.

Des résultats d'analyses démontraient aussi la présence de *Listeria* dans des meules intactes de fromages en provenance de deux usines de transformation. Ces deux entreprises faisaient affaire avec le même distributeur qui acheminait leurs fromages dans environ 300 points de vente à travers le Québec.

Les autorités du MAPAQ ont donc décidé, le 5 septembre, de mener une opération massive afin d'éliminer, chez les 300 détaillants de la liste de distribution, non seulement les fromages visés par le rappel, mais tous les fromages ou les produits portionnés au détail ayant pu entrer en contact avec les fromages visés par le rappel. L'opération était prévue pour le lendemain, soit le samedi 6 septembre.

Les inspecteurs du MAPAQ ont été rappelés au travail pour la plupart en matinée du samedi 6 septembre 2008. Les directions régionales ont reçu leurs consignes de la direction de Québec par conférence téléphonique. Les directives que les inspecteurs devaient suivre étaient approximativement³⁸ les suivantes :

37. 30 usines étaient sous la responsabilité du MAPAQ et 13 de l'Agence canadienne d'inspection des aliments. Les résultats de ce programme ont été annoncés le 19 septembre 2008. Le MAPAQ mentionne alors que trois usines sur les 43 vérifiées se sont révélées non conformes. L'usine « d'Ulverton » était la troisième, après « Fromagiers de la Table ronde » et « Médard ».

38. Nous qualifions les consignes énoncées d'approximatives, car les directives qui ont été données aux inspecteurs lors de l'opération du 6 septembre étaient verbales. Les directives reproduites ici sont donc tirées de l'information recueillie auprès du personnel inspecteur.

- vérifier si le commerce avait reçu un des produits visés par les rappels des fromages de « Fromagiers de la Table ronde » et Médard;
- éliminer sur place les fromages visés par les rappels;
- vérifier si le détaillant coupait ou manipulait les fromages sur place;
- vérifier les pratiques de manipulation des détaillants : si les pratiques permettaient d'assurer qu'il n'avait pas pu y avoir de contamination croisée entre deux sortes de fromages, on recommandait une désinfection seulement;
- si les pratiques rendaient possible la contamination croisée, on éliminait tous les fromages ou autres produits ayant pu entrer en contact avec les fromages faisant l'objet des rappels;
- l'élimination devait se faire en présence de l'inspecteur et faire l'objet d'un rapport précisant les quantités de fromages éliminés;
- demander à l'exploitant un nettoyage et assainissement avant de recommencer ses opérations.

À l'exception de la Direction de l'inspection de la Ville de Montréal, aucune direction régionale n'a fourni de consignes écrites à ses inspecteurs. L'application de ces consignes a donc pu varier légèrement entre les différentes régions et inspecteurs. D'ailleurs, dans un bureau régional, la consigne de détruire les fromages portionnés ayant pu entrer en contact avec les fromages faisant l'objet du rappel n'a essentiellement pas été appliquée.

Les 6 et 7 septembre, ainsi que les journées suivantes, les inspecteurs du MAPAQ ont rendu visite à 336 commerces de vente au détail et restaurants. En tout, environ 27 000 kg de fromage ont été éliminés lors de cette opération.

Dans les semaines suivantes, les enquêtes de toxi-infections alimentaires se sont poursuivies et plusieurs autres inspections et prélèvements ont été réalisés, en marge de l'opération d'élimination.

Tous les commerces au détail où de la *Listeria* a été trouvée ont dû fermer leur comptoir de coupe de fromages et procéder à un nettoyage et à un assainissement. Le MAPAQ a demandé deux cycles consécutifs de résultats négatifs de prélèvements d'environnement avant de permettre la réouverture. Au cours de la crise, les commerces de vente au détail où la présence de *Listeria* a été détectée sont restés fermés en moyenne 14 jours.

Le 10 septembre, le MAPAQ a tenu une conférence de presse impliquant des intervenants de l'industrie québécoise du fromage et le MSSS. Dans son communiqué, le MAPAQ mentionnait que ses enquêtes avaient permis de cibler particulièrement deux usines de fabrication de fromage, soit les « Fromagiers de la Table ronde » et la « Fromagerie Médard ». On soulignait que « les investigations, menées également chez les détaillants qui ont reçu les produits contaminés de ces deux entreprises et qui sont à l'origine de plusieurs cas de listériose ont démontré la

présence de contamination croisée chez 16 d'entre eux».³⁹ On annonçait aussi, à cette date, la mise en place de mesures temporaires de dépistage de la *Listeria* dans ces usines⁴⁰.

Le 19 septembre, le MAPAQ a publié un communiqué de rappel pour tous les fromages produits par la fromagerie « La Voie lactée », en raison d'une pasteurisation inadéquate. À la suite de cette découverte et à la demande du MSSS, le MAPAQ a mis sur pied une opération de vérification des usines visant cette fois-ci les fromages faits à partir de lait pasteurisé.

L'éclosion de listériose a pris fin le 29 janvier 2009, considérant que 10 semaines (70 jours) s'étaient écoulées depuis le dernier cas rapporté, le 20 novembre 2008, de listériose liée au pulsovar 93.

4.2 LES COMMUNIQUÉS DE RAPPEL

4.2.1 Les constats

Le rappel public d'un produit alimentaire peut être émis lorsque, après enquête, le MAPAQ ou l'exploitant ont des motifs raisonnables de croire que l'innocuité d'un produit n'est pas assurée. Cela survient, par exemple, lorsque des résultats d'analyses de laboratoire confirment la présence de la bactérie *Listeria monocytogenes* dans un aliment ou dans l'environnement de travail d'un exploitant.

➤ *Méthode d'enquête et d'échantillonnage*

Le MAPAQ n'a pas actuellement de procédure détaillée et systématique pour enquêter sur les établissements alimentaires à la suite de la déclaration d'une toxi-infection alimentaire à la *Listeria monocytogenes*. Il s'est doté d'un plan d'intervention⁴¹ prévoyant les différentes étapes et les rôles des intervenants impliqués, mais ce plan ne fournit pas de balises quant à la procédure d'échantillonnage à appliquer lors d'une enquête de toxi-infection alimentaire.

Ainsi, les inspecteurs qui réalisent ces enquêtes se réfèrent au « coordonnateur TOXI » du MAPAQ. Cette personne oriente les inspecteurs dans leurs prélèvements, au cas par cas, selon les aliments mentionnés dans le questionnaire alimentaire et selon son évaluation de la situation.

39. MAPAQ, « Cas de listériose : État de situation du MAPAQ et nouvelles mesures de dépistage », Communiqué de presse, 10 septembre 2008.

40. Voir la section 4.4 « Les interventions auprès des usines ».

41. MAPAQ, *Intervention du CQIASA et de la ville de Montréal dans le cadre de toxi-infections alimentaires*. Op. cit., note 4.

Au début de l'écllosion de listériose causée par la *Listeria* de souche P93, le MAPAQ a appliqué la façon de faire « régulière »⁴² qui consistait à prendre, si possible, un échantillon de chaque aliment mentionné dans le questionnaire alimentaire, dans les commerces ciblés.

Dans les premiers temps de l'écllosion, les inspecteurs prenaient des échantillons de fromages déjà portionnés à l'établissement. Le MAPAQ nous a expliqué que, dans un contexte régulier de toxi-infection alimentaire isolée, les prélèvements effectués visent des produits identiques ou similaires à ce que la personne malade a consommé.

Dès le 26 août, soit sept jours après la déclaration d'écllosion par le MSSS, le MAPAQ a adapté ses méthodes d'enquête et d'échantillonnage chez les détaillants en demandant dorénavant aux inspecteurs de prélever non seulement des échantillons de fromages portionnés, mais également des échantillons provenant de meules intactes des mêmes lots, ainsi que des échantillons d'environnement.

Le MAPAQ nous informe qu'actuellement, et ce, depuis les modifications survenues au cours de l'écllosion de 2008, la procédure d'enquête « normale » d'une toxi-infection alimentaire à la *Listeria monocytogenes* consiste désormais à prendre des échantillons des aliments consommés (portionnés et meules intactes), ainsi que des échantillons d'environnement.

➤ Les rappels

Les premières interventions réalisées par le MAPAQ dans le contexte de l'écllosion de listériose ont été les rappels de certains fromages contaminés à la *Listeria monocytogenes*.

Le 22 août 2008, le MAPAQ a procédé, en collaboration avec le commerçant et le fabricant, au rappel du fromage *Riopelle de l'Île* acheté « Aux Petits Délices » de l'avenue Cartier à Québec. Le 26 août, on a rappelé le fromage *Mont-Jacob* vendu et portionné au commerce « Octofruit » de Sainte-Thérèse suivant cette même procédure. Enfin, le 28 août, le fromage *Tomme de Grosse-Île*, portionné et vendu au « Marché S. Bourassa » de Saint-Sauveur, a également fait l'objet d'un rappel.⁴³

Tous ces rappels ont été émis sur la base de résultats d'analyses d'échantillons provenant de fromages portionnés aux différents commerces de vente au détail, et non de prélèvements effectués sur des meules intactes de ces fromages pourtant disponibles dans les comptoirs des détaillants visés au moment du premier échantillonnage.

42. C'est-à-dire, la méthode appliquée pour les cas isolés ou sporadiques. Le MAPAQ n'avait pas, à ce moment, modifié ses méthodes en raison de la situation d'écllosion.

43. L'Annexe 5 présente une analyse détaillée de ces trois rappels.

À compter du 3 septembre, le MAPAQ, en collaboration avec les exploitants, a publié des communiqués de rappels visant les fromages produits dans certaines usines de transformation⁴⁴. Certains lots de fromages ont été inclus dans ces rappels sans que le MAPAQ n'ait eu en main de résultats d'analyses démontrant la présence de *Listeria monocytogenes* dans ces lots et sans qu'une évaluation des risques⁴⁵ ne soit réalisée avant de procéder aux rappels.

Notamment, un communiqué public émis le 5 septembre rappelait huit fromages produits par la « Fromagerie Médard », dont le fromage au lait cru *Les Petits Vieux* et *Gédéon* au lait pasteurisé, qui sont tous deux des fromages à pâte ferme, alors que la norme d'intervention pour ce type de fromages est différente de celle applicable aux fromages à pâte molle.⁴⁶ Dans le cas précis de cette éclosion, le MAPAQ nous a expliqué qu'il a délibérément choisi de mettre ces distinctions de côté en raison de son évaluation de la situation. Ainsi, tous les fromages, qu'ils supportent ou non la croissance de la bactérie, ont été traités suivant la norme applicable aux aliments qui supportent la croissance de la bactérie.

4.2.2 Les conclusions

➤ *Méthode d'enquête et d'échantillonnage*

Les méthodes d'enquête appliquées par le MAPAQ devraient permettre de recueillir l'information essentielle à la prise de décision. Ces données doivent justifier l'utilité d'un rappel le cas échéant, sa pertinence pour la protection de la santé des consommateurs, et permettre d'établir le type de rappel approprié dans les circonstances.

Lors des premières enquêtes de toxi-infections alimentaires menées dans le cadre de l'éclosion de listériose associée aux fromages, les inspecteurs du MAPAQ prélevaient uniquement des échantillons de fromages portionnés chez les détaillants. Les résultats d'analyses effectuées sur des aliments manipulés ou portionnés chez un commerçant, s'ils s'avèrent positifs à la bactérie *Listeria monocytogenes*, ne donnent pas d'indications précises sur la source de contamination. En effet, si on trouve de la *Listeria* dans un fromage portionné et emballé chez un détaillant, on ne sait pas si la contamination provient de l'usine qui fabrique le fromage ou du comptoir de détail qui manipule ce fromage pour le couper et l'emballer.

44. L'Annexe 6 présente une analyse détaillée des rappels visant deux usines de transformation.

45. L'Annexe 7 explique les principes retenus par le MAPAQ pour l'évaluation des risques.

46. Règlement sur les aliments, L.R.Q., P-29, r.1, article 11.1.1. Cet article définit les différents types de pâtes de fromage. Le « fromage à pâte ferme » y est décrit comme un fromage dont la teneur en humidité rapportée à l'extrait dégraissé est d'au moins 50 %, mais d'au plus 62 %. Ainsi, selon l'information apparaissant sur son étiquette, le fromage *Les Petits Vieux*, correspond à cette catégorie. Le MAPAQ nous a également confirmé qu'il considère le fromage *Les Petits Vieux* comme un fromage à pâte ferme. Le *Gédéon* possède les mêmes caractéristiques.

Le MAPAQ dispose d'un document de référence pour les inspecteurs lorsqu'ils procèdent aux prélèvements, soit les *Techniques de prélèvement des échantillons pour l'analyse microbiologique des aliments et de l'eau*. Dans ce document, on indique que les « résultats analytiques et leur interprétation ne seront valables et significatifs que si les échantillons soumis pour l'analyse le sont ». ⁴⁷ Deux principes permettent de déterminer la validité et la signification des résultats, soit la représentativité et l'intégrité. La représentativité signifie que « le spécimen prélevé doit représenter une image fidèle de l'ensemble du lot ». Un échantillon est intègre si l'état du produit prélevé est maintenu du moment de l'échantillonnage jusqu'à l'analyse. ⁴⁸ Ce document précise que, « autant que possible, lorsque les unités d'échantillonnage sont petites, on doit prélever les contenants originaux fermés afin de minimiser les risques de contamination ». ⁴⁹

Des directives semblables guident les méthodes de prélèvements des inspecteurs fédéraux et américains ⁵⁰ et soulignent que les prélèvements effectués sur un aliment devraient se faire à partir du produit dans le contenant original et intact.

Ainsi, dans le cas des fromages, les échantillons prélevés aux fins d'enquête par les inspecteurs du MAPAQ auraient dû être pris sur des meules intactes afin de s'assurer que le produit analysé ne risquait pas d'être contaminé par une autre source. De plus, cela aurait permis d'identifier, le plus rapidement possible, la source ou l'origine de la contamination et donc de l'éclosion. Rien n'empêchait cependant de prendre également des échantillons de fromages portionnés en plus ou d'effectuer des tests d'environnement pour vérifier la possibilité d'une contamination croisée.

La procédure d'échantillonnage et d'enquête appliquée dans le cadre d'une toxoinfection alimentaire doit permettre de déterminer rapidement et efficacement la ou les sources de contamination. Puisque les délais imputables aux analyses de laboratoire sont importants ⁵¹, la méthode d'enquête et le plan d'échantillonnage doivent permettre, dès le départ, de cibler efficacement les sources possibles de

47. Direction du laboratoire d'expertises et d'analyses alimentaires. *Techniques de prélèvement des échantillons pour l'analyse microbiologique des aliments et de l'eau*. ISO 01-D-540. Québec : Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation. AEV 2008-01-21. p. 5 [Document interne, à l'usage de Centre québécois d'inspection des aliments et de santé animale].

48. Ibid., p. 5.

49. Ibid., p. 12.

50. Dans le *Compendium des méthodes analytiques de Santé Canada*, on mentionne : « Dans la mesure du possible, obtenir des contenants originaux non ouverts ». (source : Direction générale des produits de santé et des aliments. « Annexe B – Prélèvement et transport d'échantillons ». *Compendium des méthodes analytiques*. Ottawa : Santé Canada, Direction générale des produits de santé et des aliments. 2006. [www.hc.sc.gc.ca/fn-an/res-rech/analy-meth/microbio/index_f.html] (Consulté le 27 février 2009). Le ministère de l'Agriculture américain recommande également les mêmes méthodes de prélèvements dans ses Lignes directrices sur la *Listeria* pour l'industrie : « Whenever practical, intact packages should be sent to the laboratory for analysis, as they will provide better control of aseptic sampling ». (source : Food Safety and Inspection Service. *Listeria Guidelines for Industry*. Washington: United States Department of Agriculture. May 1999. [www.fsis.usda.gov/oa/topics/lmguid.htm] (Consulté le 27 février 2009).

51. De 4 à 6 jours pour un échantillon d'environnement, et de 6 à 8 jours pour un aliment.

contamination. Ceci n'a pas été le cas entre le 19 et le 26 août 2008. Ainsi, le MAPAQ gagnerait à développer sa procédure d'enquête et à systématiser la marche à suivre afin de trouver rapidement les sources de contamination et de faire le lien avec les entreprises concernées.

➤ *Les rappels*

Les trois premiers rappels émis en août 2008 ont été réalisés sur la base d'une enquête partielle et de données incomplètes. Ces rappels ont ciblé inutilement des fromages et des entreprises qui n'étaient pas à la source de la contamination. Puisque ces rappels portaient chacun sur un fromage particulier, la population n'était pas avertie adéquatement par le MAPAQ que tous les autres fromages vendus chez les détaillants où le fromage avait été trouvé positif à la *Listeria* étaient également susceptibles d'être contaminés par contamination croisée.

Les communications du MAPAQ concernant ces rappels n'ont dès lors pas su avertir adéquatement la population du risque pour la santé que présentaient les produits vendus dans les commerces de vente au détail.

Le Protecteur du citoyen est d'avis que cette situation aurait pu être évitée si le MAPAQ avait suivi et appliqué, dès le 19 août, les recommandations de son guide sur les techniques de prélèvement. Si les inspecteurs avaient prélevé des échantillons sur des meules entières du même lot que les fromages ciblés dans les enquêtes alimentaires, ainsi que des échantillons d'environnement, l'analyse aurait pu être complète dès les premiers résultats d'analyses. D'ailleurs, dans les trois premiers commerces visés par des rappels, des meules intactes de chacun des fromages rappelés étaient disponibles. Le MAPAQ aurait ainsi eu en main tous les éléments pertinents pour éliminer certaines sources de contamination et prendre une décision éclairée. Le rappel aurait donc pu, dès ce moment, cibler précisément le problème.

De plus, puisque ces rappels publics identifiaient des marques de fromages particulières plutôt que de porter sur l'ensemble des fromages portionnés chez ce détaillant, cela a pu créer une situation inéquitable pour les entreprises qui fabriquent ces produits, soit la « Société coopérative agricole de l'Île-aux-Grues » et la « Fromagerie Blackburn ». Les vérifications effectuées dans ces usines ont confirmé l'absence de *Listeria monocytogenes*.

Concernant les rappels des fromages produits par les usines de transformation, certains lots de fromages ont été inclus dans les rappels des entreprises « Fromagiers de la Table Ronde » et « Fromagerie Médard », sans que des résultats d'analyses ne confirment la présence de *Listeria* et sans qu'une évaluation de risques n'ait été réalisée. Le Gédéon, par exemple est un fromage à pâte ferme qui a été inclus dans le communiqué de rappel de la « Fromagerie Médard » sans qu'aucun résultat d'analyse n'ait démontré la présence de *Listeria* et sans qu'une évaluation des risques n'ait été réalisée.

Plus particulièrement, le rappel des fromages de la « Fromagerie Médard » a inclus des lots de fromages *Les Petits Vieux* et *Gédéon*, deux fromages à pâte ferme, sans tenir compte des distinctions d'intervention prévues dans le *Guide d'intervention à la suite de la détection de la bactérie Listeria monocytogenes dans un aliment prêt à consommer*.⁵²

Le *Guide d'intervention* du MAPAQ précise que la norme d'intervention pour les produits qui ne supportent pas la croissance de la bactérie *Listeria* est différente de celle applicable à d'autres aliments. Pour les aliments qui supportent la croissance de la bactérie, tels que les fromages à pâte molle, la simple détection de la bactérie dans cet aliment donne lieu à un rappel de classe 1. Pour les produits ne favorisant pas la croissance de la bactérie, tels que les fromages à pâte ferme, si le dénombrement de la bactérie *Listeria* ne dépasse pas la norme de 100 ufc/g (unités formant colonie par gramme) et que les bonnes pratiques de fabrication (BPF) sont jugées suffisantes dans l'usine, la vente du produit est autorisée.⁵³

Considérant les règles que le MAPAQ s'est données par son *Guide d'intervention*, le Protecteur du citoyen est d'avis, malgré les raisons invoquées par le MAPAQ à savoir qu'il n'y avait pas lieu de faire cette distinction, qu'un test de dénombrement et une évaluation des risques étaient nécessaires avant de procéder au rappel public des lots de fromage *Les Petits Vieux* et *Gédéon*. Dans un document de travail⁵⁴ préparé par la personne responsable de l'évaluation des risques au MAPAQ, on reconnaît que les fromages à pâte ferme ne supportent pas la croissance de la bactérie et que la norme d'intervention à leur égard est différente. D'ailleurs, selon le *Guide d'intervention*, une évaluation des risques distincte pour ces fromages aurait dû être réalisée. Dans l'attente de ces évaluations, le MAPAQ aurait pu demander aux détaillants de retirer temporairement ces fromages de leur comptoir de vente et l'objectif de protection du public aurait tout de même été atteint.

52. Centre québécois d'inspection des aliments et de santé animale. *Guide d'intervention à la suite de la détection de la bactérie Listeria monocytogenes dans un aliment prêt à consommer*. Directive et procédure interne numéro DIR-BIO-01. Délivrée le 14 décembre 2001. Québec : MAPAQ.

53. Ibid., p. 10.

54. CQIASA. *Document de travail – Document de support pour l'évaluation des risques liés aux cas de listériose associés au Pulsovar 93 (P93)*, MAPAQ, Québec, 9 décembre 2008.

4.2.3 Recommandations 2, 3 et 4

RECOMMANDATION 2

CONSIDÉRANT qu'il incombe au ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec de réaliser une enquête pour déterminer la source d'une contamination dans un établissement alimentaire à la suite d'une toxi-infection alimentaire;

CONSIDÉRANT que le guide sur les *Techniques de prélèvement des échantillons pour l'analyse microbiologique des aliments et de l'eau* du ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec, ainsi que d'autres guides de référence, recommandent la prise d'échantillon sur les aliments dans leur emballage d'origine;

CONSIDÉRANT que cette technique permet d'obtenir une information utile à l'identification d'une source de toxi-infection alimentaire;

CONSIDÉRANT que le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec n'a pas de lignes directrices relativement à l'échantillonnage requis lors des enquêtes de toxi-infections alimentaires et que la procédure d'enquête et d'échantillonnage est actuellement déterminée au cas par cas;

CONSIDÉRANT que le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec s'est doté d'un plan d'intervention lors d'une déclaration de toxi-infection alimentaire prévoyant les différentes étapes d'intervention et les rôles des intervenants impliqués.

.....
Le Protecteur du citoyen recommande au ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec :

De revoir son plan d'intervention lors d'une toxi-infection alimentaire, afin de préciser la procédure d'échantillonnage et la méthode d'enquête applicables pour s'assurer d'obtenir rapidement l'ensemble des renseignements nécessaires à la recherche d'une source de contamination, incluant la prise d'échantillons sur les aliments dans leur emballage d'origine lorsque disponible.

RECOMMANDATION 3

CONSIDÉRANT que le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec s'est doté d'un *Guide d'intervention à la suite de la détection de la bactérie Listeria monocytogenes dans un aliment prêt à consommer* qui spécifie les quantités minimales de *Listeria monocytogenes* en fonction du type d'aliment prêt à manger, quantités au-delà desquelles une intervention sur l'aliment contaminé est nécessaire;

CONSIDÉRANT que durant l'écllosion de listériose survenue en 2008, le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec n'a fait aucune distinction dans ses interventions selon le type d'aliment contaminé, comme prévu dans son Guide d'intervention.

Le Protecteur du citoyen recommande au ministère de l’Agriculture, des Pêcheries et de l’Alimentation du Québec :

D’appliquer ses propres normes d’intervention spécifiées dans le *Guide d’intervention à la suite de la détection de la bactérie *Listeria monocytogenes* dans un aliment prêt à consommer*, en fonction du type de produit concerné (qui supporte ou non la croissance de la bactérie), de la classe de rappel appropriée et, enfin, du type d’intervention recommandé ou, à défaut, de procéder à une évaluation des risques appropriée avant d’écarter ces normes.

RECOMMANDATION 4

CONSIDÉRANT que la Loi sur le ministère de l’Agriculture, des Pêcheries et de l’Alimentation du Québec prévoit que ce dernier a pour mission d’influencer et de soutenir l’essor de l’industrie bioalimentaire québécoise dans une perspective de développement durable;

CONSIDÉRANT que les fromages *Riopelle de l’Île*, *Mont-Jacob* et *Tomme de Grosse-Île* portionnés chez des détaillants ont été les seuls parmi les fromages contaminés à faire l’objet de rappels publics, émis respectivement les 22, 26 et 28 août 2008 sur la base d’une enquête alimentaire non complétée menée par le ministère de l’Agriculture, des Pêcheries et de l’Alimentation du Québec, puisque celle-ci ne permettait pas de savoir si la source de la contamination provenait du détaillant ou de l’usine de transformation;

CONSIDÉRANT que ces trois communiqués de rappels identifiaient les marques de commerce de ces fromages;

CONSIDÉRANT que les usines qui produisent ces trois fromages, soit la « Société coopérative agricole de l’Île-aux-Grues » et la « Fromagerie Blackburn », toutes deux sous la responsabilité de l’Agence canadienne d’inspection des aliments, ont été alors inspectées et que la présence de *Listeria monocytogenes* n’y a pas été détectée;

CONSIDÉRANT que la décision du ministère de l’Agriculture, des Pêcheries et de l’Alimentation du Québec de procéder au rappel de ces fromages a pu, dans les circonstances, entraîner une situation inéquitable pour ces usines de transformation de fromage.

.....

Le Protecteur du citoyen recommande au ministère de l’Agriculture, des Pêcheries et de l’Alimentation du Québec de :

Compenser, à partir d’une évaluation indépendante du préjudice subi, les pertes associées au rappel des fromages *Riopelle de l’Île*, *Tomme de Grosse-Île* et *Mont-Jacob* produits par la « Société coopérative agricole de l’Île-aux-Grues » et la « Fromagerie Blackburn ».

4.3 LES INTERVENTIONS AUPRÈS DES DÉTAILLANTS

En présence d'un risque pour la santé du public, tel que la contamination d'aliments destinés à la consommation humaine, le MAPAQ doit déterminer quel type d'intervention est approprié dans les circonstances. Pour ce faire, le MAPAQ s'est doté d'un *Cadre de référence pour l'analyse des risques en matière de sécurité alimentaire et de santé animale*⁵⁵. Ce cadre définit les principes généraux et les étapes préconisées lors de la réalisation d'une évaluation des risques, d'une sélection des options de gestion et d'une communication des risques⁵⁶.

4.3.1 Les constats

➤ *La prise de décision du 5 septembre 2008*⁵⁷

Lors de l'éclosion de listériose de l'été 2008, le MAPAQ a dû évaluer le risque auquel il était confronté afin d'en assurer une gestion efficace en vue de protéger la santé du public.

L'information que détenait le MAPAQ en date du 5 septembre se résume par les points suivants :

- le MSSS confirmait 17 cas de listériose associés au pulsovar 93 tandis que plusieurs autres cas de listériose étaient en attente de confirmation du pulsovar;
- selon le MSSS, l'éclosion de listériose associée au pulsovar P93 n'était pas contrôlée, et le nombre de cas augmentait rapidement;
- les questionnaires alimentaires orientaient le MAPAQ vers les fromages fins;
- de la *Listeria monocytogenes* avait été trouvée dans deux usines québécoises de transformation de fromage, soit les « Fromagiers de la Table Ronde » et la « Fromagerie Médard », bien qu'à cette date, on ne savait pas de quelle souche ou pulsovar il s'agissait;
- de la *Listeria* de souche P93 avait été trouvée dans des fromages portionnés de certains comptoirs de vente au détail, établissant ainsi un lien entre les cas de listériose P93 et la consommation de fromages;
- la *Listeria* trouvée dans les fromages portionnés au détail n'avait pas été décelée dans les meules intactes de ces mêmes fromages;
- de la *Listeria* avait été trouvée dans l'environnement de certains établissements de vente au détail et, dans l'un d'eux, la souche P93 était confirmée.

55. Centre québécois d'inspection des aliments et de santé animale. *Cadre de référence pour l'analyse des risques en matière de sécurité alimentaire et de santé animale*. Document préparé par le Groupe d'analyse des risques. Québec : MAPAQ. 2002. Voir l'Annexe 7 pour une analyse des principes et du cadre de référence en gestion des risques au MAPAQ.

56. Ibid., p. 3.

57. Cette prise de décision est analysée de façon plus détaillée à l'Annexe 8.

Ces données permettaient au MAPAQ de tirer les conclusions suivantes :

- Il y avait un lien entre les cas de listériose associés au pulsovar 93 et la consommation de fromages;
- Il y avait des usines de transformation de fromages pouvant potentiellement être à l'origine de cette contamination;
- Il y avait eu contamination croisée dans les comptoirs de vente au détail.

Nous avons, dans le cadre de notre enquête, pu vérifier tous ces renseignements.

Devant ces constats, la sous-ministre adjointe de la Direction générale de l'alimentation du MAPAQ a convoqué d'urgence une réunion, le 5 septembre, afin de décider des mesures à prendre. Un groupe d'analyse et de prise de décisions a donc été formé.

La décision prise par le groupe a alors consisté à adopter une « *approche préventive et [sic] face à une contamination croisée démontrée, pour circonscrire la crise actuelle [...], tous les produits coupés et portionnés en contact avec les fromages contaminés seront jetés par les détaillants qui ont reçu les fromages ciblés [...]* »⁵⁸.

Le MAPAQ a choisi un mode d'intervention qui allait plus loin qu'une simple procédure de rappel en demandant aux détaillants de retirer et de détruire tous les produits ayant pu entrer en contact avec les fromages visés par les rappels. L'opération visait à faire le vide sanitaire à la grandeur de la province.

➤ *Mise en œuvre de l'option de gestion des risques retenue*

Pour la mise en œuvre, dès le lendemain de l'opération de vide sanitaire chez les détaillants, soit le 6 septembre, des instructions particulières ont été données aux inspecteurs. Lors de nos rencontres avec eux, plusieurs nous ont mentionné avoir été informés de la situation et des consignes à suivre par une conférence téléphonique tenue tôt en matinée la journée même. Tous les inspecteurs du MAPAQ nous ont mentionné n'avoir reçu que des consignes verbales au cours de cette journée.

Les inspecteurs devaient ainsi vérifier si les « bonnes pratiques » de nettoyage et d'assainissement des détaillants permettaient une contamination croisée entre les différentes variétés de fromages.

58. Centre québécois d'inspection des aliments et de santé animale. *Chronologie des événements – 5 septembre 2008*. Document interne, non publié. 8 décembre 2008 (révisé le 6 février 2009).

- *Nouvelles exigences quant aux « bonnes pratiques » reconnues et aux mesures de biosécurité*

La définition de ce qui est considéré par le MAPAQ comme étant de « bonnes pratiques » par les détaillants s'est modifiée au cours de l'écllosion de listériose :

Bonnes pratiques avant la crise

Avant l'été 2008, lorsque seuls des aliments prêts à manger (tels que les fromages et les charcuteries) étaient manipulés, le MAPAQ demandait que les détaillants procèdent à un nettoyage et assainissement des équipements et des surfaces de travail aux quatre heures.

Pratiques exigées pendant la crise

Lors de l'opération du 6 septembre, pour qu'un inspecteur puisse considérer qu'il n'y avait pas de risque de contamination croisée, le détaillant devait notamment procéder à l'assainissement des surfaces et des ustensiles après la coupe de chaque fromage. À défaut pour le détaillant de procéder ainsi, la consigne de retirer et de jeter tous les fromages présents dans les comptoirs ayant reçu un des fromages visés par les rappels était appliquée.

Bonnes pratiques après la crise

Une fois l'écllosion terminée, les inspecteurs sont revenus aux « bonnes pratiques » régulières en exigeant simplement un nettoyage et assainissement aux quatre heures. Officiellement, rien n'a donc été modifié dans les pratiques exigées des établissements au détail par le MAPAQ, bien que des consultations aient cours actuellement pour revoir ces pratiques.

Consignes de biosécurité et techniques de prélèvement

Le 12 septembre, le MAPAQ a mis à jour les procédures d'intervention dans le cadre des toxi-infections alimentaires en lien avec l'écllosion de listériose associée au pulsovar 93⁵⁹. Dans ces consignes, il a ajouté une note concernant la biosécurité et les instruments de prélèvement. On y précise que, « [...] compte tenu du contexte actuel, les inspecteurs doivent mettre en place des mesures de biosécurité lorsqu'ils pénètrent dans les établissements ciblés lors des enquêtes de *Listeria monocytogenes* [...] »⁶⁰.

59. Centre québécois d'inspection des aliments et de santé animale. *Intervention dans le cadre des déclarations de *Listeria monocytogenes* en lien avec des fromages ou confirmés* P93. Québec : MAPAQ. [Document interne].

60. Idem.

À cet égard, certains inspecteurs nous ont fait part de problèmes quant à la disponibilité du matériel stérile (ensembles de prélèvements, sarrau et bottes jetables, etc.) au moment des interventions du 6 septembre 2008.

➤ Modifications des procédures d'intervention chez les détaillants

Le MAPAQ s'est doté d'un *Guide d'intervention à la suite de la détection de la bactérie Listeria monocytogenes dans un aliment prêt à consommer*⁶¹ qui prévoit la procédure d'intervention lorsque la bactérie *Listeria monocytogenes* est détectée dans un établissement alimentaire ou dans un aliment qui en provient. Toutefois, la procédure d'échantillonnage et les mesures à mettre en place sont définies au cas par cas par le « coordonnateur TOXI » et les inspecteurs concernés. Lors de l'écllosion de listériose, cette procédure a été définie puis modifiée à deux reprises⁶².

Ainsi, avant le 29 août, le MAPAQ suivait ce qu'il qualifie de procédure « régulière » d'intervention dans un établissement au détail à la suite de la détection de la bactérie *Listeria* dans un aliment. Un rappel était alors effectué dès que des résultats d'analyses sur des fromages portionnés étaient positifs.

Entre le 29 août et le 5 septembre soit, selon le MAPAQ, à partir du moment de la confirmation que la *Listeria* de souche P93 se trouvait dans les fromages, la procédure a été légèrement modifiée : des échantillons provenant de produits portionnés et de meules intactes étaient prélevés. Dans la mesure où on avait un résultat positif à la *Listeria* dans un fromage portionné, on procédait au rappel de classe I de tous les fromages portionnés sur place. Conséquemment, on procédait à l'élimination de tous ces fromages.

Après l'intervention intensive du 6 septembre, la première intervention auprès des commerces au détail consistait à retirer, de manière préventive et temporaire, tous les fromages portionnés sur place (ou à les saisir si l'exploitant refusait) dans l'attente des résultats d'analyses et de fermer préventivement le comptoir de coupe de fromages.⁶³ Les inspecteurs prélevaient des échantillons sur des fromages portionnés, des meules intactes et dans l'environnement du commerce.

61. CQIASA. *Guide d'intervention à la suite de la détection de la bactérie Listeria monocytogenes dans un aliment prêt à consommer*. Op. cit. note 52.

62. Centre québécois d'inspection des aliments et de santé animale. *Interventions dans le cadre de déclarations de TIA à Listeria monocytogenes*. Québec : MAPAQ, 12 septembre 2008.

63. Les fermetures préventives, en attente des résultats d'analyses, duraient en moyenne 5,5 jours. Cette directive a été appliquée jusqu'à la mi-octobre. L'objectif de cette mesure, selon le MAPAQ, était d'éviter un rappel de produit dans le cas de résultats positifs.

4.3.2 Les conclusions

➤ *La prise de décision du 5 septembre 2008*

D'emblée, il importe de préciser que notre enquête nous permet de conclure que l'option de gestion des risques retenue par le MAPAQ, soit celle consistant à *Procéder à l'élimination de tous les fromages ou produits manipulés ayant pu entrer en contact avec les fromages visés par les rappels chez tous les détaillants sur la liste de distribution des fromages ciblés par ces rappels* était justifiée dans les circonstances compte tenu de son obligation de protéger la santé du public et selon l'analyse que nous avons effectuée des options de gestion de risque qui s'offraient au MAPAQ.⁶⁴

En fait, la seule autre option qui s'offrait au Ministère était de procéder au rappel de tous les fromages portionnés pour les 4 établissements au détail dont les résultats d'analyses démontraient la présence de *Listeria* dans l'environnement, tout en effectuant un suivi serré auprès des 296 autres détaillants sur la liste de distribution des fromages visés par les rappels.

Cette option présentait toutefois de grandes incertitudes, perpétuait le risque pour la santé publique et était, somme toute, peu réalisable. En effet, dans une telle option, même si on obtenait des résultats confirmant l'absence de *Listeria* dans les fromages analysés, cela ne garantissait pas qu'il y avait absence de *Listeria* dans l'environnement. La contamination croisée faisait donc en sorte que d'autres fromages pouvaient être contaminés. Il s'agissait d'un risque majeur que seul le vide sanitaire pouvait éliminer. De plus, ce scénario nécessitait que le MAPAQ analyse, chez près de 300 détaillants, un nombre significatif d'échantillons de fromages et de l'environnement. En raison de la quantité d'analyses de laboratoire à réaliser, cette option ne pouvait être mise en œuvre en temps utile pour à la fois préserver des produits périssables et contrôler les risques de contamination qui persistaient dans l'attente des résultats. Ainsi, l'option du vide sanitaire retenue par le MAPAQ permettait aux détaillants de repartir rapidement à neuf alors que l'autre approche laissait une incertitude quant à l'innocuité des produits demeurant en inventaire.⁶⁵

Nous aborderons les incidences économiques de cette option dans le chapitre 6.

Bien que l'opération du 6 septembre ait été appropriée dans les circonstances, le processus de prise de décision ayant mené le MAPAQ à choisir cette option de gestion des risques n'a pas suivi les règles qu'il s'est lui-même données en matière d'analyse et de gestion des risques.⁶⁶

64. Un exercice permettant de faire une analyse plus détaillée des options possibles de gestion de risque est proposé à l'Annexe 9.

65. Voir note précédente.

66. Cette prise de décision est analysée de façon plus détaillée à l'Annexe 8.

Ces manquements ne sont pas que techniques. Notamment, le *Cadre de référence pour l'analyse des risques en matière de sécurité alimentaire* prévoit que l'évaluation des risques doit constituer une étape distincte et indépendante de la gestion des risques. Cette étape n'a pourtant pas été réalisée avant la prise de décision du 5 septembre. Le contexte de l'urgence peut être invoqué à certains égards. Par contre, le fait que le MAPAQ écarte ses propres lignes directrices est préoccupant pour la gestion des risques lors de futures situations d'urgence.

De plus, puisqu'il n'y a eu aucun compte rendu écrit et contemporain à la rencontre de prise de décision du 5 septembre, il est impossible de retracer l'évaluation réelle qui a été réalisée à ce moment.

On retient donc des événements que le MAPAQ devrait formaliser ses modes de fonctionnement en situation d'urgence. Le Ministère est régulièrement appelé à gérer les risques pour la santé des consommateurs. La probabilité que d'autres crises impliquant la salubrité surviennent dans les prochaines années est très forte. Le processus de prise de décision dans ces situations doit donc être clarifié et amélioré.

➤ *Mise en œuvre de l'option de gestion des risques retenue*

Lors de l'opération du 6 septembre chez les 300 détaillants, les inspecteurs n'ont reçu que des directives verbales⁶⁷. À notre avis, l'absence de directives écrites remises aux inspecteurs a causé des différences d'interprétation et d'application de ces directives d'un inspecteur à l'autre et d'une région à l'autre.

À cet égard, après analyse de tous les rapports des inspections réalisées du 5 au 8 septembre 2008 sur le territoire desservi par le bureau de l'Assomption, nous avons constaté que la consigne d'éliminer les fromages portionnés ayant pu entrer en contact avec les fromages visés par les rappels n'a essentiellement pas été appliquée et que seuls les fromages visés par le rappel ont été éliminés. Interpellé sur cette question, le MAPAQ nous a répondu que les mêmes consignes ont été transmises aux inspecteurs de cette région et ont été appliquées dans l'ensemble, à l'exception d'un cas isolé où seuls les fromages visés par le rappel ont été retirés et jetés.

Nous constatons que l'explication fournie par le MAPAQ ne concorde pas avec l'information consignée dans les rapports d'inspection et les procès-verbaux de prélèvements que nous avons consultés.

➤ *Nouvelles exigences quant à l'assainissement et aux bonnes pratiques*

Les pratiques largement répandues chez les détaillants, et jusqu'alors privilégiées par le MAPAQ, ne comportaient pas d'assainissement des surfaces et des ustensiles

67. À l'exception de la Ville de Montréal qui a également remis une copie écrite des directives à ses inspecteurs.

après la coupe de chaque fromage. Tous les inspecteurs rencontrés de même que le guide à l'intention des établissements⁶⁸ le confirment.

Ainsi, presque tous les détaillants ont vu les fromages qu'ils avaient portionnés détruits parce que leurs pratiques de découpe permettaient la contamination croisée entre les sortes de fromages. À quelques rares exceptions près, aucun détaillant n'appliquait ces « nouvelles » bonnes pratiques exigées par le MAPAQ.

Le Protecteur du citoyen est d'avis que le MAPAQ devrait évaluer les risques associés à la contamination croisée à la *Listeria* dans les commerces de vente au détail qui manipulent des aliments prêts à manger (fromages, charcuteries, etc.). Il devrait, à la suite de cette évaluation, revoir les bonnes pratiques d'hygiène permettant de contrôler ce risque.

➤ *Modifications des procédures d'intervention chez les détaillants*

Il nous semble difficile de comprendre pourquoi autant de changements ont été apportés à la procédure d'intervention et de prélèvements dans le cadre des toxi-infections alimentaires à la *Listeria*. L'absence de lignes directrices guidant les interventions dans les établissements au détail pour ces enquêtes nous paraît également surprenante. Le *Guide d'intervention sur la Listeria* n'est pas suffisamment détaillé pour pouvoir guider les inspecteurs dans les enquêtes au premier niveau d'intervention. De plus, ce guide semble mieux adapté aux interventions dans les usines de transformation que dans les commerces de vente au détail.

Enfin, il est à noter que le guide d'intervention élaboré par le MAPAQ se distingue d'autres politiques, telles que celle de Santé Canada⁶⁹ qui prévoit des orientations pour établir un plan d'échantillonnage d'une usine de transformation alimentaire. Nous avons également constaté que le guide d'intervention du MAPAQ n'est pas accessible à l'industrie.

Le Protecteur du citoyen est d'avis que ce sont là des éléments importants qui devraient être intégrés aux pratiques du MAPAQ et que cette information devrait être accessible au public.

4.3.3 Recommandations 5 et 6

Sur la question des bonnes pratiques de fabrication applicables aux détaillants et aux usines de transformation de fromage afin de prévenir et de gérer les risques liés à la contamination à la *Listeria monocytogenes*, nous référons le lecteur à la **Recommandation 11** du chapitre 7.

68. MAPAQ. *Nettoyage et assainissement dans les établissements alimentaires*. Québec.

69. Santé Canada. *Politique sur la présence de *Listeria monocytogenes* dans les aliments prêts à manger*. FD-FSNP-048.

RECOMMANDATION 5 : Gestion des risques en situation d'urgence ou de crise

CONSIDÉRANT que le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec s'est doté d'un *Cadre de référence pour l'analyse des risques en matière de sécurité alimentaire et de santé animale* qui prévoit le processus d'analyse et de gestion des risques alimentaires;

CONSIDÉRANT que ce *Cadre de référence* prévoit que l'étape de l'évaluation des risques doit être réalisée de manière distincte et indépendante de celle de la gestion des risques;

CONSIDÉRANT que lors de l'écllosion de listériose survenue au Québec en 2008, cette étape de l'évaluation des risques distincte et indépendante n'a pas été réalisée telle que décrite dans le *Cadre de référence* avant que la décision de gestion des risques ne soit prise;

CONSIDÉRANT que le *Cadre de référence* du ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec doit être adapté dans des situations d'urgence ou de crise afin de prendre en considération les contraintes de temps et de disponibilité des ressources;

CONSIDÉRANT que la décision et les raisons justifiant le choix de l'option de gestion des risques retenue le 5 septembre 2008 par le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec n'ont pas été consignées par écrit de manière contemporaine;

CONSIDÉRANT que la mise en œuvre de l'option de gestion des risques retenue n'a pas été uniforme dans tous les bureaux du service de l'inspection des aliments du ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec;

CONSIDÉRANT que des problèmes de disponibilité du matériel stérile pour faire les prélèvements ont été rapportés par les inspecteurs au cours de la crise.

.....

Le Protecteur du citoyen recommande au ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec de se doter de lignes directrices ou d'un plan d'intervention en situation d'urgence et de crise alimentaire afin de prévoir les rôles et les responsabilités des différents intervenants pouvant être impliqués dans le processus d'analyse des risques et de la mise en œuvre des options de gestion des risques, et d'y préciser notamment :

- les modalités permettant d'assurer la disponibilité du matériel stérile en quantité suffisante pour permettre aux inspecteurs de procéder conformément aux consignes de biosécurité du ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation;

- que la décision de gestion de risque soit consignée par écrit, dans un document succinct précisant les raisons pour lesquelles une option de risque est sélectionnée plutôt qu'une autre, ainsi que l'évaluation des risques sur laquelle est fondée cette décision;
- qu'en plus des directives verbales, une directive écrite soit transmise aux inspecteurs lorsque ceux-ci doivent appliquer des mesures qui sortent des procédures régulières, afin d'assurer l'uniformité, la cohérence et l'efficacité des interventions retenues.

RECOMMANDATION 6 : Procédure d'échantillonnage et d'intervention lors de la détection de la bactérie *Listeria*

CONSIDÉRANT que le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec s'est doté d'un *Guide d'intervention à la suite de la détection de la bactérie *Listeria monocytogenes* dans un aliment prêt à consommer* qui prévoit la procédure d'intervention lorsque la bactérie *Listeria monocytogenes* est détectée dans un établissement alimentaire ou dans un aliment qui en provient;

CONSIDÉRANT que le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec a élaboré, au cours de l'écllosion de listériose associée au pulsovar 93, trois versions différentes de sa procédure d'intervention auprès des commerces de vente au détail lors de la détection de la bactérie *Listeria*;

CONSIDÉRANT que lorsque la présence de *Listeria monocytogenes* est détectée dans une usine de transformation alimentaire ou dans un produit qui en provient, le *Guide* ne prévoit aucune ligne directrice quant à l'échantillonnage de l'environnement ou des autres lots de produits se trouvant dans l'établissement;

CONSIDÉRANT que la procédure d'intervention prévue dans ce *Guide* ne fait pas de distinction entre un établissement de transformation alimentaire et un établissement de vente au détail.

.....

Le Protecteur du citoyen recommande au ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec :

De réviser son *Guide d'intervention à la suite de la détection de la présence de *Listeria monocytogenes* dans un aliment prêt à consommer* afin de prévoir et de rendre publique la procédure d'échantillonnage et d'intervention applicable lorsque la présence de *Listeria* est détectée :

- dans un commerce de vente au détail;
- dans une usine de transformation alimentaire.

4.4 LES INTERVENTIONS AUPRÈS DES USINES

4.4.1 Les constats

En pleine crise de la listériose, le MAPAQ a mis sur pied deux programmes de vérification des usines de transformation de fromage au lait cru et thermisé. Le premier, dès le 4 septembre 2008, consistait en un programme de vérification de ces usines afin d'y déceler la présence de la bactérie *Listeria monocytogenes*.⁷⁰

Dans le cadre de ce programme, les inspecteurs devaient vérifier les 30 usines sous la responsabilité du MAPAQ qui produisent des fromages au lait cru ou thermisé. L'Agence canadienne d'inspection des aliments a fait de même pour les 13 établissements sous son autorité. Les inspecteurs devaient déterminer si l'usine appliquait les bonnes pratiques de fabrication afin d'éviter la contamination par la *Listeria*. Le cas échéant, aucune autre vérification n'était effectuée. Dans le cas contraire, les inspecteurs devaient prélever dix échantillons de l'environnement de l'usine et trois échantillons du dernier lot produit de chaque sorte de fromage prêt pour la vente.

Lors de la crise de la listériose de 2008, le MAPAQ est intervenu auprès de trois usines de transformation de fromage où la présence de *Listeria* a été confirmée, que ce soit à la suite de l'application de ce programme ou d'une enquête de suivi de toxi-infections alimentaires.⁷¹ Dans chaque usine, le MAPAQ a procédé à la saisie des lots de fromage en inventaire et a effectué des prélèvements sur l'environnement ainsi que sur les produits saisis, suivant un plan d'échantillonnage déterminé au cas par cas.

Pour chacune de ces trois usines, le MAPAQ a réalisé une expertise afin de déterminer l'action appropriée à l'égard des lots de fromage saisis. L'option privilégiée par le MAPAQ était de faire un vide sanitaire et d'éliminer tous les produits en inventaire.

Un deuxième programme de vérification des usines a été mis en place le 10 septembre 2008, après avoir procédé à l'élimination des fromages chez les détaillants. Il s'agit d'un programme de surveillance⁷² pour contrôler mensuellement la présence de la bactérie *Listeria monocytogenes* et de trois autres pathogènes,

70. MAPAQ. « Programme de surveillance de *Listeria monocytogenes* dans les établissements qui fabriquent du fromage de lait cru ou thermisé ». Programmation analytique : LI-01-02-405. 4 septembre 2008. Québec.

71. L'Annexe 10 donne les détails des interventions menées auprès de ces trois usines, soit la « Fromagerie Médard », les « Fromagiers de la Table Ronde » et la « Ferme écologique coopérative d'Ulverton ».

72. MAPAQ. « Programme de dépistage et de prévention dans les usines de fabrication de fromage au lait non-pasteurisé » Programmation analytique : LI-90-90-407. 19 septembre 2008. Québec.

« dans les usines qui fabriquent des fromages au lait cru et thermisé afin d'augmenter le niveau de sécurité à l'intérieur du système de production ». ⁷³

Ce programme temporaire, d'une durée d'un an, a pour effet de généraliser à toutes les entreprises produisant du fromage au lait cru ou thermisé les contrôles microbiologiques maintenant requis par la réglementation dans certaines circonstances, et ce, quelle que soit la durée de la période d'affinage. ⁷⁴

Actuellement, le programme prévoit que les inspecteurs du MAPAQ prélèvent des échantillons pour les faire analyser. Dans l'attente des résultats, les lots de fromages sont retenus à l'usine et la commercialisation n'est autorisée que si les résultats sont négatifs.

4.4.2 Les conclusions

Le MAPAQ a procédé, dès le début de la crise, à une vérification de toutes les usines de transformation de fromage au lait cru. Or, la fréquence des inspections régulières de ces usines ne respectait pas les calendriers déterminés par les normes en vigueur au MAPAQ. Ainsi, les usines n'étaient pas inspectées aussi fréquemment que requis. ⁷⁵ Un suivi régulier aurait permis au MAPAQ de connaître la situation de chacune d'elles et de cibler, au fur et à mesure, les cas problématiques.

Dans l'application du premier programme de vérification, en date du 4 septembre, les inspecteurs du MAPAQ devaient vérifier les bonnes pratiques de fabrication de ces usines. Or, les critères sur lesquels s'est fondée cette évaluation n'étaient (et ne sont toujours pas) définis clairement pour le personnel d'inspection. De plus, aucun document ou guide ne précisait, pour les exploitants d'usines de transformation de fromage, ce que le MAPAQ considère être les bonnes pratiques de fabrication.

Quant aux interventions menées dans les usines lors de la détection de la bactérie *Listeria*, notre enquête nous a permis de constater qu'il n'y a pas de procédure d'intervention uniforme dans ces cas. Le *Guide d'intervention à la suite de la détection de la bactérie Listeria monocytogenes dans un aliment prêt à consommer* ⁷⁶ ne prévoit pas, par exemple, de lignes directrices pour les plans d'échantillonnage. ⁷⁷

73. MAPAQ. « Cas de listériose : État de situation du MAPAQ et nouvelles mesures de dépistage ». Communiqué de presse. 10 septembre 2008.

74. Depuis juillet 2008, les exploitants d'usines de transformation de fromage au lait cru doivent, en raison de nouvelles exigences réglementaires, procéder à des analyses mensuelles de certains fromages. Cette obligation est toutefois limitée aux exploitants qui produisent des fromages à pâte molle ou à pâte demi-ferme à partir de lait cru ou non pasteurisé et qui les commercialisent dans une période d'affinage inférieure à 60 jours. Règlement sur les aliments, R.R.Q., c. P-29, r.1, article 11.6.2, par. 5.

75. Nous reviendrons sur cette question au chapitre 7.

76. MAPAQ. 2001. *Guide d'intervention à la suite de la détection de la bactérie Listeria monocytogenes dans un aliment prêt à consommer*. Op. cit., note 52.

77. Voir l'Annexe 11 pour une explication détaillée de la procédure d'intervention prévue dans ce *Guide* lorsque la présence de la bactérie *Listeria monocytogenes* est détectée.

Nous avons constaté que les interventions effectuées en 2007 auprès d'une usine de transformation de fromage où la présence de la bactérie *Listeria monocytogenes* avait été détectée suivaient une logique très différente de celle appliquée aux usines dans le cadre de la crise de la listériose de 2008.⁷⁸

Par souci d'équité pour toutes les entreprises du domaine alimentaire et pour une plus grande efficacité dans la prévention, le Protecteur du citoyen est d'avis que le MAPAQ devrait élaborer des lignes directrices claires, détaillées et cohérentes pour les interventions effectuées dans une usine de transformation lorsque l'on y détecte la présence de la bactérie *Listeria monocytogenes*. Ces lignes directrices devraient être distribuées et expliquées aux exploitants.

Enfin, concernant le programme temporaire de vérification mensuelle des usines de transformation de fromage au lait cru et thermisé, l'information recueillie auprès des propriétaires d'usines nous indique que ces mesures ont un impact important sur la production de fromages. Les représentants de ce secteur de l'industrie suggèrent que l'on permette aux entreprises d'effectuer elles-mêmes les contrôles de la qualité microbiologique de leurs produits et que le MAPAQ rembourse les frais d'analyses pour la durée prévue du programme, soit un an.

Cette proposition mériterait d'être analysée par le MAPAQ. En effet, ce dernier privilégie l'autocontrôle et la responsabilisation des entreprises relativement à l'innocuité des aliments. Il devrait toutefois encadrer adéquatement les usines dans les méthodes d'autocontrôle appliquées. Pour ce faire, un suivi régulier devrait être effectué par un programme analytique. De plus, les tests à effectuer, la méthode et le plan d'échantillonnage devraient être approuvés au préalable par le MAPAQ. Les usines devraient, quant à elles, acheminer copie de tous leurs résultats au MAPAQ et avoir l'obligation d'informer systématiquement les inspecteurs de tout résultat positif à un pathogène alimentaire et des mesures envisagées pour corriger la situation en pareil cas.

4.4.3 Recommandation 7

Sur la question des bonnes pratiques de fabrication applicables aux usines de transformation de fromage afin de prévenir et de gérer les risques liés à la contamination à la *Listeria monocytogenes*, nous référons le lecteur à la **Recommandation 11** du chapitre 7.

78. Dans un dossier de 2007, le MAPAQ avait plutôt choisi d'analyser chaque lot de fromages en inventaire, à raison de cinq échantillons par lot. Si un seul échantillon démontrait la présence de *Listeria*, on procédait alors à l'élimination du lot. Si les résultats d'analyses sur les fromages étaient négatifs et que les résultats des prélèvements de l'environnement l'étaient également, on autorisait alors la commercialisation.

Sur la question de l'élaboration de lignes directrices pour la procédure d'intervention et d'échantillonnage lors de la détection de la bactérie *Listeria monocytogenes* dans une usine de transformation alimentaire, nous référons le lecteur à la **Recommandation 6** du chapitre 4.

RECOMMANDATION 7

CONSIDÉRANT que le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec a comme objectif de responsabiliser les établissements alimentaires quant à la salubrité des aliments et qu'il encourage l'autocontrôle des entreprises alimentaires au moyen d'analyses en laboratoire d'échantillons de produits et d'environnement;

CONSIDÉRANT qu'il faut viser un équilibre entre l'objectif de responsabilisation des entreprises et l'exercice des pouvoirs de surveillance du secteur agroalimentaire par le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec en vertu de la *Loi sur les produits alimentaires*;

CONSIDÉRANT l'augmentation des contrôles effectués par les inspecteurs du ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec auprès de tous les exploitants de fromage au lait cru depuis septembre 2008, qui se traduit par des analyses mensuelles de produits dont les coûts sont assumés par le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec;

CONSIDÉRANT que les contrôles sont actuellement effectués par les inspecteurs du ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec et que les exploitants pourraient, avec un encadrement et un soutien appropriés, effectuer eux-mêmes ces contrôles.

Le Protecteur du citoyen recommande au ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec :

D'établir, en concertation avec les exploitants, des lignes directrices afin d'orienter et d'encadrer les mesures d'autocontrôle mises en œuvre par les usines de transformation laitière, et que le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec assure un suivi régulier des résultats ainsi obtenus.

De permettre à ces usines d'effectuer leurs propres contrôles microbiologiques et que, pour une durée raisonnable permettant la mise en place des mesures d'autocontrôle, les analyses de laboratoire requises par ce programme continuent d'être financées par le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec.

5 GESTION DE LA CRISE DE LA LISTÉRIOSE : LES STRATÉGIES DE COMMUNICATION

5.1 LES CONSTATS

5.1.1 *Communications publiques*

La communication du risque fait partie intégrante du processus de gestion du risque. En matière de sécurité alimentaire, où une bonne partie des interventions se traduit par des communiqués publics de rappel, cela prend une importance toute particulière.

Voici les principaux éléments de la communication des risques en situation d'urgence ou de crise :

- 1- Expliquer les résultats de l'évaluation des risques ayant mené à la sélection d'une option de gestion des risques plutôt qu'une autre;
- 2- Prendre en considération les préoccupations des différents publics affectés par la crise ou la situation d'urgence et y répondre;
- 3- Avoir un plan qui définit les rôles et responsabilités de chaque intervenant, ainsi que les grandes stratégies de communication publique à adopter;
- 4- Effectuer une veille médiatique et faire une analyse quotidienne, pour adapter, au besoin, les stratégies de communication.

➤ *Plan commun*

Ni le MAPAQ ni le MSSS n'ont de plan-cadre de communication pour les situations d'urgence ou de crise liées aux toxi-infections alimentaires.

La direction des communications du MAPAQ a préparé, le 29 août 2008, un plan de communication propre aux éclosions de listériose et de salmonellose en cours au Québec à ce moment. Selon nos entretiens avec les directions de communications du MAPAQ et du MSSS, ce plan aurait été préparé conjointement par les deux ministères.

Ce plan de communication n'a pas été modifié lors de l'évolution de l'éclosion de listériose québécoise associée aux fromages. Par contre, des lignes de presse ont été développées dans chaque ministère à différents moments de la crise.

➤ *MSSS*

Les premiers communiqués et lignes de presse du MSSS se voulaient rassurants quant à la situation des cas de listériose au Québec.⁷⁹

79. Dans le cadre de la crise, le MSSS a publié 5 communiqués de presse concernant la listériose les 22, 27, 29 août ainsi que les 6 et 9 septembre 2008.

Les lignes de presse du MSSS, en prévision de la conférence de presse du 6 septembre, concernaient principalement les risques que présente la listériose pour les femmes enceintes et les indications à suivre pour prévenir une contamination.

Le communiqué de presse du MSSS daté du 6 septembre ne dressait pas d'état de situation relativement à l'augmentation des cas de listériose associés au pulsovar 93. Le porte-parole du MSSS nous a cependant assurés que les conférences de presse débutaient toujours par un état de situation concernant les cas de listériose associés à l'éclosion.

Le MSSS a néanmoins jugé approprié de diffuser un nouveau communiqué de presse le 9 septembre, afin de préciser son message qui ne semblait pas trouver écho auprès des médias.

➤ MAPAQ

Au début de l'éclosion de listériose liée au pulsovar 93, le MAPAQ était déjà affairé à gérer à la fois le rappel des produits de Maple Leaf et l'éclosion de salmonellose liée aux fromages fabriqués par une usine québécoise.

Les premières lignes de presse visaient à distinguer les rappels associés à Maple Leaf et les rappels de fromages québécois.

Entre le 22 août et le 6 septembre, sept communiqués de rappel ont été publiés par le MAPAQ, en collaboration avec les entreprises visées, pour des fromages trouvés contaminés à la *Listeria monocytogenes*.

Dans le communiqué de presse du 5 septembre, le MAPAQ a demandé aux 300 détaillants ayant reçu les produits listés de procéder à l'élimination de tous les fromages portionnés « qui ont été en contact » avec ces fromages.

On mentionnait dans ce communiqué que :

*« Cette importante opération doit être effectuée afin de contrôler l'éclosion et de contrer la contamination croisée en présence de fromages contaminés. Ce rappel est nécessaire compte tenu de la virulence de la bactérie et du degré de sévérité de la maladie observée chez les cas rapportés par le ministère de la Santé et des Services sociaux ».*⁸⁰

Or, la question de la virulence de la bactérie et le degré de sévérité des cas n'ont pas été abordés dans le communiqué du 6 septembre du MSSS. Ainsi, les éléments factuels sur lesquels s'est fondée la décision du MAPAQ n'ont pas été supportés par la stratégie de communication du MSSS.

80. MAPAQ. « Cas de listériose : Rappel important de fromages ». Communiqué de presse. 5 septembre 2008.

Le 10 septembre, le MAPAQ a organisé, en collaboration avec le MSSS, une nouvelle conférence de presse pour faire un état de situation. Au cours de celle-ci et dans le communiqué émis à cette date, on a mentionné que les produits contaminés des deux entreprises ciblées, soit les « Fromagiers de la Table Ronde » et la « Fromagerie Médard », étaient à l'origine de plusieurs cas de listériose. Cette annonce publique a eu pour effet d'identifier deux entreprises responsables de l'éclosion de listériose et, par conséquent, des cas de maladies survenus.

Le 10 septembre, le Laboratoire de santé publique du Québec avait confirmé que la souche de *Listeria* P93 était présente dans les fromages et l'environnement du comptoir de détail de la « Fromagerie Médard ». Par contre, à cette date, ce lien ne pouvait pas encore être établi avec les « Fromagiers de la Table Ronde ». Le MAPAQ n'avait pas, à ce moment, de résultats confirmant la présence de *Listeria* de souche P93 dans cette usine ou dans les fromages y étant produits.

Enfin, la stratégie de communication du MAPAQ n'a pas été modifiée au cours de la crise. Jusqu'à l'annonce faite par ce dernier le 3 octobre 2008, du *plan de développement et de croissance du secteur des fromages fins québécois*, le volet économique est demeuré absent de cette stratégie.

5.2 LES CONCLUSIONS

5.2.1 Communications publiques

Dans un premier temps, le MAPAQ n'a pas su expliquer assez clairement, et ce, dès le début de la crise, son évaluation des risques et le fondement de sa décision d'éliminer tous les fromages portionnés chez les détaillants comme étant la meilleure option de gestion des risques.

Bien que le MAPAQ ait tenté d'expliquer son intervention, du moins verbalement lors de la conférence de presse du 6 septembre ou lors des entrevues données individuellement aux médias, le manque de cohérence avec le message du MSSS a pu affaiblir la réceptivité aux motifs donnés par le MAPAQ pour justifier son intervention.

Nous comprenons que la stratégie du MSSS était de ne pas alarmer inutilement la population. Les interventions ont donc été concentrées sur les moyens de prévention de la listériose et sur la protection des populations le plus à risque. Cette stratégie répond au mandat principal des autorités de santé publique. Par contre, elle ne répond que partiellement aux objectifs liés à la communication et à l'explication de l'option de gestion des risques choisie et mise en oeuvre par le MAPAQ.

Les faits sur lesquels s'est basée l'intervention du MAPAQ auraient dû être présentés par le MSSS, afin d'établir l'urgence de la situation et les risques auxquels les

autorités étaient confrontées à ce moment. Ces éléments n'ont pas été clairement présentés dans le communiqué de presse du 6 septembre 2008. Dans celui du 9 septembre, on a tenté de corriger le tir en expliquant quelques-uns de ces éléments.

De plus, le Protecteur du citoyen est d'avis que l'annonce faite par le MAPAQ, le 10 septembre 2008, associant les cas humains de listériose à des produits contaminés provenant de l'usine des « Fromagiers de la Table Ronde » n'était pas supportée par une preuve objective et vérifiable.

La stratégie de communication du MAPAQ n'a pas su davantage inclure les préoccupations des différents acteurs concernés par cette problématique. On aurait dû prévoir dans la stratégie de communication, et ce, dès le 6 septembre, que l'intervention choisie amènerait de fortes préoccupations économiques de la part des différents secteurs de l'industrie québécoise du fromage. Conséquemment, on aurait dû mettre en œuvre des stratégies de communication particulières pour chacun des groupes. L'élaboration d'un plan de communication aurait permis d'anticiper le mécontentement entourant l'opération du MAPAQ.

On doit donc constater que, dans le contexte de la communication publique des interventions du 6 septembre, l'arrimage entre la stratégie de communication du MSSS et celle du MAPAQ s'est révélé inadéquat. Nous considérons dès lors qu'il serait opportun que les deux ministères formalisent leur plan de communication de crise afin de mieux définir les rôles et responsabilités de chaque intervenant, ainsi que leurs stratégies communes.

5.2.2 Communications internes

Les employés sont des relayeurs non seulement auprès des acteurs concernés, mais également auprès de leur entourage. On ne peut donc négliger la communication interne lors de situations d'urgence et de crise. Comme on l'a vu précédemment, la communication avec les inspecteurs du MAPAQ a été nettement déficiente lors de la journée du 6 septembre. Il aurait été essentiel d'informer les inspecteurs de façon claire et uniforme des directives, pour en assurer une application cohérente et rigoureuse.

5.3 RECOMMANDATION 8

RECOMMANDATION 8

CONSIDÉRANT que ni le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec ni le ministère de la Santé et des Services Sociaux du Québec n'ont de lignes directrices ou de plan de communication pour les situations d'urgence et de crise liées aux toxi-infections alimentaires;

CONSIDÉRANT que des lacunes ont été constatées au plan de la communication interne;

CONSIDÉRANT que les stratégies de communication du ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec n'ont pas su tenir compte des préoccupations des différents acteurs concernés;

CONSIDÉRANT que les messages véhiculés par le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec et le ministère de la Santé et des Services Sociaux du Québec dans leurs communications publiques ont, à certaines occasions, été mal arrimés dans le courant de la crise de la listériose associée au pulsovar 93;

CONSIDÉRANT que l'urgence de la situation et les risques auxquels étaient confrontés le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec et le ministère de la Santé et des Services Sociaux du Québec n'ont pas été communiqués de façon adéquate à la population.

Le Protecteur du citoyen recommande au ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec et au ministère de la Santé et des Services Sociaux du Québec :

De se doter chacun d'un cadre d'intervention en communication pour les situations d'urgence et de crise et d'élaborer conjointement un plan de communication de crise qui définira les rôles et responsabilités de chaque intervenant ainsi que les grandes stratégies de communication publique à adopter, notamment dans le cadre d'éclosion de toxi-infections alimentaire.

6 GESTION DE LA CRISE DE LA LISTÉRIOSE : LES ASPECTS ÉCONOMIQUES ET FINANCIERS

Le rôle du MAPAQ est double : il doit à la fois soutenir le développement des entreprises agroalimentaires québécoises⁸¹ et veiller à la protection de la santé publique en exerçant une surveillance de toute la chaîne bioalimentaire.

Dans son rôle de protection de la santé publique et de surveillance de la salubrité des aliments, le Centre québécois d'inspection des aliments et de santé animale n'a pas à

81. MAPAQ. *Plan stratégique 2005-2008*. Québec, p. 9.

considérer les impacts économiques de ses interventions sur le développement des entreprises québécoises. Ses décisions sont prises dans l'objectif d'assurer la protection de la santé du public et celles-ci ne doivent pas être soumises à des considérations financières ou à des pressions de l'industrie. Par contre, d'autres directions au sein du MAPAQ ont la responsabilité de veiller au développement des entreprises québécoises. Transformation Alimentaire Québec (TRANSAQ) a, par exemple, été créée pour promouvoir, coordonner et appuyer le développement de l'industrie de la transformation alimentaire dans toutes les régions du Québec.

Nous aborderons dans ce chapitre la question de l'impact de la crise de la listériose sur l'industrie québécoise du fromage en regard de cette dualité de la mission et des responsabilités du MAPAQ.

6.1 LES CONSTATS

6.1.1 L'impact de l'élimination des fromages portionnés dans les commerces de vente au détail en raison d'une possible contamination

Lors de notre enquête, nous avons constaté que la majorité des demandes formulées au MAPAQ par les détaillants concernaient le remboursement des produits éliminés lors de l'opération du 6 septembre.

D'une part, notre analyse du suivi que faisait le MAPAQ des usines de transformation de fromages démontre d'importantes lacunes⁸². De plus, jusqu'à septembre 2008, le MAPAQ n'exigeait pas des détaillants des pratiques de nettoyage et d'assainissement pouvant empêcher toute forme de contamination croisée entre différentes sortes de fromages. Les détaillants ne pouvaient donc pas se prémunir contre une éventuelle contamination croisée entre des fromages puisque même les inspecteurs du MAPAQ et les documents qui établissaient les bonnes pratiques à suivre n'y faisaient aucunement allusion.

Or, le problème de la contamination à la *Listeria monocytogenes* n'est pas nouveau et est connu du MAPAQ depuis longtemps.⁸³ Ce dernier encadrait déjà les pratiques en vigueur chez les détaillants et devait donc les revoir afin de gérer cette contamination potentielle. À l'heure actuelle, les pratiques de découpe de fromages n'ont toujours pas été modifiées⁸⁴. Encore aujourd'hui, il pourrait survenir une contamination croisée chez un détaillant si un seul fromage contaminé s'insérait dans son inventaire. Il est à noter que plusieurs détaillants ont, de leur propre chef, modifié leurs pratiques afin de se prémunir contre une telle éventualité.

82. Voir à cet égard le chapitre 7 du présent rapport.

83. Les renseignements dont nous disposons nous confirment que le MAPAQ connaissait cette problématique au moins depuis l'éclosion de listériose de 2002.

84. Un « comité Qualité » formé de représentants de l'industrie fromagère et de représentants du MAPAQ travaille actuellement à l'élaboration d'outils et de guide à l'intention des détaillants pour le contrôle de la contamination par *Listeria monocytogenes* dans les aliments prêts à manger.

6.1.2 L'impact de l'augmentation des mesures de contrôle dans les usines de transformation

Dès le 4 septembre, le MAPAQ a augmenté les mesures de contrôle auprès des fromageries qui produisent des fromages au lait cru ou thermisé. Ces entreprises reçoivent, depuis le 10 septembre, la visite mensuelle du MAPAQ qui procède à l'analyse d'échantillons des produits finis et de l'environnement.

La nouvelle réglementation concernant la production de fromages au lait cru ayant une durée de maturation inférieure à 60 jours, entrée en vigueur le 31 juillet 2008, prévoit déjà que certains exploitants d'une usine laitière préparant du fromage au lait cru doivent effectuer des analyses mensuelles sur le lait ainsi que sur les fromages, afin de vérifier la présence de *Listeria*.⁸⁵

Les plaintes adressées au Protecteur du citoyen par les fromagers concernant ces mesures portent surtout sur le fait que les lots analysés sont retenus pour un certain temps, dans l'attente des résultats. Cela retarde donc leur mise en marché, et lorsque des analyses supplémentaires sont requises, les délais écoulés font parfois en sorte que les produits périssent dans l'attente des résultats d'analyses. Dans la mesure où ces contrôles sont prévus et planifiés dans les processus de fabrication, l'impact négatif de ceux-ci pourrait être atténué.

6.1.3 L'impact de la gestion de la crise sur la réputation et la confiance du public envers les fromages québécois

Les trois premiers rappels de fromages effectués dans le cadre de la crise de la listériose identifiaient des marques de fromages, bien que la contamination à la *Listeria* ne provenait pas de l'usine de transformation, mais du commerce de détail. Ces rappels ont pu avoir un impact négatif sur les ventes de ces fromages. Le Protecteur du citoyen est d'avis que les pertes directement associées à ces rappels devraient être évaluées et, s'il y a lieu, compensées pour les entreprises concernées, soit la « Fromagerie Blackburn » et la « Société coopérative agricole de l'Île-aux-Grues »⁸⁶.

6.1.4 Le programme d'aide aux fromagers et détaillants

Le *Plan de développement et de croissance du secteur des fromages fins québécois*, annoncé par le ministre de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation, le 3 octobre dernier, comprenait les mesures suivantes :

85. Règlement sur les aliments. L.R.Q., c. P-29, r.1, article 11.6.2, 5°.

86. Pour plus de détails à cet égard, voir la section 4.2 « Les communiqués de rappel » et plus spécifiquement la **Recommandation 4**.

- 1- Un programme temporaire de dépistage dans les usines fabriquant des fromages au lait cru et thermisé, dont les frais seront assumés par le MAPAQ pour un an;
- 2- L'implantation de nouvelles bonnes pratiques dans les commerces de détail, pour mieux gérer les risques de contamination croisée, en collaboration avec l'industrie;
- 3- La bonification de l'aide financière pour mettre sur pied des programmes de contrôle et d'assurance qualité;
- 4- Un programme de prêt sans intérêt d'une durée d'un an pour les usines de transformation;
- 5- La création d'un fonds pour la mise en valeur des fromages québécois, composé de trois volets : une campagne publicitaire, des activités promotionnelles chez les détaillants, l'appui à l'achat de fromages québécois.

Ces mesures sont certainement venues soulager une partie des secteurs de l'industrie du fromage fin québécois. Elles ont généralement été bien accueillies, surtout par les détaillants. Dans le secteur de la transformation, plusieurs exploitants nous ont toutefois affirmé que le programme de prêt d'un an sans intérêt n'était pas adapté à la situation.⁸⁷ Selon eux, la courte durée du prêt ne permettait pas aux usines concernées de l'utiliser pour investir de manière substantielle dans leur production. Le ralentissement des ventes ne permettait pas aux entreprises de transformation d'espérer pouvoir rembourser, en un si court laps de temps, les montants empruntés.

6.1.5 Le soutien à l'industrie fromagère : les recommandations d'un rapport commandé par le MAPAQ en 2005

En 2005, un spécialiste de l'industrie fromagère était mandaté par le MAPAQ afin de rédiger un plan pour soutenir le développement des fromageries artisanales québécoises.

En plus de dresser un portrait de la situation et de différents enjeux, ce plan⁸⁸ propose au MAPAQ une série de recommandations afin d'améliorer le soutien offert aux petites fromageries québécoises. Le document suggère notamment la mise en place de formations spécialisées et la création d'un regroupement des petites fromageries du Québec, afin de partager les coûts liés aux analyses de laboratoire et d'avoir accès à des services de consultants de qualité, à moindres frais.

Plusieurs des recommandations paraissent encore pertinentes et opportunes en 2009.

87. 45 usines ont fait une demande en vertu de ce programme sur les 90 admissibles. 38 ont été acceptées, 6 ont retiré leur demande, et une était toujours à l'étude au moment d'écrire ces lignes.

88. Mailloux, Luc. 2005. *Plan d'action pour le soutien au développement des petites fromageries du Québec*. Rapport présenté au sous-ministre associé et directeur général du ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec, M. Jean-Yves Lavoie. Québec : MAPAQ.

6.2 LES CONCLUSIONS

Pendant plusieurs semaines, le Centre québécois d'inspection du MAPAQ et le MSSS ont été les principaux intervenants dans la gestion de cette crise. Parallèlement, les aspects économiques des actions posées afin de mettre fin à l'écllosion des cas de listériose ont été évacués jusqu'à la fin du mois de septembre 2008.

Le Protecteur du citoyen est d'avis que l'impact économique des mesures élaborées et exécutées par le Centre québécois d'inspection aurait dû être considéré et inclus dans la stratégie de communication et dans le cadre d'une stratégie ministérielle de gestion de la crise dès le 6 septembre, date à laquelle il a fallu éliminer massivement 27 000 kilos de fromage.

6.2.1 *Concernant l'impact des mesures d'élimination des fromages : bonnes pratiques reconnues par le MAPAQ et exigées des détaillants*

À notre avis, l'écllosion de listériose de l'été 2008 a démontré qu'un commerce de détail qui, avant la crise, suivait rigoureusement toutes les bonnes pratiques recommandées par le MAPAQ demeurerait vulnérable au risque de contamination croisée entre des aliments prêts à manger manipulés dans un même département.

Tous les inspecteurs que nous avons rencontrés nous ont informés qu'avant la crise, ils ne considéraient pas le risque de contamination croisée entre des aliments prêts à manger portionnés sur une même surface, puisque tous ces aliments étaient présumés sains. Donc, si les spécialistes du MAPAQ n'ont pas identifié ce risque de contamination pouvant survenir au détail entre des aliments prêts à manger, il est évident que les détaillants ne pouvaient eux-mêmes le prévoir.

Par son intervention du 6 septembre, le MAPAQ a pris des mesures préventives dans l'objectif de freiner l'étendue d'une contamination dans les commerces de détail. Dès lors, nous considérons que, pour les commerces de détail, dans le contexte des bonnes pratiques normalement reconnues au Québec, le risque associé à la contamination croisée d'aliments prêts à manger n'était pas, à la lumière des bonnes pratiques reconnues et alors en vigueur, prévisible.

Conséquemment, nous estimons qu'il serait opportun que le MAPAQ évalue son programme d'aide allouée aux commerces de détail et s'assure qu'il réponde adéquatement aux objectifs de soutien énoncés à l'article 2 de sa loi constitutive et à sa mission.⁸⁹

Enfin, et tel que mentionné précédemment⁹⁰, le MAPAQ devrait évaluer les risques associés à la contamination croisée à la *Listeria* dans les commerces de vente au détail qui manipulent des aliments prêts à manger (fromages, charcuteries, etc.). Le

89. Loi sur le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation, L.R.Q., c. M-14, art. 2.

90. Voir la section 4.3 du présent rapport, ainsi que la **Recommandation 11**.

MAPAQ devrait, à la suite de cette évaluation, revoir les bonnes pratiques d'hygiène permettant de contrôler ce risque afin de prévenir une nouvelle crise.

6.2.2 Concernant la réputation et la confiance du public envers les fromages québécois

Il serait opportun que le MAPAQ évalue la fluctuation dans la vente des fromages québécois, particulièrement des fromages au lait cru et thermisé, et des habitudes des consommateurs depuis l'été 2008 pour avoir un portrait global de la situation. Le MAPAQ pourrait ainsi adopter des stratégies adaptées de développement de cette industrie qui aideraient au renforcement de l'un des « fers de lance »⁹¹ de l'industrie agroalimentaire du Québec.

6.2.3 Concernant l'augmentation des mesures de contrôle dans les usines de transformation

Le décalage entre une absence presque complète de vérification et un contrôle mensuel modifie considérablement les manières de faire d'une entreprise. La crise a amené le MAPAQ à effectuer de nouvelles mesures de contrôle pour les usines de transformation de fromage qui, même si elles peuvent s'avérer nécessaires, ont constitué des changements soudains pour les entreprises.

Le Protecteur du citoyen croit qu'il est approprié d'imposer des mesures de contrôle additionnelles sur la production des usines de transformation de fromages lorsque les risques le justifient. Par contre, considérant que beaucoup de fromageries québécoises sont des entreprises artisanales, ces contrôles posent problème lorsqu'il n'y n'a pas de mesures de soutien permettant d'apporter, en temps utile, les modifications nécessaires aux procédés de fabrication, aux installations ou aux équipements. Ce ne sont donc pas tant les contrôles additionnels qui sont problématiques que la manière dont ils ont été imposés aux entreprises de transformation en l'absence d'un support adéquat et du fait que le suivi antérieur exercé par les inspecteurs du MAPAQ était minimal.⁹²

6.2.4 Concernant le Programme d'aide aux fromagers et détaillants

De manière générale, le *Plan de développement et de croissance du secteur des fromages fins québécois* a pu régler certains problèmes économiques vécus par l'industrie à la suite de cette crise. Nous ne sommes pas en mesure de nous prononcer sur l'adéquation de ce plan par rapport aux besoins de ce secteur découlant de la crise. Par contre, nous jugeons opportun que le MAPAQ fasse évaluer de manière indépendante son Plan et qu'il l'adapte en fonction des constats pouvant s'en dégager.

91. Transformation Alimentaire Québec. 2008. *Étude sur le potentiel d'expansion des marchés des fromages fins québécois*. Québec : Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation. p.10.

92. Voir le chapitre 7 pour plus de détails sur cette question.

6.3 RECOMMANDATIONS 9 ET 10

RECOMMANDATION 9

CONSIDÉRANT le double rôle du ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec, soit celui de soutenir le développement économique de l'industrie agroalimentaire québécoise et celui de protéger la santé du public;

CONSIDÉRANT que le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec a annoncé, le 3 octobre 2008, le *Plan de développement et de croissance du secteur des fromages fins québécois*, prévoyant certaines mesures d'aide à l'industrie du fromage;

CONSIDÉRANT que, selon des exploitants, certaines des mesures prévues dans ce *Plan de développement* se sont révélées inadéquates pour soutenir l'industrie, notamment la mesure prévoyant un prêt sans intérêt de un an pour les usines de transformation;

CONSIDÉRANT que la crise de la listériose a pu avoir un impact important sur l'industrie du fromage québécois, tant sur les usines de transformation que sur les commerces de vente au détail.

Le Protecteur du citoyen recommande au ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec :

De faire réaliser une analyse indépendante de l'adéquation des mesures d'aide prévues dans le *Plan de développement et de croissance du secteur des fromages fins québécois* aux besoins et aux demandes de ce secteur de l'industrie, et d'adapter ce plan conséquemment aux résultats.

RECOMMANDATION 10

CONSIDÉRANT la situation particulière des usines de transformation au lait cru et thermisé, et l'augmentation notable des contrôles et suivis réalisés auprès de ces usines depuis septembre 2008;

CONSIDÉRANT que les visites et contrôles mensuels du ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec auprès de ces usines constituent de nouvelles mesures de suivi pour ces entreprises;

CONSIDÉRANT que ces contrôles mensuels des inspecteurs du ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec ont un impact sur le processus de fabrication du fromage par ces entreprises et qu'une période d'adaptation est souhaitable pour celles-ci;

CONSIDÉRANT que plusieurs entreprises sont artisanales et que leur capacité matérielle et financière à faire face aux changements est variable selon les caractéristiques de chaque entreprise.

Le Protecteur du citoyen recommande au ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec :

D'apporter, en se basant sur les besoins réels de chaque entreprise, un soutien financier ponctuel aux usines de transformation de fromage au lait cru et thermisé sous sa responsabilité afin que celles-ci puissent adapter, le plus rapidement possible, leur processus de production aux nouvelles exigences en matière de contrôle microbiologique.

7 L'INSPECTION RÉGULIÈRE DES USINES DE TRANSFORMATION DE FROMAGE : UN REDRESSEMENT À OPÉRER

7.1 LES CONSTATS

7.1.1 La méthode d'inspection basée sur le risque (IBR)

Au Québec, dans les usines de transformation laitière comme dans tout autre établissement agroalimentaire, le MAPAQ applique la méthode d'inspection basée sur le risque (IBR)⁹³.

Par cette méthode IBR, chaque usine de transformation laitière se voit attribuer une cote de risque, établie à partir de l'évaluation de la maîtrise des points critiques (5M), de la complexité des opérations réalisées par l'exploitant, des types d'aliments qui sont en cause et de l'historique de l'établissement.

Toutefois, si dans le cadre de leurs activités, ces usines utilisent un ou des « procédés à risque spécifique »⁹⁴, tels que la pasteurisation du lait ou une maturation de 60 jours des fromages faits à partir de lait cru, l'intervalle maximal entre deux inspections IBR est fixé à douze mois, et ce, indépendamment de la cote de risque attribuée⁹⁵.

Depuis 1993, tout inspecteur peut être appelé à effectuer une inspection dans une usine de transformation laitière, puisque le travail est réparti sur une base géographique entre le personnel inspecteur. Dans certaines régions, un inspecteur est affecté aux usines laitières. Avant 1993, soit avant l'abolition des spécialités, cette personne était souvent spécialisée dans le secteur des produits laitiers. Les inspecteurs n'ont généralement pas de formation particulière dans un secteur, bien qu'ils reçoivent de la formation continue de leur employeur. Les inspecteurs affectés aux usines laitières ont normalement suivi une formation sur le procédé de pasteurisation.

93. Voir l'Annexe 12 pour une explication plus détaillée de la méthode IBR.

94. MAPAQ, Centre québécois d'inspection des aliments et de santé animale (CQIASA), *Inspection basée sur le risque (IBR)*, délivré le : 1999-05-10, mis à jour le : 2007-06-29, Annexe IV, p. IX.

95. MAPAQ, *Programmes d'inspection IBR et à intervalles fixes*, 20 juin 2007, tableau des fréquences d'inspection IBR, p.1.

Un guide a été rédigé pour assurer l'application de la méthode d'inspection basée sur le risque (IBR).⁹⁶ Ce guide comporte un « Aide mémoire relié aux points critiques IBR pour l'inspection des usines laitières »⁹⁷. L'aide-mémoire apporte des précisions quant aux éléments à vérifier pour s'assurer que l'usine laitière est en contrôle de ses points critiques (5M). Ce document réfère notamment au Règlement sur les produits laitiers⁹⁸ et au *Manuel d'inspection des établissements laitiers*⁹⁹ de l'Agence canadienne d'inspection des aliments (ci-après, L'Agence canadienne).¹⁰⁰ Cet Aide-mémoire, tout comme le guide IBR, fait l'objet d'une restriction de diffusion du MAPAQ, de sorte que les principaux concernés par les règles qu'il comporte, soit les exploitants, n'y ont pas facilement accès.

Selon l'information recueillie dans le cadre de notre enquête, la durée d'une inspection régulière IBR d'une usine de transformation de fromage est d'environ une demi-journée. Dans le cadre de son travail, l'inspecteur procède à la vérification des points critiques (5M) et des étapes importantes du procédé de fabrication, en portant attention, par exemple, aux chartes de pasteurisation. Il vérifie les registres tenus par l'exploitant. Il examine également l'hygiène générale de l'entreprise. Les inspecteurs remplissent à cette occasion les formulaires IBR et déterminent la cote de risque de l'établissement.

En plus des activités régulières d'inspection, les inspecteurs doivent faire les prélèvements dans le cadre de la programmation analytique. En cas de problèmes avec les résultats des prélèvements, ils effectuent des visites de suivi auprès des entreprises afin de s'assurer que des solutions ont été apportées.

7.1.2 Suivi régulier des usines de transformation de fromage au lait cru et thermisé

Trente usines de transformation de fromage au lait cru et thermisé sont sous la responsabilité du MAPAQ. Notre enquête révèle que de ce nombre, neuf n'avaient pas, en date du 4 septembre 2008, eu d'inspections régulières à l'intérieur des douze derniers mois. Une autre usine n'avait tout simplement pas de cote de risque établie. Ceci indique que le suivi régulier du MAPAQ faisait défaut pour plus de 30 % des usines de transformation de fromages au lait cru ou thermisé sous sa responsabilité.

96. MAPAQ, Centre québécois d'inspection des aliments et de santé animale, *Inspection basée sur le risque (IBR)*, document interne, délivré le : 1999-05-10, mis à jour le : 2007-06-29. Le MAPAQ appelle ce document « le guide IBR ».

97. Ce document est reproduit à l'Annexe 13.

98. Règlement sur les produits laitiers (DORS/79-840), adopté en vertu de la Loi sur les produits agricoles au Canada 1985, ch. 20 (4e suppl.)

99. ACIA. *Manuel d'inspection des établissements laitiers*. Document disponible sur le site : [<http://www.inspection.gc.ca/francais/fssa/dailai/man/estman/contentsf.shtml>] (Consulté le 25 mars 2009).

100. Pour une description plus complète du système d'inspection des usines de transformation laitière de l'ACIA, voir l'Annexe 14. Nous rappelons que les comparaisons entre les pratiques et outils de l'ACIA et ceux du MAPAQ ont essentiellement pour but d'illustrer nos propos et d'établir un point de comparaison avec un organisme qui exerce un mandat similaire à celui du MAPAQ.

Notre avons également constaté que, bien qu'elles aient utilisé un procédé à risques particulier au moment de l'éclosion de listériose, deux usines, dont les « Fromagiers de la Table Ronde » n'avaient pas eu d'inspection IBR depuis près de trois ans.¹⁰¹

Certaines usines exerçaient volontairement et régulièrement des analyses de laboratoire sur leurs produits afin d'en contrôler l'innocuité, dont la « Fromagerie Médard » et les « Fromagiers de la Table Ronde ». Ces tests étaient effectués à l'initiative des exploitants, et réalisés par un laboratoire privé reconnu qui effectue des analyses environnementales et alimentaires.

Lors de la première visite du MAPAQ auprès des « Fromagiers de la Table ronde » dans le contexte de cette crise, soit le 3 septembre 2008, les dirigeants de l'entreprise ont informé l'inspecteur qu'ils avaient obtenu des résultats positifs à la *Listeria* sur certains lots de fromages produits en mai 2008. L'entreprise avait reçu des résultats positifs à la *Listeria* en juillet 2008 et avait détruit ces lots contaminés. Les derniers résultats avaient confirmé, le 22 août, la présence de *Listeria* dans d'autres lots de fromages. Ceux-ci étaient encore retenus à l'usine et n'avaient donc pas été commercialisés.

Dans le cas de la « Fromagerie Médard », lors d'une inspection IBR régulière du MAPAQ effectuée en 2006, on avait trouvé de la *Listeria* dans des échantillons de fromage. Les pulsovars en cause étaient les mêmes que ceux de 2008, soit le P93 et le P170. Les lots contaminés avaient évidemment été éliminés à ce moment.

Le MAPAQ a effectué un certain suivi auprès de cette entreprise en 2006, et a considéré que celle-ci avait maîtrisé le problème. L'inspecteur au dossier a donné, à cette époque, instruction à l'entreprise de faire analyser tous les lots de fromages au lait cru, ce à quoi l'exploitant s'est conformé. En 2007, le MAPAQ a repris des prélèvements de lots du même fromage trouvé contaminé auparavant, mais ceux-ci n'ont pas été analysés par leur laboratoire. Un seul échantillon d'environnement a été prélevé et la bactérie *Listeria* n'a pas été détectée.

7.2 LES CONCLUSIONS

7.2.1 La méthode d'inspection basée sur le risque (IBR)

Selon l'information recueillie auprès du MAPAQ, nous constatons qu'il existe un écart entre les règles prévues au guide IBR et son application dans les mois et années qui ont précédé l'éclosion liée à la *Listeria* de souche P93. L'exemple le plus frappant est le non-respect des intervalles d'inspection pour les exploitants d'usines de transformation de fromage au lait cru et thermisé, bien que ces usines utilisent des procédés à risque spécifique. De plus, au moment de l'éclosion de listériose de l'été

101. Dans le cas des « Fromagiers de la Table Ronde », la dernière inspection IBR remontait au 21 novembre 2005, ce qui signifie qu'un délai de plus de 32 mois s'était écoulé depuis.

2008, la dernière inspection régulière effectuée à l'entreprise « Fromagiers de la Table ronde » remontait au 21 novembre 2005, ce qui représente un retard important¹⁰² sur la fréquence prévue dans le guide IBR.

La comparaison des pratiques respectives des inspecteurs du MAPAQ et de l'Agence canadienne auprès des usines de transformation laitière démontre que le suivi effectué par le MAPAQ via la méthode IBR n'est pas aussi exhaustif que celui de l'Agence canadienne dans le cadre de ses inspections régulières ou de ses audits.¹⁰³ La durée des inspections parle d'elle-même : il nous semble évident qu'un inspecteur ne peut, en l'espace d'une demi-journée, vérifier tout ce que permettrait une inspection d'une semaine complète. De plus, le fait de démonter l'équipement et de regarder spécifiquement chaque procédé de transformation des aliments implique des vérifications plus poussées que ce que les inspecteurs du MAPAQ peuvent accomplir dans le cadre des inspections IBR.

L'absence de spécialisation des inspecteurs du MAPAQ fait en sorte que ces derniers ne peuvent vérifier que des éléments généraux. Or, les usines sont munies d'équipements de pasteurisation ou d'autres traitements thermiques particuliers. À défaut d'avoir une formation appropriée pour comprendre l'ensemble de ces procédés de fabrication, les inspecteurs ne peuvent vérifier adéquatement les opérations des usines de transformation de fromage.

À notre avis, la vocation « généraliste » des inspecteurs du MAPAQ depuis 1993 rend le suivi des usines de transformation laitière difficile, en raison des particularités et du caractère technique des procédés de transformation. Une plus grande spécialisation des inspecteurs affectés aux usines laitières permettrait, par ailleurs, un meilleur encadrement de ces entreprises quant aux normes à respecter et aux bonnes pratiques de fabrication reconnues par le MAPAQ.

7.2.2 Diffusion des critères d'inspection des usines de transformation de fromage

L'IBR est la méthode d'inspection utilisée par les inspecteurs du MAPAQ pour assurer une uniformisation de l'inspection et de l'évaluation des risques pour la santé. Le guide IBR est un outil administratif dont s'est doté le MAPAQ afin de s'acquitter de son rôle de contrôle de la salubrité des aliments.

102. Voir la note 101.

103. Pour une description plus complète du système d'inspection des usines de transformation laitière de l'ACIA, voir l'Annexe 14. Nous rappelons que les comparaisons entre les pratiques et outils de l'ACIA et ceux du MAPAQ ont essentiellement pour but d'illustrer nos propos et d'établir un point de comparaison avec un organisme qui exerce un mandat similaire à celui du MAPAQ.

Dans la « Mise en garde » du document, on trouve la précision suivante quant à la finalité du guide IBR :

« Le présent guide est mis à la disposition du personnel inspecteur par le Centre québécois d'inspection des aliments et de santé animale; il est un outil d'uniformisation de l'inspection et de l'évaluation du risque à la santé en cours d'inspection. Il contribue à sensibiliser les exploitants des établissements alimentaires quant à la sécurité des aliments dans des lieux dont ils sont responsables. »¹⁰⁴ (Nous soulignons)

Ainsi, selon cet énoncé, le MAPAQ souhaite responsabiliser les exploitants et, par le guide IBR, les sensibiliser aux implications de leur responsabilité en matière de sécurité alimentaire.

Afin de matérialiser ce souhait, le Protecteur du citoyen croit qu'il serait important que le guide IBR, ainsi que les autres outils dont se servent les inspecteurs pour évaluer le risque alimentaire, soient diffusés et accessibles aux exploitants.¹⁰⁵

Par ailleurs, les exploitants d'usines n'ont pas à leur disposition de guide de référence sur ce que le MAPAQ considère être les « bonnes pratiques de fabrication » qui leur sont applicables.

7.2.3 Suivi régulier des usines de transformation de fromage au lait cru et thermisé

Notre enquête révèle que le suivi des usines de transformation de fromage au lait cru et thermisé par le MAPAQ était, avant la crise de la listériose, irrégulier et allait peu en profondeur. Ces usines sont pour ainsi dire laissées à elles-mêmes avec leur obligation d'assurer l'innocuité des aliments qu'elles produisent. Elles se sont développées et adaptées différemment dans les circonstances.

L'expérience des « Fromagiers de la Table ronde » et de la « Fromagerie Médard » nous enseigne que :

- Le MAPAQ encourage les pratiques d'auto-contrôle des fabricants de fromages qui appliquent un plan d'échantillonnage et de dépistage de la *Listeria* avant la mise en marché de leurs produits. À cet égard, ces deux entreprises étaient considérées comme des modèles.
- Le MAPAQ exerçait peu de suivi d'un tel système d'auto-contrôle pour le dépistage de la *Listeria*. Depuis novembre 2005, rien dans le dossier

104. MAPAQ-CQIASA, *Inspection basée sur le risque (IBR)*, op cit. note 94, p.i

105. À titre comparatif, l'Agence canadienne rend disponible les principaux documents sur lesquels ses inspections sont basées, tels que le *Manuel d'inspection des établissements laitiers* qui est disponible sur son site Internet www.inspection.gc.ca/francais/fssa/dailai/man/estman/contentsf.shtml. L'Agence diffuse également des outils pouvant aider et encadrer les entreprises.

d'inspection des « Fromagiers de la Table ronde » ne démontre que le MAPAQ ait vérifié cette pratique de l'entreprise. Pour la « Fromagerie Médard », les registres de contrôles microbiologiques avaient été vérifiés pour la dernière fois lors de la dernière inspection régulière de septembre 2007.

- Le suivi effectué par le MAPAQ auprès de la « Fromagerie Médard » après le premier épisode de contamination à la bactérie *Listeria* s'est révélé insuffisant. Aucun prélèvement de produits n'avait été analysé directement par le MAPAQ depuis 2006.
- Les « Fromagiers de la Table Ronde », par le biais de leur initiative d'auto-contrôle, ont pu déceler la présence de *Listeria* dans certains de leurs fromages. S'ils n'avaient pas eux-mêmes instauré ce système, la bactérie n'aurait probablement jamais été détectée et la fromagerie aurait mis ces fromages en vente, comme c'est le cas pour toutes les fromageries qui n'ont pas de plan d'échantillonnage et de détection.

Ainsi, pour mieux assurer la responsabilité de surveillance et d'inspection qui lui revient, le MAPAQ doit encourager les entreprises de transformation laitière à se doter d'un plan d'échantillonnage et de dépistage de la *Listeria*. Il doit cependant s'assurer que les mesures d'auto-contrôle mises en place sont efficaces. Il doit parallèlement encadrer les entreprises quant aux mesures à prendre à la suite de résultats positifs de tels tests. Enfin, même en présence de mesures d'auto-contrôle, le MAPAQ doit continuer de procéder à ses propres analyses et vérifications.

Selon le Protecteur du citoyen, le manque de suivi et d'encadrement du MAPAQ auprès de ces usines a pu faire en sorte que ni l'exploitant, ni les inspecteurs n'aient été en mesure de détecter ou d'identifier le problème de contamination à la bactérie *Listeria monocytogenes* au sein de ces entreprises. De meilleures mesures de surveillance et de prévention n'auraient pas pu empêcher l'éclosion de listériose, mais elles auraient pu, à tout le moins, accélérer les interventions du MAPAQ et peut-être limiter l'ampleur de la crise.

7.3 RECOMMANDATIONS 11, 12 ET 13

RECOMMANDATION 11

CONSIDÉRANT que le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec avait, bien avant l'écllosion de listériose associée au pulsovar 93, déterminé les bonnes pratiques pour le nettoyage et l'assainissement dans les établissements alimentaires dans un guide à l'intention des exploitants;

CONSIDÉRANT que dans ce guide, le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec ne tenait pas compte du risque de contamination croisée entre deux aliments prêts à manger et ne prévoyait donc pas de procédure particulière de nettoyage et d'assainissement pour contrer ce phénomène;

CONSIDÉRANT que l'écllosion de listériose associée au pulsovar 93 a, tout particulièrement, mis en lumière le problème de la contamination croisée entre des produits prêts à manger manipulés sur une même surface de travail dans les établissements de vente au détail;

CONSIDÉRANT que pour les usines de transformation de fromage, il n'existe actuellement aucun guide ou document d'orientation sur ce que le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec considère être les « bonnes pratiques de fabrication » pour prévenir et gérer la possibilité de contamination à la *Listeria monocytogenes*;

CONSIDÉRANT que le guide IBR du ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec, incluant son *Aide-mémoire sur l'inspection des usines laitières*, n'est pas facilement accessible aux exploitants d'usine de transformation de fromage.

Le Protecteur du citoyen recommande au ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec :

De produire, après une évaluation des risques appropriée et en collaboration avec les exploitants, un guide des bonnes pratiques concernant notamment la prévention et la gestion de la contamination croisée à la *Listeria*, à l'intention :

- des entreprises de vente au détail;
- des usines de transformation alimentaire.

De diffuser aux établissements alimentaires les documents et guides de référence sur lesquels sont basées les inspections, et particulièrement ceux concernant l'inspection des usines laitières.

RECOMMANDATION 12

CONSIDÉRANT la non-spécialisation des inspecteurs du ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec et le fait que les inspecteurs assurant le suivi des usines de transformation laitières n'ont pas nécessairement une formation particulière à cet égard;

CONSIDÉRANT que les usines de transformation de fromage font appel à des procédés de fabrication complexes qui requièrent des connaissances spécifiques et une certaine expertise;

CONSIDÉRANT que les usines québécoises de transformation de fromage au lait cru et thermisé sont souvent des entreprises artisanales qui ont des besoins et des problèmes distincts de ceux des plus grands industriels laitiers;

CONSIDÉRANT que les inspecteurs ont la responsabilité de veiller à ce que les entreprises mettent en œuvre les bonnes pratiques de fabrication permettant d'assurer la salubrité de leurs produits.

Le Protecteur du citoyen recommande au ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec :

D'assurer la formation adéquate du personnel d'inspection responsable des usines laitières et que les inspecteurs ainsi formés soient attirés en priorité à ce secteur d'activité.

RECOMMANDATION 13

CONSIDÉRANT que la méthode d'inspection IBR prévoit, depuis juin 2007, que les établissements alimentaires qui utilisent des procédés à risques spécifiques, dont les usines de transformation de fromages au lait cru et thermisé doivent avoir un intervalle maximal de 12 mois entre les inspections régulières,

CONSIDÉRANT le défaut, en date du 4 septembre 2008, par le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec de respecter cet intervalle maximal de 12 mois dans le suivi régulier de 30 % des usines de transformation de fromage au lait cru et thermisé sous sa responsabilité;

Le Protecteur du citoyen recommande au ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec :

De veiller à ce qu'une inspection régulière des usines de transformation de fromage soit réalisée à l'intérieur du délai maximal prévu de 12 mois.

8 CONCLUSION

L'enquête du Protecteur du citoyen sur la gestion de l'écllosion de listériose associée aux fromages québécois survenue en août 2008 conclut sur quatre constats principaux.

Le premier constat : le ministère de la Santé et des Services sociaux a su rapidement identifier l'écllosion de listériose et en a assuré le suivi approprié.

Le deuxième constat : le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation était justifié de procéder à l'élimination des fromages et des produits susceptibles d'être entrés en contact avec les fromages ayant fait l'objet de rappels.

Le troisième constat : plusieurs lacunes ont été identifiées en ce qui a trait au système de gestion de crise du MAPAQ, à la gestion des impacts économiques et financiers sur l'industrie, au système de prévention et de suivi régulier des détaillants et des usines de transformation de fromages.

Le quatrième constat : les stratégies et actions de communications du MSSS et du MAPAQ n'ont pas pleinement atteint leur objectif d'informer de façon complète et convaincante les citoyens sur l'état de la situation et sur le fondement des mesures prises.

Les recommandations du Protecteur du citoyen qui découlent des constats de son enquête visent l'amélioration des services publics. Ils ont pour objectif que les ministères concernés protègent efficacement et sans compromis la santé de la population tout en réduisant au minimum les impacts sur les citoyens et les entreprises.

Le Protecteur du citoyen est confiant que ses recommandations, qui découlent d'une enquête rigoureuse et impartiale, seront accueillies de façon positive et mises en œuvre dans le meilleur intérêt des citoyens du Québec.

ANNEXE 1

Plan d'intervention lors d'une déclaration de toxi-infection alimentaire¹⁰⁶

Le Plan d'intervention du MAPAQ lors d'une déclaration de toxi-infection alimentaire prévoit les différentes étapes d'intervention et les rôles des intervenants impliqués.

➤ Communication et réception de la déclaration

D'abord, une déclaration ou une plainte de toxi-infection alimentaire peut provenir de plusieurs sources :

- Plainte formulée directement au MAPAQ par le consommateur;
- Plainte ou consultation dans le réseau de la santé (Direction de santé publique, ministère de la Santé et des Services sociaux, Centre antipoison du Québec, établissements de santé);
- Plainte à l'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA);
- Situation rapportée par un établissement d'alimentation.

À la suite de la réception d'une déclaration ou d'une plainte, le « coordonnateur TOXI » du MAPAQ, en collaboration avec la direction régionale de l'inspection, établit le niveau d'urgence, l'ampleur des impacts sur la population (éclosion, cas isolé, déclaration à action immédiate ou reportée) et le type d'action à entreprendre. Cette évaluation est réalisée à partir des indicateurs présentés dans le tableau suivant :

PRINCIPAUX INDICATEURS PERMETTANT D'ÉVALUER LE NIVEAU DE RISQUE D'UNE TOXI-INFECTION ALIMENTAIRE (TIA)¹⁰⁷

INDICATEURS DE RISQUE	ÉLEVÉ Danger immédiat pour la santé humaine AVEC risque de propagation	MOYEN Danger immédiat pour la santé humaine SANS risque de propagation	PEU ÉLEVÉ Inconvénients mineurs pour la santé humaine
Type de clientèle	Population à risque (enfants, personnes âgées, femmes enceintes, personnes hospitalisées, personnes immunosupprimées [cancer, SIDA, greffes]) et population en général.	Population en général.	Population en général.
Nombre de personnes affectées	Une ou plusieurs personnes avec symptomatologie caractéristique d'une TIA. Risque de transmission personne à personne.	Une ou plusieurs personnes rattachées au même incident avec une symptomatologie caractéristique d'une TIA.	Cas singulier, isolé dans le temps, symptomatologie mineure.

106. MAPAQ, *Intervention du CQIASA et de la Ville de Montréal dans le cadre de toxi-infections alimentaires*, Direction des laboratoires d'expertises et d'analyse alimentaires (DLEAA), version juin 2003.

107. MAPAQ, *Intervention du CQIASA et de la Ville de Montréal dans le cadre de toxi-infections alimentaires*, Op. cit. note 106, Annexe 1, Tableau 3, p. 14.

INDICATEURS DE RISQUE	ÉLEVÉ Danger immédiat pour la santé humaine AVEC risque de propagation	MOYEN Danger immédiat pour la santé humaine SANS risque de propagation	PEU ÉLEVÉ Inconvénients mineurs pour la santé humaine
Provenance de la déclaration	Milieu médical et connexe. Manifestations populaires : expositions, compétitions sportives, congrès, etc. Services de contrôle des aliments (Santé Canada, Ville de Montréal, etc.).	Organismes publics (écoles, centres d'accueil, hôpitaux, etc.).	Particulier sans diagnostic médical.
Délai entre l'apparition des symptômes et la déclaration	Rapproché.	Plus ou moins long.	
Existence du lot incriminé	Existence de restes ou du lot incriminé.	Absence de restes, absence du lot incriminé, existence de lots similaires.	Absence de restes, absence du lot incriminé, absence de lots similaires.

➤ **Délai d'intervention**

Lorsqu'il y a déclaration de toxi-infection alimentaire, le plan d'intervention prévoit qu'une inspection doit être amorcée dans les 24 heures suivant sa réception au MAPAQ. Toutefois, lors de l'évaluation du niveau de risque lié à cette toxi-infection¹⁰⁸, le « coordonnateur TOXI » et la direction régionale impliquée pourront convenir du niveau d'urgence de la situation et donc d'un autre délai pour intervenir.

➤ **Rôle respectif des inspecteurs et du « coordonnateur TOXI »¹⁰⁹**

Le plan d'intervention prévoit les rôles respectifs des inspecteurs et du « coordonnateur TOXI » :

Rôle de l'inspecteur :

- Reçoit les renseignements relatifs à une présumée toxi-infection alimentaire (du plaignant ou du réseau de la santé).
- Vérifie le dossier de l'établissement visé.
- Communique avec le « coordonnateur TOXI », transfère l'information concernant le plaignant et l'établissement visé afin d'analyser conjointement si la déclaration reçue doit être considérée comme une toxi-infection et, le cas échéant, pour établir le plan d'échantillonnage.
- Communique, au besoin, avec le plaignant pour compléter l'information et pour récupérer les restes d'aliments.

108. Voir le tableau présenté à la page précédente.

109. MAPAQ, *Plan d'intervention lors d'une déclaration de toxi-infection alimentaire*, Aide-mémoire (protocole feuille plastifiée), juin 2003.

- Inspecte le ou les établissements impliqués (IBR ou 5M) et prélève les aliments incriminés (s'il y a lieu).
- Expédie les échantillons aux laboratoires, reçoit les résultats analytiques, assure le suivi en collaboration avec le « coordonnateur TOXI » et informe le plaignant et les établissements des résultats.
- Évalue des correctifs à apporter dans les commerces et en informe les responsables.
- Évalue si la plainte est fondée ou non, avec ou sans responsabilité pour l'établissement.

Rôle du « coordonnateur TOXI » :

- Analyse, en collaboration avec l'inspection des aliments, afin de déterminer si la déclaration reçue doit être considérée comme une toxi-infection, et développe un plan d'action et un plan d'échantillonnage appropriés et propres à l'épisode rapporté.
- Reçoit les échantillons d'aliments et établit les paramètres des analyses à effectuer par le laboratoire.
- Transfère, dès que disponibles, les données analytiques avec interprétation à l'inspection.
- Recueille et échange tous les renseignements pertinents avec les intervenants impliqués;
- S'il y a lieu, communique avec les organismes du MAPAQ ou d'autres paliers gouvernementaux lorsque des établissements où des produits impliqués relèvent de leur juridiction.
- Rédige des fiches d'information pour les cas majeurs.

➤ **Évaluation IBR¹¹⁰**

Le suivi d'une toxi-infection alimentaire requiert que les inspecteurs actualisent l'évaluation IBR de l'établissement impliqué. Ainsi, une telle inspection devra être réalisée le plus rapidement possible après la première visite d'enquête d'une toxi-infection alimentaire à moins que l'établissement ait eu son inspection IBR dans les six mois précédant cette toxi-infection. Dans ce dernier cas, seule la vérification des points critiques (5M) liés à la problématique sera effectuée. Il en sera de même dans certains cas déterminés par une évaluation du « coordonnateur TOXI » et du service d'inspection impliqué.

110. IBR signifie « Inspection basée sur le risque ». Voir le chapitre 7 qui explique les méthodes d'inspection régulière du MAPAQ.

ANNEXE 2

Intervention sur les produits et procédure de rappel

La Loi sur les produits alimentaires

La Loi sur les produits alimentaires prévoit qu'un exploitant d'un établissement qui vend ou transforme des aliments « doit retirer ou rappeler tout produit destiné à la consommation humaine qui est impropre à la consommation [...], altéré de manière à le rendre impropre [...], dont l'innocuité n'est pas assurée [...] »¹¹¹. Cet exploitant peut alors procéder par un rappel volontaire dont les modalités ne sont, par ailleurs, pas définies. La Loi prévoit également que le MAPAQ peut ordonner un rappel d'un produit, même sans le consentement de l'exploitant, lorsque cela est nécessaire et urgent pour la protection du public et que l'innocuité d'un produit ne paraît pas assurée.¹¹²

La Loi sur les produits alimentaires précise aussi les pouvoirs d'inspection et de saisie qui peuvent être exercés par les inspecteurs lorsqu'ils ont des motifs raisonnables de croire qu'il y a eu contravention aux exigences de la loi¹¹³.

33.1. La personne autorisée peut saisir tout produit ou tout autre objet auquel s'applique la présente loi, si elle a des motifs raisonnables de croire que ce produit ou cet objet a servi à commettre une infraction à la présente loi ou à ses règlements, qu'une infraction a été commise à leur égard ou que ce produit est impropre à la consommation humaine, qu'il est altéré de manière à le rendre impropre à la consommation humaine ou que son innocuité n'est pas assurée pour cette consommation.

Ainsi, si un inspecteur a des motifs raisonnables de douter de l'innocuité d'un produit, il pourra exiger de l'exploitant qu'il le retire ou, à défaut, il pourra le saisir et en disposer lui-même. L'intervention sur le produit peut être accompagnée ou non d'une procédure de rappel, selon les circonstances.

Par ailleurs, la loi établit la possibilité pour l'exploitant de demander l'autorisation de procéder au « retravaillage », soit de soumettre un produit à une opération ou à un traitement afin de le rendre conforme et d'en assurer l'innocuité¹¹⁴.

Un inspecteur peut également exiger qu'un exploitant procède à l'élimination d'un produit lorsqu'il a des motifs raisonnables de croire que ce dernier est impropre à la consommation humaine, est altéré de manière à le rendre impropre à la consommation humaine ou que son innocuité n'est pas assurée pour cette consommation. Si l'exploitant refuse de procéder, l'inspecteur peut saisir le produit visé et procéder lui-même à son élimination, et ce, aux frais de l'exploitant¹¹⁵.

La procédure de rappel du MAPAQ

Afin d'encadrer le travail de ses inspecteurs, le MAPAQ a développé une procédure de rappel d'aliments. Elle est applicable aux rappels effectués sous la responsabilité du MAPAQ et à la vérification de l'efficacité des rappels enclenchés par l'Agence canadienne d'inspection des aliments.

Un rappel peut se produire lors des activités régulières d'inspection, mais également à la suite des activités suivantes : lors de l'application de la programmation analytique, à la suite d'une plainte d'un

111. Loi sur les produits alimentaires, L.R.Q., c. P-29, art.3.4.

112. Ibid., art.33.11.

113. Ibid., art. 31 à 39.

114. Ibid., art. 33.1.1 à 33.1.4.

115. Ibid., art. 33.8.

consommateur ou d'une déclaration de toxi-infection alimentaire, dans le cadre des activités de l'Agence canadienne d'inspection des aliments ou selon une information provenant d'un exploitant.

Il existe trois classes de rappel¹¹⁶ :

Classe 1	Une situation dans laquelle il existe une <u>probabilité raisonnable</u> que l'utilisation d'un produit non conforme ou l'exposition à celui-ci entraîneront [sic] des <u>conséquences nuisibles graves pour la santé ou même la mort.</u>	Une alerte au public est généralement lancée.
Classe 2	Une situation dans laquelle l'utilisation d'un produit non conforme ou l'exposition à celui-ci, peuvent [sic] causer des <u>conséquences nuisibles temporaires pour la santé ou dans laquelle la probabilité des conséquences nuisibles graves pour la santé est plutôt faible.</u>	Une alerte au public peut être lancée.
Classe 3	Une situation dans laquelle l'utilisation d'un produit non conforme ou l'exposition à celui-ci ne devraient [sic] pas causer de conséquences nuisibles pour la santé.	Une alerte au public n'est généralement pas lancée.

(Note : notre présentation et nos soulignements.)

La procédure précise que, généralement, les situations nécessitant un rappel sont d'abord rapportées par l'inspecteur à son directeur régional qui communique avec le Centre québécois d'inspection. Le Centre procède ensuite à une évaluation du risque, prend la décision de procéder ou non au rappel et détermine de quelle classe de rappel il s'agit.

La procédure de rappel élaborée par le MAPAQ comporte cinq étapes :

- Évaluation du risque (1^{re} étape de l'analyse de risque)
 - Le Centre québécois d'inspection réunit les personnes impliquées dans l'évaluation du risque : coordonnateur de rappel, expert du secteur concerné, directeur du Centre, directeur ou directeur adjoint de la région concernée et personnel inspecteur concerné;
 - La procédure précise que « différents facteurs doivent être considérés dans la recommandation du rappel », mais ne donne pas plus d'indications à cet effet. On indique que l'inspecteur doit fournir les renseignements concernant le produit (fournisseur, provenance, réseau de distribution) à son directeur régional.
- Gestion du risque (2^e étape de l'analyse de risque)
 - Le Centre québécois d'inspection décide s'il y a lieu de procéder à un rappel ou d'appliquer tout autre correctif;
 - La Direction régionale avise l'entreprise concernée qu'elle doit effectuer un rappel et négocie avec elle les délais pour procéder. Dans le cas d'un rappel de classe 1, la procédure précise que le délai doit être le plus court possible;
 - Si l'entreprise refuse d'obtempérer, le ministre de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation pourra ordonner le rappel en vertu de l'article 33.11 de la Loi sur les produits alimentaires.

116. MAPAQ, *Procédure de rappel*, document interne, 17 septembre 2003, p. 1.

- Gestion des communications (3^e étape de l'analyse de risque)
 - Le Centre québécois d'inspection prépare un projet de communiqué de presse s'il y a lieu. Le directeur régional présente le communiqué à l'entreprise visée qui en valide le contenu;
 - L'entreprise doit signifier par écrit son intention de procéder au rappel et son acceptation du communiqué;
 - Le communiqué est envoyé simultanément à tous les directeurs régionaux, aux directeurs régionaux adjoints, aux services d'inspection de la Ville de Montréal, aux directions de la santé publique ainsi qu'aux médias.

- Coordination du rappel
 - La Direction régionale de la région où s'effectue le rappel vérifie que ce dernier est réalisé dans les délais prévus;
 - Si le produit est distribué dans plus d'une région, on envoie la liste de distribution au Centre québécois d'inspection pour qu'elle soit transmise aux régions concernées.

- Vérification de l'efficacité du rappel
 - Par la vérification de l'efficacité du rappel, les inspecteurs s'assurent que les produits visés ont été retirés de la vente ou de la distribution au public;
 - Le nombre d'établissements à vérifier parmi ceux figurant dans la liste de distribution du produit rappelé est déterminé par le Centre québécois d'inspection en collaboration avec la direction régionale concernée;
 - Pour les établissements à succursales multiples, les vérifications peuvent être effectuées par téléphone ou sur place;
 - Pour les établissements indépendants, on effectue 75 % de visites sur place et 25 % d'appels téléphoniques;
 - Les inspecteurs remplissent un rapport de vérification de l'efficacité du rappel.

Si le rappel porte sur des produits qui sont fabriqués ou distribués hors Québec, le Centre québécois d'inspection transfère l'information à l'Agence canadienne d'inspection des aliments. Dans de tels cas, c'est l'Agence qui procède au rappel. Le MAPAQ vérifie ensuite l'efficacité de ce rappel et, s'il y a lieu, rapporte à l'Agence les situations non conformes. Cette vérification suit essentiellement les mêmes étapes que la vérification d'un rappel effectué par le MAPAQ.

ANNEXE 3

L'éclosion de la listériose liée au pulsovar 93

Listériose pulsovar 93 ¹¹⁷ : nombre de cas et de décès déclarés entre le 1 ^{er} janvier et le 31 décembre 2008 (8 h), Province de Québec, 2008				
Région sociosanitaire	Cas cumulés au 31 décembre 2008	Nouveaux cas confirmés de pulsovar 93 depuis le 31 décembre 2008	Total (pulsovar 93 ou apparentés)	
			N	Décès ¹
Saguenay—Lac-Saint-Jean	7		7	1
Capitale-Nationale	5		5	
Montréal	8		8	
Chaudière-Appalaches	1		1	
Laval	3		3	
Lanaudière	4		4	
Laurentides	3		3	1
Montérégie	7		7	
Total Québec	38	0	38	2
Ontario ¹¹⁸	2		2	
Total Canada¹¹⁹	40		40	

Source : Ministère de la Santé et des Services sociaux, Bureau de surveillance et de vigie à partir des données fournies par les régions et le Laboratoire de santé publique du Québec

Mise à jour : 5 février 2009 (8 h)

Note explicative :

1. Décès d'une personne répondant à la définition de cas de la listériose

117. Tableau tiré du site Internet du MSSS à l'adresse suivante :

<http://msss.gouv.qc.ca/sujets/santepub/listeriose.php#bilan2008> (consulté le 1^{er} mai 2009).

118. Les sections ombragées sont nos ajouts.

119. Idem.

ANNEXE 4

Chronologie des rappels de l'écllosion de la listériose liée au pulsovar 93 du 19 août 2008 au 30 janvier 2009

Les rappels concernant « Aux Petits Délices » (22 août et 2 septembre)

Un cas de listériose confirmé en date du 8 août 2008 a conduit à une intervention du MAPAQ auprès de l'établissement « Aux Petits Délices » situé sur l'avenue Cartier de Québec. Dans son questionnaire d'enquête alimentaire, la personne atteinte avait déclaré avoir mangé du fromage *Riopelle de l'Île* et *Tomme des joyeux fromagers* achetés à cet endroit. Le 11 août, un inspecteur du MAPAQ se présente chez ce détaillant et prélève un seul échantillon, soit du fromage *Riopelle*, portionné sur place, à des fins d'analyse. Le 20 août 2008, le résultat d'analyse confirme la présence de *Listeria* dans ce fromage.¹²⁰ La journée même, le MAPAQ retourne chez le commerçant et les inspecteurs prélèvent des échantillons de fromage *Riopelle* sur des meules entières et des échantillons d'environnement. Sans attendre les résultats de ces prélèvements, le MAPAQ procède au rappel, le 22 août 2008, du fromage *Riopelle de l'Île*, portionné et vendu « Aux Petits Délices ».

Le 26 août, les résultats des échantillons provenant de meules entières de *Riopelle* s'avèrent négatifs. Par contre, on confirme la présence de *Listeria* dans l'environnement de « Aux Petits Délices ». Ces résultats confirment que la source de la contamination du *Riopelle* ne provenait pas de l'usine, mais du comptoir de l'établissement de vente au détail.¹²¹ Le 26 août, le commerce « Aux Petits Délices » élimine volontairement tous les fromages et charcuteries portionnés ou entamés. De nouveaux prélèvements avaient été faits la veille sur une plus grande quantité de fromages. L'établissement est fermé et on effectue un listéricide. À la suite des résultats des nouveaux prélèvements, on procède au rappel, le 2 septembre, de l'ensemble des fromages portionnés et vendus « Aux Petits Délices » des Halles de Cartier et de Sainte-Foy.

Un autre cas de listériose, confirmé le 14 août, avait orienté les inspecteurs du MAPAQ vers la succursale de « Aux Petits Délices » des Halles de Sainte-Foy. Le questionnaire alimentaire de cette personne indiquait qu'elle avait consommé du fromage *14 Arpents*, du *Brie* et du *Brebiou* achetés à cet endroit. Ce n'est que le 26 août que les inspecteurs du MAPAQ se rendent à cet établissement pour prendre des prélèvements de fromages portionnés et de meules intactes, en plus d'échantillons d'environnement. Les résultats, le 2 septembre, confirment qu'un fromage portionné est contaminé à la *Listeria*. On inclut donc à cette date la succursale des Halles de Sainte-Foy dans le rappel général des fromages portionnés « Aux Petits Délices ».

Le Mont-Jacob chez « Octofruit » (26 août)

Un cas de listériose, déclaré le 12 août, mène les enquêteurs du MAPAQ au commerce au détail « Octofruit » de Sainte-Thérèse. Le questionnaire alimentaire faisait mention des fromages *Mont-Jacob*, *La Sauvagine* et *Le Gré des Champs* achetés à cet endroit. Les inspecteurs se rendent chez « Octofruit » le 14 août afin de prendre des échantillons de ces trois types de fromages, portionnés à l'établissement. Les résultats confirment, le 21 août, la présence de *Listeria* dans le fromage *Mont-Jacob* portionné au détail.¹²² Le même jour, les inspecteurs du MAPAQ retournent chez « Octofruit » et prélèvent des échantillons sur des meules entières et des fromages portionnés du *Mont-Jacob*, du *Riopelle* et des échantillons d'environnement. Le lendemain, on retourne pour prendre des échantillons de meules entières et de fromages portionnés de *Le Gré des champs*. On décide de procéder au rappel du fromage *Mont-Jacob* portionné et vendu chez « Octofruit » le 26 août 2008, sans

120. Ce n'est que le 28 août que le Laboratoire de santé publique du Québec confirme qu'il s'agit de la souche de *Listeria* P93.

121. Le LSPQ confirmera le 1^{er} septembre qu'il s'agit de la souche P93.

122. Le pulsovar 93 fut identifié pour cet échantillon le 28 août.

attendre les résultats de ces prélèvements. Le lendemain, les premiers résultats sont tous négatifs, infirmant l'hypothèse d'une contamination de l'usine fabriquant le *Mont-Jacob* ou le *Riopelle*.

Le Tomme de Grosse-Île au « Marché S. Bourassa » (28 août)

Le 19 août, un cas de listériose est confirmé chez un homme de 78 ans qui décède. Le LSPQ confirme quelques jours plus tard qu'il s'agit bien du pulsovar 93. L'enquête alimentaire oriente les inspecteurs du MAPAQ vers le « Marché S. Bourassa » de Saint-Sauveur. Le 21 août, on prélève à cet endroit des échantillons de cinq fromages portionnés. Un seul résultat, connu seulement le 27 août, ressort positif à la *Listeria*, soit le fromage portionné *Tomme de Grosse-Île*. Entre-temps, le 25 août, on retourne prendre des échantillons d'environnement et, le lendemain, des prélèvements de fromages portionnés et provenant de meules entières, dont du *Tomme de Grosse-Île*. Un rappel public est émis le 28 août pour les fromages *Tomme de Grosse-Île* portionnés et vendus à cet endroit. Les résultats d'analyse sortent le 29 août pour l'environnement et le 2 septembre pour les fromages, et s'avèrent tous négatifs.

Rappel des fromages de la « Fromagerie de la Table Ronde » (3, 4 et 5 septembre)

Le 3 septembre, on confirme verbalement la présence de *Listeria* dans une meule entière de fromage *Fleur de Lysé* prélevée à « La Maison du fromage ». Ce résultat donne lieu au rappel général, le 3 septembre 2008, des fromages *Fleur de Lysé*, *Fou du Roy* et *Rassembleu* produits par la « Fromagerie de la Table Ronde ». Le MAPAQ avait été informé, à cette date, que l'exploitant avait retenu certains lots de ces fromages en raison de résultats positifs à la *Listeria*. La fromagerie cesse ses opérations à compter du même jour, le MAPAQ saisit tous les lots de fromages en usine et une enquête débute. Ce rappel est renouvelé les 4 et 5 septembre.

Rappel des fromages portionnés à « l'Étal du fromager » et à la « Maison du fromage » (4 septembre)

Les enquêtes alimentaires réalisées pour de nouveaux cas confirmés à la fin août orientent les inspecteurs du MAPAQ vers plusieurs autres commerces de détail, dont l'« Étal du fromager » de Saint-Jérôme, le « Supermarché Métro » de Saint-Hilaire et « La Maison du fromage » de Laval.

Dans ces endroits, les inspecteurs du MAPAQ prélèvent des échantillons de fromages portionnés et d'environnement. Au « Supermarché de Saint-Hilaire » et à « La Maison du fromage », on prélève des fromages portionnés et provenant de meules entières. La plupart des résultats sortent le 4 et 5 septembre. On retrouve de la *Listeria* dans l'environnement de l'« Étal du fromager » et de « La Maison du fromage » ainsi que dans les fromages portionnés du « Supermarché de Saint-Hilaire ».

Le 4 septembre, on inclut dans une nouvelle version du rappel des fromages de la « Fromagerie de la Table Ronde », un rappel de tous les fromages portionnés aux commerces au détail l'« Étal du fromager » et « La Maison du fromage ».

Rappel des fromages de la « Fromagerie Médard » et de certains fromages portionnés au « Supermarché Saint-Hilaire » et au « Petit Marché de Contrecoeur » (5 septembre)

Le 5 septembre, on confirme la présence de *Listeria* dans une meule entière de fromage le *Rang des Îles* prélevé au « Supermarché Saint-Hilaire ». Ce fromage est fabriqué par la « Fromagerie Médard ». Cette usine avait déjà été visitée par le MAPAQ le 29 août, lors d'une enquête alimentaire d'un cas de listériose déclaré la veille. On avait alors prélevé dans le comptoir de vente au détail de l'usine des fromages produits et portionnés sur place. Les résultats sortent le 5 septembre et confirment la présence de *Listeria* dans les fromages *Rang des Îles*, *14 arpents* et *Les Petits vieux*, ainsi que dans l'environnement du comptoir de vente au détail.

Le même jour, des résultats révèlent la présence de *Listeria* dans un fromage *14 arpents* portionné à l'établissement « Le Petit Marché de Contrecoeur ». Ce commerce au détail avait été visité par les

inspecteurs du MAPAQ dans le cadre de l'enquête à la suite d'une plainte de toxi-infection alimentaire¹²³. Le 5 septembre également, le MAPAQ décide de procéder au rappel de huit fromages produits par la « fromagerie Médard ». On inclut dans ce communiqué un rappel de certains fromages portionnés au « Supermarché de Saint-Hilaire » et au « Petit Marché de Contrecoeur ».

Rappel des fromages portionnés au « IGA du Vieux Beauport » (9 septembre)

Plusieurs établissements de vente au détail ont été visités, le 2 septembre, dans le cadre d'enquêtes alimentaires réalisées pour des cas de listériose associés au pulsovar 93, dont le « IGA Marché du Vieux Beauport ». À ces endroits, on prend dorénavant des prélèvements d'environnement, de fromages portionnés et de meules intactes. Les résultats des échantillons d'environnement (connus le 8 septembre) et de fromages portionnés (le 9 septembre) révèlent la présence de *Listeria* à tous ces endroits.

Parmi ces commerces, seul le « IGA du Vieux Beauport » fait l'objet d'un rappel public, le 9 septembre, pour tous les fromages portionnés et vendus à cet endroit entre le 2 et le 8 septembre. Ce commerce n'avait pas été visité lors de l'opération du 6 septembre, bien qu'il faisait partie de la liste de distribution des fromages visés par les rappels et qu'il ait reçu de ces fromages. Cet établissement a toutefois été visité le 8 septembre et on a alors procédé à l'élimination des fromages ayant été portionnés sur place et ayant pu entrer en contact avec les fromages rappelés à ce moment.

Rappel des fromages portionnés chez « Notre-Dame Nature » de Repentigny (14 octobre)

Le dernier rappel public concernant des fromages contaminés à la *Listeria monocytogenes* a été émis le 14 octobre pour les fromages achetés entre le 7 et le 10 octobre chez « Notre-Dame Nature » de Repentigny. Ce commerce au détail est visité les 5 et 6 septembre dans le cadre de l'opération de vérification de rappel des fromages des « Fromagiers de la Table Ronde » et de la « Fromagerie Médard ».

Le 5 septembre, on donne la consigne à l'exploitant d'assainir après la manipulation de chaque sorte de fromages. Le 6 septembre, on revisite l'établissement dans le cadre de l'opération massive. Selon le rapport d'inspection, l'exploitant déclare que sa pratique est d'assainir après la manipulation de chaque sorte de fromage. On n'élimine alors que les fromages faisant l'objet des rappels.

Le 29 septembre, le MAPAQ reçoit une plainte relativement à cet établissement selon laquelle il n'y aurait pas d'assainissement entre les découpes de fromages. Le lendemain, le MAPAQ se rend sur place et prend des échantillons d'environnement dans l'espace de coupe de fromages et dans le département des charcuteries. L'exploitant affirme alors, toujours selon le rapport d'inspection, qu'il n'y a aucune contamination entre ces deux départements. Les résultats des analyses confirment la présence de *Listeria* dans le département des charcuteries. Le 7 octobre, le MAPAQ retourne sur place pour donner suite à ces résultats : de nouveaux prélèvements sont effectués dans l'environnement, sur des charcuteries et des fromages portionnés. Le 9 octobre, on se rend sur les lieux pour prendre de nouveaux échantillons d'environnement dans les sections des charcuteries et des fromages. À ce moment, on ferme le comptoir des charcuteries et on procède à la saisie de son contenu. On permet toutefois la coupe de fromages, et ce, jusqu'au 11 octobre, date à laquelle on obtient les résultats préliminaires. Les résultats finaux confirment, les 14 et 15 octobre, la présence de *Listeria* sur une balance du secteur des charcuteries, ainsi que dans trois fromages portionnés.

Dès le 14 octobre, le MAPAQ publie un communiqué de rappel public sur tous les fromages portionnés, mais ne vise pas les charcuteries. Les charcuteries et les fromages saisis sont éliminés le 21 octobre. Le 30 octobre, le LSPQ confirme que la souche de *Listeria* retrouvée dans les échantillons d'environnement et de fromages est le pulsovar 113.

123. Il ne s'agissait pas d'une enquête relative à un cas confirmé de listériose.

ANNEXE 5

Analyse des rappels sur les fromages portionnés

Rappel du fromage *Riopelle de l'Île* vendu « Aux Petits Délices »

L'enquête d'une toxi-infection alimentaire menée dès le 11 août par les inspecteurs du MAPAQ auprès du commerce « Aux Petits Délices » consistait à prélever un échantillon de fromage *Riopelle de l'Île* portionné et emballé sur place et à inspecter l'établissement. On souhaitait prélever du fromage *Tomme des joyeux fromagers* puisqu'il s'agissait du fromage identifié par la personne malade. Cependant, il n'en restait plus à l'établissement et cela n'a donc pas été fait.

Le 20 août, le laboratoire du MAPAQ confirme la présence de *Listeria* dans le fromage prélevé. Ce même jour, l'inspecteur du MAPAQ retourne au commerce pour prendre des échantillons de meules intactes du fromage en cause et des échantillons d'environnement. Les résultats, connus six jours plus tard, confirment la présence de *Listeria* dans l'environnement et l'absence dans les meules intactes de *Riopelle de l'Île*. À cette date, soit le 26 août, on peut affirmer que la source de la contamination provient du commerce de détail lors de la manipulation du fromage et non pas du fabricant.

Or, le MAPAQ avait déjà décidé, le 22 août, de procéder au rappel du fromage *Riopelle de l'Île* acheté « Aux Petits Délices » de l'avenue Cartier, entre le 6 et le 11 août 2008. Le rappel s'est fait en collaboration avec les deux entreprises concernées, soit le détaillant et le fabricant.

Cette décision est étonnante puisqu'elle est basée sur une interprétation des résultats d'analyses d'un fromage portionné qui ne permet pas de connaître la source de la contamination. Selon notre compréhension, à la suite de cette analyse que l'on peut qualifier de préliminaire, un second rappel devait nécessairement être émis, une fois l'enquête du MAPAQ terminée et l'origine de la contamination identifiée. C'est d'ailleurs ce qui s'est produit lorsque, le 2 septembre, le MAPAQ a procédé au rappel général de tous les fromages portionnés aux deux succursales du commerce « Aux Petits Délices ».

Le premier rappel, basé sur une information partielle, était donc inefficace. Ce rappel n'identifiait pas le problème principal de contamination qui aurait pu être détecté rapidement avec une prise d'échantillons appropriée. En publiant ce communiqué, la population était avertie de la contamination d'une sorte de fromage en particulier, alors que tous les autres fromages vendus à cet endroit étaient également susceptibles d'être contaminés.

Nous considérons que ce communiqué n'a pas su protéger adéquatement la santé des consommateurs puisque, entre le 22 août et le 2 septembre, le public a continué d'acheter et de consommer sans crainte les fromages portionnés chez ce détaillant dont l'environnement était contaminé par la bactérie *Listeria*.

Le Protecteur du citoyen est d'avis que cette situation aurait facilement pu être évitée si, dès le départ, le MAPAQ avait suivi les recommandations de son guide sur les techniques de prélèvement. Si, dès le 11 août, l'inspecteur avait prélevé des échantillons sur une meule entière du même lot que le fromage portionné ciblé dans l'enquête alimentaire, ainsi que des échantillons d'environnement, l'analyse aurait pu être complète dès ce moment. En effet, le MAPAQ aurait eu en main, dès le 20 août, tous les éléments pertinents pour connaître la véritable cause de la contamination et prendre une décision éclairée. Le rappel aurait donc pu, dès ce moment, cibler le bon produit et le bon commerce.

Le rappel du 22 août 2008 a associé le fromage *Riopelle de l'Île* à une contamination à la *Listeria* alors que l'entreprise qui le produit, la « Société coopérative agricole de l'Île-aux-Grues », n'était en rien responsable de cette contamination. Même dans la note ministérielle du 5 septembre, interne au MAPAQ, on mentionne les rappels des fromages *Riopelle de l'Île* et *Mont-Jacob*. On y précise que cela

ne vise que les fromages qui se trouvent chez deux détaillants sans toutefois mentionner les raisons sociales de ceux-ci. En identifiant les marques de fromages, le MAPAQ a non seulement ciblé le mauvais problème, mais a erronément associé une usine de transformation de fromage à une contamination à la *Listeria*.

Notre recensement des rappels antérieurs liés à la *Listeria monocytogenes* depuis le 1^{er} janvier 2002 révèle que c'était la première fois que le MAPAQ procédait à un rappel d'un seul produit portionné chez un détaillant pour une contamination à la *Listeria*. Même dans le cas de l'écllosion de listériose survenue en 2002, le MAPAQ avait alors attendu d'avoir les résultats d'analyses de l'usine avant de procéder au rappel de ses fromages. Aucun rappel n'avait alors été émis sur les fromages portionnés et contaminés à la *Listeria* provenant des détaillants.

Ainsi, nous concluons que le rappel du fromage *Riopelle de l'Île* vendu au commerce « Aux Petits Délices » de l'avenue Cartier, en date du 22 août, était basé sur une information incomplète et s'est donc avéré inefficace pour assurer adéquatement la protection de la population. Ce rappel a pu amener une situation inéquitable pour l'entreprise qui fabrique ce produit, soit la « Société coopérative agricole de l'Île-aux-Grues ».

Rappel du fromage *Mont-Jacob*, vendu chez « Octofruit »

La situation du rappel, le 26 août, du fromage *Mont-Jacob* vendu et portionné au commerce « Octofruit » de Sainte-Thérèse est très similaire à celle du rappel du *Riopelle de l'Île*.

Dans le cas de « Octofruit », les inspecteurs ont pris, le 14 août, des échantillons de trois fromages portionnés mentionnés dans le questionnaire alimentaire du cas de listériose à l'origine de l'enquête. Le 20 août, les résultats confirment la présence de *Listeria* dans le fromage *Mont-Jacob* portionné sur place. On procède alors au rappel du fromage sur cette base, encore une fois, sans attendre les résultats des prélèvements effectués ultérieurement sur des meules entières et dans l'environnement du commerce de détail.

Tout comme celui du 22 août portant sur le *Riopelle de l'Île* portionné, ce rappel était basé sur une information incomplète. Nous croyons que le problème tient au fait que les échantillons prélevés dès le début de l'enquête uniquement sur des fromages portionnés par l'établissement de vente au détail ne permettaient pas au MAPAQ d'avoir en main toute l'information pertinente afin de prendre une décision éclairée. Comme pour le *Riopelle de l'Île*, le MAPAQ aurait dû prélever des échantillons de meules entières afin d'obtenir, dès le départ, un résultat représentatif de l'ensemble du lot.

La manière de procéder retenue à ce moment par le MAPAQ est également problématique puisque, dans le cadre d'une enquête de toxi-infection alimentaire, la première inspection est la plus informative de l'état du commerce. Lors des inspections subséquentes, une première désinfection aura déjà été faite par l'exploitant. Donc, l'inspecteur ne sera plus en mesure d'évaluer l'efficacité des pratiques régulières d'hygiène du commerçant.

Or, lors de la première inspection du 14 août, aucun prélèvement d'environnement n'est pris chez « Octofruit ». Ce n'est que 7 jours plus tard, soit le 21 août, que l'on procède à ces prélèvements de l'environnement ainsi sur des meules intactes. Les résultats sont alors négatifs. Tout indique que l'entreprise a heureusement procédé à un nettoyage et assainissement des surfaces de travail après la première visite des inspecteurs.

Le 25 août, le propriétaire de la « Fromagerie Blackburn » est avisé par l'Agence canadienne d'inspection des aliments, puisqu'il est agréé par celle-ci, qu'un de ses fromages, le *Mont-Jacob*, a été prélevé au commerce « Octofruit » et trouvé positif à la *Listeria*. Les vérifications et analyses effectuées par l'Agence canadienne d'inspection des aliments à cette entreprise ont démontré l'absence de *Listeria* dans l'usine.

Si la contamination du fromage *Mont-Jacob* ne provenait pas de l'usine, elle devait donc provenir de l'endroit où l'on a manipulé le produit, c'est-à-dire au commerce « Octofruit », où les meules de fromage ont été portionnées et emballées.

Des questions se posent. Si la contamination du fromage *Mont-Jacob* est survenue lors des manipulations par le détaillant par contamination croisée, n'y a-t-il pas eu d'autres fromages ou produits contaminés à cet endroit? N'aurait-on pas dû, à ce moment, procéder au rappel de tous les fromages portionnés ayant pu être contaminés de la même manière chez « Octofruit »? L'enquête du MAPAQ, puisque incomplète, n'a pas permis, dès le départ, de répondre à ces questions.

À l'instar du rappel du fromage *Riopelle de l'Île*, ce rappel n'identifiait pas le problème principal de contamination croisée qui aurait pu être détecté rapidement avec une prise d'échantillons appropriée.

Ainsi, nous concluons que le rappel formulé par le MAPAQ le 26 août et visant le fromage *Mont-Jacob* vendu chez Octofruit, était basé sur une information incomplète et donc inefficace pour assurer adéquatement la protection de la population. Ce rappel a donc pu amener une situation inéquitable pour l'entreprise qui fabrique ce produit, soit la « Fromagerie Blackburn ».

Rappel du fromage *Tomme de Grosse-Île*, vendu au « Marché S. Bourassa » de Saint-Sauveur

Le rappel du fromage *Tomme de Grosse-Île*, le 28 août, portionné et vendu au « Marché S. Bourassa » de Saint-Sauveur, a été effectué suivant le même raisonnement. Le 21 août, encore une fois, l'enquête préliminaire des inspecteurs les amène à prendre des échantillons de fromages portionnés par le détaillant. Le 27 août, les résultats d'analyses démontrent la présence de *Listeria* dans l'un d'eux, soit le fromage *Tomme de Grosse-Île*. Ce premier résultat conduit ensuite les inspecteurs à procéder à des prélèvements d'environnement et de meules entières de différents fromages.

C'est toutefois sans attendre les résultats de ces nouveaux prélèvements que le MAPAQ décide, en collaboration avec les entreprises concernées, de procéder au rappel du fromage *Tomme de Grosse-Île* trouvé positif. Le fromage rappelé est produit par la même entreprise que le *Riopelle de l'Île*, soit la « Société coopérative agricole de l'Île-aux-Grues ».

À l'instar des rappels de *Riopelle de l'Île* et de *Mont-Jacob*, ce rappel n'identifiait pas le problème principal de contamination croisée qui aurait pu être détecté rapidement avec une prise d'échantillons appropriée.

Ainsi, nous concluons, de la même manière que pour les rappels de *Riopelle de l'Île* et de *Mont-Jacob*, que le rappel formulé par le MAPAQ le 28 août et visant le fromage *Tomme de Grosse-Île* vendu au « Marché S. Bourassa », était basé sur une information incomplète et donc inefficace pour assurer adéquatement la protection de la population. Ce rappel a pu amener une situation inéquitable pour l'entreprise qui fabrique ce produit, soit la « Société coopérative agricole de l'Île-aux-Grues ».

Conclusion concernant ces trois rappels de fromages portionnés

Nous avons interrogé le MAPAQ sur ces rappels basés sur des analyses de fromages portionnés chez des détaillants. Nous reproduisons ici intégralement la réponse obtenue du MAPAQ :

« Pourquoi avoir procédé, dans les trois premiers rappels, à des rappels de fromages sur la base de résultats d'analyse sur des fromages portionnés (ex. : *Riopelle*, *Mont-Jacob*, *Tomme de Grosse-Île*)? »

Réponse : « Cette crise s'est déroulée en trois étapes.

La première s'est terminée le 29 août 2008. À ce moment-là, la gestion des toxi-infections alimentaires s'effectuait selon la procédure "normale" habituelle. Ainsi, les

rappels ont eu lieu en utilisant la procédure en cours, soit le rappel de l'aliment (fromage portionné) contaminé par l'agent pathogène. Les trois rappels provenaient de prélèvements effectués avant le 29 août 2008.

Entre le 29 août et le 5 septembre 2008, la procédure a été bonifiée, car les données analytiques nous ont démontré l'étendue de la contamination croisée au niveau des établissements de détail. De plus, à partir de cette date, nous prélevons les meules intactes (si disponibles).

La troisième étape a eu lieu après le 5 septembre 2008, soit après le rappel massif dans les établissements au détail visés selon la liste publiée sur le site Internet du Ministère. »

Notons que lors de l'écllosion de listériose survenue en 2002, aucun rappel n'avait été émis sur la base de résultats pour des fromages portionnés au détail.

Les rappels des fromages *Riopelle de l'île*, *Mont-Jacob* et *Tomme de Grosse-Île* n'identifiaient pas le problème principal de contamination croisée survenue chez les détaillants. Ce problème aurait pu être détecté rapidement avec une prise d'échantillons appropriée. Par ces rappels portant chacun sur un fromage ciblé, la population était avertie de la contamination d'une sorte de fromage en particulier, alors que tous les autres fromages vendus chez les détaillants où le fromage a été trouvé positif à la *Listeria* étaient également susceptibles d'être contaminés.

Ces communiqués de rappel, en mentionnant un produit spécifique plutôt que l'ensemble des fromages portionnés par le détaillant, pouvaient donc induire le public en erreur quant au risque dont il devait se prémunir. Nous considérons que ce communiqué n'a pas su protéger adéquatement la santé des consommateurs puisque le public a continué d'acheter et de consommer sans crainte les fromages portionnés chez des détaillants dont l'environnement et les fromages étaient peut-être contaminés par la bactérie *Listeria*.

Ces rappels ont pu amener une situation inéquitable pour les entreprises qui fabriquent les fromages concernés.

ANNEXE 6

Analyse des rappels visant les usines

Rappel des fromages de « Fromagiers de la Table Ronde »

Le rappel des fromages de « Fromagiers de la Table Ronde », le 3 septembre, visait trois fromages produits par cette fromagerie, soit le *Fleur de Lysé*, le *Fou du Roy* et le *Rassembleu*. Or, à ce moment, le MAPAQ n'avait de résultats d'analyses confirmant la présence de *Listeria* que pour un seul fromage, soit le *Fleur de Lysé*, trouvé dans une meule intacte échantillonnée au commerce « La Maison du fromage ». C'est sur la base de ce résultat, mais aussi de renseignements donnés par l'exploitant, que le MAPAQ a décidé de procéder au rappel de trois des cinq fromages produits par cette entreprise et distribués depuis le 18 juillet.

En effet, le 3 septembre, l'exploitant a annoncé au MAPAQ que de la *Listeria* avait été détectée dans des lots de *Fou du Roy* et de *Rassembleu* produits au cours du mois de mai. Cette information a alerté le MAPAQ qui a donc inclus ces deux autres fromages dans le communiqué de rappel. Or, ces lots trouvés positifs avaient été retenus par l'entreprise et n'avaient pas été commercialisés. Les lots de *Fou du Roy* et de *Rassembleu* mis sur le marché avaient été testés par l'exploitant et trouvés négatifs. Les résultats des tests positifs à la *Listeria* sur des lots produits au mois de mai ont été réalisés et connus vers la mi-août. Les lots contaminés étaient encore présents dans l'usine, car l'exploitant était en attente de résultats additionnels. Certains lots trouvés positifs avaient déjà été détruits.

De plus, des lots visés par le rappel n'avaient pas encore été distribués puisque ces fromages étaient encore dans leur période d'affinage de 60 jours. Ils étaient donc en inventaire dans l'usine lorsqu'ils ont été saisis par le MAPAQ. Le Protecteur du citoyen s'interroge sur la pertinence d'inclure ces lots dans le communiqué public de rappel alors qu'ils n'avaient pas été distribués. Le Ministère a justifié cette décision en mentionnant que la fromagerie avait un comptoir de vente où ces fromages auraient pu avoir été vendus. Ainsi, selon le MAPAQ, l'entreprise aurait dû procéder à l'inventaire complet afin de vérifier si des meules avaient effectivement été vendues. Ce scénario est, à notre avis, peu probable, puisque la période de maturation de ces fromages n'était pas terminée.

De plus, le MAPAQ justifie l'inclusion dans le communiqué de rappel des lots en inventaire par l'idée que cette mesure ne causait pas de préjudice à l'entreprise. En effet, selon le Ministère, si l'on avait dû relâcher les lots en cours de maturation à la suite d'analyses ultérieures, l'entreprise aurait pu modifier les numéros de lots et les commercialiser sous un autre numéro. Il nous semble que le MAPAQ confond ici la procédure de saisie qui permettait cette manière de faire, et la procédure de rappel par communiqué public. Dans le cas des lots en inventaire, une saisie permettait d'assurer la protection de la santé du public tout en respectant les droits de l'entreprise. Inclure ces lots dans le communiqué était, selon nous, une mesure inutile.

Les seuls résultats positifs que le MAPAQ avait alors en main concernaient des lots ayant été retenus par l'entreprise. Le communiqué de rappel visant à prévenir la population de ne pas consommer de tels fromages n'aurait donc pas dû inclure des fromages que les consommateurs ne pouvaient pas, de toute façon, se procurer.

Rappel des fromages de la « Fromagerie Médard »

Le communiqué de rappel des fromages de la « Fromagerie Médard », le 5 septembre, mentionne huit fromages. Les résultats d'analyses faites sur des fromages en vente au comptoir de l'usine démontraient la présence de *Listeria* dans trois d'entre eux, soit le *Rang des îles*, le *14 Arpents* et *Les Petits Vieux*, ainsi que dans l'environnement du comptoir de détail. De la *Listeria* avait également été trouvée dans des meules intactes de fromages *Rang des îles* et *14 Arpents* au « Supermarché de Saint-Hilaire ».

Toutefois, pour les cinq autres fromages¹²⁴ mentionnés dans le communiqué de rappel du 5 septembre, aucun résultat d'analyse ne venait confirmer ou infirmer la présence de *Listeria*. Aucune évaluation des risques n'a été réalisée avant de procéder au rappel de ces fromages. Notamment, le Gédéon, un fromage à base de lait pasteurisé et à pâte ferme, a été inclus dans le rappel sans qu'aucun résultat d'analyse ne démontre la présence de *Listeria* et sans qu'une analyse des risques ne soit réalisée.

Des résultats d'analyses démontraient la présence de *Listeria* dans le fromage au lait cru *Les Petits Vieux*. Or, il s'agit d'un fromage à pâte ferme¹²⁵.

Selon le *Guide d'intervention à la suite de la détection de la bactérie Listeria monocytogenes dans un aliment prêt à consommer*¹²⁶, la norme d'intervention pour les produits qui ne supportent pas la croissance de la bactérie *Listeria* est différente de celle applicable à d'autres aliments. Pour les produits ne favorisant pas la croissance de la bactérie, un rappel de classe 2 ne sera mis en œuvre que si le dénombrement de la bactérie *Listeria* dépasse la norme de 100 ufc/g (unités formant colonie par gramme). Pour les aliments qui supportent la croissance de la bactérie, tels que les fromages à pâte molle, la simple détection de la bactérie dans cet aliment donne lieu à un rappel de classe 1.

Dans un document de travail¹²⁷ préparé dans le cadre de l'écllosion de *Listeria* de souche P93 par la personne responsable de l'évaluation des risques au MAPAQ, on reconnaît que les fromages à pâte ferme ne supportent pas la croissance de la bactérie et que la norme d'intervention à leur égard est différente.

Or, le MAPAQ a procédé au rappel des fromages *Les Petits Vieux* et *Gédéon* en appliquant les normes d'intervention en vigueur pour les autres types de fromages (pâte molle). Le MAPAQ n'a pas non plus réalisé de tests de dénombrement à ce moment. Un seul test de dénombrement a été réalisé sur le fromage *Les Petits Vieux* prélevé le 11 septembre. Le résultat indique que le dénombrement était inférieur à 50 ufc/g.

Le guide d'intervention du MAPAQ indique que dans le cas où les résultats sont inférieurs à 100 ufc/g pour des aliments qui ne favorisent pas la prolifération de la bactérie et lorsque les bonnes pratiques de fabrication (BPF) sont jugées suffisantes dans l'usine, la vente du produit est autorisée.¹²⁸ Donc, en suivant le raisonnement du guide du MAPAQ, les fromages *Les Petits Vieux* et *Gédéon* n'auraient pas dû faire l'objet d'un rappel, du moins pas avant d'avoir les résultats des tests de dénombrement et d'avoir fait l'objet d'une évaluation appropriée du risque.

Le document de travail préparé par la personne responsable de l'évaluation du risque au MAPAQ fait également état de la notion de virulence pour établir que la norme d'intervention pour ce type de fromage à pâte ferme pouvait être mise de côté. Toutefois, il appert des données recueillies que ce

124. Soit *Le Gédéon*, *Le Médard*, *Le Couventine*, *Le Cabrouet* et *Les Cailles*.

125. Règlement sur les aliments, L.R.Q., P-29, r.1, article 11.1.1. Cet article définit les différents types de pâtes de fromage. Le « fromage à pâte ferme » y est décrit comme un fromage dont la teneur en humidité rapportée à l'extrait dégraissé est d'au moins 50 %, mais d'au plus 62 %. Ainsi, selon l'information apparaissant sur l'étiquette du fromage *Les Petits Vieux*, il correspond à un fromage de cette catégorie. Le MAPAQ nous a également confirmé qu'il considère le fromage *Les Petits Vieux* comme un fromage à pâte ferme. *Le Gédéon* possède les mêmes caractéristiques.

126. Centre québécois d'inspection des aliments et de santé animale. *Guide d'intervention à la suite de la détection de la bactérie Listeria monocytogenes dans un aliment prêt à consommer*. Directive et procédure interne numéro DIR-BIO-01. Délivrée le 14 décembre 2001. Québec : MAPAQ.

127. CQIASA. Document de travail – *Document de support pour l'évaluation des risques liés aux cas de listériose associés au Pulsovar 93 (P93)*, MAPAQ, Québec, 9 décembre 2008.

128. Centre québécois d'inspection des aliments et de santé animale. *Guide d'intervention à la suite de la détection de la bactérie Listeria monocytogenes dans un aliment prêt à consommer*, op. cit. note 126, p. 10.

document ne constitue pas une évaluation du risque, mais uniquement un outil de travail établissant certains principes relatifs à la *Listeria*. De plus, nous avons constaté qu'aucune évaluation du risque n'a été demandée sur cette question avant le rappel du 5 septembre.

Considérant les règles que le MAPAQ s'est données par son *Guide d'intervention du MAPAQ à la suite de la détection de la bactérie Listeria*, le Protecteur du citoyen est d'avis qu'une telle évaluation du risque était nécessaire avant de procéder au rappel public des lots de fromage *Les Petits Vieux* et *Gédéon*. Un rappel uniquement auprès des commerçants aurait pu être effectué, leur demandant de retirer temporairement ces fromages de leur comptoir de vente en attendant les résultats d'une évaluation du risque et, si nécessaire, des dénombrements.

ANNEXE 7

Principes et cadre de référence en gestion des risques au MAPAQ

Lorsque survient une contamination d'un produit alimentaire ou lorsque le MAPAQ a des motifs de croire que l'innocuité d'un aliment n'est pas assurée, il lui faut déterminer quel type d'intervention est approprié dans chaque circonstance.

Ce processus est défini par le MAPAQ comme étant l'analyse et la gestion des risques. Selon les situations, la nature du risque de contamination auquel le MAPAQ doit faire face pourra varier, tout comme le mode d'intervention à privilégier.

L'analyse des risques est une évaluation systématique des dangers potentiels liés aux aliments. Ce processus englobe trois composantes soit : l'évaluation, la gestion et la communication des risques. L'analyse des risques conduit à définir clairement si un produit alimentaire constitue effectivement un danger pour la santé et permet de déterminer le niveau du risque sanitaire associé à ce dernier.

Principes applicables à l'évaluation des risques

L'évaluation des risques en sécurité alimentaire vise à identifier et à discerner les dangers, et à estimer les risques que présente chacun de ces dangers.

Selon la méthode reconnue et approuvée par le *Codex Alimentarius*¹²⁹, l'évaluation des risques comporte quatre étapes :

- 1- L'identification des dangers
- 2- L'évaluation de l'exposition
- 3- La caractérisation du danger
- 4- La caractérisation des risques

Au MAPAQ, le processus d'analyse et de gestion des risques alimentaires est déterminé par le *Cadre de référence pour l'analyse des risques en matière de sécurité alimentaire et de santé animale*¹³⁰ (ci-après, *Cadre de référence*). Dans ce document, on mentionne que l'on « reconnaît unanimement maintenant dans les diverses organisations internationales que l'étape d'évaluation des risques doit être complètement distincte de celle qui consiste à sélectionner les options de gestion des risques »¹³¹.

129. Le *Codex Alimentarius* est un recueil de normes alimentaires reconnues internationalement et ayant pour but d'assurer la protection de la santé des consommateurs, la promotion de pratiques loyales dans le commerce des aliments et la coordination de tous les travaux de normalisation ayant trait aux aliments entrepris par des organisations aussi bien gouvernementales que non gouvernementales. Le *Codex* fait donc partie des sources d'information dont le MAPAQ s'inspire pour l'élaboration de ses normes et procédures.

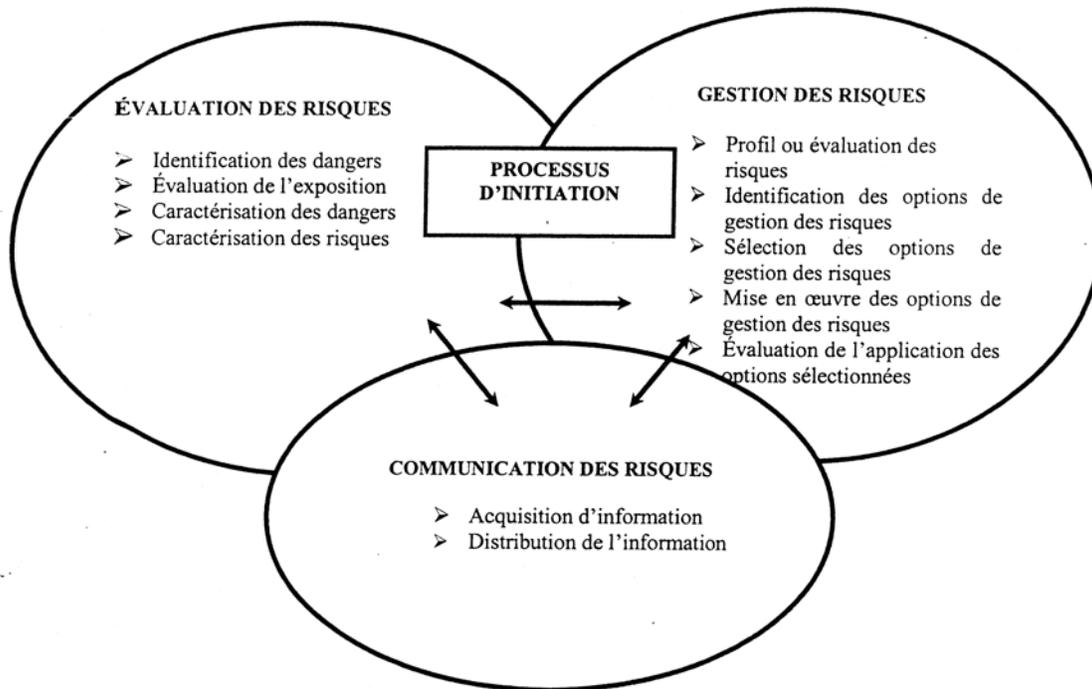
Source : http://www.codexalimentarius.net/web/index_fr.jsp (consulté le 15 avril 2009)

130. Centre québécois d'inspection des aliments et de santé animale. 2002. *Cadre de référence pour l'analyse des risques en matière de sécurité alimentaire et de santé animale*. Document préparé par le Groupe d'analyse des risques. Québec : MAPAQ.

131. *Ibid.*, p. 5.

Les différentes étapes du processus de l'analyse du risque sont illustrées par le schéma suivant¹³² :

Figure 1 : Schéma du processus d'analyse des risques



Dans le *Cadre de référence*, on précise que la situation à évaluer doit être identifiée clairement afin de bien définir l'objectif et la portée de la démarche. Cette évaluation des risques doit, de plus, être basée sur des faits scientifiques solides, objectifs et fiables, et doit être suffisamment étayée par des références à la documentation scientifique. La démarche suivie pour réaliser cette évaluation doit être structurée et suivre la méthodologie reconnue par le *Codex Alimentarius*. Enfin, on doit faire une réévaluation lorsque des renseignements nouveaux ou des données deviennent disponibles.

La responsabilité de l'évaluation des risques est confiée actuellement au Groupe d'évaluation des risques, composé de deux microbiologistes, de la coordonnatrice du groupe, et d'un conseiller en inspection des aliments. Le groupe agit au sein de la Direction du laboratoire d'expertises et d'analyse alimentaire du MAPAQ.

La procédure normalement suivie pour l'évaluation des risques débute par une demande écrite spécifiant les problèmes et les questions au sujet desquels une évaluation est demandée. Lors de nos rencontres avec la personne responsable du groupe d'évaluation des risques, celle-ci nous a précisé que les évaluations de risques réalisées par leur groupe étaient toujours faites par écrit et validées par un minimum de deux professionnels.

132. Idem.

Conclusion concernant l'évaluation des risques

On peut donc résumer ainsi les principes retenus par le MAPAQ pour l'évaluation des risques :

- 1- Cette évaluation doit être faite de manière indépendante et représenter une étape distincte de la prise de décision sur les options de gestion des risques;
- 2- La question faisant l'objet de l'évaluation des risques doit être formulée de manière claire et précise afin de cibler l'objectif et la portée de cette évaluation;
- 3- L'évaluation des risques doit être basée sur les meilleures données scientifiques disponibles;
- 4- La démarche suivie pour réaliser l'évaluation doit être structurée et suivre la méthodologie reconnue par le *Codex Alimentarius*;
- 5- L'évaluation doit être consignée par écrit et validée par deux professionnels.

Principes applicables aux prises de décision de gestion du risque

Le *Cadre de référence* du MAPAQ précise que la « gestion des risques est le processus d'analyse et de prise de décisions mené en consultation avec toutes les parties intéressées »¹³³. Le MAPAQ mentionne également que l'on doit, en gestion des risques, utiliser une approche de prévention et de précaution.

Pour le MAPAQ, la notion de « prévention » réfère aux mesures mises en place pour se protéger d'un danger connu, alors que l'approche de « précaution » est appliquée dans un climat d'incertitude scientifique qui se manifeste par la nécessité de prendre des mesures face à un risque sans attendre les résultats de la recherche scientifique.

Toujours selon le *Cadre de référence* du MAPAQ, on doit, dans un premier temps, élaborer des options de gestion des risques, ce qui peut être effectué par un seul individu ou un groupe de personnes, selon la complexité de la situation à analyser. « Une fois la problématique bien définie à l'aide du profil ou de l'évaluation des risques, le groupe de travail formule les objectifs visés par la gestion des risques »¹³⁴. Autant que possible, ces objectifs doivent être concrets et mesurables.

Une fois les options de gestion des risques identifiées, on doit évaluer chacune d'elles et sélectionner l'option appropriée. Les questions à considérer pour évaluer les options sont les suivantes :

- « Quelles sont les hypothèses sous-jacentes à chacune des options?
- Quelles sont les incertitudes associées à chacune des options?
- Quels sont les risques (sanitaires, économiques, sociaux, juridiques, environnementaux et autres) résiduels associés à chacune des options? On entend par risque résiduel le risque qui persiste même après l'application de l'option identifiée;
- Est-ce que de nouveaux risques ou des effets pervers sont introduits par l'option?
- Quels sont les bénéfices (avantages) associés à chacune des options?
- Quels sont les coûts associés à chacune des options?
- Quelles sont les recommandations sur la mise en œuvre des options de gestion? »¹³⁵

Le document précise également qu'il est fréquemment possible d'éliminer plusieurs options en fonction de la faisabilité, de l'efficacité et des coûts. Toutefois, lorsque plusieurs options demeurent possibles, la sélection de l'option à retenir devrait être faite sur la base de critères observables, mesurables et applicables dans un plan de gestion.

Le choix final de l'option de gestion des risques revient au(x) gestionnaire(s) responsable(s), sur la base des options recommandées par le groupe de travail.

133. *Cadre de référence pour l'analyse des risques en matière de sécurité alimentaire et de santé animale*, op. cit. note 130, p. 23.

134. *Ibid.*, p. 24.

135. *Idem.*

Dans une seconde étape, le MAPAQ considère essentiel de procéder à une évaluation des résultats obtenus à la suite de la mise en œuvre des options de gestion.

Finalement, l'étape de gestion des risques doit être soutenue par une documentation composée des éléments suivants :

- le profil ou l'évaluation des risques;
- une description de la composition du groupe de travail de gestion des risques;
- les objectifs de réduction des risques;
- la définition des options de gestion des risques;
- l'analyse et de la sélection des options retenues avec justification;
- le plan d'action et de mise en œuvre;
- le plan d'évaluation¹³⁶.

Le document de référence ne donne pas d'indications quant à la composition du groupe de travail de gestion des risques.

Conclusion concernant la gestion des risques

Les principes à la base du processus d'analyse et de prise de décision de gestion des risques retenus par le MAPAQ peuvent se résumer par les points suivants :

1. Processus de prise de décision mené en consultation avec toutes les parties intéressées;
2. Formation d'un groupe de travail si les circonstances le requièrent;
3. Étapes à suivre :
 - à l'aide du profil ou de l'évaluation des risques, définir des objectifs concrets et mesurables visés par la gestion des risques;
 - élaborer des options de gestion des risques;
 - évaluer chacune des options de gestion des risques;
 - sélectionner l'option de gestion des risques appropriée en considérant notamment la faisabilité, l'efficacité et le coût;
 - recommander au gestionnaire responsable une ou des options de gestion des risques;
4. Sur la base des recommandations, choix de l'option appropriée par le gestionnaire responsable;
5. Production d'une documentation qui permet de soutenir le processus d'évaluation et de recommandation des options de gestion des risques afin de retracer, notamment, la justification du choix d'une option au détriment d'une autre;
6. Réalisation d'une évaluation des résultats obtenus à la suite de la mise en œuvre des options de gestion des risques.

Analyse et gestion des risques en situation d'urgence ou de crise

La notion d'urgence signifie une « situation anormale qui exige de prendre rapidement des mesures au-delà des procédures normales pour limiter les dommages aux personnes, aux biens ou à l'environnement ».¹³⁷

136. *Cadre de référence pour l'analyse des risques en matière de sécurité alimentaire et de santé animale*, op. cit. note 130, p. 25.

137. Santé Canada. 2003. *Lignes directrices relatives aux communications en temps de crise et d'urgence*. Ottawa: Santé Canada (Direction générale des communications, du marketing et de la consultation), p. 4.

La notion de crise réfère, quant à elle, à une « situation qui porte atteinte, en quelque sorte, aux convenances, aux traditions ou aux valeurs, à la sécurité ou à la protection du public, ou encore à l'intégrité du gouvernement ». ¹³⁸ Cette situation présente donc un niveau de gravité supérieur.

Le MAPAQ n'a pas de plan d'urgence spécifique aux situations de crises alimentaires ou d'écllosion de toxi-infections alimentaires. Les principes applicables à la gestion des risques dont s'est doté le MAPAQ doivent être adaptés en fonction des circonstances propres à chaque situation. Cette adaptation se fait actuellement au cas par cas et varie selon les ressources disponibles et les décideurs en place.

138. Idem.

ANNEXE 8

Structure décisionnelle et décision de gestion des risques au MAPAQ

Structure décisionnelle du 5 septembre 2008

En temps normal, c'est la Direction de la coordination de l'inspection des aliments et des mesures d'urgence qui prend la décision de rappeler un produit alimentaire après consultation des intervenants appropriés. Au moment des événements, le directeur alors en poste travaillait notamment en étroite collaboration avec un professionnel ayant une trentaine d'années d'expérience.

Ce directeur nous a précisé que, pour les prises de décision plus complexes de gestion des risques, la composition d'un groupe d'intervention est déterminée par le sous-ministre adjoint et varie selon la nature du problème. Habituellement, font partie de ce groupe : une personne experte dans les aspects juridiques, trois personnes expertes dans les procédures de rappel et une personne experte dans les mesures d'urgence.

Nous constatons qu'aucune des personnes ainsi habituellement appelées à intervenir n'a participé à la rencontre du groupe de prise de décision le 5 septembre 2008.

De plus, nous notons l'absence des personnes normalement responsables d'assurer la prise de décision et la coordination des mesures de rappel qui en découlent.

On constate que le MAPAQ a consulté plusieurs intervenants avant de prendre une décision sur la façon de gérer le risque auquel il était confronté. On peut toutefois se demander si ces intervenants étaient les plus appropriés et expérimentés dans le domaine des mesures d'urgence pour analyser et décider des options de gestion des risques.

Absence de documentation du processus décisionnel

Notre enquête nous a permis de constater que le MAPAQ ne dispose d'aucun document écrit contemporain aux événements. Il est donc très difficile de reconstituer le processus décisionnel réellement suivi le 5 septembre. A-t-on proposé différentes options de gestion de risques? Les a-t-on évaluées en fonction des critères mentionnés dans le *Cadre de référence*¹³⁹? Pourquoi a-t-on exclu une option au profit d'une autre?

Dès lors, il ne nous est pas possible de savoir si l'analyse effectuée le 5 septembre par le groupe mis sur pied pour l'occasion a suivi la démarche prescrite pour l'analyse des options de gestion des risques.

Les seuls éléments d'information disponibles sont des notes retranscrites trois mois plus tard à partir, nous assure-t-on, de notes prises lors de la réunion, mais « révisées » cinq mois après les événements. Force est de constater que sans compte rendu formel, on peut difficilement retracer les étapes réellement suivies par le groupe de travail.

Absence d'évaluation des risques

Selon l'information recueillie dans le cadre de nos rencontres avec le personnel du MAPAQ, nous avons pu constater qu'aucune évaluation du risque n'a été réalisée préalablement à la rencontre du

139. Centre québécois d'inspection des aliments et de santé animale. 2002. *Cadre de référence pour l'analyse des risques en matière de sécurité alimentaire et de santé animale*. Document préparé par le Groupe d'analyse des risques. Québec : MAPAQ.

groupe de travail sur la gestion des risques. Ce constat, à lui seul, est inquiétant, surtout dans un contexte de crise.

De surcroît, on peut également poser les questions suivantes :

- Comment les membres du groupe de travail ont-ils pu déterminer des options de gestion des risques sans avoir au préalable une information objective et scientifique sur la nature des risques qu'ils devaient « gérer »?
- Comment ce groupe a-t-il pu évaluer les différentes options de gestion des risques sans connaître les données scientifiques sur lesquelles ces options reposent?

Les réponses à ces questions sont déterminantes puisqu'elles permettent d'assurer que les gestionnaires connaissent suffisamment le risque auquel ils sont confrontés et les incertitudes associées à chacune des options de gestion des risques envisagées. Dans le cas présent, nous constatons qu'une étape cruciale du processus a été négligée dans la tourmente de la crise.

Absence de définition des objectifs de gestion des risques

Dans le document « Chronologie des événements – 5 septembre 2008 », on mentionne que l'objectif « principal est de protéger la santé publique puis de préserver la “ santé économique ” du secteur (fromages québécois) »¹⁴⁰. Ces objectifs sont très larges et ne nous informent pas sur les buts concrets et mesurables de la stratégie de gestion des risques. Le premier objectif a trouvé écho dans les mesures prises à la suite de la décision du 5 septembre. Le second concernant la santé économique du secteur fromager québécois semble n'avoir été réellement pris en compte qu'en préparation de la présentation, le 3 octobre 2008, du *Plan de développement et de croissance du secteur des fromages fins québécois*. Il serait certes pertinent que le MAPAQ évalue dans quelle mesure ce dernier objectif a été atteint dans le cadre de l'application de l'option de gestion des risques qu'il a retenue.

La formulation d'objectifs clairs aurait également permis d'évaluer l'efficacité de la mise en œuvre de l'option de gestion des risques retenue.

Élaboration d'options de gestion des risques, évaluation et sélection de l'option appropriée en fonction des objectifs retenus

Dans les documents que nous a remis le MAPAQ, on ne trouve pas d'indication selon laquelle que le groupe de travail a considéré ou étudié d'autres options de gestion des risques que celle d'éliminer les fromages portionnés dans les établissements de vente au détail ayant pu entrer en contact avec les fromages visés par les rappels.

Il ne semble donc pas que d'autres solutions aient été dûment envisagées et évaluées. Tous les intervenants du MAPAQ à qui nous avons parlé nous ont affirmé catégoriquement qu'il n'y avait aucune autre option possible. Rien par ailleurs ne nous indique que le MAPAQ se soit réellement questionné sur la possibilité d'autres options.

Évaluation des résultats obtenus en fonction des objectifs retenus

Sur la base de l'information nous ayant été remise par le MAPAQ, nous constatons que les responsables du ministère sont assez confiants d'avoir pris la bonne décision en raison des résultats obtenus à la suite de leur intervention. Nous avons notamment pu lire dans un document que l'on nous a remis que :

140. Centre québécois d'inspection des aliments et de santé animale. *Chronologie des événements – 5 septembre 2008*. Document interne, non publié. 8 décembre 2008 (révisé le 6 février 2009).

« Heureusement, à la suite de ce retrait de fromages de la vente au détail, une diminution drastique des cas déclarés a été observée. Notons que les mesures mises de l'avant ont permis d'éviter que d'autres personnes soient contaminées et ainsi développent la maladie »¹⁴¹.

Il y a effectivement eu diminution des cas de listériose liée au pulsovar 93 dans les semaines suivant l'intervention du 6 septembre.

Le MAPAQ a mis sur pied un programme d'échantillonnage afin de vérifier la présence de *Listeria* dans l'environnement d'un certain nombre de commerces au détail. Dans la semaine suivant l'opération du 6 septembre, 50 établissements ont été visités et échantillonnés. Ainsi, le MAPAQ a pu vérifier partiellement si l'opération d'élimination des fromages portionnés avait eu l'effet escompté chez ces détaillants, soit d'éliminer la présence de *Listeria*. Or, puisque les seuls prélèvements d'environnement ont été effectués dans ces commerces après l'opération, on ne peut mesurer le taux d'efficacité de celle-ci avec ces résultats. Ce programme a simplement permis de constater si la *Listeria* était présente chez les commerces de vente au détail.

Le MAPAQ a procédé, au début de l'année 2009, à une vérification interne du fonctionnement de son processus de gestion de crise. L'objectif de cette vérification est plus large que celui d'un examen de l'efficacité de la mise en œuvre d'une option de gestion des risques. Parmi les constats faits par le MAPAQ à l'égard de l'analyse des risques en situation d'urgence, on souligne la nécessité d'une adaptation des procédures d'interventions aux situations d'urgence. On recommande notamment la création d'une « cellule de gestion de crise sanitaire ayant comme mandat de développer une stratégie spécifique en de telles situations »¹⁴².

141. Idem.

142. CQIASA. *Bilan de l'épisode de « listériose » en 2008*. Document interne. 26 mars 2008.

ANNEXE 9

Exercice d'analyse et de comparaison de deux options possibles de gestion des risques dans le cadre de l'éclosion de listériose

Au-delà du processus décisionnel du MAPAQ qui, selon notre analyse, a comporté plusieurs lacunes, nous devons également nous attarder sur le bien-fondé et la raisonnable de l'option de gestion des risques choisie dans les circonstances. On peut donc se poser les questions suivantes :

- La décision de procéder à l'élimination de tous les fromages et autres produits portionnés ou manipulés au détail ayant pu entrer en contact avec les fromages visés par les rappels était-elle raisonnable et appropriée?
- Considérant la situation factuelle à laquelle était confronté le MAPAQ en date du 5 septembre, quelles étaient les options de gestion des risques envisageables?

Pour ce faire, nous considérons ici deux options de gestion de risques et procédons à leur analyse en fonction de l'information disponible et des critères en vigueur au sein du MAPAQ. Nous évaluons chacune de ces options en fonction des questions et critères mentionnés dans le *Cadre de référence pour l'analyse des risques en matière de sécurité alimentaire et de santé animale*¹⁴³ du MAPAQ.

Sous réserve des commentaires émis dans notre rapport et aux fins du présent exercice, nous prenons pour acquis les faits suivants :

- Les rappels sur les fromages produits par les « Fromagiers de la Table Ronde » et par la « Fromagerie Médard » étaient nécessaires en raison des résultats d'analyses démontrant une contamination à la *Listeria monocytogenes*;
- Des résultats d'analyses démontraient une contamination croisée à la *Listeria* chez plusieurs détaillants.

Les objectifs que la stratégie de gestion de risques devait permettre d'atteindre étaient donc les suivants :

- Vérifier que tous les fromages des « Fromagiers de la Table Ronde » et de la « Fromagerie Médard » visés par les rappels soient retirés de la vente et éliminés immédiatement;
- S'assurer qu'il n'y ait pas de contamination à la *Listeria* de souche P93 chez les détaillants ayant reçu les fromages visés par les rappels;
- S'assurer que les fromages et autres produits déjà portionnés ou manipulés chez ces mêmes détaillants soient également exempts de *Listeria* et donc que leur innocuité soit assurée.

En fonction de ces objectifs, nous pouvons identifier deux options possibles de gestion des risques.

143. Centre québécois d'inspection des aliments et de santé animale. 2002. *Cadre de référence pour l'analyse des risques en matière de sécurité alimentaire et de santé animale*. Document préparé par le Groupe d'analyse des risques. Québec : MAPAQ.

Première option

Procéder au rappel de tous les fromages portionnés dans les quatre établissements au détail dont les résultats d'analyses démontraient la présence de *Listeria* dans l'environnement, tout en faisant un suivi serré auprès des 296 autres détaillants sur la liste de distribution des fromages visés par ces rappels.

Description

Cette option impliquait de procéder au rappel de tous les fromages portionnés chez les détaillants où la présence de *Listeria* dans l'environnement ou dans des fromages portionnés sur place avait été confirmée par un résultat d'analyses.

Il s'agissait donc des rappels des fromages portionnés à l'« Étal du fromager », à « La Maison du fromage », au « Petit Marché de Contrecoeur » et au « Supermarché de Saint-Hilaire ». Ces rappels auraient été accompagnés des interventions requises, soit la fermeture de ces établissements, le nettoyage et l'assainissement, et l'obtention de résultats d'environnement négatifs avant la réouverture.

Cette option, pour être efficace, devait être assortie d'un suivi chez les 296 autres détaillants desservis par le même distributeur afin de retirer les produits portionnés de la vente, de prendre des échantillons d'environnement et de fromages provenant de meules intactes et de fromages déjà portionnés et, enfin, de demander un listéricide. Pour être significatif, l'échantillonnage devait prendre un minimum de cinq échantillons d'environnement, cinq échantillons de meules intactes et cinq échantillons de fromages portionnés. Les produits retirés auraient ensuite été conservés dans un endroit isolé et réfrigéré, séparé des autres produits pour éviter une contamination possible, dans l'attente des résultats d'analyses.

Évaluation de l'option

Quelles sont les hypothèses sous-jacentes à cette option?

Cette option est basée sur la prémisse que des résultats d'analyses positifs à la *Listeria* sont nécessaires avant de prendre la décision d'éliminer un produit.

Elle est également basée sur le postulat que les analyses de l'environnement et l'échantillonnage aléatoire des fromages sont assez fiables pour permettre de découvrir la présence de *Listeria*. Cette option repose de plus sur une confiance envers les 296 détaillants, qui ne devront pas toucher à l'inventaire retenu et saisi jusqu'aux résultats des analyses.

Cela suppose également que les détaillants aient l'espace d'entreposage réfrigéré nécessaire pour isoler les produits retirés et saisis de manière sécuritaire. Dans le cas contraire, cette solution ne pouvait être mise en application et la deuxième option devait être privilégiée.

Enfin, cette option présume que les laboratoires du MAPAQ sont en mesure de procéder à un nombre imposant d'analyses en quelques jours afin de pouvoir statuer rapidement sur le sort à réserver aux fromages retenus.

Quelles sont les incertitudes associées à cette option?

Même en présence de résultats d'analyses négatifs, il est difficile de garantir l'absence de la bactérie *Listeria* dans l'environnement. La nature de cette bactérie fait en sorte qu'elle ne se répartit pas uniformément dans l'environnement ou dans un aliment.

L'obtention de résultats négatifs issus de l'analyse de cinq échantillons de fromages portionnés ne garantit pas que les autres fromages portionnés, qui se trouvent dans le même étalage, sont également exempts de *Listeria*.

De plus, une part importante des fromages retenus aux fins d'analyses atteindra vraisemblablement leur date d'expiration pendant cette période d'attente.

Quels sont les risques (sanitaires, économiques, sociaux, juridiques, environnementaux et autres) résiduels¹⁴⁴ associés à cette option?

Le risque majeur associé à cette option est que les analyses ne permettent pas toujours de détecter de la *Listeria* dans un milieu, bien qu'elle y soit présente. Par exemple, les résultats d'analyses de l'environnement peuvent s'avérer négatifs, de même que ceux concernant les cinq fromages portionnés, mais il se peut que d'autres fromages aient été contaminés. Cela ferait en sorte qu'il resterait un produit contaminé dans le comptoir qui pourrait contaminer à nouveau l'environnement et d'autres produits si les pratiques de manipulation et de coupe des exploitants demeurent les mêmes.

Ainsi, pour pallier une telle éventualité, cette option devrait être accompagnée de l'assurance que tous les exploitants de ces commerces de détail changent leurs pratiques et procèdent à un nettoyage et assainissement des ustensiles et des surfaces après chaque coupe de fromage. Les pratiques habituelles et généralement répandues jusqu'alors étaient de procéder à un tel nettoyage et assainissement aux quatre heures environ. Cela demanderait donc une autre série d'inspections pour s'assurer que ces commerçants respectent les nouvelles exigences en matière de bonnes pratiques.

Persiste donc le risque d'une contamination à la *Listeria* de souche P93 dans certains commerces de détail, et donc le risque que des cas de listériose surviennent. Le risque associé à cette option est que l'éclosion se poursuive plus longtemps, qu'il y ait plus de personnes atteintes, avec les conséquences graves que cette maladie peut avoir sur leur vie.

Quels sont les bénéfices (avantages) associés à cette option?

Les bénéfices associés à cette option sont de permettre aux exploitants de commerces de détail de continuer leurs opérations et de ne pas perdre immédiatement un inventaire de fromage de plusieurs milliers de dollars.

Cette option a également l'avantage de donner un portrait de la situation de contamination pour chacun des 300 établissements ayant potentiellement reçu les fromages visés par les rappels.

Quels sont les coûts associés à cette option?

Les coûts reliés auraient été très élevés pour le MAPAQ. Non seulement cette option nécessitait la mobilisation d'autant d'inspecteurs que celle menée le 6 septembre, mais des frais considérables venaient s'ajouter pour l'analyse des échantillons prélevés.

Le programme d'échantillonnage prévoit qu'il faut prendre minimalement 15 échantillons à analyser pour chacun des 296 commerces de la liste de distribution. Cela signifie donc près de 4 500 échantillons à analyser simultanément en laboratoire, ce qui implique certainement des coûts importants.

Au-delà du coût, se pose la question de la capacité des laboratoires du MAPAQ de procéder à autant d'analyses en si peu de temps. Au cours de la crise, les laboratoires du MAPAQ ont analysé environ une centaine d'échantillons par jour, soit le double des analyses pour la *Listeria* réalisées en temps normal. En tout, les laboratoires du MAPAQ ont procédé à environ 2 250 analyses de laboratoire dans le cadre de la crise de la listériose sur une période d'environ 6 semaines. Même avec l'apport de laboratoires privés, il aurait donc été très difficile de faire analyser ces 4 500 échantillons en temps utile.

144. On entend par risque résiduel le risque qui persiste même après l'application de l'option identifiée.

Les délais d'analyse sur les aliments varient entre 6 et 8 jours. Les délais d'analyse des échantillons d'environnement sont normalement plus courts, soit de 4 à 6 jours. Or, le surnombre d'échantillons à analyser aurait fort probablement entraîné des délais supplémentaires. La durée de conservation d'un fromage portionné étant de 14 jours, on peut aisément concevoir qu'une grande partie des fromages retenus aurait été périmée dans l'attente des résultats d'analyses.

Cette option s'avérait donc difficilement praticable.

Dans l'application de cette option, le MAPAQ aurait-il pu demander aux commerçants de procéder eux-mêmes aux analyses de laboratoire sur leur environnement et sur les fromages portionnés? Il est certain que cette alternative aurait pu réduire les coûts et les délais rattachés aux analyses. La question est de savoir si ces résultats auraient été acceptables pour le MAPAQ. Au cœur de la crise, le Ministère a fait appel à des laboratoires privés afin d'accélérer les analyses des échantillons. Par contre, les résultats positifs devaient tout de même être confirmés par le laboratoire du MAPAQ pour être considérés valables.

De plus, l'analyse des coûts associés à cette option doit prendre en considération que d'autres cas de maladies auraient pu survenir, augmentant ainsi les dépenses de soins de santé associés à cette option.

Deuxième option : option retenue par le MAPAQ et appliquée le 6 septembre

Procéder à l'élimination de tous les fromages ou produits manipulés ayant pu entrer en contact avec les fromages visés par les rappels chez tous les détaillants sur la liste de distribution des fromages ciblés par ces rappels.

Description

Nous référons à la section 4.1 du présent rapport pour une description de l'opération d'élimination de tous les fromages ou produits ayant pu entrer en contact avec les fromages visés par les rappels.

Évaluation de l'option

Quelles sont les hypothèses sous-jacentes à cette option?

Cette option se base sur trois prémisses :

- une contamination croisée à la *Listeria* s'est produite chez une grande proportion des détaillants ayant reçu les fromages visés par les rappels;
- l'intervention pour contrôler l'éclosion des cas de listériose associés au pulsovar 93 devait se faire très rapidement en raison de l'augmentation importante du nombre de cas;
- on avait, à ce moment, découvert les sources de contamination, soit les fromages produits par les deux usines de transformation de fromages visés par les rappels.

Quelles sont les incertitudes associées à cette option?

Cette option a l'avantage de ne pas laisser beaucoup de place à l'incertitude. Le principe est de faire un « vide sanitaire », soit d'enlever toutes les sources de contamination possibles, d'assainir et de repartir uniquement avec des produits sains.

Quels sont les risques résiduels¹⁴⁵ (sanitaires, économiques, sociaux, juridiques, environnementaux et autres) associés à cette option?

Au moment d'évaluer les options de gestion des risques, le MAPAQ n'avait pas la certitude d'avoir découvert la source de la contamination à la *Listeria* de souche P93. Par contre, cela n'empêchait pas

145. On entend par risque résiduel le risque qui persiste même après l'application de l'option identifiée.

qu'une action soit prise par le Ministère sans attendre la confirmation du pulsovar, sur la base de l'ensemble de l'information disponible à ce moment.

Le MAPAQ savait que deux usines québécoises étaient contaminées à la *Listeria monocytogenes* et que celles-ci faisaient affaire avec le même distributeur. La probabilité que le Ministère ait alors identifié au moins une des sources de contamination était forte.

Les résultats des pulsovars, qui seront connus après le 5 septembre, démontreront que la source de la contamination avait bien été identifiée.

De nouveaux risques ou des effets pervers sont-ils introduits par l'option?

Dans l'application de cette option, l'image projetée par l'élimination de grandes quantités de fromage était celle du MAPAQ ayant attaqué « sauvagement » l'industrie du fromage québécois. L'impact médiatique et économique de cette opération peut être considéré comme un effet pervers de l'option choisie. Cet impact aurait cependant dû être prévu et géré dès le départ.

Quels sont les bénéfices (avantages) associés à cette option?

L'avantage principal de cette option est de permettre aux détaillants de repartir rapidement à neuf. Une fois le vide sanitaire et l'assainissement réalisés, les détaillants pouvaient reprendre leurs activités avec les meules intactes qu'ils avaient en inventaire. Pour plusieurs commerçants, cela a pu se faire dans la même journée ou le lendemain, dans la mesure où leur inventaire le leur permettait.

Quels sont les coûts associés à cette option?

Les coûts de cette opération sont importants en ce qui a trait à la mobilisation du personnel d'inspection. Pour le MAPAQ, on peut tout de même dire que cette option était moins coûteuse que la première.

Le coût lié à l'option retenue était en effet essentiellement assumé par les entreprises de détail. L'élimination d'une grande partie de leur inventaire a occasionné des frais importants pour ces entreprises. La destruction d'un inventaire complet n'a pas les mêmes conséquences financières d'une entreprise à l'autre, chacune ayant ses caractéristiques propres. On aurait dû prévoir des mesures précises permettant de tenir compte de ces impacts sur les détaillants et les fromagers.

Conclusion : sélection d'une option de gestion des risques

Notre analyse nous amène à conclure que la première option de gestion des risques, soit celle consistant à « Procéder au rappel de tous les fromages portionnés pour les quatre établissements au détail dont les résultats d'analyses démontraient la présence de *Listeria* dans l'environnement, tout en faisant un suivi serré auprès des 296 autres détaillants sur la liste de distribution des fromages visés par ces rappels » n'était pas réellement applicable dans les circonstances. En raison du nombre important de commerces au détail qui auraient dû faire l'objet de prélèvements, puis d'analyses en laboratoire, il aurait été impossible pour le MAPAQ de faire analyser tous ces échantillons en temps utile.

En raison des résultats d'analyses démontrant que la contamination croisée se produisait dans les commerces de vente au détail, le MAPAQ devait intervenir sur les fromages ou autres produits portionnés.

Compte tenu de la nature des produits retirés, soit des portions de fromages, il aurait été difficile d'établir un plan d'échantillonnage offrant des garanties suffisantes de l'absence de *Listeria*. Même si le MAPAQ avait été en mesure de traiter le nombre important d'échantillons ou si les exploitants avaient décidé de faire réaliser eux-mêmes les analyses par des laboratoires privés, cette option ne garantissait pas que les commerces étaient exempts de cette souche de *Listeria*. Un suivi étroit aurait donc dû être fait par le MAPAQ auprès de tous ces commerces afin de s'assurer qu'il y avait effectivement absence de *Listeria*.

Il faut comprendre qu'il s'agissait d'une situation bien différente de la présence d'un fromage contaminé à la *Listeria* trouvé isolément. En situation d'écllosion, le MAPAQ savait que la souche de *Listeria* que l'on trouvait dans ces commerces entraînait des complications graves pour les personnes plus fragiles qui consommaient ces produits contaminés et qui pouvaient développer la listériose.

Du point de vue de la protection de la santé publique, alors que le MAPAQ savait que la souche de *Listeria* P93 posait un risque réel pour la santé des consommateurs, la situation était d'autant plus inquiétante qu'en raison de la contamination croisée qui se produisait dans les commerces de vente au détail, la *Listeria* pouvait se retrouver dans tous les fromages, pasteurisés ou non, manipulés par les détaillants. Les avertissements usuels que doivent en principe recevoir les personnes plus vulnérables à cette maladie de limiter leur consommation de fromages aux variétés pasteurisées ne les protégeaient plus.

Il aurait fallu, pour contrer ce phénomène, que la Direction nationale de Santé publique donne un avis général à ces personnes plus vulnérables de ne plus consommer aucun fromage fin portionné chez le détaillant.

L'option retenue par le MAPAQ, soit la deuxième option de gestion des risques consistant à « *Procéder à l'élimination de tous les fromages ou produits manipulés ayant pu entrer en contact avec les fromages visés par les rappels chez tous les détaillants sur la liste de distribution des fromages ciblés par ces rappels* », était appropriée dans les circonstances compte tenu de son obligation de protéger la santé du public.

ANNEXE 10

Détails des interventions du MAPAQ auprès de trois usines de transformation de fromage au lait cru et thermisé lors de l'écllosion de listériose d'août 2008

« Fromagerie Médard »

La première usine de transformation de fromage visitée lors de l'écllosion de *Listeria* de souche P93 est la « Fromagerie Médard », située à Saint-Gédéon au Lac-Saint-Jean.

Les inspecteurs s'y rendent d'abord le 29 août, dans le cadre de l'enquête d'une toxi-infection alimentaire à la listériose. Ils ne visitent à ce moment que le comptoir de vente au détail où ils effectuent des prélèvements de fromages (portionnés et meules entières) et de l'environnement du comptoir de vente.

Les inspecteurs vérifient, le 3 septembre, les contrôles microbiologiques effectués par l'exploitant. Tous les lots de fromages au lait cru produits par cette entreprise étaient testés dans un laboratoire privé. Les derniers résultats d'analyses confirmaient l'absence de *Listeria*.

Les résultats des prélèvements effectués le 29 août par le MAPAQ révèlent, en date du 5 septembre 2008, la présence de *Listeria* dans cinq des huit fromages prélevés au détail et dans un échantillon d'environnement. À ce moment, on ferme le comptoir de vente au détail.

Ces résultats mènent à une intervention du MAPAQ auprès de la ferme et de l'usine de transformation. Le 8 septembre, on procède à la saisie de tous les lots en inventaire dans l'usine. Les opérations de celle-ci sont suspendues. Quelques jours plus tard, soit les 10 et 11 septembre, les inspecteurs du MAPAQ procèdent à des prélèvements sur les lots de fromages saisis et sur l'environnement de l'usine.

Un plan d'échantillonnage est effectué pour l'ensemble des lots sous saisie. On prend des échantillons sur environ 50 % des lots en inventaire. Pour les lots de *14 Arpents* et de *Rang des îles* qui sont encore en maturation, on prélève trois échantillons par lot. On échantillonne environ 25 % des lots de *Les Petits Vieux* en maturation. Ce dernier fromage est le seul fabriqué à base de lait cru par l'entreprise. On prend également des échantillons d'environnement de différentes surfaces de l'usine.

Les résultats démontrent la présence de *Listeria* dans plus de 55 % des lots analysés de *14 Arpents* et de *Rang des îles* et dans environ 25 % des lots de *Les Petits Vieux*. On trouve deux types de pulsovars parmi ces résultats positifs à la *Listeria*, le P93 pour les fromages *14 Arpents*, *Rang des îles* et un échantillon de *Petits Vieux*, et le P170 pour les autres échantillons de *Les Petits Vieux*. Les résultats des échantillons d'environnement révèlent également la présence de ces deux types de pulsovars. La plupart des résultats des pulsovars sont confirmés par le LSPQ les 20 et 22 septembre.

Ces résultats amènent le MAPAQ à conclure, dans le cadre d'un rapport d'expertise sur l'évaluation du risque, que l'entreprise ne maîtrise pas les risques de contamination par la bactérie *Listeria* pour la production de ces trois fromages. On recommande donc l'élimination de tous les lots de fromages *14 Arpents*, *Rang des îles* et *Les Petits Vieux*. Le 14 octobre, l'exploitant procède à l'élimination de tous les lots en inventaire, à l'exception des lots de *Gédéon* et de *Médard* qui sont emballés hermétiquement et pour lesquels la présence de *Listeria* n'a pas été détectée. Environ 6 400 kg de fromage sont éliminés à ce moment.

Les fromages scellés sont déplacés à l'extérieur de l'usine et on procède à un vaste nettoyage et assainissement de toute l'usine. Par la suite, au cours des mois de novembre et décembre 2008, des centaines d'échantillons d'environnement sont effectués, répartis sur au moins quatre vagues de prélèvements. Tous se révèlent négatifs.

« Fromagiers de la Table Ronde »

Cette usine de transformation de fromages est visitée pour la première fois, dans le contexte de la crise, le 3 septembre 2008, à la suite de la détection de *Listeria* dans une meule entière du fromage *Fleur de Lysé* provenant d'un détaillant.

Dès cette date, les opérations de l'usine sont arrêtées et on procède à la saisie de tous les lots en inventaire sur les lieux. On effectue également des prélèvements, à cette même date, de 14 échantillons d'environnement et de trois échantillons de chacun des cinq types de fromages produits par l'usine. Seul un échantillon de fromage *Rassembleu* se révèle positif à la *Listeria*. Le pulsovar trouvé dans cet échantillon est le P228.

Le lendemain, on prélève des échantillons de lait qui se révéleront tous négatifs. Le 5 septembre, on effectue de nouveaux prélèvements de fromages et d'environnement. Un seul confirmera la présence de *Listeria*, dans un drain de l'usine.¹⁴⁶

Dans les jours suivants, on effectue à trois reprises des prélèvements d'environnement additionnels, soit une cinquantaine environ. Tous s'avèrent négatifs. Le 16 septembre, on prélève, selon un plan d'échantillonnage, des fromages parmi ceux placés sous saisie. On prélève particulièrement les lots produits avant le lot 8175, c'est-à-dire ceux fabriqués avant la fin du mois de juillet 2008. Parmi les lots analysés, environ 25 % révèlent la présence de *Listeria*. Les résultats d'analyses du LSPQ détectent au moins huit pulsovars différents parmi ces résultats positifs. Le P93 est trouvé dans un seul échantillon provenant d'un fromage.

Un rapport d'expertise est réalisé par le MAPAQ sur les lots sous saisie en réserve. On conclut que l'innocuité des lots de fromages au lait cru *Fou du Roy*, *Fleur de Lysé* et *Rassembleu* n'est pas assurée pour les lots antérieurs au lot 8175.

En octobre, la fromagerie procède donc à la destruction de tous les lots en inventaire de ces trois fromages. On effectue également un listéricide complet et le MAPAQ prélève deux vagues d'échantillons d'environnement. Les résultats sont tous négatifs.

Un autre plan d'échantillonnage est élaboré pour les fromages *Ménestrels*, *Troubadour* et *Pavé*. Aucun résultat ne révèle la présence de *Listeria* dans ces fromages.

La « Ferme écologique coopérative d'Ulverton »

Cette entreprise de transformation de fromages est visitée la première fois le 4 septembre 2008, dans le cadre du programme de vérification des usines de fromage au lait cru. On procède alors à la prise d'échantillons sur les fromages en inventaire. Le MAPAQ saisit l'ensemble des lots dans l'attente des résultats d'analyses. Le lendemain, l'inspecteur retourne prendre des échantillons d'environnement.

Les résultats d'analyses confirment que tous les échantillons de fromages prélevés sont contaminés à la *Listeria*. L'environnement de l'usine est par contre négatif. Le pulsovar trouvé est le P22 pour tous les résultats positifs. À la lumière de ces résultats, les inspecteurs du MAPAQ retournent à l'usine, le 10 septembre, et prennent de nouveaux échantillons de fromages et d'environnement. Les échantillons d'environnement sont de nouveau négatifs, mais les échantillons de fromages révèlent la présence de *Listeria* à 75 %. D'autres prélèvements sont effectués à la fin du mois de septembre et on trouve cette fois-ci de la *Listeria* dans trois échantillons d'environnement.

146. Le pulsovar de cet échantillon contaminé par la *Listeria monocytogenes* est inconnu du MAPAQ.

Sur la base de ces résultats, le rapport d'expertise réalisé par le MAPAQ pour évaluer les risques associés aux lots saisis recommande l'élimination de tous les fromages au lait cru fabriqués par l'entreprise, soit tous les lots en inventaire.

Une première partie des lots sera effectivement détruite, mais l'exploitant fera une demande de retravaillage pour les lots saisis qui n'ont pas été analysés par le MAPAQ et qui étaient toujours en période de maturation. Cette demande sera refusée à deux reprises par le MAPAQ en décembre 2008. Celui-ci considérait ne pas avoir suffisamment d'information sur le procédé utilisé pour être en mesure d'autoriser la demande de retravaillage. Ces derniers lots de fromages sont finalement confisqués en janvier 2009 et détruits par les inspecteurs du MAPAQ.

ANNEXE 11

Intervention du MAPAQ auprès d'une usine de transformation de produits laitiers lors de la détection de la bactérie *Listeria*

Procédure d'intervention régulière

Le MAPAQ s'est doté, en décembre 2001, d'une procédure d'intervention dans un établissement alimentaire lorsque l'on détecte la présence de *Listeria*. Cette procédure est décrite dans un logigramme¹⁴⁷.

Nous pouvons décrire les éléments importants de ce logigramme en suivant les étapes qui y sont précisées.

Étape 1 : La présence de *Listeria* est détectée.

Étape 2 : Déterminer si le produit supporte la croissance de la bactérie.

- i. Si le produit ne supporte pas la croissance, on procède à la quantification ou au dénombrement de la bactérie dans l'échantillon positif.
- ii. Si la quantité trouvée est supérieure à 100 ufc/g, on intervient sur le produit.
- iii. Si la quantité trouvée est inférieure à 100 ufc/g, alors on permet la reprise de la production tout en mettant en place des mesures correctrices en procédant à un nettoyage listéricide.

Étape 3 : Déterminer la durée de conservation du produit.

- moins de 10 jours : on reprend les étapes prévues à **2 a), b) et c)**.
- plus de 10 jours : on intervient sur le produit.

Étape 4 : Est-ce que les lots incriminés ou semblables sont disponibles au public dans le réseau de distribution? Les lots semblables, qui sont susceptibles d'être contaminés, sont ceux fabriqués sur la même ligne de production ou dans le même environnement ou en utilisant le même équipement, ainsi que les produits fabriqués à base des mêmes matières premières ayant servi à produire le lot contaminé.

a) Si les lots ne sont plus disponibles, il n'y a pas d'intervention sur le produit.

Étape 5 : Intervention sur le produit (rappel, saisie, élimination, etc. en fonction de l'analyse du risque).

Étape 6 : Est-ce que le procédé de fabrication comprend une étape listéricide permettant de détruire la bactérie, comme la pasteurisation? Sinon, et s'il s'agit du saumon fumé congelé à froid, un programme particulier doit être suivi. Dans tous les autres cas, on va à l'**étape 7**.

Étape 7 : On suggère un arrêt volontaire de la production du produit en cause et des lots semblables. Si l'exploitant refuse, on doit saisir les produits et utiliser l'article 33.9.2 de la Loi sur les produits alimentaires¹⁴⁸ afin d'arrêter certaines opérations.

147. MAPAQ. 2001. *Guide d'intervention à la suite de la détection de la bactérie *Listeria monocytogenes* dans un aliment prêt à consommer*. Directive et procédure interne numéro DIR-BIO-01, 14 décembre 2001. Annexe II. Ce logigramme est disponible sur le site Internet www.protecteurducitoyen.qc.ca

148. L.R.Q., c. P-29.

Étape 8 : Avec l'arrêt, l'exploitant doit se responsabiliser, mettre en place des correctifs et procéder à un nettoyage listéricide.

Étape 9 : Vérifier si l'exploitant maîtrise la situation. Les correctifs permettent-ils de contrôler toutes les sources potentielles de contamination? Le nettoyage listéricide est-il conforme? Les 5M sont-ils maîtrisés?

Étape 10 : Si on juge que l'exploitant ne contrôle pas les problèmes identifiés, on lui suggère de prendre des échantillons de produits et d'environnement.

Étape 11 : Si on détecte la présence de *Listeria*, on retourne à l'**étape 8**, sinon on revient à l'**étape 9**.

Étape 12 : Si on juge que l'exploitant maîtrise la situation, on effectue un prélèvement sur le produit fini. On demande deux cycles de résultats négatifs avant de cesser l'intervention et de revenir au suivi régulier.

Cette procédure décrit les interventions normales lorsqu'on découvre de la *Listeria* dans un produit ou dans l'environnement d'un établissement alimentaire.

Pour la grande majorité des produits alimentaires prêts à manger, il suffit qu'il y ait présence de *Listeria monocytogenes* dans 25 grammes d'un produit pour qu'il y ait intervention.

Par contre, pour certains produits qui ne supportent pas la croissance de la *Listeria* et pour les produits ayant une durée de conservation de moins de 10 jours, la norme d'intervention est fixée à une présence de plus de 100 ufc/g. Pour ces aliments, la quantité de *Listeria* présente est un élément important à vérifier puisque cette donnée détermine la nature de l'intervention à effectuer sur le produit.

Cette norme, adoptée par le MAPAQ, est la même que celle retenue par Santé Canada dans sa « Politique sur la présence de *Listeria monocytogenes* dans les aliments prêts à manger ».¹⁴⁹

Dans le guide d'intervention du MAPAQ, on indique que pour évaluer le risque, « il est essentiel de vérifier si le produit supporte la croissance de *Listeria monocytogenes* ». ¹⁵⁰ On réfère également à la position adoptée par le comité du Codex Alimentarius sur l'hygiène alimentaire selon laquelle « les épisodes de toxi-infections ont toujours été associés à des aliments qui supportent la croissance de *Listeria monocytogenes*. Le groupe a conclu que si les concentrations dans l'aliment sont inférieures à 100 UFC/g, il est peu probable qu'il cause une listériose ». ¹⁵¹ C'est pourquoi le dénombrement est recommandé en présence d'un aliment qui ne supporte pas la croissance de la bactérie.

Dans le cas précis de l'éclosion, le MAPAQ nous a expliqué qu'il a délibérément choisi de mettre ces distinctions de côté en raison de son évaluation de la situation. Ainsi, tous les fromages, qu'ils supportent ou non la croissance de la bactérie, ont été traités suivant la norme applicable aux aliments qui supportent la croissance de la bactérie.

149. Santé Canada. 2004. *Politique sur la présence de *Listeria monocytogenes* dans les aliments prêts à manger*. FD-FSNP-048. Ottawa : Santé Canada, Direction des aliments.

150. MAPAQ. 2001. *Guide d'intervention à la suite de la détection de la bactérie *Listeria monocytogenes* dans un aliment prêt à consommer*. Directive et procédure interne numéro DIR-BIO-01, 14 décembre 2001. p. 2.

151. Idem.

Procédure d'échantillonnage

Le MAPAQ ne s'est pas formellement doté de lignes directrices pour l'échantillonnage en vue de détecter la présence de *Listeria*. Les plans d'échantillonnage sont donc déterminés au cas par cas, par les spécialistes du MAPAQ.

La directive de Santé Canada spécifie des lignes directrices pour l'échantillonnage afin de dépister la présence de *Listeria*, lignes basées principalement sur des prélèvements d'échantillons d'environnement. On prend normalement dix échantillons d'environnement, dont cinq de surfaces en contact avec le produit fini et cinq de surfaces qui n'entrent pas en contact avec le produit. L'intervention diffère selon que l'on trouve de la *Listeria* sur l'une ou l'autre de ces types de surfaces.

Bien que le MAPAQ ait adopté une directive semblable à celle de Santé Canada, sa directive ne prévoit pas de procédure d'échantillonnage. Nous croyons que le MAPAQ devrait pallier ce manque.

ANNEXE 12

Le processus d'inspection basée sur le risque (IBR)

De l'inspection par secteur d'activités à l'inspection basée sur le risque

En 1996, le MAPAQ a modifié ses méthodes d'inspection pour qu'elles soient dorénavant centrées sur l'évaluation des risques. La méthode « Inspection basée sur le risque » (IBR) implique donc que les inspecteurs évaluent le risque pour la santé que peut représenter un établissement alimentaire selon les pratiques observées par les exploitants et la nature des activités réalisées dans leur établissement.

La méthode IBR est appliquée dans tous les établissements alimentaires. Différents programmes d'inspection développés par le MAPAQ viennent moduler l'application de l'IBR selon les catégories d'établissements.

Avant l'application de la méthode IBR, les inspections du MAPAQ avaient pour finalité de faire appliquer les lois et les règlements. Les inspecteurs faisaient des inspections en profondeur (par exemple, ils pouvaient effectuer la calibration des appareils) de façon à assurer le respect de la réglementation. Ainsi, avant 1993, chaque inspecteur était formé et travaillait exclusivement dans un des grands secteurs d'activités : les produits laitiers, les produits carnés (viandes), les produits marins, les fruits et légumes et la vente au détail.

Avec la mise en place de l'IBR, les spécialités sectorielles ont été délaissées pour faire place à une répartition territoriale des activités d'inspection. Ainsi, les inspecteurs ne sont plus assignés à un secteur d'activités précis, mais se voient attribuer un territoire sur lequel ils visitent tous les types d'établissements et tous les secteurs d'activités auxquels ils appliquent la même méthode IBR.

Autre changement apporté par l'IBR : les inspecteurs ne jouent plus le même rôle quant à l'application des lois et règlements. Avec la venue de l'IBR, le gouvernement a choisi de responsabiliser les exploitants et c'est à eux que revient la responsabilité de s'assurer que les produits qu'ils préparent et vendent sont sains et ne présentent pas de danger pour la santé.

L'équipe d'enquête du Protecteur du citoyen a rencontré plusieurs¹⁵² inspecteurs qui ont vécu la transition, en 1993, des « inspections par secteur d'activités » aux « inspections basées sur le risque ». La plupart nous ont confié qu'ils se sentent moins en mesure d'appliquer l'approche IBR pour des entreprises plus spécialisées en raison de l'importante variété de procédés et de pratiques des exploitants ainsi que du nombre minimal d'inspections à réaliser qui leur est fixé.

La méthode IBR

Le guide administratif *Inspection basée sur le risque – IBR*¹⁵³ (ci-après, guide IBR) a été préparé afin d'outiller les inspecteurs pour l'application de cette méthode d'inspection.

L'inspection basée sur le risque repose sur une évaluation de la maîtrise des points critiques, qui se divisent en cinq catégories, les « 5M », c'est-à-dire la matière, la méthode, la main-d'œuvre, le matériel et le milieu.

152. Dans le cadre de notre enquête, nous avons rencontré 14 inspecteurs du MAPAQ et du service d'inspection de la Ville de Montréal.

153. MAPAQ, Centre québécois d'inspection des aliments et de santé animale (CQIASA), *Inspection basée sur le risque (IBR)*, délivré le : 1999-05-10, mise à jour le : 2007-06-29.

L'inspection des points critiques est réalisée lors de chaque inspection régulière, à la suite d'une toxoinfection alimentaire, à la suite d'une augmentation évidente, notable et significative du risque ou lors d'une nouvelle application d'un « procédé à risques spécifiques » (voir section 3).

L'inspecteur procède ensuite à une évaluation de la charge de risque de l'établissement en fonction du degré de maîtrise des 5M, mais aussi en considérant la complexité des opérations réalisées par l'exploitant, les types d'aliments qui sont en cause et l'historique de l'établissement (ex. : un établissement qui a déjà été lié à une toxoinfection alimentaire a une charge de risque plus élevée).

Il existe cinq catégories de charge de risque : faible, faible-moyen, moyen, moyen-élevé et élevé. À titre d'exemple, les établissements au détail tels qu'un comptoir de fromage, un restaurant ou une épicerie peuvent avoir des cotes de risques variant entre 28 (catégorie faible) et 8 000 (catégorie élevée). Les usines de fabrication de fromage de lait cru ou thermisé avaient, avant la crise, des cotes de risques variant entre 62 (faible) et 1 005 (moyen-élevé)¹⁵⁴. On peut donc remarquer que les usines de transformation de fromage n'ont pas généralement des cotes de risques plus élevées que d'autres types d'établissements alimentaires.

La charge de risque attribuée à un établissement sert à déterminer dans quel délai doit se faire la prochaine inspection IBR. Cette fréquence d'inspection « régulière » se situe entre 3 mois et 3 ans (36 mois) tel que l'indique le tableau¹⁵⁵ suivant :

FRÉQUENCES D'INSPECTION IBR			
Charge de risque	Catégories de charge de risque	Intervalles d'inspection IBR (mois)	Écart acceptable
0 à 99 ¹	Faible	36 ²	+ 1 mois - 3 mois
100 à 199 ¹	Faible-moyenne	36 ²	
200 à 599	Moyenne	12	+ 1 mois - 2 mois
600 à 1299	Moyenne-élevée	6	± 1 mois
1300 et +	Élevée	3	
<p>1 Les TE 1-08 et 1-15 (Fermes laitières), pour des raisons commerciales, ont un intervalle d'inspection IBR maximal de 24 mois.</p> <p>2 En présence d'utilisation d'un procédé à risques spécifique, l'intervalle maximal est fixé à 12 mois. La fréquence d'inspection sera ajustée au maximum de 12 mois seulement pour les procédés à risque inclus dans la liste opérationnelle des procédés à risque spécifique (PRS).</p>			

La deuxième note sous le tableau précise que lorsqu'un exploitant utilise un « procédé à risques spécifiques », l'intervalle maximal entre deux inspections IBR est fixé à 12 mois, et ce, indépendamment de la charge de risque.

Les programmes d'inspection IBR et à intervalles fixes¹⁵⁶

En règle générale, la fréquence des inspections IBR est déterminée par l'évaluation de la maîtrise des points critiques (5M) et de la charge de risque. Toutefois, tel que mentionné précédemment, lorsqu'un établissement utilise un « procédé à risques spécifiques », l'intervalle maximal entre deux inspections IBR est fixé à 12 mois.

154. Données fournies par le MAPAQ : Dernière charge de risque des usines de fromage au lait cru et thermisé, ainsi que des établissements de détail, sous la responsabilité du MAPAQ.

155. MAPAQ, *Programmes d'inspection IBR et à intervalles fixes, définitions types d'entités*, Base documentaire révisée Formation Actualisation IBR 06-07, Document interne, p. 1.

156. Idem.

Un procédé à risques spécifiques est un procédé qui utilise soit un traitement thermique, un traitement modifiant les propriétés physico-chimiques de l'aliment ou un traitement modifiant l'environnement de l'aliment comme l'emballage. L'annexe IV du guide IBR dresse la liste des procédés à risques spécifiques de transformation des aliments. Parmi ceux-ci, on note la pasteurisation qui comprend le temps de maturation de 60 jours pour les fromages de lait cru¹⁵⁷.

Les fromageries, qu'elles fabriquent du fromage pasteurisé ou du fromage de lait cru, se situent dans la catégorie des établissements qui utilisent un procédé à risque spécifique. Dans ces établissements, l'inspection IBR doit être effectuée minimalement tous les 12 mois.

La fréquence minimale de 12 mois pour les inspections régulières des établissements qui utilisent des procédés à risques spécifiques n'est en vigueur que depuis juin 2007.

157. MAPAQ, Centre québécois d'inspection des aliments et de santé animale (CQIASA), *Inspection basée sur le risque (IBR)*, op. cit. note 153, Annexe IV, p. IX.

ANNEXE 13
Aide-mémoire relié aux points critiques IBR
pour l'inspection des usines laitières¹⁵⁸

ANNEXE VIII : AIDE-MÉMOIRE – GUIDE IBR JUIN 2007

AIDE-MÉMOIRE RELIÉ AUX POINTS CRITIQUES IBR
POUR L'INSPECTION DES USINES LAITIÈRES

1.0 MATIÈRE	EXEMPLES DE CONSTATATIONS
Température	
1.1 Ambiante	<ul style="list-style-type: none"> • Températures ambiantes inadéquates.
1.2 Aliment «Facteur multiplicateur »	<ul style="list-style-type: none"> • Température interne des aliments potentiellement dangereux inadéquate. • Particularités des fromages dont le taux d'humidité se situe entre 36 % et 44 % (ex : fromage cheddar frais; fromage cheddar en grains; référence à l'article 58.1 et à l'annexe 1- du règlement sur la salubrité des produits laitiers).
1.3 Innocuité	<ul style="list-style-type: none"> • Altération ou contamination des produits; évidence de contamination. • Produit contaminé avec du lait cru (source reconnue de pathogène). • Lait avec mauvaise odeur ou avec présence de matières étrangères.
1.4 Origine	<ul style="list-style-type: none"> • Détention d'un produit laitier ne provenant pas d'une usine laitière légalement reconnue. • Détention de lait de vache ne provenant pas du circuit légal autorisé. • Détention de lait de chèvre et brebis de provenance douteuse (fermes non inscrites au service d'inspection et ainsi non inspectées) • Vente de lait cru au comptoir de détail de la fromagerie .
1.5 Étiquetage (aspect santé)	<ul style="list-style-type: none"> • Informations erronées ou absentes (liste des ingrédients; mode de conservation lorsque requis; durée de conservation).

158. MAPAQ, Centre québécois d'inspection des aliments et de santé animale (CQIASA), *Inspection basée sur le risque (IBR)*, délivré le : 1999-05-10, mise à jour le : 2007-06-29.

2.0 MÉTHODE	EXEMPLES DE CONSTATATIONS
<p>2.1 Causes de survie, de multiplication microbiologiques, de non-contrôle de contaminants toxiques</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Méthode inadéquate dans un procédé spécial comme la pasteurisation, la stérilisation ou la maturation. • Pasteurisation inadéquate : <ul style="list-style-type: none"> ○ Température de chauffage du lait n'ayant pas atteint la température prescrite. ○ Période trop longue de chauffage pour atteindre la température de pasteurisation basse. ○ Débit du lait trop rapide (HTST). ○ Temps de retenue insuffisant n'assurant pas l'efficacité de la pasteurisation (Système Haute Température – SHT ou HTST). ○ Temps réel de pasteurisation incomplet par vérification de la chartre du thermographe ○ Étapes de pasteurisation du lait non complétées. ○ Arrêt de chauffage par l'opérateur (ex : pasteurisation en cuve) sans avoir complété la durée de pasteurisation prévue. ○ Traitement thermique non effectué en continu (pasteurisation basse). ○ Arrêt du mécanisme d'agitation du lait dans la cuve de pasteurisation par l'opérateur (pasteurisation en cuve ou basse) sans reprise du traitement thermique en continu (T° et durée). ○ Température de l'espace d'air inadéquate dans une cuve de pasteurisation (pasteurisation basse). ○ Remplissage de la cuve ne permettant pas une prise de lecture de la température de l'espace d'air. • Conditions conduisant à une fermentation inadéquate du lait (ex : fermentation lente). • Impossibilité de connaître la date de fabrication d'un fromage au lait cru entreposé dans une chambre froide (absence de code de production ou de date).

2.2 Causes d'introduction de pathogènes ou de contaminants toxiques	<ul style="list-style-type: none"> • Utilisation d'équipements ayant été en contact avec des produits crus et des produits pasteurisés sans lavage et assainissement (presses; pelles; râteaux; moulins à caillés; vaporisateurs; éponges; brosses de lavage des fromages; linges; etc.) dans une usine où sont fabriqués simultanément des fromages au lait cru et au lait pasteurisé. • Étapes de conditionnement (ex : lavage des fromages; ensemencement; affinage; brossage; etc.) s'effectuant en ne respectant pas le circuit des étapes de maturation (ex : produits en début de maturation avant les produits en fin de maturation dans les salles de maturation). • Canalisation non enlevée à l'entrée et à la sortie d'une cuve de pasteurisation (pasteurisation basse) ne comportant pas de valves avec système détecteur de fuites. • Canalisation non enlevée à l'entrée et à la sortie des cuves des circuits d'alimentation en eau et des circuits de lait cru ou de produits chimiques ne comportant pas de système anti-retour. • Ajout d'ingrédients ou de produits non permis (ex : certains types de colorants dans des cires recouvrant des fromages; agent blanchissant non autorisé; dioxyde de titane).
2.3 Décongélation	<ul style="list-style-type: none"> • Mauvaises pratiques de décongélation • Méthode de décongélation inadéquate du lait de chèvre ou de brebis en chaudière ou en bidon.
2.4 Refroidissement, réchauffage	<ul style="list-style-type: none"> • Méthodes de refroidissement inadéquates entre autre au niveau du refroidissement à la suite de l'application d'un procédé spécial comme la pasteurisation (période de refroidissement du lait supérieur à 1h mais de moins de 6h : à évaluer dans « autre exigence réglementaire »). • En général, non applicable dans les fromageries car le lait est utilisé directement après la pasteurisation ou le traitement thermique.
2.5 Nettoyage	<ul style="list-style-type: none"> • Mauvaises pratiques associées à la méthode de nettoyage des équipements (utilisation de produits non attestés en industrie alimentaire; non-respect du mode d'utilisation, température inadéquate selon les instructions du fabricant, etc.). • Fréquence de la méthode de nettoyage inadéquate (en absence d'équipement visuellement malpropre).
2.6 Assainissement	<ul style="list-style-type: none"> • Mauvaises pratiques associées à la méthode d'assainissement des équipements (mêmes exemples que pour le nettoyage).

Délivré le : 1999-05-10
 Mise à jour le : 2007-06-29

Page XXXVII

2.7 Enregistrement, Registres d'exécution	<ul style="list-style-type: none"> • Absence de registres légalement requis (pasteurisation; calibration; production; analyse. • Registres légalement requis incomplets, falsifiés ou erronés. ex : absence de date ou de nom de produit; relevé des thermomètres indicateurs (lait et air) incomplet; quantité de produits non inscrite; lecture non lisible du temps ou de la température de pasteurisation.
---	--

3.0 MAIN-D'ŒUVRE	EXEMPLES DE CONSTATATIONS
3.1 Lavage des mains et comportement (hygiène)	<ul style="list-style-type: none"> • Comportement non hygiénique (ex : personnel provenant des bâtiments de ferme ne prenant pas les précautions nécessaires).
3.2 Installations de lavage des mains	<ul style="list-style-type: none"> • Installations pour le lavage des mains non disponibles aux endroits nécessaires selon l'aménagement des locaux ou non accessibles.
3.3 Tenue vestimentaire	<ul style="list-style-type: none"> • Tenue vestimentaire non adéquate.
3.4 État de santé apparent et blessures	<ul style="list-style-type: none"> • Personnel manipulant des aliments portant une blessure (lésion ouverte) non protégée.
3.5 Déplacement	<ul style="list-style-type: none"> • Personnel se déplaçant entre la réception du lait cru et le local de préparation de façon répétitive.
3.6 Qualifications	<ul style="list-style-type: none"> • Qualifications relatives aux opérations de transformation des produits non vérifiables ou absentes : <ul style="list-style-type: none"> ○ Absence d'un certificat pour la personne dirigeant les opérations d'une usine laitière (qualification légalement requise et impliquant un procédé spécial) ○ Absence de certificat d'un essayeur ou ramasseur de lait (dans le cas où le lait n'a pas été ramassé par un essayeur; ex.: lait provenant du troupeau de la ferme reliée à l'usine).

4.0 MATÉRIEL	EXEMPLES DE CONSTATATIONS
4.1 Propreté	<ul style="list-style-type: none"> • Équipements ou emballages malpropres; constatation visuelle (bassins; réservoirs; cuves; tuyauterie; etc.). • Fréquence de la méthode de nettoyage inadéquate (en présence d'équipement visuellement malpropre; s'il n'y a pas de constatations de malpropreté, évaluer la fréquence à 2.5 Nettoyage). • Observation que l'équipement n'a pas été démonté.
4.2 État/nature; conception/utilisation; fonctionnement	<ul style="list-style-type: none"> • Fonctionnement inadéquat de l'équipement ou des appareils de contrôle de ces équipements garantissant l'innocuité des aliments s'appliquant dans le cas des procédés spéciaux (équipement de pasteurisation; tableau de contrôle; thermographe et appareils équivalents; thermomètres indicateurs; thermomètre enregistreur; thermomètre indicateur de la température de l'air dans le cas de la pasteurisation basse et lente; pompes de remplissage; vanne de diversion; valves de détection de fuite; brise-vide; manomètres; différentiels de pression). • Thermomètre indicateur indiquant une température de pasteurisation inférieure à celle indiquée par le thermomètre enregistreur. • Mécanisme d'agitation dans la cuve de pasteurisation non efficace ou défectueux (pasteurisation basse ou lente). • Fonctionnement inadéquat des pompes de système de pasteurisation haute et rapide générant une pression du lait cru supérieure à celle du lait pasteurisé (différentiel de pression) (HTST). • Pression du liquide caloporteur supérieure à celle du lait (HTST). • Fuite dans le système de pasteurisation par des plaques perforées, compromettant l'innocuité du lait pasteurisé par une source reconnue de pathogènes soit le lait cru (HTST). • Fuite de lubrifiant des mécanismes d'agitation (cuves de pasteurisation; bassins à fromage; réservoirs de lait). • Absence de filtre dans la tuyauterie d'approvisionnement de l'eau utilisée comme ingrédient. • Absence de système anti-retour entre les circuits d'alimentation en eau et les circuits de lait cru ou de produits chimiques. • Absence de valves anti-fuites entre les circuits de produits laitiers et de produits chimiques (système de nettoyage en place – NEP ou CIP). • Contamination dans le circuit du lait pasteurisé par le lait cru (ex : à la sortie de la cuve de pasteurisation par absence de valve détectrice de fuites).

Délivré le : 1999-05-10
 Mise à jour le : 2007-06-29

Page XXXIX

	<ul style="list-style-type: none"> • Scellés absents ou brisés sur l'équipement de contrôle de la pasteurisation . • Utilisation d'un appareil de pasteurisation non calibré.
--	---

5.0 MILIEU	EXEMPLES DE CONSTATATIONS
5.1 Animaux, insectes, excréments	<ul style="list-style-type: none"> • Présence d'animaux, d'insectes ou de leurs excréments.
5.2 Sources environnementales de contamination (chimique, physique, microbiologiques)	<ul style="list-style-type: none"> • Exigences quant à l'aménagement de l'usine non respectées risquant de générer des contaminations (risque potentiel à évaluer) : <ul style="list-style-type: none"> ○ Principe de pression positive (locaux de produits pasteurisés ou de produits finis) versus celle des locaux de produits crus (pression négative) non respecté. ○ Utilisation d'huile de grade non alimentaire dans les compresseurs ou les systèmes d'activation des valves.
5.3 Approvisionnement en eau potable: chaude et froide .	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilité, température et qualité de l'eau non conformes. • Vapeur entrant en contact avec les produits laitiers ou les surfaces entrant en contact avec ceux-ci, ne provenant pas d'un générateur utilisant uniquement de l'eau potable.

6.0 AUTRES EXIGENCES RÉGLEMENTAIRES
<ul style="list-style-type: none"> • Aménagement de l'usine ne générant pas de risque potentiel pour les aliments • Évacuation des eaux usées en mode non séparatif • Éviers à commande non manuelle; baignoires • Étiquetage (ne touchant pas l'aspect santé) • Pourcentage de matière grasse et d'humidité • Ajout d'un ingrédient non permis sans incidence sur la santé • Mélanges de produits laitiers et de succédanés • Fréquence de nettoyage et de désinfection prévue par règlement • Vérification obligatoire des antibiotiques dans les camions citernes • Désinfection des mains

Mise en garde : Ce document n'est pas exhaustif et ne se présente pas comme un guide d'inspection. Il se veut un outil pour aider le personnel inspecteur à identifier le point critique de l'IBR associé à la constatation lors de l'inspection. Il n'évalue pas la maîtrise ou la non-maîtrise de la situation, ni du niveau de risque associé à celle-ci. Pour les points critiques associés aux procédés spéciaux (maturation; pasteurisation), se référer au document de formation sur les « Fromageries artisanales » de Michel Houle (2004). Les manuels de référence utilisés actuellement pour l'inspection des usines laitières sont les divers Règlements sur les produits laitiers ainsi que le Manuel d'inspection des établissements laitiers (ACIA; avril 2004).

Délivré le : 1999-05-10
Mise à jour le : 2007-06-29

Page XLI

ANNEXE 14

Procédure régulière d'inspection à l'Agence canadienne d'inspection des aliments

L'Agence canadienne d'inspection des aliments dispose de manuels d'inspection qui sont propres à chacun des secteurs alimentaires. Pour les usines de transformation laitière, deux manuels de référence principaux sont utilisés :

- Manuel d'inspection des établissements laitiers (MIEL)¹⁵⁹;
- Manuel d'inspection des produits laitiers¹⁶⁰.

Au cours de notre enquête, nous nous sommes entretenus avec le spécialiste du programme « Produits laitiers » du centre opérationnel de l'Agence canadienne d'inspection des aliments sur les inspections et le suivi effectués par cette agence auprès des usines laitières.

Le système d'inspection des établissements laitiers s'applique aux établissements qui sont agréés par l'Agence ainsi qu'à ceux qui se destinent au commerce international, interprovincial ou à l'importation.

Afin d'être agréés par l'Agence canadienne d'inspection des aliments, les établissements doivent faire une demande d'agrément et respecter certaines conditions, dont celles d'avoir :

- un programme écrit de rappel;
- un programme écrit de salubrité;
- un programme écrit de lutte contre la vermine;
- les plans de l'établissement;
- les plans de circulation des employés.

Des guides et documents sont disponibles sur le site de l'Agence canadienne d'inspection des aliments pour aider les entreprises à élaborer leurs programmes.¹⁶¹

Dans le cadre de la demande d'agrément, l'Agence canadienne d'inspection des aliments réalise une vérification sur place de l'établissement ainsi qu'une inspection approfondie des établissements existants. S'il y a des lacunes à corriger, il revient aux entreprises de déterminer les plans de correction. Il y a ensuite une inspection de suivi pour s'assurer que les correctifs ont été apportés¹⁶².

Les inspecteurs de l'Agence canadienne d'inspection des aliments qui travaillent dans le secteur des produits laitiers sont tous spécialisés dans le domaine et ne font pas d'inspections dans d'autres secteurs de l'industrie agro-alimentaire. Le processus de formation est long et un nouvel inspecteur est jumelé à un inspecteur d'expérience pour une durée d'environ un an. Les inspecteurs doivent de plus suivre une formation en ligne de l'Institut de technologie agroalimentaire pour se mettre à jour sur la pasteurisation, les mesures sanitaires, l'assainissement, etc.

159. ACIA. *Manuel d'inspection des établissements laitiers*. Document disponible sur le site : [<http://www.inspection.gc.ca/francais/fssa/dailai/man/estman/contentsf.shtml>] (Consulté le 25 mars 2009).

160. ACIA. *Manuel d'inspection des produits laitiers*. Document disponible en partie sur le site : <http://www.inspection.gc.ca/francais/fssa/dailai/man/proman/promanf.shtml>] (Consulté le 25 mars 2009).

161. Voir par exemple le lien suivant : <http://www.inspection.gc.ca/francais/fssa/polstrat/haccp/manue/app5f.pdf>

162. On trouve la grille d'évaluation à la section 3.09 du *Manuel d'inspection des établissements laitiers (MIEL)*, et la liste des choses demandées en annexe à cette section.

Inspections régulières ou approfondies

En général, il y a deux modes d'inspection : le **programme régulier** et le **programme par audit**.

Le **programme régulier** comprend deux éléments :

- Inspections approfondies
 - Durée : 1 à 2 semaines
 - Fréquence : environ une inspection aux 12 à 18 mois.

Par ces inspections, l'Agence canadienne d'inspection des aliments vérifie les facteurs à risques des procédés de transformation. L'inspecteur examine l'état de l'équipement et s'assure de son bon fonctionnement. Il demande aux exploitants de le démonter et regarde chaque pièce après le nettoyage pour s'assurer de la salubrité.

Les programmes préalables écrits, par exemple le programme de salubrité, sont vérifiés. Les inspecteurs étudient également la tenue des registres. Ils vérifient aussi les procédés de transformation, les chartes de pasteurisation, la calibration des appareils, bien que l'entreprise demeure responsable de tous ces éléments à chaque étape de la production.

Ils inspectent, par ailleurs, les éléments environnementaux observables : l'état des locaux, les murs, les structures, l'éclairage, les pratiques des employés, la tenue vestimentaire, l'hygiène, les conditions d'entreposage, la réception du lait, etc.

Ils dressent ainsi un relevé complet de toutes les salles, de tout l'équipement et de tous les procédés.

Puisque ce type d'inspection dure au moins une semaine, les inspecteurs planifient, avec la collaboration de l'entreprise, un rendez-vous pour la réaliser.

La fréquence de ces inspections varie de 12 à 18 mois, ce qui permet de faire des inspections approfondies à différents moments de l'année.

L'inspection approfondie établit la cote de l'établissement qui devra apporter des correctifs de façon plus ou moins rapide, selon la gravité des manquements observés par l'inspecteur.

- Inspections des bonnes pratiques de fabrication
 - Durée : une demi-journée
 - Fréquence : 6 visites par année.

Les inspecteurs de l'Agence canadienne d'inspection des aliments effectuent également des inspections concernant les bonnes pratiques de fabrication. Il s'agit de brèves inspections d'une demi-journée. Elles sont effectuées à une fréquence de six visites par établissement par année. Elles sont faites à l'improviste.

À cette occasion, les inspecteurs vérifient un facteur critique en particulier, par exemple les thermomètres, les chartes de pasteurisation, les scellés sur les équipements. Ils vérifient également s'il y a eu calibration depuis la dernière visite. Sont aussi vérifiés les pratiques d'hygiène du personnel, les vêtements, la circulation dans l'usine. On s'assure qu'il n'y a pas de contamination croisée.

Lors de ces courtes visites, les inspecteurs en profitent pour effectuer d'autres activités, comme le plan d'échantillonnage.

Le **programme par audit** est spécifique aux établissements détenant une certification HACCP¹⁶³. Il s'agit d'un mode d'inspection basé sur le risque, qui permet d'évaluer les programmes préalablement établis, leur application et certains points critiques. L'audit dure en moyenne deux jours. Il y a quatre audits par année, la plupart effectués par des visites à l'improviste.

Plan d'échantillonnage

Un plan d'échantillonnage est préparé par le laboratoire de l'Agence canadienne d'inspection des aliments. Ces plans sont l'équivalent de la programmation analytique du MAPAQ. Le Centre opérationnel de l'Agence canadienne d'inspection des aliments reçoit ce plan d'échantillonnage et répartit les échantillons à recueillir dans les directions régionales. Dans le secteur des usines de transformation de fromage, on prélève annuellement en moyenne trois échantillons de fromage par établissement, soit au total 175 échantillons répartis entre une cinquantaine de fromageries.

L'Agence canadienne d'inspection des aliments analyse le produit fini. Les fromages au lait cru sont analysés vers la fin de la période d'affinage de 60 jours pour ne pas nuire à la commercialisation, parce que les produits échantillonnés sont retenus à l'usine dans l'attente des résultats.

On analyse également l'environnement. Toutefois, avant l'été 2008, une dizaine d'établissements seulement étaient échantillonnés par année. Ce ratio a été revu à la suite de l'épisode de listériose de Maple Leaf. L'Agence canadienne d'inspection des aliments réalisera désormais un échantillonnage annuel d'environnement dans chaque établissement.

Les établissements seront ciblés plus particulièrement s'il y a eu des travaux importants de rénovation ou de construction, ou s'il y a eu une situation problématique qui fait augmenter la charge de risque pour cet établissement.

Attentes de l'Agence canadienne d'inspection des aliments concernant les contrôles microbiologiques faits par les établissements (autocontrôle)

L'Agence canadienne d'inspection des aliments incite les établissements à faire analyser eux-mêmes des échantillons de produits finis et d'environnement. Il revient aux entreprises de déterminer la fréquence de ces prélèvements. Pour ce faire, on leur suggère de faire une analyse de risques selon les résultats obtenus dans le passé, les plaintes reçues, etc.

L'inspecteur doit par la suite vérifier si l'entreprise a bien fait l'évaluation du risque pour l'échantillonnage. S'il y a non-conformité, on augmentera les suivis et les contrôles.

Pour faire cette évaluation, les inspecteurs de l'Agence canadienne d'inspection des aliments appliquent la Politique sur la *Listeria* de Santé Canada, qui détermine deux types de prélèvement d'environnement :

- les surfaces en contact avec les aliments;
- les surfaces non en contact.

Normalement, les inspecteurs vont recommander que dix prélèvements d'environnement soient effectués, soit cinq de surfaces en contact avec le produit fini et cinq de surfaces non en contact. Les inspecteurs appliquent eux-mêmes cette procédure lorsqu'ils effectuent des prélèvements.

Si les surfaces en contact avec les produits sont positives à la présence de *Listeria*, on doit prendre des prélèvements sur les produits. S'il s'agit d'une surface non en contact (par exemple un drain), l'inspecteur demande à l'entreprise de procéder à un nettoyage pour réussir à éliminer la contamination. Un rappel de produit ne survient que si les résultats d'analyses démontrent que les produits sont ou ont pu être contaminés par une surface en contact.

163. Hazard Analysis Critical Control Point, soit l'analyse des dangers et maîtrise des points critiques.