

# RÉSUMÉ

QUESTIONS, COMMENTAIRES ET INQUIÉTUDES DES  
CENTRES DE REMBOURSEMENT (CR)  
AU SUJET DU CONTRÔLE DE LA QUALITÉ (CQ)

1<sup>er</sup> JUIN 2023

# RÉSUMÉ DES QUESTIONS, COMMENTAIRES ET INQUIÉTUDES DES CENTRES DE REMBOURSEMENT (CR) AU SUJET DU CONTRÔLE DE LA QUALITÉ (CQ)

Le document suivant présente un résumé des questions, commentaires et inquiétudes soumis par les centres de remboursement (CR) lors d'un webinaire sur le contrôle de la qualité (CQ), ainsi que les mesures qui seront prises par Encorp pour y répondre, lorsque cela est approprié.

Le 24 mai 2023, Encorp Atlantique a organisé un webinaire de questions et réponses sur le contrôle de la qualité pour les propriétaires et exploitants de CR. L'objectif global du webinaire était d'avoir une discussion avec les CR et de leur donner l'occasion de mieux comprendre le processus de contrôle de la qualité d'Encorp. Il visait à :

- Rendre le CQ plus transparent en fournissant des renseignements plus détaillés sur la façon dont les mesures de CQ actuelles d'Encorp fonctionnent et sur ce qu'Encorp surveille pendant le processus de CQ.
- Présenter le nouvel outil de déclaration (le *Rapport sur la tendance de l'exactitude*) et les *Prix de l'exactitude*, qui seront lancés à l'automne 2023.
- Donner l'occasion aux propriétaires et exploitants de CR de poser des questions et de faire connaître leurs inquiétudes.

Deux membres de l'équipe Encorp – Colette Boucher (vice-présidente, finances) et Gilles Doucette (directeur des opérations) ainsi que le statisticien ayant mis au point la méthodologie de contrôle de la qualité d'Encorp (Jacques Allard – Atlantic Statistical Analysis Inc.), ont mené la présentation et répondu aux questions des participants.

## Q&R SUR LE CONTRÔLE DE LA QUALITÉ

### Webinaire pour les propriétaires et exploitants de centres de remboursement

À partir de cet automne, Encorp enverra des rapports confidentiels mensuels sur le contrôle de la qualité (CQ) à chaque centre de remboursement. Ces rapports présenteront la tendance de l'exactitude du centre et fourniront des informations utiles pour comprendre sa performance en matière de CQ et faire les ajustements nécessaires.

Encorp invite tous les propriétaires et exploitants de centres de remboursement à se joindre à nous pour un webinaire informatif afin de mieux comprendre nos mesures de CQ, présenter ce nouvel outil de communication, recueillir vos commentaires et répondre à toutes les questions que vous pourriez avoir sur le CQ.

**SESSION EN FRANÇAIS**  
Mercredi 24 mai 2023,  
9 h 30 - 10 h 30

**SESSION EN ANGLAIS**  
Mercredi 24 mai 2023,  
11 h 30 - 12 h 30

Veillez contacter Nathalie Landry ([nathalie.landry@encorpatl.ca](mailto:nathalie.landry@encorpatl.ca)) avant le vendredi 19 mai, en indiquant la session à laquelle vous prévoyez participer. Si vous ne pouvez pas participer, veuillez indiquer à Nathalie si vous souhaitez avoir accès aux documents présentés pendant le webinaire à la suite de l'événement.



Le webinaire a été structuré selon l'ordre du jour suivant :

## 1) Introduction

### 2) Mesures de CQ d'Encorp

- Pourquoi avons-nous besoin de CQ?
- Les mesures de CQ se veulent équitables
- Politique de porte ouverte
- Modifications récentes au CQ (1er avril 2023)
- CQ de monitoring
- CQ accéléré
- Sacs/bacs anormaux
- Foire aux questions

### 3) Que vérifie-t-on lors du CQ?

- Procédures en place à l'usine de traitement
- Récipients consignés vs non consignés
- Récipients inacceptables
- Foire aux questions

### 4) Nouvel outil : *Rapport sur la tendance de l'exactitude*

- Exemple – CR avec une bonne tendance de l'exactitude
- Exemple – CR avec une tendance de l'exactitude inquiétante
- Foire aux questions

### 5) Prix de l'exactitude

### 6) Séance de questions et réponses

La présentation officielle des diapositives du webinaire est disponible à partir de la page Web *Contrôle de la qualité* du site Web d'Encorp (menu *Propriétaires de CR*) <https://encorpatl.ca/proprietaires-cr/quality-control/?lang=fr> . La présentation restera en ligne sur le site Web d'Encorp pour servir de source de renseignements complémentaires au document officiel expliquant le programme de CQ d'Encorp intitulé *Mesures de contrôle de la qualité (CQ) d'Encorp* (disponible sur le site Web pour les CR depuis 2019).

Aussi, un exemple du nouvel outil de déclaration présenté aux CR lors du webinaire et qu'Encorp prévoit d'envoyer aux CR tous les mois à partir de l'automne 2023, le *Rapport sur la tendance de l'exactitude*, est également disponible sur la page Web *Contrôle de la qualité* d'Encorp. L'objectif de ce nouvel outil de déclaration est d'aider les exploitants de CR à rester au fait de leurs résultats de CQ et à prendre des mesures plus tôt dans le processus. Dans le document fourni sur le site Web d'Encorp, il y a des graphiques sur la tendance de l'exactitude pour deux CR fictifs (l'un avec une bonne tendance de l'exactitude et l'autre avec une tendance de l'exactitude plus inquiétante). Il y a aussi une FAQ qui fournit des indications sur comment interpréter ces deux graphiques.

Enfin, la page Web *Contrôle de la qualité* contient des informations sur l'intention annoncée d'Encorp de commencer à attribuer des prix pour récompenser l'exactitude. Ces prix seront décernés deux fois par an aux CR ayant eu d'excellentes tendances d'exactitude au cours des 12 mois précédents (erreur moyenne estimée entre -1 % et +1 %

et écart-type relatif estimé des erreurs de moins de 5 %). Les CR recevront des prix à partager avec leurs employés dans le cadre de ces récompenses. Encorp espère que cette reconnaissance par les pairs favorisera le partage des meilleures pratiques entre les exploitants de CR, et Encorp étudiera les moyens de faciliter cet échange de connaissances. Ces prix commenceront à être décernés à l'automne 2023.

Les CR recevront plus de renseignements sur le *Rapport sur la tendance de l'exactitude* et les *Prix de l'exactitude* un peu plus tard, avant leur lancement.

## Participants

La séance pour francophones du *Webinaire Q&R – Contrôle de la qualité* a eu lieu le 24 mai 2023 à 9 h 30. Cinq représentants de CR et deux représentants du ministère de l'Environnement y ont participé.

La séance pour anglophones du webinaire sur le contrôle de la qualité avec questions et réponses a eu lieu le 20 mai 2023 à 11 h 30. Y ont participé 14 représentants de CR, un représentant de l'Eastern Recyclers Association (ERA) et un représentant du ministère de l'Environnement.

Tous les CR, qu'ils aient ou non participé au webinaire, ont reçu un courriel de suivi d'Encorp le lendemain (le 25 mai 2023), avec des liens vers tous les documents de présentation (disponibles sur la page Web *Contrôle de la qualité* d'Encorp).

## Résumé des questions, commentaires et inquiétudes envoyés par les Centres de remboursement (CR)

### Avant le webinaire

Encorp a reçu les questions et commentaires suivants de l'Eastern Recyclers Association (ERA) avant le webinaire. Encorp a préparé des réponses à ces questions, qui ont été abordées dans les diapositives de la présentation lors du webinaire.

Questions, commentaires et inquiétudes	Réponses d'Encorp	Mesure(s) que prendra Encorp
<p><b>Les sacs/bacs de vrac endommagés (p. ex. sacs déchirés) sont-ils exemptés du contrôle de qualité ?</b></p>	<p>Pas nécessairement. Encorp encourage les CR à inspecter les sacs/bacs de vrac avant de les utiliser et à ne pas utiliser de sacs/bacs de vrac endommagés (par exemple : trous suffisamment grands pour laisser tomber les récipients, grosses déchirures, etc.) Les sacs/bacs de vrac endommagés doivent être renvoyés à Encorp.</p>	<p>Encorp s'assurera d'informer ses fournisseurs de services pour qu'ils soient plus attentifs à l'inspection des matériaux de vrac et de renvoyer les sacs et bacs de vrac endommagés à Encorp.</p>
<p><b>Pourquoi les « tendances en matière d'inexactitude » ne sont-elles pas clairement définies, avec un point de déclenchement précis indiquant quand la performance d'un CR exige qu'il passe du CQ de monitoring au CQ accéléré?</b></p>	<p>Une tendance en matière d'inexactitude signifie que plusieurs sacs/bacs de vrac ont des erreurs. Cela peut se produire au début de la période d'échantillonnage du CQ de monitoring et exiger le passage du CR en CQ accéléré.</p> <p>L'expérience montre qu'il n'est pas possible d'utiliser un algorithme mathématique pour déclencher le CQ accéléré. Les comptes de certains CR deviennent parfois très imprécis sur une courte période, d'autres le sont tout au cours d'une année, et d'autres ont des comptes qui varient beaucoup, mais dont la marge d'erreur se situe quand même près de 0.</p> <p>Un centre dont les comptes sont inexacts en raison d'erreurs qui se produisent naturellement ne sera pas pénalisé, même s'il passe en CQ accéléré.</p>	<p>Encorp ajoutera des explications plus détaillées à son document <i>Mesures de contrôle de la qualité (QC)</i> en ce qui concerne la formulation « tendances en matière d'inexactitude » et inclura ces révisions parmi toutes les autres améliorations nécessaires du contenu du document dans une version révisée qui sera republiée et affichée sur son site Web (automne 2023).</p>

<p><b>Comment se fait-il qu'à la fin de la période d'échantillonnage du CQ accéléré, si un CR a droit à un remboursement, il retourne en CQ de monitoring, mais si un CR est pénalisé (rétrofacturation), il demeure en CQ accéléré pour une nouvelle période d'échantillonnage de 225 sacs/bacs?</b></p>	<p>Si Encorp maintient un CR en CQ accéléré qui <i>déclare en moins</i> (sous-déclare ou sous-estime) le nombre de récipients dans ses sacs/bacs, Encorp effectuera le dénombrement des récipients à sa place, ce qui n'est pas l'objectif du CQ.</p> <p>Quand un CR reçoit un rapport de QC d'Encorp avec un remboursement, il devrait chercher à résoudre le problème ayant mené à cette situation.</p> <p>Notez bien que le nouvel outil d'Encorp – <i>Rapport sur la tendance de l'exactitude</i> – permettra aux CR de savoir bien plus tôt s'ils <i>déclarent en moins</i> ou <i>déclarent en trop</i>, ce qui leur donnera l'occasion d'agir pour corriger la situation.</p>	<p>s.o.</p>
<p><b>Pourquoi les sacs/bacs dans lesquels on décèle un nombre de récipients anormalement élevé sur l'étiquette sont envoyés au CQ, alors que les sacs/bacs dans lesquels décèle un nombre de récipients anormalement faible ne le sont pas?</b></p>	<p>Les sacs/bacs pour lesquels Encorp décèle un nombre anormalement faible ne sont pas envoyés au CQ parce qu'Encorp donne au CR la possibilité de corriger l'étiquette. (L'usine de traitement prend une photo et Encorp fait un suivi en téléphonant au CR.)</p> <p>Les sacs/bacs pour lesquels Encorp décèle un nombre anormalement élevé sont envoyés au CQ, car c'est le seul recours que possède Encorp pour vérifier si la quantité de récipients indiquée sur l'étiquette est effectivement vraie. Les sacs/bacs sont conçus pour contenir un certain nombre de récipients par tri. Lorsque le nombre indiqué sur l'étiquette est anormalement élevé, il peut s'agir d'une erreur de comptage ou du fait que le sac/bac contient de nombreux petits récipients.</p> <p>Il est à noter qu'Encorp a souvent remboursé des CR pour des sacs dont les étiquettes indiquaient une quantité anormalement élevée – le nombre de récipients était en fait supérieur à celui qui était indiqué sur l'étiquette.</p> <p>Il faut aussi noter que les sacs/bacs anormaux envoyés au CQ sont vérifiés, mais ils ne sont inclus ni dans les calculs de CQ de monitoring ou de CQ accéléré, ni dans le <i>Rapport sur la tendance de l'exactitude</i>, sauf s'ils ont aussi été choisis au hasard par le protocole de CQ de monitoring ou accéléré.</p>	<p>s.o.</p>

<p><b>Les récipients à boissons en céramique sont-ils rejetés?</b></p>	<p>La céramique est un contaminant pour le verre. Il est très important que les récipients en céramique ne SOIENT PAS placés dans des bacs de vrac avec les récipients en verre. La céramique n'est PAS un type de matériau acceptable pour Encorp et ne fait pas partie de sa liste de tri.</p> <p>Encorp travaille avec le ministère de l'Environnement pour résoudre ce problème. ANBL doit bientôt cesser de vendre ces récipients.</p> <p>En avril 2023, Encorp a informé les CR qu'ils peuvent rembourser à leurs clients la consigne payée pour les récipients en céramique, mais qu'ils devraient les entreposer dans leurs centres pour le moment. Encorp paiera aux CR les frais de remboursement et de manutention pour ces récipients, mais il n'a pas encore déterminé la meilleure option pour les ramasser. Une communication sera envoyée bientôt aux CR avec des instructions quant aux récipients en céramique.</p>	<p>Encorp enverra une communication de suivi aux CR au cours de l'été 2023, lorsqu'il sera prêt à accepter les récipients en céramique. Les CR peuvent être assurés qu'Encorp leur paiera les frais de remboursement et de manutention pour tous les récipients en céramique qu'ils ont recueillis.</p>
<p><b>Les récipients pour bière maison (homebrew) sont-ils rejetés ?</b></p>	<p>Oui. Les CR ne doivent PAS accepter ces récipients.</p> <p>Habituellement, les récipients pour bière maison n'ont pas d'étiquette. Aussi, ils ne figurent pas sur la liste de produits d'ANBL.</p>	<p>s.o.</p>
<p><b>Les CR sont-ils pénalisés si des contaminants sont trouvés dans les sacs/bacs?</b></p>	<p>Toute amende donnée par Encorp parce qu'un sac/bac est contaminé exige une preuve des frais additionnels encourus et ne sera appliquée que dans des cas extrêmes.</p> <p>Si un CR reçoit des sacs/bacs de vrac déjà contaminés de la part des fournisseurs de services d'Encorp, il devrait prendre une photo et l'envoyer à Encorp (Gilles Doucette). Ainsi, Encorp aura la preuve que la contamination n'est pas la faute du CR.</p>	<p>Encorp continuera à communiquer avec les CR sur la question de la contamination.</p>

<p><b>Historiquement, le PET et l'aluminium représentent 90 % des récipients échangés au Nouveau-Brunswick. Dans le CQ de monitoring, pourquoi 20 % de l'échantillon est-il constitué de récipients de la catégorie « Autres »? C'est le double de la représentation réelle du produit transformé au CR.</b></p>	<p>Lorsque l'on utilise un échantillon aléatoire pour estimer une <i>moyenne</i> (comme l'erreur moyenne), la plupart du temps, la qualité de l'estimation dépend uniquement de la <i>taille</i> de l'échantillon (p. ex. 10, 50, 100 sacs ou bacs) et non du <i>taux</i> d'échantillonnage (p. ex. 1 %, 5 %, 25 % des sacs et des bacs).</p> <p>La qualité de l'estimation ne dépend du <i>taux</i> d'échantillonnage que lorsque le <i>taux</i> d'échantillonnage est supérieur à environ 25 %, une situation qui ne se produit pas dans le CQ Encorp.</p> <p>C'est pourquoi la taille de l'échantillon pour les récipients autres que PET et aluminium est relativement élevée.</p> <p>Lors de l'estimation de l'<i>erreur totale</i>, le nombre de sacs dans chaque catégorie de tris (aluminium, PET, verre, autres) est pris en compte : l'erreur moyenne est multipliée par le nombre de sacs ou de bacs dans la catégorie de tris.</p> <p>La qualité de l'estimation dépend également de la cohérence des erreurs d'un CR. Il est beaucoup plus difficile d'évaluer un CR dont les erreurs au niveau des sacs varient entre, disons, 500 et +500, qu'un CR dont les erreurs au niveau des sacs varient entre, disons, 50 et +50. Le protocole d'échantillonnage tient également compte de cette dépendance.</p>	<p>s.o.</p>
<p><b>Pourquoi le ratio de sacs et de bacs (PET vs aluminium vs verre vs autre) change-t-il si radicalement lorsque l'on passe du CQ de monitoring au CQ accéléré? Le ratio de produits envoyés au CQ devrait demeurer constant dans tous les modes de CQ et représenter correctement les volumes traités dans un CR moyen au Nouveau-Brunswick.</b></p>	<p>Bien que cette affirmation puisse sembler correcte intuitivement, elle est mathématiquement incorrecte. Encorp a choisi de se concentrer sur l'exactitude du nombre total de récipients livrés par le CR (c.-à-d., le total pour tous les tris combinés). La répartition de l'échantillon entre les catégories de tris est optimisée mathématiquement pour obtenir la meilleure estimation du nombre total réel, compte tenu de la taille des échantillons (50 ou 225 sacs et bacs par 6 mois).</p>	<p>s.o.</p>

<p><b>La politique de récupération pour les étiquettes montrant des quantités anormales devrait ÉGALEMENT exiger que l'erreur soit supérieure à 2 %, et pas seulement supérieure à 10 \$. Avec le modèle actuel, un sac de type 6 ayant une quantité étiquetée de 5 000 unités pourrait être facturé une récupération de 10 \$ pour un taux d'erreur de 1,3 % (basé sur un dépôt de 5 sous, des frais de manutention de 5,176 sous et des frais d'administration de 5,176 sous). Il ne devrait pas être acceptable de prélever une récupération lorsque le résultat se situe en fait dans les limites de tolérance.</b></p>	<p>Encorp facture rarement des frais d'administration sur les étiquettes montrant des quantités anormales. La récupération équivaut à environ 2% si on ne considère que les frais de manutention et le dépôt. Cependant, Encorp va revoir sa politique sur les étiquettes anormales en examinant les données et des ajustements passés.</p>	<p>Encorp révisera son seuil de 10 \$ pour les récupérations (les étiquettes montrant des quantités anormales). Les révisions du seuil de récupération – si elles sont nécessaires – feront partie des autres améliorations qui seront apportées au document <i>Mesures de contrôle de la qualité (QC)</i> d'Encorp, qui sera republié et réaffiché sur le site Web d'Encorp (automne 2023).</p>
---	---	--

### Pendant le webinaire (séance de questions et réponses)

Encorp a reçu et traité les questions et commentaires suivants écrits dans le chatroom du webinaire et communiqués verbalement par les participants au cours d'une session ouverte de questions et réponses et d'une discussion à la fin du webinaire.

Questions/commentaires/inquiétudes	Réponses d'Encorp	Mesure(s) que prendra Encorp
<b>Certaines bouteilles d'eau n'ont pas d'étiquette, est-ce qu'il faut qu'on les refuse?</b>	Techniquement, les CR sont censés refuser ces bouteilles si elles n'ont pas d'étiquette.	s.o.
<b>J'ai eu un sac ouvert hier, dans le camion Enviropactor, pourrait-il se retrouver au CQ?</b>	Oui, le sac pourrait être envoyé au CQ, mais Encorp veut assurer les CR qu'un sac qui se présente de temps en temps avec un compte inexact n'affectera pas de manière significative la tendance de l'exactitude du CR.	s.o.
<b>Les nouveaux rapports de CQ sur les tendances de l'exactitude sont-ils disponibles maintenant?</b>	Non, ces rapports seront envoyés aux CR à partir de l'automne 2023. Entre-temps, les CR peuvent appeler Encorp à tout moment pour vérifier le rendement de leur centre en ce qui concerne le CQ.	Encorp lancera le <i>Rapport sur la tendance de l'exactitude</i> pour les CR à l'automne 2023. D'autres renseignements seront communiqués aux CR à ce sujet dans le <i>Journal pour les propriétaires de CR</i> de l'été et dans d'autres communications futures.
<b>Notre centre a une permission spéciale pour envoyer certains produits recyclables à la livre, allons-nous être pénalisés par le CQ pour cela?</b>	Les CR peuvent choisir la méthode qui, selon eux, reflète le plus fidèlement le nombre de récipients dans le sac ou le bac. Toutefois, ils doivent vérifier régulièrement l'exactitude de leur méthode. S'ils constatent que leur méthode a un effet négatif sur leur tendance de l'exactitude générale, ils devraient penser à faire des ajustements.	s.o.

<p><b>Quel a été le taux d'exactitude au cours des trois dernières années, et combien de CR ont été en mode CQ accéléré au cours des trois dernières années?</b></p>	<p>Au cours des trois dernières années, dans l'ensemble, l'exactitude a été très bonne. Il y a généralement entre 6 et 8 CR en mode CQ accéléré pour une période de 6 mois, et ce sont souvent les mêmes CR qui repassent en mode accéléré après la fin de la période d'échantillonnage. Encorp espère que le nouveau <i>Rapport sur la tendance de l'exactitude</i>, ainsi que le lancement des nouveaux <i>Prix de l'exactitude</i>, encourageront et aideront un plus grand nombre de CR à faire ce qu'il faut pour corriger leur tendance et rester en mode CQ de monitoring.</p>	<p>Une fois qu'Encorp aura lancé les <i>Prix de l'exactitude</i> (automne 2023), Encorp facilitera le partage des meilleures pratiques des CR qui maintiennent d'excellentes tendances de l'exactitude avec les tous les CR.</p>
<p><b>Je suis curieux de savoir comment le CR peut tenir compte du verre brisé dans les bacs. En théorie, si quelqu'un était à 1-2 % près sur le compte réel, mais qu'il y a ensuite 2-4 % de bouteilles cassées, qu'est-ce que cela signifie pour le CR?</b></p>	<p>Les clients ne devraient pas arriver avec des bouteilles cassées et ces bouteilles ne devraient pas se retrouver dans des bacs de vrac, bien qu'Encorp reconnaisse que des erreurs se produisent. Dans l'ensemble, cela ne devrait avoir qu'un effet minime sur la tendance de l'exactitude d'un CR, car le CQ examine plusieurs sacs/bacs et pas seulement sur un sac/bac particulier pour établir la ligne de tendance. Aussi, les recomptages effectués lors du CQ examinent spécifiquement le goulot de la bouteille (chaque goulot compte pour une bouteille). Le fait que la bouteille se soit brisée pendant le transport n'a pas d'importance.</p>	<p>s.o.</p>

<p><b>La céramique, les grandes canettes d'alcool en acier et les petites canettes d'alcool en acier font toutes partie du programme, mais il n'y a pas de tri pour celles-ci... Quelle est la solution?</b></p> <p><b>Voulez-vous que les CR mélangent les récipients d'alcool en acier et les récipients sans alcool en acier?</b></p> <p><b>Pour les grandes canettes d'alcool en acier (consigne de 20 sous), voulez-vous que les CR remboursent 10 sous aux consommateurs, alors qu'ils ne se font rembourser que 5 sous eux-mêmes?</b></p>	<p>Encorp travaille actuellement avec ANBL pour éliminer progressivement la céramique; les produits en céramique seront retirés des étagères dans les semaines à venir (été 2023). Les CR doivent continuer à les accepter des clients et à leur donner leur remboursement. Les CR doivent ensuite simplement mettre de côté les récipients en céramique et attendre les instructions d'Encorp. Ne mélangez PAS la céramique avec le verre. Une communication sera envoyée aux CR lorsqu'Encorp sera prêt à recueillir les récipients en céramique.</p> <p>Les canettes en acier peuvent toutes être placées dans le tri 8 (acier sans alcool), puisqu'il n'y a qu'un très petit volume de canettes en acier pour produit alcoolisé.</p> <p>Pour les grandes canettes d'alcool en acier avec une consigne de 20 sous, les CR peuvent ajouter à leur compte d'étiquettes deux unités de 5 sous afin d'obtenir leur remboursement de 10 sous.</p> <p>On prévoit que la liste de tris d'Encorp soit réduite en avril 2024 et qu'elle permettra de mélanger les récipients de produit alcoolisé et les récipients de produit non-alcoolisé pour de nombreux tris.</p>	<p>Une communication sur les récipients en céramique sera envoyée aux CR à l'été 2023 quand Encorp sera prêt à faire la collecte de récipients en céramique. Les CR peuvent être assurés qu'Encorp leur paiera les frais de remboursement et de manutention pour tous les récipients en céramique qu'ils ont collectés.</p> <p>Encorp enverra des communications aux CR pour rétablir les instructions concernant les canettes en acier.</p> <p>Encorp tiendra les CR au courant de sa Liste de tri et des changements prévus pour le 1<sup>er</sup> avril 2024.</p>
<p><b>Sur quelle période portera le premier rapport sur la tendance de l'exactitude que recevront les CR?</b></p>	<p>Le <i>Rapport sur les tendances de l'exactitude</i> que chaque CR reçoit couvre une période de deux ans. Comme il n'y a pas de CQ pour la période d'octobre 2022 à mars 2023, Encorp doit attendre l'automne pour rassembler au moins 6 mois de données récentes avant de publier le premier rapport.</p>	<p>Encorp informera les CR à l'automne 2023 lorsque son premier <i>Rapport sur la tendance de l'exactitude</i> sera prêt. Entretemps, il tiendra les CR informés par le <i>Journal pour les propriétaires de CR</i> et d'autres communications futures.</p>

<p><b>Rayan ne fera-t-il le CQ que sur le verre?</b></p>	<p>Oui, Rayan ne fait le CQ que sur les récipients en verre, et c'est ce qu'il continuera de faire.</p>	<p>s.o.</p>
<p><b>Les compteurs de Hebert's Recycling peuvent-ils compter les canettes écrasées?</b></p>	<p>Hebert's Recycling est responsable du CQ pour tous les matériaux autres que le verre. L'entreprise n'a pas de système de comptage; elle fait les recomptages à la main. Cela signifie que oui, ils peuvent compter les canettes écrasées. Tant que les canettes ne sont pas aplaties comme une rondelle de hockey (il faut pouvoir voir le marquage ou le message « Retour pour remboursement »), elles peuvent être mises dans des sacs de vrac.</p>	<p>s.o.</p>
<p><b>Pourquoi le processus de CQ facture-t-il tous les sacs expédiés même si certaines catégories ne dépassent pas la marge d'erreur autorisée de 2 %?</b></p> <p><b>Par exemple, si certains tris sont sur-déclarés et d'autres non, pourquoi inclure celles qui ne sont pas sur-déclarées dans la facturation globale?</b></p>	<p>En fait, Encorp ne facture que les sacs/bacs en mode QC accéléré que sur la base du type de matériaux (tri).</p> <p>Les résultats de chaque tri sont pris en compte et le total doit être en dessous de -2 % pour qu'une rétrofacturation soit appliquée.</p> <p>Par exemple, si un CR a :</p> <p>-3 % sur le PET = -30 000 récipients</p> <p>+2 % sur l'aluminium = +20 000 récipients</p> <p>0 % sur les autres produits et le verre = 0 récipient</p> <p>L'ajustement des récipients sera de - 10 000 récipients (en supposant que le CR ait une exactitude globale en dessous de -2 %).</p>	<p>Le 25 mai 2023, Encorp a fait un ajout à son document <i>Mesures de contrôle de la qualité (CQ)</i> pour préciser que les CR reçoivent une rétrofacturation selon le type de matériau seulement.</p> <p>Encorp apportera aussi des améliorations au contenu de son document <i>Mesures de contrôle de la qualité (QC)</i> et le republiera et l'affichera sur son site Web (automne 2023). La nouvelle version révisée comportera une page supplémentaire avec un exemple clair des résultats de la Fiche de rapport d'un CR en mode CQ accéléré afin de mieux expliquer les calculs de rétrofacturation.</p>

<p><b>Ce système est vraiment dépassé. Au lieu de récupérer l'argent des centres, pourquoi nous n'aidons pas les CR à obtenir des comptes exacts? On a l'impression qu'Encorp essaie de récupérer l'argent des CR et de les ignorer lorsqu'ils se trompent eux-mêmes.</b></p>	<p>Le programme de CQ d'Encorp a été conçu en partant du principe que le CQ ne doit valider que si les méthodes utilisées par les CR pour garantir des comptes exacts fonctionnent. Les CR sont toujours responsables de trier et de compter correctement leurs récipients. Lorsque le CR reçoit un rapport indiquant qu'il déclare moins de récipients par rapport à son remboursement, il doit s'efforcer de régler le problème qui cause la sous-déclaration.</p>	<p>Le nouveau <i>Rapport sur la tendance de l'exactitude</i> (qui sera lancé à l'automne 2023) permettra d'avertir les CR beaucoup plus tôt s'ils sous-évaluent (ou surévaluent) leurs décomptes, ce qui leur donnera la possibilité de corriger la situation.</p>
<p><b>Encorp a augmenté le pourcentage de verre contrôlé parce qu'il s'intéresse au poids du verre – cela va-t-il fausser les résultats globaux? Les CR accordent beaucoup plus d'attention à ce qu'ils trient le plus et moins d'attention à ce qu'ils trient en petite quantité, c'est pourquoi les tris comme le verre sont plus susceptibles d'être inexacts. C'est pourquoi il est si préoccupant d'accorder autant d'attention au poids.</b></p>	<p>Les calculs de contrôle de la qualité d'Encorp utilisent des formules statistiques pour tenir compte du verre – la quantité de verre vérifiée ne faussera pas les résultats.</p>	<p>s.o.</p>
<p><b>Est-ce que tous les webinaires seront affichés en ligne, surtout en ce qui concerne les récipients inacceptables?</b></p>	<p>La présentation du <i>Webinaire Q&amp;R – Contrôle de la qualité</i> sera publiée sur la page <i>Contrôle de la qualité</i> du site Web d'Encorp. Encorp a aussi récemment ajouté la liste des éléments qui font qu'un récipient est « inacceptable » (cassé, contaminé, non identifiable, etc.) à sa page <i>Liste des récipients à boisson</i>. Ces deux pages se trouvent sur le site <a href="http://encorpatl.ca">encorpatl.ca</a>, dans le menu <i>Propriétaires de CR</i>.</p>	<p>Le 25 mai 2023, Encorp a publié les documents du webinaire et les renseignements sur les récipients inacceptables sur son site Web.</p>

<p><b>Il est préoccupant qu'un CR par an soit choisi au hasard pour être placé en mode CQ accéléré. Il s'agit d'un gaspillage de ressources de la part d'Encorp et d'une pression supplémentaire sur le CR.</b></p>	<p>Il s'agit d'une procédure assez normale dans le domaine du contrôle de la qualité. Il faut s'assurer que le processus de CQ fonctionne comme prévu et c'est un coût qu'Encorp juge nécessaire d'absorber. Les CR n'ont pas besoin de s'inquiéter à ce sujet, puisqu'un CR qui a une excellente tendance de l'exactitude continuera d'avoir la même tendance en mode CQ accéléré.</p>	<p>s.o.</p>
<p><b>Les CR veulent qu'on leur fournisse des chiffres réels plutôt qu'une ligne de tendance sur l'exactitude. Pourquoi Encorp ne peut-il pas simplement fournir à chaque CR un rapport mensuel détaillé qui montre les résultats pour chaque sac/bac contrôlé?</b></p>	<p>La raison pour laquelle Encorp se concentre sur la ligne de tendance de l'exactitude, plutôt que de fournir aux CR un rapport mensuel détaillé des résultats de chaque sac qui est passé par le CQ, est qu'il veut éviter que les CR se concentrent sur des sacs en particulier – la ligne de tendance de l'exactitude est une réflexion beaucoup plus précise du rendement du CR. Il est facile de se tromper en tenant compte des sacs individuels, car il se peut qu'il s'agisse de cas exceptionnels, et non d'une tendance. Encorp veut éviter que cela se produise.</p>	<p>s.o.</p>
<p><b>Quelqu'un va-t-il informer les CR si leurs chiffres s'égarerent soudainement, ou Encorp va-t-il cacher ces chiffres jusqu'à la publication de son prochain Rapport sur la tendance de l'exactitude?</b></p>	<p>Le nouveau <i>Rapport sur la tendance de l'exactitude</i> sera publié tous les mois, ce qui devrait permettre aux propriétaires de CR de savoir suffisamment à l'avance s'ils doivent agir ou non.</p>	<p>s.o.</p>

<p><b>Encorp a-t-il un pourcentage de la population du Nouveau-Brunswick qui utilise le programme de gestion des récipients à boisson?</b></p> <p><b>Pourquoi Encorp utilise-t-il les CR pour faire de la publicité plutôt que d'utiliser le service postal? (Clarification : pourquoi Encorp envoie-t-il aux CR des documents destinés au public, au lieu de mener des campagnes et de faire de la publicité dans toute la province).</b></p>	<p>Le taux actuel d'encaissement de la carte de remboursement dans les CR du Nouveau-Brunswick est d'environ 64 %. Encorp n'a pas actuellement de données sur le pourcentage de la population qui se font rembourser dans les CR.</p> <p>Les documents d'éducation du public envoyés aux CR par Encorp sont destinés à être distribués aux clients des CR. Encorp sensibilise également le public au moyen de son site Web et des médias sociaux. Avant, Encorp n'avait pas le mandat de faire de l'éducation publique et de la promotion pour le programme de gestion des récipients à boisson. Maintenant que le programme passe à un modèle de <i>responsabilité élargie des producteurs</i>, le mandat d'Encorp comprendra les communications et la sensibilisation.</p>	<p>Un plan de communication est en cours de préparation, l'équipe de communications d'Encorp s'est agrandie et les communications et l'éducation du public augmenteront considérablement à l'avenir.</p>
<p><b>Si tu te rendais dans un CR pendant une journée, tu verrais qu'une grande quantité de récipients inacceptables entrent dans le CR. Des déchets, des drogues, des cigarettes, des récipients hors province, des récipients dont l'étiquette a été décollée, des vieilles bouteilles, etc. Pourtant, selon les normes d'Encorp, toutes ces bouteilles sont contaminées ou dans un état inacceptable. Que devons-nous dire au public? Quel est notre objectif? Ne sommes-nous pas intéressés par l'assainissement de notre environnement?</b></p>	<p>Encorp est d'accord qu'il est nécessaire d'éduquer davantage le public sur la manière de préparer leurs récipients pour le recyclage et sur ce qui est acceptable ou non pour les CR. C'est un point qu'Encorp a récemment signalé comme nécessaire, sur lequel il travaille actuellement et qu'il inclura dans ses campagnes de communication quand les affiches, les annonces dans les médias sociaux, les informations éducatives pour le site Web et les autres outils de communication seront prêts.</p>	<p>Au cours de l'été 2023, Encorp fera un sondage auprès des CR afin de recueillir plus de renseignements sur les types d'articles que les membres du public apportent régulièrement aux CR. Ces renseignements permettront de créer de nouveaux outils de communication pour éduquer les membres du public sur ce qui est acceptable et ce qui ne l'est pas, et leur expliquer comment mieux préparer les produits recyclables.</p>

<p><b>De nos jours, les sacs de vrac se trouvent beaucoup plus rapidement qu'avant. Est-ce que des quantités anormalement faibles dans un sac déclencheront un contrôle de qualité?</b></p>	<p>Une quantité anormalement basse sur une étiquette déclenche une photographie du sac. Encorp vérifie la photo et peut communiquer avec le CR pour leur demander des renseignements sur le sac, pour s'assurer que la quantité inscrite est exacte.</p> <p>Si un CR perd une quantité importante lors du transport (en raison de trous dans un sac), cela ne déclenchera pas un contrôle de la qualité.</p>	<p>s.o.</p>
<p><b>Est-ce que Hebert's Recycling a vraiment du personnel dédié au contrôle de qualité, et est-ce qu'il est vraiment fiable?</b></p>	<p>Oui, il y a suffisamment de travail en CQ pour le personnel affecté à cette tâche. Encorp fait aussi des audits de leur travail (jusqu'à 4 fois par an) pour assurer l'exactitude de leur travail. Aussi, jusqu'à présent, le personnel remarque que certains CR sont systématiquement exacts, tandis que d'autres sont systématiquement inexacts, ce qui démontre que les comptes du CQ sont fiables.</p>	<p>s.o.</p>
<p><b>Les camionneurs demandent parfois au personnel du CR de ne pas trop remplir les sacs.</b></p>	<p>Cela ne devrait pas se produire. Mais s'ils se trouvent dans une telle situation, Encorp demande aux CR de communiquer avec le directeur des opérations (Gilles Doucet) pour obtenir une clarification. Les CR doivent seulement obtenir des directives sur les questions de logistique de la part d'Encorp.</p>	<p>Encorp enverra une communication à ses fournisseurs de services ainsi qu'à tous les CR pour les informer que les chauffeurs ne doivent pas donner d'instructions aux CR. Les CR ne doivent suivre que les instructions qu'ils ont reçues d'Encorp. En cas de doute ou de désaccord, les CR doivent contacter le directeur des opérations d'Encorp pour qu'il éclaire la situation.</p>