

# Webinaire Q&R – Contrôle de la qualité

Pour les propriétaires et exploitants de CR

24 mai 2023



# Introduction

## **Ce que nous espérons accomplir avec ce webinaire :**

Donner aux CR l'occasion de mieux comprendre le processus de CQ.

Donner un aperçu du fonctionnement des mesures de CQ actuelles d'Encorp et de ce que nous vérifions pendant le CQ.

Présenter le nouvel outil de communication d'Encorp (*Rapport sur la tendance de l'exactitude*) et les Prix d'excellence en exactitude, qui seront lancés à l'automne.

Donner aux CR l'occasion de poser des questions et d'exprimer leurs préoccupations. Nous fournirons au ministère de l'Environnement un résumé de ses préoccupations et des mesures prises par Encorp.

## **Équipe CQ chez Encorp:**

Colette Boucher – vice-présidente- finances

Gilles Doucette – directeur des opérations

Angela Dow – contrôleur adjointe et responsable du contrôle de la qualité

## **Méthodologie CQ utilisée par Encorp**

Jacques Allard – statisticien - Atlantic Statistical Analysis Inc.

**Une session de questions/réponses aura lieu à la fin du webinaire - veuillez vous abstenir de poser des questions pendant la présentation - prenez-en note ou écrivez-les dans le chat - nous y répondrons pendant la session de questions/réponses.**

# Dans ce webinar

## 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
- Page présentant une “Foire aux questions”

## 5) Prix d'exactitude

## 6) Session de questions/réponses



# Mesures de CQ d'Encorp

## Pourquoi avons-nous besoin du CQ?

- Les centres de remboursement (CR) 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). Les mesures de CQ permettent au PGRB d'atteindre une meilleure exactitude globale et de recouvrer les recettes perdues en raison de rapports inexacts, afin de continuer à survivre sur le plan financier et afin que tous les intervenants puissent en tirer profit.
- Toutes les mesures de CQ d'Encorp, 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.

# Mesures de CQ d'Encorp

## Les mesures de CQ se veulent équitables

- Offrent une certaine marge de manœuvre pour les erreurs humaines et les fautes de bonne foi qui ne sont pas la faute des CR (ex. : déchirement des sacs de vrac).
- Donne une image fidèle de l'exactitude d'un CR au fil du temps – qui n'est pas fondée sur les fautes non récurrentes et les erreurs isolées.
- Marge d'erreur reconnaît que compter des récipients à boissons n'est jamais exact à 100 %. **Entre -2 et +2%, le CR est considéré comme ayant une exactitude dont la qualité est acceptable - aucune action n'est prise par Encorp, et aucune action n'a besoin d'être prise par le CR.**
- Objectif n'est pas de faire le travail des CR, mais de valider si les processus mis en place par les CR (pour assurer l'exactitude du dénombrement des récipients) sont efficaces. Il appartient à chaque CR de procéder à ses propres ajustements.
- Il peut être frustrant de recevoir une rétrofacturation pendant le CQ, mais c'est aussi une indication que des activités irrégulières puissent avoir lieu dans le CR, ou qu'une formation supplémentaire du personnel est nécessaire.
- **Encorp reconnaît la nécessité d'améliorer la rétroaction offerte aux CR quant à leur performance. Les nouveaux rapports mensuels d'Encorp sur la tendance de l'exactitude qui seront remis à chaque CR à partir de cet automne aideront les exploitants à rester aux aguets et à prendre des mesures correctives plus tôt.**

# Mesures de CQ d'Encorp

## Politique de porte ouverte

- Le personnel d'Encorp sera heureux de répondre à vos questions concernant le rendement de votre centre.

**Angela Dow - contrôleur adjointe et responsable du contrôle de la qualité**

**506.389.7328**

**[angela.dow@encorpatl.ca](mailto:angela.dow@encorpatl.ca)**

**Gilles Doucette – directeur des opérations**

**506.389.7325**

**[gilles.doucette@encorpatl.ca](mailto:gilles.doucette@encorpatl.ca)**

- Les exploitants de CR peuvent également visiter (avec rendez-vous) les installations des fournisseurs de services chargés d'effectuer le CQ des sacs/bacs de vrac (Hebert's Recycling et Rayan Investments).

# Mesures de CQ d'Encorp

## Modifications récentes au CQ (1er avril 2023)

Encorp a continué à suivre le même modèle de CQ depuis 2010, bien que des ajustements ont été apportés au fil du temps au besoin (modifications au programme) - nous consultons un statisticien pour réviser.

Modifications récentes au CQ (1er avril 2023):

- **Il n'y a plus de sélection pour le CQ dans les CR lors du ramassage.**  
La sélection pour le CQ se fait uniquement lors du déchargement aux centres de traitement.
- **Nombre de sacs/bacs sélectionnés pour le CQ a été ajusté** en raison des volumes additionnels (récipients à boisson alcoolisée).

### Monitoring

MAINTENANT (50 total) • **20 sacs de PET** • **20 sacs d'aluminium** • **5 bacs de verre** • 5 sacs des autres types de matières  
AUPARANT (25 total): • 11 sacs PET • 9 sacs d'aluminium • 5 sacs des autres types de matières

### Accélééré

MAINTENANT (225 total): • **95 sacs de PET** • 100 sacs d'aluminium • **20 bacs de verre** • **10 sacs des autres types de matières**  
AUPARAVANT (225 total): • 100 sacs de PET • 100 sacs d'aluminium • 25 sacs des autres types de matières



# Mesures de CQ d'Encorp

## Modifications récentes au QC (1er avril 2023)

Modifications récentes au CQ (1er avril 2023):

- Nous menons mener des inspections des installations de CQ jusqu'à **quatre fois** par an (recomptage à l'aveugle des sacs/bacs et vérification des procédures). (Auparavant, ce n'était que deux fois par année).
- **Nouveauté - Nous sélectionnons au hasard un centre de remboursement par an pour le CQ accéléré.**  
(Encorp utilisera un système aléatoire pour sélectionner le CR - aucune intervention humaine).



# Mesures de CQ d'Encorp

## CQ de monitoring

**CQ DE MONITORING**

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



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	SI NOUS DÉCELONS DES TENDANCES EN MATIÈRE D'INEXACTITUDES
<ul style="list-style-type: none"><li>• Nous n'effectuons aucun rajustement.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nous n'effectuons aucun rajustement.</li></ul>
<b>Votre CR demeure dans le CQ de monitoring.</b>	<b>Votre CR est soumis au CQ accéléré si la correction tend à être inférieure à -2%.</b>

### "TENDANCES EN MATIÈRE D'INEXACTITUDES"

Si les dénombrements des récipients obtenus lors du CQ ne correspondent pas aux quantités indiquées par le CR sur les sacs/bacs- en dehors de la marge d'erreur acceptable (entre -2% et +2%) – il y a une tendance en matière d'inexactitudes. [Encorp n'envoie le CR en CQ accéléré que si la correction tend à être inférieure à -2%.](#)

- Encorp examine le nombre de sacs/bacs qui auraient causé l'inexactitude.
- Encorp examine les antécédents du CR pour vérifier l'exactitude vs l'inexactitude.

Une décision est alors prise : envoyer le CR en CQ accéléré ou maintenir le CR en CQ de monitoring.

# Mesures de CQ d'Encorp

## CQ accéléré

### CQ ACCÉLÉRÉ



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 comptés 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**

**Plus que +2 % : Remboursement**

Calculé comme suit : Tous les sacs/bacs de vrac ramassés par tri de matériaux 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 les frais de manutention pour ces récipients avec votre prochaine lettre de paiement.

**Moins que -2 % : Facturation**

Calculée comme suit : Tous les sacs/bacs de vrac ramassés par tri de matériaux 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 + frais de manutention + 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 le même montant que les frais de manutention.  
Notez bien que 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 CR retourne dans le CQ de monitoring.

Après la période d'échantillonnage accéléré, votre CR retourne dans le CQ accéléré.

**Note : Les "frais d'administration" sont le même montant (\$) que les frais de manutention.**

# Mesures de CQ d'Encorp

## Sacs/bacs anormaux

### 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.

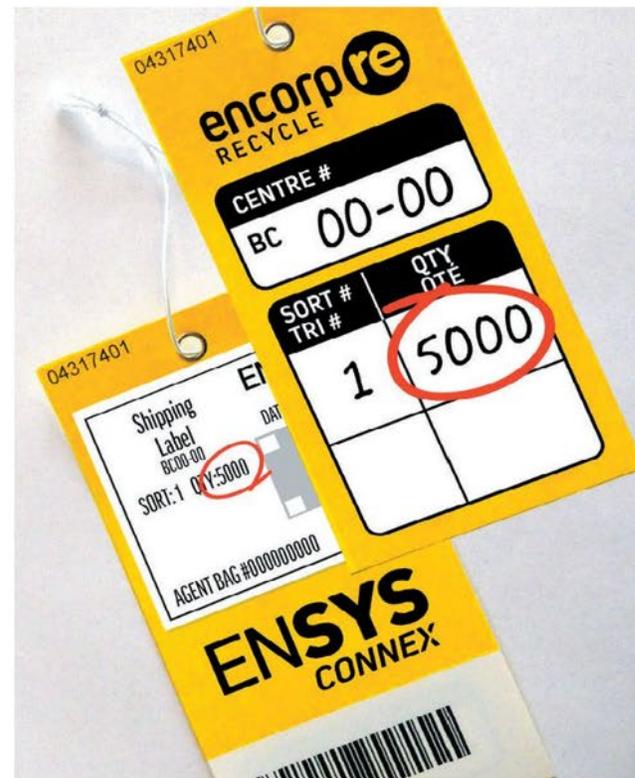
On photographie les étiquettes, et les photos sont enregistrées dans une base de données pour examen.

#### **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.**



# Mesures de CQ d'Encorp

## FAQ

**Les sacs/bacs de vrac endommagés (ex: sacs déchirés) sont-ils exemptés du contrôle de qualité ?**

Pas nécessairement.

Nous encourageons 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.

# Mesures de CQ d'Encorp

## FAQ

**Pourquoi les “tendances en matière d'inexactitudes” 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?**

Une tendance 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.

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.

Un centre dont les comptes sont erronés en raison d'erreurs qui se produisent naturellement ne sera pas pénalisé, même s'il passe en CQ accéléré.

# Mesures de CQ d'Encorp

## FAQ

**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 ?**

Si nous maintenons en CQ accéléré CR qui *déclare en moins* (sous rapporte ou sous-estime) le nombre de récipients dans ses sacs/bacs, nous effectuons le dénombrement des récipients à sa place, ce qui n'est pas l'objectif du CQ.

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.

Notez bien que notre nouvel outil - *Rapport sur la tendance de l'exactitude* - permettra aux CR de savoir bien plus tôt s'ils *déclarent en moins* ou *déclarent en trop*, ce qui leur donnera l'occasion d'agir pour corriger la situation.

# Mesures de CQ d'Encorp

## FAQ

**Pourquoi les sacs/bacs dont on décèle un nombre de récipients anormalement élevé sur l'étiquette sont envoyés au CQ, alors qu'une les sacs/bacs dont on décèle un nombre de récipients anormalement faible ne le sont pas?**

Les sacs/bacs dont on décèle un 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).

Les sacs/bacs dont ont 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/vrac contient de nombreux petits récipients.

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.

**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 rapport sur les Tendances d'exactitude, sauf s'ils ont aussi été choisis au hasard par le protocole de CQ de monitoring ou accéléré.**

# Que vérifie-t-on lors du CQ?

## Procédures en place à l'usine de traitement

- Le scanner EnSys-Connex d'Encorp identifie les sacs/bacs de manière aléatoire pour le CQ lorsque les camionneurs déchargent à l'usine de traitement. Les sacs et les bacs sélectionnés sont envoyés au CQ.
- Le personnel de CQ vide le contenu du sac/bac soumis au CQ et procède au dénombrement des récipients afin de vérifier le nombre total de récipients par rapport au nombre (quantité) indiqué par le CR sur l'étiquette d'expédition jaune du sac/bac.
- Le personnel rejette et soustrait du nombre total de récipients:
  - récipients qui ne sont pas consignés (récipients qui ne font pas partie du PGRB)
  - Récipients jugés non acceptables par Encorp parce qu'ils sont brisés, contaminés ou non identifiables.
- Notez bien : Les récipients qui ne sont pas dans le bon tri ne sont pas rejetés/soustrait du nombre total de récipients. Même s'ils ne sont pas dans le bon sac/bac, s'ils sont remboursables (consignés), ont le même montant de frais de consigne, et sont dans un état acceptable, ce sont des récipients pour lesquels Encorp doit payer au CR un remboursement et des frais de manutention.

ENCORP

### TAG INFORMATION

REDEMPTION CENTRE	
TAG NUMBER	
SORT NUMBER	COUNT ON TAG

### QC RESULTS

SORT NUMBER*	QUANTITY (GOOD COUNT)

\*List all material sorts found in bag/tub.

REJECT COUNT
--------------

COMMENTS
COUNTED BY
DATE



**Que vérifie-t-on lors du CQ?**  
**Réceptifs consignés vs non consignés**

## Récipients à boisson acceptés (consigne)

Consigne = Remboursable

Types de boissons visés par le programme :

- Eau et eau aromatisée
- Jus de fruits et de légumes
- Boissons avec produits laitiers (p. ex., lait frappés, laits frappés protéinés, boissons au thé/café, yogourt à boire, kéfir à boire, lait de poule, etc.)
- La plupart des substituts de produits laitiers à base de plantes (Notez toutefois les exceptions concernant les substituts de produits laitiers à base de plantes énumérées dans la colonne des produits « exclus » à droite).
- Boissons sportives (comme les boissons aux protéines, les boissons énergisantes et les boissons aux électrolytes) et boissons nutritives (Notez toutefois les exceptions concernant les « substituts de repas » et « préparations pour régime liquide » énumérées dans la colonne des produits « exclus » à droite).
- Boissons gazeuses
- Bière, vin, spiritueux, cidres, panachés et boissons peu alcoolisées
- Boissons au cannabis
- Toutes les boissons qui ne sont pas explicitement mentionnées comme étant exemptées du Programme de gestion des récipients à boisson (Notez bien la colonne des produits « exclus » à la droite).

## Récipients à boisson non acceptés (aucune consigne)

Aucune consigne = Non remboursable

Ces types de boissons sont exclus du Programme de gestion des récipients à boisson (aucune consigne) pour le moment.

- Lait (La boisson doit être désignée, sur l'étiquette, comme un type de lait. Il peut s'agir de lait de vache ou de lait chèvre, portant la mention lait écrémé/sans gras (0% M.G.), lait partiellement écrémé (1% ou 2% M.G.) ou lait entier/homogénéisé (3.25% M.G.). Il peut également s'agir de lait aromatisé – à la fraise ou au chocolat, par exemple.)
- Substituts de produits laitiers à base de plantes qui sont enrichis et constituent une source de protéines (La boisson doit porter la mention « enrichie » sur l'étiquette. Cette dernière ne doit cependant PAS comporter de mise en garde indiquant que le produit n'est « pas une source de protéines ».)
- Cidre de pomme non transformé (Il ne doit pas y avoir, sur l'étiquette, de mention indiquant que la boisson aurait été chauffée, pasteurisée ou transformée d'une quelconque autre manière.)
- Boissons concentrées (Ces boissons ne sont pas considérées comme « prêtes à boire », car elles doivent être mélangées ou diluées avant d'être consommées. Exemples : préparations pour cocktail, jus surgelés, sirops, lait concentré, crème de café, crème de céréales, rehausseur de saveur, etc.)
- Préparations pour nourrissons (La boisson doit porter la mention « préparation pour nourrissons » sur l'étiquette.)
- Substituts de repas. (La boisson doit porter la mention « substitut de repas » sur l'étiquette.)
- Préparations pour régime liquide (La boisson doit porter la mention « préparation pour régime liquide » sur l'étiquette.)
- Toutes les boissons dans des récipients de volume égal ou plus grand que 5 L
- Toutes les boissons achetées à l'extérieur du Nouveau-Brunswick

Voir le site Web d'Encorp

<https://encorpatl.ca/proprietaires-cr/beverage-container-lists/?lang=fr>

Site Web d'Encorp - <https://encorpatl.ca/proprietaires-cr/beverage-container-lists/?lang=fr>

Conseil : Consultez l'outil de référence avec exemples de produits sur le site web d'Encorp concernant les nouveaux produits faisant partie du programme depuis 2020.

### Boissons avec produits laitiers



Lait frappé protéiné Lait's Go Sport  
(toutes les saveurs)

« Lait frappé protéiné » indique que la boisson est faite avec du lait. Cette boisson n'est pas du lait. Elle n'est pas identifiée non plus comme étant du lait sur son étiquette.



encorp re

### Vrai lait



Lait's Go - 1% et 2%  
(toutes les saveurs)

Les mots « Lait partiellement écrémé » sont indiqués sur l'étiquette.

C'est du vrai lait avec une saveur ajoutée.



encorp re

10

### Outils supplémentaires pour les exploitants et personnels des centres de remboursement

Affiche – Règles du Programme de gestion des récipients à boisson



Fournie par Encorp Atlantic.

L'affiche explique les catégories de produits de boissons qui font partie du Programme de gestion des récipients à boisson et lesquelles n'en font pas partie.

Dernière mise à jour : 9 novembre 2023

Outil de référence – Exemples de produits fréquemment confondus



Fourni par Encorp Atlantique

De nombreux exemples sont présentés. La liste n'est pas exhaustive. La coche verte signifie que le produit de boisson est consigné. Un « X » rouge signifie que le produit n'est pas consigné. Nous mettons régulièrement à jour cet outil au fur et à mesure que de nouveaux produits sont portés à notre attention.

Dernière mise à jour: Décembre 2023

Appuyez sur « CTRL + F » (Windows) ou « CMD + F » (Mac) sur le clavier de votre ordinateur pour ouvrir le champ de recherche.

3

Affiche – Récipients pour autres types de produits



Fournie par Encorp Atlantic.

L'affiche explique que seuls les récipients pour les boissons prêts sont éligibles à un remboursement de la consigne dans les centres de remboursement.

Dernière mise à jour : 9 novembre 2023

Site Web d'Alcool NB Liquor (ANBL)



Pour plus d'informations sur les boissons alcoolisées au Nouveau Brunswick, visitez le site Web d'ANBL.

**Que vérifie-t-on lors du CQ?**  
**Réceptifs inacceptables**

## Récipients non acceptables

En plus de rejeter les récipients qui ne sont pas consignés, les CR doivent être à l'affût et rejeter les récipients qui sont non acceptables pour Encorp parce qu'ils sont brisés, contaminés ou non identifiables. Ils doivent également être attentifs aux récipients hors province, aux récipients pour aliments ou produits autres que des boissons et aux récipients de 5 litres et plus, car ces derniers ne font pas partie du PGRB, mais sont fréquemment retournés par les clients.

### Récipients brisés

- Le récipient est brisé en petits morceaux – on ne peut plus identifier le récipient. (Encorp sait toutefois que les bouteilles en verre se cassent souvent au cours du processus de tri et d'expédition. Lors du CQ, si le goulot de la bouteille est intact, le récipient est accepté/compté.)

### Récipients contaminés

- Le récipient est rempli de déchets organiques ou dangereux (ex.: saleté, déchets, sable, boue, pierres, aiguilles, mégots de cigarettes, souris mortes, fluides corporels, etc.).
- Le récipient est très sale ou couvert de peinture ou d'autres résidus importants.
- Le récipient a été modifié (ex.: pipe – drogues).
- Le récipient a été modifié de telle sorte qu'il n'est plus recyclable.

### Récipients non identifiables

- L'étiquette du récipient a été enlevée (impossible d'identifier le produit ou de voir le message *Retourner pour remboursement / Consigné là où la loi le prescrit*).
- La canette est aplatie comme une rondelle de hockey (impossible d'identifier le produit ou de voir le message *Retourner pour remboursement / Consigné là où la loi le prescrit*).

## Récipients hors-province

• Comment les repérer:

- L'étiquette n'a pas de message *Retourner pour remboursement / Consigné là où la loi le prescrit*.
- L'étiquette a le message *Retourner pour remboursement / Consigné là où la loi le prescrit*, mais pas dans les deux langues officielles du N.-B. – anglais et français.
- Le volume du récipient est indiqué en utilisant le système de mesures impériales (once) et non le système métrique (ml et L).

## Récipients pour aliments ou produits autres que des boissons

- Le récipient est destiné à autre chose qu'une boisson (ex.: bouillon de poulet/boeuf, sauce pour pâtes, huile d'olive, vinaigre, extrait de vanille, etc.).

## Récipients de volume supérieur à 5 L

- Le volume du récipient est supérieur à 5 L (seuls les récipients à boisson dont le volume ne dépasse pas 5 L sont consignés).

# Que vérifie-t-on lors du CQ?

## FAQ

### Les récipients à boissons en céramique sont-ils rejetés?

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.

Encorp travaille avec le ministère de l'Environnement pour résoudre ce problème. ANBL doit bientôt cesser de vendre ces récipients.

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 nous n'avons pas encore déterminé la meilleure option pour les ramasser. Une communication sera envoyée bientôt aux CR avec des instructions quant aux récipients en céramique.

# Que vérifie-t-on lors du CQ?

## FAQ

**Les récipients pour bière maison (homebrew) sont-ils rejetés ?**

Oui. Les CR ne doivent PAS accepter ces récipients.

Habituellement, les récipients pour bière maison n'ont pas d'étiquette. Aussi, ils ne figurent pas sur la liste de produits d'ANBL.

# Que vérifie-t-on lors du CQ?

## FAQ

### Les CR sont-ils pénalisés si des contaminants sont trouvés dans les sacs/vracs?

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.

Si vous recevez des sacs/bacs de vrac déjà contaminés de la part des fournisseurs de services d'Encorp, veuillez prendre une photo et nous l'envoyer (Gilles Doucette). Nous aurons la preuve que la contamination n'est pas de votre faute.

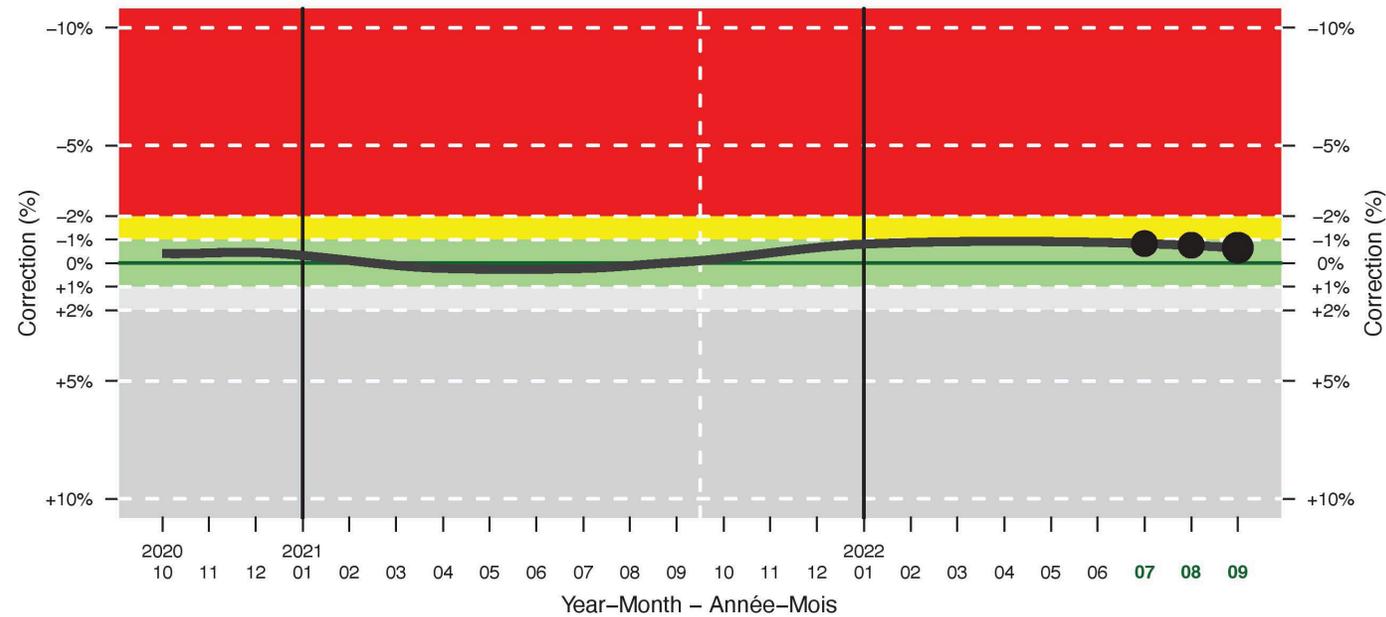
**Nouvel outil : Rapport sur la tendance de l'exactitude**  
**Exemple – CR avec une bonne tendance de l'exactitude**

# ACCURACY TREND TENDANCE DE L'EXACTITUDE



Redemption centre / Centre de remboursement : BC00-00 – Five Stars Recycling Inc.

Period ending at the end of the month / Période se terminant à la fin du mois : 2022-09



According to quality control data available:  
– Your total count for the last month is very accurate.

Selon les données de contrôle de qualité disponibles :  
– Votre décompte total pour le dernier mois est très précis.

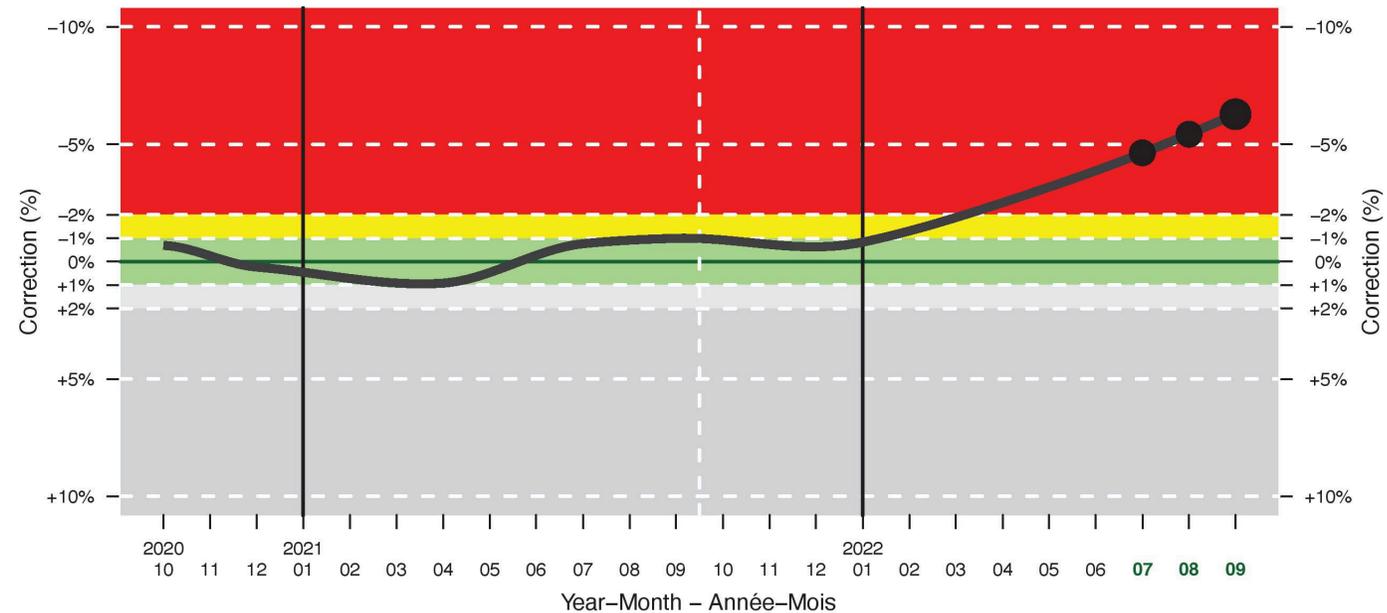
**Nouvel outil : Rapport sur la tendance de l'exactitude**  
**Exemple – CR avec une tendance de l'exactitude inquiétante**

# ACCURACY TREND TENDANCE DE L'EXACTITUDE



Redemption centre / Centre de remboursement : BC99-99 – Centre de remboursement Deux Étoiles Inc.

Period ending at the end of the month / Période se terminant à la fin du mois : 2022-09



According to quality control data available:  
 - Your total count for the last month is much too high.  
 - The sort contributing most to the high total counts is Aluminum

Selon les données de contrôle de qualité disponibles :  
 - Votre décompte total pour le dernier mois est beaucoup trop élevé.  
 - Le tri qui contribue le plus aux décomptes totaux élevés est l'Aluminium.



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

## **FAQ**

# FAQ SUR LA TENDANCE DE L'EXACTITUDE



## Qu'est-ce que la « tendance de l'exactitude »?

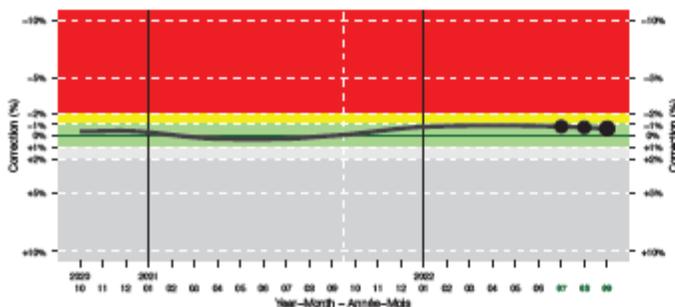
Les données d'un seul mois ne sont pas assez nombreuses pour fournir une estimation fiable de l'exactitude globale des comptes d'un centre de remboursement. En regroupant plusieurs mois, les données peuvent fournir une estimation fiable de l'exactitude au fil du temps, c'est-à-dire de la tendance de l'exactitude.

## Pourquoi est-ce qu'Encorp ne peut-il pas me fournir un rapport précis sur l'exactitude de mes comptes?

Pour obtenir un rapport plus précis, il faudrait que le programme de contrôle qualité vérifie beaucoup plus de sacs et de bacs de chaque CR. Pour des raisons d'économie, Encorp a choisi de vérifier un grand nombre de sacs et de bacs uniquement pour les CR qui semblent ne pas compter avec exactitude ou qui semblent surdéclarer leurs comptes de récipients.

## À quoi ressemble une bonne tendance de l'exactitude?

La tendance de l'exactitude illustrée ci-dessous appartient à un CR très précis. Son erreur reste bien en-dessous de la différence acceptable, entre -2 % et +2 %.

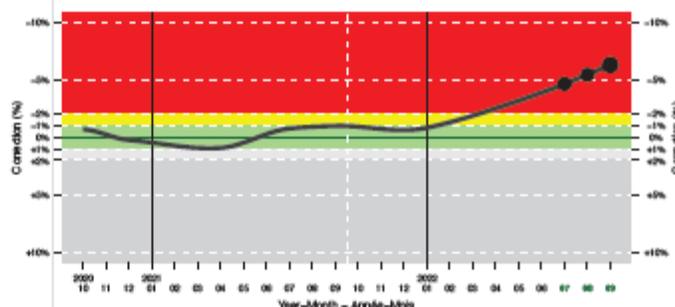


## Que doit faire ce CR?

Ce CR peut conserver ses méthodes de fonctionnement actuelles. Par exemple, si ce centre embauche de nouveaux employés, il devra les former pour qu'ils suivent les mêmes méthodes de comptage et d'enregistrement.

## À quoi ressemble une tendance de l'exactitude « inquiétante »?

La tendance illustrée ci-dessous est celle d'un CR qui, pendant longtemps, a déclaré ses comptes de récipients avec exactitude. Toutefois, au cours des derniers mois, il a surdéclaré ses comptes de récipients.



## Que doit faire ce CR?

Étant donné que la tendance à la hausse dure depuis plusieurs mois, ce CR devrait prendre des mesures immédiates. Il devrait identifier les changements qui sont arrivés au début de l'année 2022 afin de déterminer lesquels ont eu un impact sur l'exactitude de ses comptes.

## Sur mon rapport, seul le dernier mois se trouve dans la zone rouge. Qu'est-ce que je dois faire?

Vous devriez probablement attendre un mois ou deux avant d'agir. Les données à venir fourniront plus d'informations qui vous aideront à mieux comprendre toute tendance.

## Pourquoi le graphique présente-t-il jusqu'à deux années de données ?

Les opérations varient d'une saison à l'autre pour de nombreux CR. Pour ces CR, il peut être intéressant de comparer les résultats actuels à ceux de l'année précédente.

## Dans mon rapport de mai, le mois de mai était dans la zone verte. Dans le rapport de juin, le mois de mai se trouve dans la zone jaune. Pourquoi?

Pour chaque mois, la tendance de l'exactitude dépend des données des mois précédents et, si elles sont disponibles, des mois suivants. Les informations du mois de juin, une fois disponibles, ont eu un impact sur la tendance en mai.

## Si la tendance de l'exactitude de mon CR est « inquiétante », mon centre sera-t-il placé en CQ accéléré?

Il se peut que votre CR soit déjà en CQ accéléré. Si ce n'est pas le cas, Encorp évaluera la qualité de ses informations et prendra une décision en conséquence. N'oubliez pas : le CQ accéléré coûte cher au Programme de gestion des récipients à boisson.

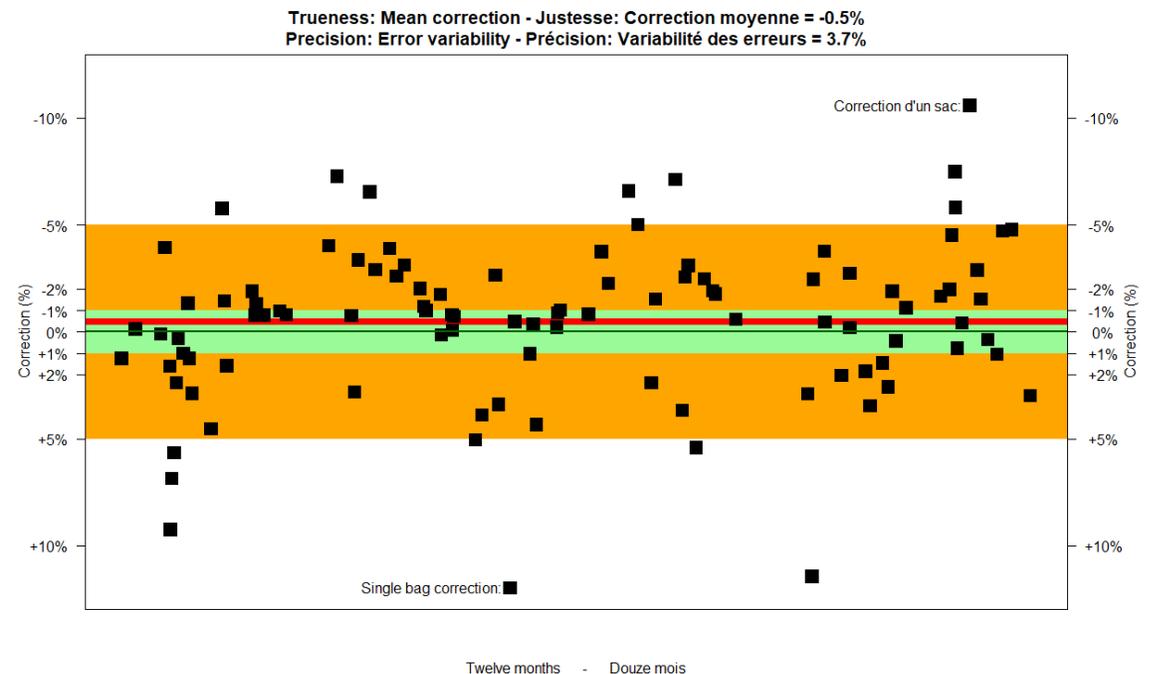
# Prix d'exactitude

- Deux fois par année: printemps, automne  
(MISE À JOUR: Encorp a décidé de remettre les prix chaque année en décembre et juin).
- Un prix d'exactitude sera décerné aux CR dont les comptes, pour toutes catégories confondues et **au cours d'une période de 12 mois**, respectent les deux conditions suivantes :
  - Condition A – Justesse : Le taux d'erreur moyen estimé se situe **entre -1 % et +1 %**: **La ligne rouge est dans la zone verte**
  - Condition B – Précision : L'écart-type relatif estimé des erreurs est de **moins de 5 %**. **La plupart des points sont dans la zone orange**

Chaque point de la figure représente le résultat du CQ pour un sac ou un bac. Le calcul final tient compte de l'importance relative des tris.

## Prix d'exactitude

- Mention dans le Journal pour les propriétaires de CR
- Cartes-cadeaux et autres prix offerts à tous les employés du CR



# Session questions/réponses

20 minutes pour vos questions

# Session questions/réponses

## Question reçue par courriel

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.

Lorsque l'on utilise un échantillon aléatoire pour estimer une **moyenne** (comme l'erreur moyenne), la plupart du temps, la qualité de l'estimation dépend uniquement de la **taille** de l'échantillon (p. ex. 10, 50, 100 sacs ou bacs) et non du **taux** d'échantillonnage (p. ex. 1 %, 5 %, 25 % des sacs et des bacs).

La qualité de l'estimation ne dépend du **taux** d'échantillonnage que lorsque le taux d'échantillonnage est supérieur à environ 25 %, une situation qui ne se produit pas dans le CQ Encorp.

C'est pourquoi la taille de l'échantillon pour les récipients autres que PET et aluminium est relativement élevée.

Lors de l'estimation de l'**erreur totale**, 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.

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 RC dont les erreurs au niveau des sacs varient entre, disons, 50 et +50. Le protocole d'échantillonnage tient également compte de cette dépendance.

# Session questions/réponses

## Question reçue par courriel

**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.**

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).

# Session questions/réponses

## Question reçue par courriel

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 5000 unités pourrait être facturé une récupération de 10 \$ pour un taux d'erreur de 1,3 % (basé sur un dépôt de 5 cents, des frais de manutention de 5,176 cents et des frais d'administration de 5,176 cents). Il ne devrait pas être acceptable de prélever une récupération lorsque le résultat se situe en fait dans les limites de tolérance.

Nous facturons rarement des frais d'administration sur les étiquettes montrant des quantités anormales. La récupération équivaut à environ 2% si vous ne considérez que les frais de manutention et le dépôt. Cependant, nous allons revoir notre politique sur les étiquettes anormales en examinant les données et les ajustements passés.