

# CHANGEMENTS À ENCORP À COMPTER DU 1<sup>ER</sup> AVRIL 2023

FAQ POUR LES EXPLOITANTS  
DE CENTRE DE REMBOURSEMENT



MARS 2023

## NOUVELLE COMPAGNIE, MÊME ENGAGEMENT

Le 1<sup>er</sup> avril 2023, une nouvelle organisation sans but lucratif assumera les responsabilités d'Encorp Atlantique Inc. Le nouvel organisme sans but lucratif portera toujours le nom d'Encorp Atlantique, mais agira désormais **comme agent unique pour les distributeurs de boissons alcoolisées et non alcoolisées**.

Il n'y aura pas d'interruption des services en raison de ce changement. Aussi, attendez-vous à retrouver les mêmes visages et contacts familiers qu'avant avec Encorp. Le plus grand changement est qu'à partir du 1<sup>er</sup> avril, **Encorp gèrera tous les récipients à boisson consignés, à l'exception des récipients de bière réutilisables**.

Le lancement d'Encorp en tant qu'organisme sans but lucratif coïncide avec les changements apportés aux contrats de nos fournisseurs de services pour la collecte, le transport, le traitement et le contrôle de la qualité. Nos nouveaux fournisseurs de services ayant obtenu un contrat de cinq ans sont Hebert's Recycling et Rayan. **Il n'y aura pas de changements immédiats dans le tri des matériaux pour les récipients à boisson alcoolisée et non alcoolisée, mais le calendrier de collecte sera désormais divisé entre les récipients de verre et les récipients de tous les autres types de matériaux**.

Notre changement de structure et l'élargissement de notre mandat pour fournir des services de gestion des boissons après consommation à tous les distributeurs de produits de boisson (dont les produits sont vendus dans des récipients non réutilisables) sont les résultats de nombreuses consultations au cours des dernières années avec tous les intervenants concernant notre rôle dans l'avenir du Programme de gestion des récipients à boisson du Nouveau-Brunswick. Cette nouvelle ère de coopération entre distributeurs apportera des améliorations positives importantes au programme.

### EN BREF – QUEL SERA L'IMPACT SUR MON CENTRE DE REMBOURSEMENT?

À partir du 1<sup>er</sup> avril 2023...

- Vous travaillerez avec de nouveaux fournisseurs de services d'Encorp :
  - **Hebert's** ramassera **les récipients à boisson sauf ceux en verre** – les récipients à boisson alcoolisée (non réutilisables) ET à boisson non alcoolisée – et fournira à votre centre les fournitures appropriées pour la mise en vrac (sacs de vrac).
  - **Rayan** ramassera les récipients à boisson **en verre** – les récipients à boisson alcoolisée (non réutilisables) ET à boisson non alcoolisée – et fournira à votre centre les fournitures de mise en vrac appropriées (bacs).
- Vous trierez les récipients et étiquèterez les sacs de vrac et les bacs en fonction **d'une liste de tri pour Encorp mise à jour**. Il n'y a pas de changement majeur dans la façon de trier et de compter les récipients. Aucun changement n'a été apporté aux tris des produits non alcoolisés. On a simplement attribué des numéros aux tris d'alcool actuels.
- Vous devrez **étiqueter tous les sacs de vrac et les bacs avec des étiquettes d'Encorp**, y compris les tris de récipients à boisson alcoolisée. Certaines catégories de matériel peuvent désormais être combinées dans le même sac ou bac de vrac.
- Vous recevrez **vos paiements pour les récipients à boisson alcoolisée (non réutilisables) et à boisson non alcoolisée** de la part d'Encorp.

# FAQ – TRI ET MISE EN VRAC DES RÉCIPIENTS À BOISSON

## Est-ce que je devrai changer ma façon de trier les récipients?

Notre nouvelle liste de tri, qui entrera en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2023, n'exigera pas de changements majeurs dans la façon à laquelle votre personnel est habitué à trier les types de matériaux. Prenez note, cependant, des nouveaux numéros de tri et des légères modifications ci-dessous.

LISTE DE TRI		► Le code couleur correspond à l'interface du point de vente EnSys-Connex d'Encorp.
Aucun changement n'a été apporté aux tris de récipients à boisson non alcoolisée.	<b>BOISSONS NON ALCOOLISÉES</b>	
	CANETTES D'ALUMINIUM	1
	VERRE (Transparent)	2
	PET / PEHD (Translucide) ♻️ ♻️	3
	VERRE (Coloré)	4
	PIGNON / TETRA	5
AUTRES PLASTIQUES / Pochettes / PEHD (Coloré) ♻️ ♻️ ♻️ ♻️	6	
CANETTES D'ACIER	8	
Des numéros sont attribués aux tris de récipients à boisson alcoolisée (plus besoin d'écrire les noms des tris à la main).	<b>BOISSONS ALCOOLISÉES</b>	
	ALUMINIUM PETIT	15
	ALUMINIUM GRAND	16
	VERRE PETIT (Brun)	17
	VERRE GRAND (Brun)	18
	VERRE PETIT (Transparent)	19
	VERRE GRAND (Transparent)	20
	VERRE PETIT (Vert)	21
	VERRE GRAND (Vert)	22
	PLASTIQUES/POCHETTES PETIT	23
PLASTIQUES/POCHETTES GRAND	24	
BOITE DE VIN / TETRA PETIT	25	
BOITE DE VIN / TETRA GRAND	26	
		<p>Les tris 15 et 16 sont combinés dans le même sac de vrac.</p> <p>Les tris 17 et 18 sont combinés dans le même bac.</p> <p>Les tris 21 et 22 sont combinés dans le même bac.</p> <p>Les tris 23 et 24 sont combinés dans le même sac de vrac. (Note : Les pochettes à alcool doivent être séparées des autres plastiques dans ce sac de vrac. Mettez les pochettes à alcool dans un sac en plastique transparent. Placez le sac en plastique dans le sac de vrac et COMPTEZ les pochettes comme faisant partie du nombre total d'unités pour leurs tris respectifs).</p> <p>Les tris 25 et 26 sont combinés dans le même sac de vrac. (Note : Les vessies de vin – les poches intérieures qui contiennent le vin dans les boîtes à vin – doivent être retirées des boîtes à vin – mais n'ont plus besoin d'être jetées à la poubelle. Vous pouvez mettre les vessies de vin dans le même sac en plastique transparent que les pochettes à alcool. Toutefois, NE COMPTEZ PAS les vessies dans le nombre total d'unités.)</p>

PETIT: ≤ 500ml  
GRAND: > 500ml + PARTAGENT LE MÊME SAC/BAC DE VRAC

Gardez également à l'esprit...

- Si vous aviez l'habitude de séparer les canettes à boisson alcoolisée en aluminium écrasées, vous n'aurez plus à le faire. Toutefois, nous devons encore être en mesure de voir si la canette est consignée ou non. Continuez donc à jeter les canettes écrasées et aplaties comme une rondelle de hockey.
- Continuez à être vigilants pour identifier correctement les récipients qui appartiennent au tri 6, surtout le type de matériel PEHD coloré. Il arrive que des récipients en PET et PEHD translucide soient confondus avec ce type de plastique. Une aide visuelle pratique sur le tri 6 est affichée sur notre site Web.
- Les récipients en céramique ne sont pas consignés. La céramique est un contaminant pour le verre, et vous pourriez être pénalisés si on trouve de la céramique dans vos bacs de vrac.

## Pourquoi ne peut-on pas combiner les récipients à boisson alcoolisée et non alcoolisée?

La période d'avril 2023 à avril 2024 sera une année de transition. Pour le moment, il est nécessaire de garder les récipients à boisson alcoolisée et non alcoolisée séparés pour nous permettre de recueillir des données utiles sur les volumes de tris individuels avant de simplifier davantage notre liste de tri. Restez à l'écoute!

## Pourquoi est-il possible de combiner dans les mêmes bacs les petits et les grands récipients à boisson alcoolisée en verre de couleur brun, ainsi qu'en verre de couleur vert, mais pas les récipients à boisson alcoolisée en verre transparent ?

La décision de combiner les tris 17 (Verre Petit Brun) et 18 (Verre Grand Brun) dans le même bac, ainsi que les tris 21 (Verre Petit Vert) et 22 (Verre Grand Vert) dans le même bac a été prise afin d'optimiser l'utilisation des bacs et permettre aux centres de remboursement de recevoir plus rapidement leurs paiements pour les matériaux ayant des petits volumes. Les tris 19 (Verre Petit Transparent) et 20 (Verre Grand Transparent) ont des volumes assez élevés et doivent ainsi demeurer séparés – chacun dans leur propre bac – pour le processus d'expédition.

## Y aura-t-il des changements aux procédures de mise en vrac?

Les sacs de vrac d'Encorp seront utilisés comme d'habitude pour tous les matériaux (tris 1, 3, 5, 6, 8, 15/16, 23/24, 25/26 – les sacs de vrac vous seront fournis par Hebert's), à l'exception du verre.

Les produits de verre (tris 2, 4, 17/18, 19, 20, 21/22) seront mis dans des bacs en plastique, les mêmes auxquels vous êtes habitués avec Rayan. (Ces bacs continueront à être fournis par Rayan).

Les pochettes à alcool (tris 23/24) devront être séparées des autres plastiques servant aux boissons alcoolisées. Mettez-les dans un sac en plastique transparent (fourni par Hebert's); vous placerez ensuite ce sac en plastique dans le sac de vrac des tris 23/24. Assurez-vous de compter et d'inclure toutes les pochettes à alcool dans le nombre total d'unités de leurs tris respectifs, c'est-à-dire que les petites pochettes sont comptées dans le nombre total d'unités de la catégorie 23 et les grosses pochettes, dans le nombre total d'unités de la catégorie 24.

Il y a aussi un changement mineur concernant les boîtes à vin (tris 25/26). Les vessies à vin (les poches intérieures qui contiennent le vin dans les boîtes à vin) doivent être retirées des boîtes à vin, mais il ne sera plus nécessaire de les jeter à la poubelle. Vous pouvez mettre ces vessies de vin dans le même sac en plastique transparent que les pochettes à alcool. Toutefois, NE COMPTEZ PAS/N'INCLUEZ PAS les vessies dans le nombre total d'unités.

Consultez nos guides illustrés mis à jour – *Comment trier et mettre en vrac les récipients à boisson* – qui se trouvent sur notre site Web, pour obtenir des instructions complètes sur la mise en vrac des récipients pour Encorp.

## Y aura-t-il des changements à la préparation des matériaux pour leur expédition?

Il n'y aura pas de changements importants dans la façon avec laquelle vous êtes déjà habitués à préparer les matériaux pour leur expédition.

Pour accélérer le processus d'expédition et assurer un paiement exact, assurez-vous que votre personnel continue à faire ce qui suit :

- Mettre de côté les sacs de vrac remplis (ou les bacs, selon les matériaux ramassés) dans la zone d'expédition ou de chargement de votre centre, à la date et l'heure prévues pour leur ramassage.
- S'assurer que tous les sacs de vrac ou bacs à ramasser sont bien fermés.
- S'assurer que tous les sacs de vrac ou les bacs à ramasser sont munis d'une étiquette d'Encorp bien attachée avec les informations requises. (Utilisez votre imprimante d'Encorp pour imprimer et coller les informations sur l'étiquette ou inscrivez les informations à la main avec une écriture claire et lisible).

## Dois-je épuiser mon stock de sacs en vrac?

Continuez à utiliser comme d'habitude les mêmes fournitures de vrac que vous avez en main dans votre centre, et ce, jusqu'à la fin du mois de mars. La chose la plus importante pour le premier ramassage après le 1<sup>er</sup> avril 2023 est de s'assurer que les sacs et les bacs sont étiquetés avec des étiquettes jaunes d'Encorp de manière appropriée, en vous servant des numéros de notre nouvelle liste de tri.

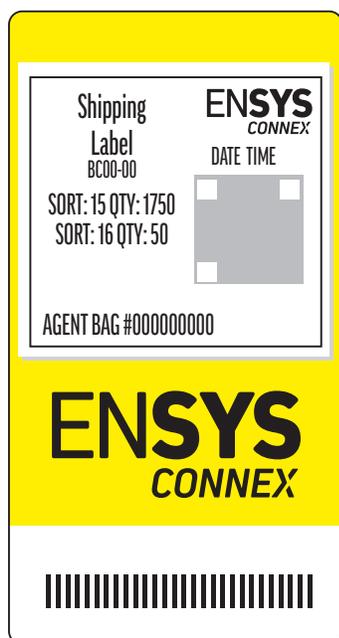
Pour votre tout premier ramassage après le 1<sup>er</sup> avril, Hebert's acceptera les produits de tri qui ne contiennent pas de verre dans des sacs de vrac d'Encorp ou de Rayan. Hebert's vous approvisionnera ensuite en sacs d'Encorp selon vos besoins. \*

De même, pour le tout premier ramassage, Rayan acceptera les récipients en verre dans des bacs de Rayan et sacs de vrac d'Encorp (les mêmes bacs et sacs de vrac que ceux que vous avez l'habitude d'utiliser pour le verre). Rayan approvisionnera ensuite votre centre avec la quantité appropriée de bacs nécessaires pour accepter tous les tris de verre.

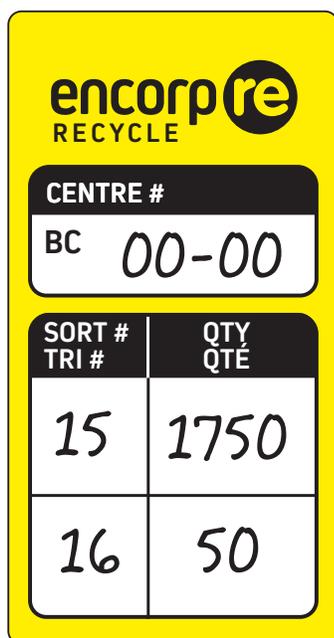
Les sacs Rayan vides ou inutilisés qui vous resteront après le premier ramassage doivent être retournés à Rayan, car ils ne seront plus utilisés. Veuillez contacter Rayan pour qu'ils puissent récupérer leurs sacs.

\*Encorp a prévu et acquis suffisamment de sacs de vrac pour répondre aux volumes de tous les tris de produits qui ne contiennent pas de verre.

## Est-ce que nous continuons à utiliser les mêmes étiquettes d'expédition?



Ex. : Nouvelle étiquette d'Encorp avec informations imprimées et collées. (Centres ayant une imprimante).



Ex. : Nouvelle étiquette d'Encorp remplie à la main. (Centres n'ayant pas d'imprimante).

De nouvelles étiquettes d'expédition jaunes pour Encorp seront bientôt fournies à votre centre. Vous pourrez commencer à les utiliser à partir du 1<sup>er</sup> avril 2023.

Vous pouvez (et devriez) continuer à utiliser votre lot actuel d'étiquettes d'expédition pour Encorp jusqu'à épuisement, après quoi vous pourrez commencer à utiliser les nouvelles étiquettes.

La seule modification apportée aux étiquettes est la présence de deux rangées afin de permettre aux centres qui les remplissent à la main de pouvoir facilement écrire les renseignements lorsqu'il y a plusieurs tris par sac de vrac. (Cela ne s'applique qu'aux catégories combinées dans le même sac ou bac de vrac, c'est-à-dire 15/16, 17/18, 21/22, 23/24 et 25/26. Pour toutes les autres catégories de tri, les centres doivent continuer à inscrire un seul tri sur l'étiquette).

## J'ai une imprimante d'Encorp. Dois-je faire quelque chose pour me préparer aux changements à venir?

Si votre centre a une imprimante d'étiquettes à codes à barres fournie par Encorp, mais que vous n'avez pas encore notre système de point de vente EnSys-Connex, on communiquera avec vous pour coordonner une mise à jour de votre imprimante afin de la rendre compatible avec les changements à venir.

Si votre centre n'a pas une imprimante d'étiquettes à code-barres, nous pourrions peut-être vous en fournir une afin de rendre le processus plus rapide et plus fluide lors de la collecte. Si vous préférez continuer à remplir les étiquettes à la main, nous nous assurerons de vous fournir d'avance nos nouvelles étiquettes d'expédition qui vous permettront d'inscrire des données pour plusieurs tris, afin que vous soyez prêts pour les changements du 1<sup>er</sup> avril.



**Notez bien :** Si votre centre est équipé de notre système de point de vente EnSys-Connex, votre imprimante d'étiquettes est compatible avec les changements à venir et les étiquettes à codes à barres seront déjà au bon format. Il suffit de coller les étiquettes à code-barres que votre imprimante imprime - comme d'habitude - sur vos étiquettes jaunes d'Encorp.

## J'utilise le système de point de vente EnSys-Connex d'Encorp. Est-ce que je dois faire des modifications pour me préparer aux changements à venir?



Notre équipe informatique fera tous les changements ou ajustements nécessaires pour vous. Nous mettrons automatiquement à jour les tris dans votre système de PDV le dimanche 2 avril 2023. Nous ferons également passer tous les sacs de vrac non expédiés de votre centre aux catégories de matériaux de tri appropriées, conformément à notre nouvelle liste de tri, afin que vous puissiez continuer à utiliser le système de point de vente tel quel le samedi 1<sup>er</sup> avril. Le tout sera converti le 2 avril 2023. Les étiquettes d'expédition PDV seront mises à jour d'avance pour qu'elles soient compatibles avec les nouveaux changements. Vous n'aurez pas à réétiqueter les sacs, mais vous devez vous assurer que tous vos sacs et bacs ont une étiquette jaune d'Encorp.

Notez bien que puisque les tris 17 (Verre Petit Brun) et 18 (Verre Grand Brun) seront désormais combinés dans le même bac et que les tris 21 (Verre Petit Vert) et 22 (Verre Grand Vert) seront aussi combinés dans le même bac, notre équipe informatique fermera automatiquement vos bacs désignés Verre Grand Brun et le Verre Grand Vert le dimanche 2 avril. Nous laisserons ouvert vos bacs désignés Verre Petit Brun et Verre Petit Vert et vous demanderons de les utiliser comme nouveaux bacs combinés. Les bacs fermés par notre équipe informatique peuvent être expédiés tels quels pour le tout premier ramassage, même s'ils ne sont pas pleins.

## FAQ – LOGISTIQUE DU RAMASSAGE

### Quelles sont les dates à retenir pour les changements à venir, et que dois-je faire concernant les procédures de mise en vrac pendant ce temps?

Comme les changements entrent en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2023, Hebert's (non en verre) et Rayan (verre) commenceront le ramassage à votre centre à partir du lundi 3 avril.

Pour le tout premier ramassage, ils accepteront les récipients à boisson mis en vrac dans les contenants de mise en vrac que vous avez déjà (sacs de vrac d'Encorp, sacs de Rayan et bacs de Rayan), à condition que tous les contenants de mise en vrac soient étiquetés avec des étiquettes jaunes d'Encorp de manière appropriée, en vous servant des numéros de notre nouvelle liste de tri.

Puisqu'il n'y a pratiquement aucun changement en ce qui concerne les tris et les numéros des récipients à produit non alcoolisé, **vous devriez commencer à vous concentrer sur la mise en vrac et l'étiquetage des récipients à boisson alcoolisée conformément à notre nouvelle liste de tri** dès votre dernier ramassage ayant lieu en mars. (Par exemple (1) Si votre dernier ramassage au mois de mars de récipients à boisson non alcoolisée par Encorp via G.M. Rioux a lieu le mardi 28 mars 2023, commencez à mettre en vrac les récipients de verre pour les boissons non alcoolisées pour Encorp dans des bacs immédiatement après ce ramassage, en utilisant la nouvelle liste de tri. (2) Si votre dernier ramassage de récipients pour boisson alcoolisée pour ANBL via Rayan a lieu le mercredi 29 mars 2023, commencez immédiatement après ce ramassage à mettre en vrac et étiqueter vos sacs et bacs de récipients à boisson alcoolisée pour Encorp en utilisant la nouvelle liste de tri).



**Notez bien : Si vous utilisez notre système de point de vente EnSys-Connex, les étiquettes pour l'alcool comprendront les nouveaux numéros de tri quelques semaines avant le 1<sup>er</sup> avril, ce qui signifie que vous ne devriez pas avoir à étiqueter à nouveau vos sacs ou vos bacs.**

### Quel sera mon nouvel horaire de ramassage?

Les nouveaux horaires de ramassage entreront en vigueur dès le lundi 3 avril 2023, et seront publiés avant cette date. (Hebert's publiera son horaire sur son site web [www.heberts.ca](http://www.heberts.ca). Rayan informera les centres de remboursement par téléphone ou par courriel.)

On a demandé aux deux fournisseurs de services de s'efforcer de maintenir un horaire de ramassage régulier pour chaque centre (sauf lors de circonstances particulières, comme les mauvaises conditions météorologiques et autres événements imprévus) et de publier, avant 15 h, les horaires de ramassage quotidiens pour le jour suivant.

Nous vous demandons d'être patients et de prévoir une période d'adaptation de quelques semaines pour permettre aux fournisseurs de services de modifier leurs horaires de ramassage en fonction des volumes et des besoins des centres de remboursement et des itinéraires les plus utiles et rentables.

## Y a-t-il quelque chose que je devrai faire différemment pendant le ramassage?

Nous donnerons une formation sur l'utilisation de notre équipement de balayage (scanneur) aux camionneurs de nos nouveaux fournisseurs de services. Il ne devrait pas y avoir de changement dans la façon dont vous interagissez avec les camionneurs ni de nouvelles responsabilités pour votre personnel concernant le processus de ramassage.

Les seuls changements suivants vont se produire lors du ramassage :

- Les camionneurs ne vous remettront plus d'étiquettes après avoir scanné les sacs ou bacs à ramasser – les étiquettes doivent rester en place sur les sacs et bacs pendant tout leur trajet, du ramassage à l'arrivée aux centres de traitement.
- Il n'y aura plus de sélection de sacs ou bacs pour contrôle de qualité (CQ) lors du ramassage. La sélection pour le CQ se fera maintenant lorsque les camionneurs déchargeront les sacs et bacs aux centres de traitement.

Nous vous encourageons à continuer d'utiliser vos meilleures pratiques au cours du processus de ramassage, c'est-à-dire tenir un journal d'expédition, comparer le bordereau d'expédition que le camionneur vous remet avec votre journal d'expédition et nous informer dès que possible s'il y a un manque de concordance entre les deux.

## Pourquoi Rayan et Hebert's ont-ils été choisis comme fournisseurs de services d'Encorp?

Nos contrats de fournisseurs de services sont attribués pour une période fixe avec des dates de début et de fin précises. Nous évaluons et choisissons nos fournisseurs de services par le biais d'un processus exhaustif de demande de propositions (DP) tous les cinq ans.

Le fait de passer périodiquement par un processus DP nous permet d'évaluer les fournisseurs de services potentiels et actuels intéressés. Cela nous permet de nous tenir au courant des nouvelles technologies et des développements sur le marché qui peuvent améliorer l'efficacité du Programme de gestion des récipients à boisson et réduire notre empreinte écologique.

Le contrat de notre fournisseur de services actuel (G.M. Rioux) devait expirer à la fin du mois de mars 2023. Nous avons donc émis notre demande de propositions de services en mai 2022 afin de lancer le processus d'évaluation et de sélection parmi les entreprises intéressées pour attribuer de nouveaux contrats à partir du prochain exercice financier, en 2023.

Après avoir soigneusement évalué les propositions reçues, Hebert's Recycling (Miramichi) s'est vu attribuer un contrat de cinq ans pour la collecte, le transport, le traitement et le contrôle de qualité pour tous les matériaux autres que le verre.

Rayan (Moncton) a obtenu un contrat de cinq ans pour la gestion de tout le matériel de verre, y compris la collecte, le transport, le traitement et le contrôle de qualité.

## Hebert utilisera-t-il des camions de compactage?

Hébert utilisera la même technologie Enviropactor™ que vous connaissez déjà. Cette technologie compacte les récipients au point de collecte, augmentant ainsi la quantité de récipients pouvant être transportés et rendant le transport des récipients à boisson vides du centre de remboursement au centre de traitement plus facile et plus efficace.

## Qui ramassera les récipients de bière réutilisables?

Les brasseries continueront de gérer les récipients de bière réutilisables. Veuillez vous adresser à elles pour connaître les horaires et les instructions de ramassage.

## Qui ramassera les déchets électroniques et la peinture?

Encorp ne gère pas le recyclage des déchets électroniques et de la peinture. Veuillez vous renseigner auprès des fournisseurs de services de votre centre pour la collecte des déchets électroniques et de la peinture.

## Qu'arrive-t-il aux récipients de verre non consignés?

Encorp ne gère pas le recyclage des récipients de verre non consignés, comme les bocaux alimentaires et autres récipients. Veuillez vous renseigner auprès du fournisseur de services de votre centre au sujet du recyclage des récipients de verre qui ne font pas partie du Programme de gestion des récipients à boissons.

## FAQ - CONTRÔLE DE LA QUALITÉ (CQ)

### Y aura-t-il des changements au programme de contrôle de la qualité (CQ) d'Encorp?

Nous continuerons à suivre le même modèle de contrôle de la qualité (CQ) que celui que nous utilisons maintenant, avec quelques légères modifications pour nous adapter aux volumes supplémentaires.

- Il n'y aura plus de sélection pour le CQ dans les centres de remboursement lors du ramassage. La sélection pour le CQ se fera désormais uniquement lors du déchargement aux centres de traitement.
- Le mode surveillé comprendra une sélection de 50 sacs/bacs sur une période de 6 mois.

Hebert's se chargera du CQ des produits non en verre, et Rayan du CQ pour les produits en verre.

Nous avons mis en place des dispositions pour nous assurer que nos mesures de CQ restent précises :

- mener des inspections des installations de CQ jusqu'à quatre fois par an (recomptage à l'aveugle des sacs/bacs et vérification des procédures) ;
- révision périodique des mesures de contrôle du CQ par un statisticien indépendant pour en assurer la validité;
- sélectionner au hasard un centre de remboursement par an pour le mode accéléré.

Attendez-vous à recevoir la même fréquence de rapports sur le rendement de votre centre au cours des prochains mois. Nous travaillerons actuellement avec un statisticien à la mise en œuvre de procédures visant à augmenter la fréquence des rapports et nous nous engageons à améliorer la façon dont nous rendons des comptes à tous les centres de remboursement. Nous vous invitons à nous contacter en tout temps si vous avez des inquiétudes concernant le rendement de votre centre ([Angela Dow à \[angela.dow@encorpatl.ca\]\(mailto:angela.dow@encorpatl.ca\)](mailto:angela.dow@encorpatl.ca) - 506.389.7328).

Pour plus d'information, consultez notre document *Mesures de contrôle de la qualité (CQ)* qui se trouve sur notre site Web.

## FAQ – PAIEMENTS

### Comment les changements à venir affecteront-ils mes paiements?

À partir du 1<sup>er</sup> avril 2023, vous recevrez des paiements d'Encorp pour les récipients à boisson alcoolisée (non réutilisables) et non alcoolisée – en d'autres termes, tous les récipients de boissons consignés sauf les récipients de bière réutilisables.

Vous pouvez vous attendre à recevoir vos paiements de la part d'Encorp aussi rapidement qu'avant. Certains centres pourraient même recevoir leurs paiements un ou deux jours plus tôt que par le passé. Voici le nouveau calendrier de paiements :

- ramassages du lundi et du mardi – paiement mercredi, avant la fin de la journée;
- ramassages du mercredi – paiement jeudi, avant la fin de la journée;
- ramassages du jeudi et du vendredi – paiement lundi, avant la fin de la journée.

Il faut cependant savoir que des événements imprévus ou prévus (comme le mauvais temps, les jours fériés ou des problèmes de déchargement au centre de traitement) peuvent avoir un impact sur le calendrier des paiements. Dans ces cas, veuillez prévoir un délai supplémentaire de 1 à 3 jours pour recevoir votre paiement.

## FAQ - INFORMATION ET SOUTIEN

### Qui dois-je contacter chez Encorp si j'ai des questions ou si j'ai besoin de conseils ou de plus de renseignements?

Un membre du personnel Encorp répondra aux appels et aux courriels des centres de remboursement pendant la période de transition. Envoyez-nous un courriel à [info@encorpatl.ca](mailto:info@encorpatl.ca) ou téléphonez-nous au 506.852.1965 (Patrick Surette).