

# Mesures de contrôle de la qualité (CQ)

Publié en novembre 2019  
Dernière mise à jour: avril 2024

re

# Mesures de contrôle de la qualité (CQ)



Les centres de remboursement (CR) obtiennent des droits de service 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 CR devrait également en faire sa priorité.**

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

Encorp remercie les CR 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 CR?

- Les mesures de CQ vérifient 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 CR 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 CR. Nous sommes déterminés à aider les exploitants de CR à améliorer leur efficacité opérationnelle, et nous nous engageons à améliorer l'expérience des consommateurs en ce qui concerne le retour et le remboursement des récipients à boisson consignés et à accroître la participation du public au recyclage.

# QUE VÉRIFIE-T-ON LORS DU CQ?

## PROCÉDURES SUIVIES AUX USINES DE TRAITEMENT

1. Le scanneur *EnSys-Connex* d'Encorp identifie les sacs/bacs de vrac de manière aléatoire pour le CQ lorsque les camionneurs déchargent à l'usine de traitement. Les sacs/bacs de vrac sélectionnés sont envoyés au CQ.
2. Le personnel de CQ vide le contenu du sac/bac de vrac 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 de vrac.
3. Le personnel rejette et soustrait du nombre total de récipients\* :
  - a. les récipients qui ne sont pas consignés; et
  - b. les 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 de vrac, s'ils sont remboursables (consignés), ont le même montant de frais de consignation, et sont dans un état acceptable, ce sont des récipients pour lesquels Encorp doit payer au CR un remboursement et des droits de service.*

## RÉCIPIENTS NON CONSIGNÉS

Au Nouveau-Brunswick, la plupart des boissons prêtes à boire sont consignées, à quelques exceptions près.

**Les types de boissons prêtes à boire suivants ne sont pas assujettis à la consignation, et leurs récipients ne doivent pas faire l'objet d'un remboursement dans les CR.**

- **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.)

De plus amples renseignements, ainsi que des outils éducatifs pour les CR concernant les récipients à boisson consignés et non consignés, sont disponibles sur le site Web d'Encorp à l'adresse [encorpatl.ca](http://encorpatl.ca) (vous trouverez ces informations sur la page *Web Listes des récipients à boisson* dans le menu *Propriétaires de CR*).

## RÉCIPIENTS NON ACCEPTABLES

En plus de rejeter les récipients qui ne sont pas consignés, les CR doivent être à l'affut 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 plus de 5 litres, 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/bœuf, 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).

# RAPPORTS SUR LE CQ

## RAPPORTS MENSUELS

Tous les mois, Encorp envoie à chaque CR un rapport confidentiel sur sa *Tendance de l'exactitude*, qui présente l'évolution de la ligne de tendance d'exactitude du CR. Ce rapport mensuel a pour but d'aider les exploitants de CR à rester au courant de leurs résultats du CQ et à leur permettre de prendre des mesures plus tôt s'ils sous-estiment ou surestiment le nombre de récipients que contiennent leurs sacs ou bacs de vrac. Les exploitants de CR reçoivent ce rapport d'Encorp par courriel.

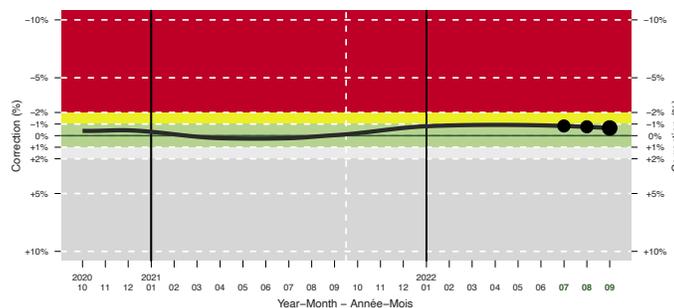
Le rapport sur la *Tendance de l'exactitude* prend en compte les données moyennes de CQ du CR sur plusieurs mois, ce qui permet d'obtenir une estimation fiable de l'exactitude au fil du temps; il n'est donc pas influencé par des erreurs occasionnelles. Encorp considère que les CR dont les erreurs moyennes dans leur compte des récipients de leurs sacs ou bacs de vrac se situent entre +2 % et -2 % ont une bonne tendance d'exactitude et qu'ils n'ont pas à prendre de mesure corrective.

## 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.

encorpati.ca | 1-877-389-7320

## PRIX DE L'EXACTITUDE

Deux fois par an (en décembre et en juin), Encorp décerne un *Prix de l'exactitude* aux CR qui ont affiché d'excellentes tendances d'exactitude au cours des 12 mois précédents (c'est-à-dire ceux dont le taux d'erreur moyen estimé se situe entre +1 % et -1 %, et dont l'écart-type relatif estimé des erreurs est de 5 %). Chaque CR qui remporte un *Prix de l'exactitude* reçoit un prix à partager avec les membres de son personnel et de son équipe de direction, afin que tous les employés puissent être récompensés pour leur travail. Encorp espère que cette reconnaissance entre pairs favorisera le partage des meilleures pratiques d'affaires entre les exploitants de CR et cherchera des moyens de faciliter cet échange de connaissances.

## QU'EST-CE QU'UNE « TENDANCE D'INEXACTITUDE » ?

Une « tendance d'inexactitude » signifie qu'on trouve, de façon continue, des erreurs de comptage important dans les sacs ou bacs de vrac du CR. Le rapport sur la *Tendance de l'exactitude* du CR montrerait donc qu'en général, ses erreurs moyennes de comptage de récipients dans les sacs ou bacs de vrac sont au-dessus de +2 % ou en dessous de -2 %. La détection d'une tendance en dessous de -2%, dans certains cas, fera passer un CR du mode d'échantillonnage de CQ de monitoring au mode d'échantillonnage de CQ accéléré.

# ÉCHANTILLONNAGE DANS LE CQ DE MONITORING ET LE CQ ACCÉLÉRÉ

## CQ DE MONITORING

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



Nous sélectionnons au hasard environ **50 sacs/bacs de vrac** de votre CR 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 d'aluminium • 20 sacs de PET • 5 bacs/sacs de verre • 5 sacs des autres types de matériaux**

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 D'INEXACTITUDES

- Nous n'effectuons aucun rajustement.

**Votre CR demeure dans le CQ de monitoring.**

### SI NOUS DÉCELONS DES TENDANCES D'INEXACTITUDES

- Nous n'effectuons aucun rajustement.

**Votre CR pourrait être soumis au CQ accéléré si la correction tend à être inférieure à -2%.**

## CQ ACCÉLÉRÉ



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

- **100 sacs d'aluminium • 95 sacs de PET • 20 bacs/sacs de verre • 10 sacs des autres types de matériaux**

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. Voir les annexes A et B pour des exemples de fiches d'exactitudes de CR ayant eu des ajustements (remboursement et rétrofacturation).

### De 0 à 2 % +/- : Aucun rajustement

### Plus de +2% : Remboursement

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

### Moins de -2% : Rétrofacturation

Calculée comme suit : Tous les sacs/bacs de vrac ramassés par tri de matériaux à votre CR 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 rétrofacturation (remboursement + droits de service + 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 droits de service. Notez bien que les frais d'administration sont souvent annulés, sauf si le CR 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.**

\* Bien que des périodes de +/- 6 mois soient fixées pour chaque mode, Encorp peut choisir de déplacer votre CR 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 CR effectuer l'ensemble du mode de CQ accéléré lorsque des tendances d'inexactitudes (remboursement ou facturation) sont décelées.

## 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 CR 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 CR

Il vous incombe de former et de surveiller le personnel afin que votre CR soit payé correctement. Les mesures de CQ vous permettront de vérifier l'efficacité de vos efforts. 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 votre CR 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, 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 quatre fois par an au minimum (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 CR par an pour le mode accéléré. Le CR sélectionné au hasard ne subit aucune conséquence de son placement en 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 CR désireux de mieux comprendre le processus peuvent également visiter (avec rendez-vous) les installations des tierces parties chargées d'effectuer le contrôle de la qualité des sacs/bacs de vrac.

## ANNEXE A - EXEMPLE, FICHE D'EXACTITUDE

### CR EN MODE ACCÉLÉRÉ OFFERT UN REMBOURSEMENT PAR ENCORP

#### FICHE D'EXACTITUDE RAPPORT CQ ET AJUSTEMENT



##### ► CENTRE

Nom :

Date :

Adresse :

##### ► PÉRIODE

De :

Aluminium PET

Verre

Autre

À :

3/1/2023

3/1/2023

3/1/2023

3/1/2023

8/31/2023

8/31/2023

8/31/2023

8/31/2023

##### ► RAPPORT SUR LE CQ

		Aluminium PET	Verre	Autre	
<b>A</b>	Unités déclarées pour tous les sacs soumis au CQ	160,000	85,000	17,000	7,700
<b>B</b>	Unités réelles trouvées dans l'ensemble des sacs soumis au CQ	165,000	89,000	17,900	7,800
<b>C</b>	Correction des unités de tous les sacs soumis au CQ =B-A	5,000	4,000	900	100
<b>D</b>	Nombre de sacs soumis au CQ	100	95	20	10
<b>E</b>	Correction moyenne par sac soumis au CQ =C/D	50.00	42.11	45.00	10.00

Une correction POSITIVE signifie que le centre a déclaré TROP PEU d'unités.

Une correction NEGATIVE signifie que le centre a déclaré TROP d'unités.

##### ► CORRECTION DU NOMBRE D'UNITÉS

		Aluminium PET	Verre	Autre	Total	
<b>F</b>	Nombre de sac ramassé	550	1,300	60	50	1,960
<b>G</b>	Correction/sac ramassé (unités) =ExF	27,500	54,735	2,700	500	85,435
<b>H</b>	Nombre d'unités déclarées	994,000	1,186,000	60,000	50,000	2,290,000
<b>I</b>	Correction/sac ramassé (%) =G/H					3.73%

##### ► FORMULE

Plus de +2%

Remboursement - Correction tous les sacs (G) x (Remboursement + droits de service)

Entre +/-2%

Ajustement annulé

Moins de -2%

Facturation des frais - Correction tous les sacs (G) x (Rembours. + droits de service + frais d'admin.)

##### ► AJUSTEMENT

Correction/sacs ramassés pour la période (unités) =G	85,435
Remboursement	\$4,271.75
Droits de service	\$4,422.00
Taxe sur droits de service	\$663.30
Frais de l'ERA	\$0.00
Taxe sur les frais de l'ERA	\$0.00
<b>Total partiel avant les frais d'administration</b>	<b>\$9,357.05</b>
Frais d'administration	\$0.00
Taxe sur les frais d'administration	\$0.00
<b>Total</b>	<b>\$9,357.05</b>

[www.encorpatl.ca](http://www.encorpatl.ca)

1-877-389-7320

## ANNEXE B – EXEMPLE, FICHE D'EXACTITUDE

### CR EN MODE ACCÉLÉRÉ RECEVANT UNE RÉTROFACTURATION PAR ENCORP

#### FICHE D'EXACTITUDE RAPPORT CQ ET AJUSTEMENT



##### ► CENTRE

Nom : \_\_\_\_\_ Date : \_\_\_\_\_  
Adresse : \_\_\_\_\_

##### ► PÉRIODE

	Aluminium PET		Verre	Autre
De :	3/1/2023	3/1/2023	3/1/2023	3/1/2023
À :	8/31/2023	8/31/2023	8/31/2023	8/31/2023

##### ► RAPPORT SUR LE CQ

		Aluminium PET	Verre	Autre	
<b>A</b>	Unités déclarées pour tous les sacs soumis au CQ	173,800	90,500	19,000	7,700
<b>B</b>	Unités réelles trouvées dans l'ensemble des sacs soumis au CQ	165,000	89,000	17,900	7,800
<b>C</b>	Correction des unités de tous les sacs soumis au CQ <b>=B-A</b>	-8,800	-1,500	-1,100	100
<b>D</b>	Nombre de sacs soumis au CQ	100	95	20	10
<b>E</b>	Correction moyenne par sac soumis au CQ <b>=C/D</b>	-88.00	-15.80	-55.00	10.00

*Une correction POSITIVE signifie que le centre a déclaré TROP PEU d'unités.  
Une correction NÉGATIVE signifie que le centre a déclaré TROP d'unités.*

##### ► CORRECTION DU NOMBRE D'UNITÉS

		Aluminium PET	Verre	Autre	Total	
<b>F</b>	Nombre de sac ramassé	550	1,300	60	50	1,960
<b>G</b>	Correction/sac ramassé (unités) <b>=ExF</b>	-48,400	-20,525	-3,300	500	-71,725
<b>H</b>	Nombre d'unités déclarées	994,000	1,186,000	60,000	50,000	2,290,000
<b>I</b>	Correction/sac ramassé (%) <b>=G/H</b>					<b>-3.13%</b>

##### ► FORMULE

Plus de +2%      Remboursement - Correction tous les sacs (G) x (Remboursement + droits de service)  
Entre +/-2%      Ajustement annulé  
Moins de -2%      Facturation des frais - Correction tous les sacs (G) x (Rembours. + droits de service + frais d'admin.)

##### ► AJUSTEMENT

Correction/sacs ramassés pour la période (unités) <b>=G</b>	-71,725
Remboursement	\$-3,586.25
Droits de service	\$-3,712.00
Taxe sur droits de service	\$-556.80
Frais de l'ERA	\$0.00
Taxe sur les frais de l'ERA	\$0.00
<b>Total partiel avant les frais d'administration</b>	<b>\$-7,855.05</b>
Frais d'administration	\$-3,712.00
Taxe sur les frais d'administration	\$-556.80
<b>Total</b>	<b>\$-12,123.85</b>