Mesures de contrôle de la qualité (CQ)

Publié: Novembre 2019
Mis à jour: Avril 2023

encorp RECYCLE

Mesures de contrôle de la qualité (CQ)

Les centres de remboursement obtiennent une commission pour trier et compter adéquatement les récipients à boisson consignés. Le dénombrement inexact des récipients peut imposer une lourde charge financière au Programme de gestion des récipients à boisson du Nouveau-Brunswick (PGRB).

Le contrôle de la qualité (CQ) est donc prioritaire pour Encorp Atlantique. Votre centre de remboursement devrait également en faire sa priorité.

Les mesures de CQ mises en place par Encorp Atlantique en 2010 se sont révélées avantageuses pour le PGRB du Nouveau-Brunswick. De plus, les mesures de CQ ont été conçues pour aider votre centre de remboursement à prospérer en assurant l'équité pour tous les centres de remboursement de la province, quels que soient leur taille et leur volume de recyclage.

Encorp remercie les centres de remboursement pour leur vigilance continue en matière de tri et de dénombrement des récipients à boisson consignés ainsi que pour leur coopération et leur compréhension à l'égard de ces mesures de CQ.

Quels sont les avantages du CQ pour votre centre de remboursement?

- Les mesures de CQ valident si les processus que vous avez mis en place (pour assurer l'exactitude du dénombrement des récipients et la protection contre la fraude) sont efficaces.
- Les mesures de CQ se veulent équitables. Elles offrent une certaine marge de manœuvre pour les erreurs humaines et les fautes de bonne foi qui ne sont pas de votre ressort (ex. : déchirement des sacs de vrac, étiquetage incorrect des sacs et bacs de vrac). La méthode d'échantillonnage aléatoire utilisée donne une image fidèle de l'exactitude de votre centre de remboursement au fil du temps – qui n'est pas fondée sur les fautes non récurrentes et les erreurs isolées.
- Les mesures de CQ permettent au PGRB du Nouveau-Brunswick d'atteindre une meilleure exactitude globale et de recouvrer les recettes perdues des récipients fantômes afin de continuer d'être durable. Encorp a réussi à investir l'argent recouvré de cette manière dans la recherche sur le recyclage et des projets pilotes profitables à tous les centres de remboursement. Nous sommes déterminés à élaborer et à tester de nouveaux outils, ainsi que des technologies et des procédures qui peuvent aider les exploitants de centre de remboursement à améliorer leur efficacité, ainsi qu'à améliorer la participation du public au recyclage.

ÉCHANTILLONNAGE DANS LES MODES DE CQ SURVEILLÉ ET ACCÉLÉRÉ

MODE DE CQ SURVEILLÉ

L'exactitude de votre centre de remboursement est évaluée dans le mode de CQ surveillé.

Période

x 50

Moyenne/Exactitude

Période

= %

Nous sélectionnons au hasard environ **50 sacs/bacs de vrac** de votre centre de remboursement sur une période d'environ 6 mois. *
La sélection pour le CQ se fait lorsque les sacs/bacs arrivent au centre de traitement.

• 20 sacs de PET • 20 sacs d'aluminium • 5 bacs de verre • 5 sacs des autres types de matières

Les récipients de chaque sac/bac de vrac sont comptés pour s'assurer que le nombre de récipients à boisson consignés correspond au nombre indiqué sur l'étiquette.

SI NOUS NE DÉCELONS PAS DE TENDANCES EN MATIÈRE D'INEXACTITUDES

• Nous n'effectuons aucun rajustement.

Votre centre de remboursement demeure dans le mode de CQ surveillé.

SI NOUS DÉCELONS DES TENDANCES EN MATIÈRE D'INEXACTITUDES

• Nous n'effectuons aucun rajustement.

Votre centre de remboursement est soumis au mode de CQ accéléré.

MODE DE CQ ACCÉLÉRÉ

Période

x 225

Moyenne/Exactitude

Période

= %

Nous sélectionnons au hasard environ **225 sacs/bacs de vrac** de votre centre de remboursement sur une période d'environ 6 mois. *
La sélection pour le CQ se fait lorsque les sacs/bacs arrivent au centre de traitement.

• 95 sacs de PET • 100 sacs d'aluminium • 20 bacs de verre • 10 sacs des autres types de matières

Les récipients de chaque sac/bac de vrac sont somptés pour s'assurer que le nombre de récipients à boisson consignés correspond au nombre indiqué sur l'étiquette.

Vous recevez un rapport s'il faut effectuer des rajustements à la fin de la période d'échantillonnage accéléré.

De 0 à 2 % +/- : Aucun rajustement

Après la période d'échantillonnage accéléré, votre centre de remboursement retourne dans le mode de CQ surveillé.

Plus de 2 % : Remboursement

Calculé comme suit :
Tous les sacs/bacs de vrac ramassés à votre centre de remboursement durant le mode de CQ accéléré (y compris ceux n'ayant pas fait l'objet d'un CQ) x la correction moyenne par sac/bac ayant fait l'objet d'un CQ = nombre de récipients pour lesquels vous avez droit à un remboursement.

Vous recevez immédiatement le remboursement et la commission pour ces récipients avec votre prochaine lettre de paiement.

Moins de 2 % : Facturation

Calculée comme suit : Tous les sacs/bacs de vrac ramassés à votre centre de remboursement durant le mode de CQ accéléré (y compris ceux n'ayant pas fait l'objet d'un CQ) x la correction moyenne par sac/bac ayant fait l'objet d'un CQ = nombre de récipients pour lesquels il faudra vous facturer.

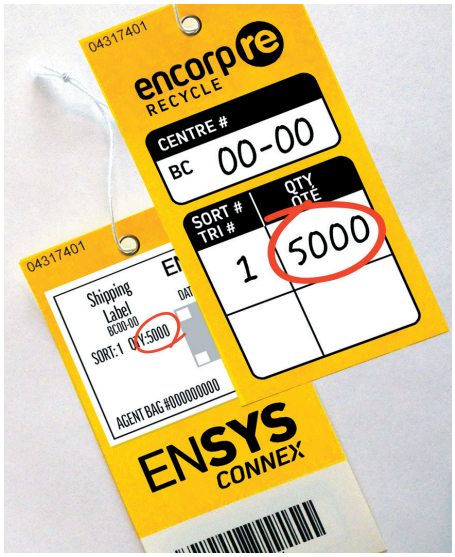
La facturation (remboursement + commission + frais d'administration**) pour ces récipients sera effectuée sur la même période qu'il a fallu pour effectuer l'échantillonnage accéléré initial.

*** Les frais d'administration sont souvent annulés, sauf si le centre de remboursement fait état d'inexactitudes continues.*

Après la période d'échantillonnage accéléré, votre centre de remboursement retourne dans le mode de CQ accéléré.

** Bien que des périodes de +/- 6 mois soient fixées pour chaque mode, Encorp peut choisir de déplacer votre centre de remboursement d'un mode à l'autre en fonction des tendances détectées et des ressources de CQ disponibles. Encorp fait de son mieux pour laisser votre centre de remboursement effectuer l'ensemble du mode de QC accéléré lorsque des tendances d'inexactitudes (remboursement ou facturation) sont décélées.*

SACS/BACS DE VRAC ANORMAUX DÉCELÉS LORS DU RAMASSAGE



Les camionneurs scannent l'étiquette de tous les sacs/bacs de vrac. Les sacs/bacs de vrac sont conçus pour contenir un certain nombre de récipients par tri. Le scanneur détecte les sacs/bacs de vrac dotés d'une étiquette indiquant un nombre de récipients supérieur ou inférieur au nombre accepté normal.

On photographie les étiquettes, et les photos sont enregistrées dans une base de données pour examen.

Sacs/bacs de vrac indiquant un nombre anormalement faible:
Encorp appellera votre centre de remboursement concernant un sac ou bac de vrac dont l'étiquette indique un nombre anormalement faible afin de vérifier s'il y a eu erreur et vous permettre d'apporter la correction nécessaire avant d'effectuer votre paiement.

Sacs/bacs de vrac indiquant un nombre anormalement élevé: Les sacs/bacs sont transmis directement au CQ pour valider les quantités.

Les sacs/bacs de vrac anormaux sont rajustés (remboursement ou facturation) un à un si le montant du rajustement est supérieur à 10 $. Les sacs/bacs de vrac anormaux sont exclus de tout calcul de rajustement futur.

CONSEILS POUR AMÉLIORER L'EXACTITUDE DE VOTRE CENTRE DE REMBOURSEMENT

Il vous incombe de former et de surveiller le personnel afin que votre centre de remboursement soit payé correctement. Les mesures de CQ vous permettront de vérifier l'efficacité de vos efforts. Il peut être frustrant de recevoir une rétro-facturation pendant le CQ, mais c'est aussi une indication que des activités irrégulières puissent avoir lieu dans votre centre ou qu'une formation supplémentaire du personnel est nécessaire.

Maintenez une excellente exactitude en prenant les mesures suivantes :

- former et surveiller les employés, surtout les nouveaux;
- effectuer périodiquement des recomptages des sacs/bacs de vrac;
- vérifier l'étiquette des sacs/bacs de vrac pour déceler les quantités anormales;
- effectuer des rapprochements de stocks et de caisse.

Si vous avez des questions concernant le rendement de votre centre, n'hésitez pas à appeler Encorp.

www.encorpatl.ca
info@encorpatl.ca
1-877-389-7320

COMMENT ENCORP ASSURE LE SUCCÈS DE SES MESURES DE CQ

Les mesures de CQ d'Encorp Atlantique, y compris ses méthodes d'échantillonnage de sacs/bacs de vrac et de rajustement du nombre de récipients, ont été élaborées à l'aide d'un modèle d'analyse statistique. Ces mêmes méthodes ont également été adoptées par d'autres organismes de recyclage.

De plus, Encorp s'assure que ses mesures de CQ demeurent exactes en prenant les mesures suivantes :

- mener des inspections des installations de CQ jusqu'à quatre fois par an (recomptages à l'aveugle de sacs/bacs et vérification des procédures);
- exiger un examen périodique des mesures de CQ par un statisticien indépendant.
- sélectionner au hasard un centre de remboursement par an pour le mode accéléré.

Encorp a une politique de porte ouverte en matière de mesures de CQ. Le personnel d'Encorp sera heureux de répondre à vos questions concernant le rendement de votre centre. Les exploitants de centre de remboursement désireux de mieux comprendre le processus peuvent également visiter les installations des tierces parties chargées d'effectuer le contrôle de la qualité des sacs/bacs de vrac.