

1.1. Environnement de travail

L'activité d'agent de contrôle qualité s'exerce principalement au sein d'un environnement de production industrielle, dans le cadre de la réglementation et des normes qualité (ISO 9001 par exemple) en vigueur dans l'entreprise ainsi qu'en respectant strictement les règles liées à l'environnement et à la sécurité (ISO 14001 par exemple). Elle intervient à la réception, en cours de production ou en final.

La norme ISO 9001 prévoit trois types de contrôle : à la réception, en cours de production et en final. Le contrôle à la réception va concerner essentiellement les matières premières qui seront utilisées pour la production. Comparé au contrôle en cours de production, qui lui, va avoir pour objectif d'identifier les non-conformités, de détecter des dérives et d'ainsi apporter des actions correctives. Le contrôle final, lui, va être réalisé en fin de production lorsque le produit est complètement terminé.

Son environnement de travail peut se situer dans différents secteurs tels qu'un atelier de fabrication, où il sera amené à contrôler une production dans son flux, par prélèvement ou par échantillonnage. Dans ce cas, les contrôles s'effectueront par mesure, par comparaison ou par appréciation (contrôle visuel, contrôle tactile, paluchage, ...). On peut également retrouver l'agent de contrôle qualité dans un bâtiment logistique ou un entrepôt de stockage où il sera amené à garantir la conformité des pièces réceptionnées et à approvisionner dans l'atelier. Enfin, il peut aussi être amené à réaliser ses activités dans un laboratoire de contrôle situé dans l'atelier, où il effectuera des tests tels que l'élasticité, la résistance, de contrôle de la nuance de la matière, le ressuage, ...

Au poste de travail, on retrouve un pupitre avec la documentation technique permettant de réaliser le contrôle qualité (gamme de contrôle, standards, référentiels, grilles de critères/tolérances, ...). Sur ce même pupitre, lorsque l'agent de contrôle est sur ligne de production, on peut retrouver un logiciel informatique permettant de tracer les défauts. Il a également à sa disposition les documents de propositions en vigueur dans l'entreprise (Kaizen, Déclic, ...) afin de contribuer à l'amélioration de son environnement de travail. Dans le cas de contrôle qualité par mesure, en plus de la documentation technique, il a à sa disposition de lui différentes armoires/servantes où sont stockés les moyens de contrôle et de mesure (pied à coulisse, micromètre, spectromètre, palmer, ...) ainsi que les moyens lui permettant d'étalonner (cales, master, pièce étalon, ...). Selon la taille des produits/pièces à contrôler, l'étalonnage de ses moyens peut se faire dans un autre service (métrologie par exemple) ou par un prestataire externe.

Dans son environnement de travail, que ce soit à la réception, en cours de production ou en final, on retrouve les matières premières/pièces/produits à contrôler qui sont à sa disposition. Après ces différents types de contrôle qualité, il relève les résultats et assure la traçabilité de ses opérations de contrôle sur les documents de suivi qualité (procès-verbal, tableau de relevé de contrôle, étiquette, logiciel qualité, ...) mis à disposition sur son pupitre sous format papier ou en version numérique/informatisée. La documentation permettant d'identifier et tracer les non-conformités est également présente au poste de travail.

Si les contrôles sont conformes, les pièces/produits restent dans le flux de production. En cas de non-conformité détectée, ils sont mis aux rebuts directement. Dans certains cas, les pièces/produits sont écartés du flux dans des zones spécifiques telles que des zones dites « prison », afin d'attendre la décision de la hiérarchie (responsable qualité, client, ...), de pouvoir effectuer des retouches ou des dérogations avec l'accord du client. Après celles-ci, les pièces/produits peuvent retourner dans le flux de production en respectant les règles en vigueur dans l'entreprise.

L'agent de contrôle qualité porte les équipements de protection individuelle appropriés à ses différentes activités (tenue de travail, gants, lunette, casque/casquette coquée, ...). Il exerce ses activités dans le respect des règles d'hygiène, de sécurité et d'environnement en vigueur dans l'entreprise.

1.2. Interactions dans l'environnement de travail

L'agent de contrôle qualité est placé sous l'autorité d'un responsable hiérarchique à qui il rend compte du suivi de la réalisation de l'activité dont il a la charge. Il travaille à partir de directives précises (gamme de contrôle, standards, référentiels, grilles de critères/tolérances, ...) et assure la traçabilité de ses interventions en renseignant systématiquement les documents de suivi qualité (PV, tableau de relevé de contrôle, logiciel qualité, ...) selon les règles en vigueur dans l'entreprise (plan de surveillance, ...).

Il doit être capable de communiquer et de partager avec différents interlocuteurs (production, services supports, ...) sur des sujets liés à son activité (signalement des non-conformités, contribution à l'amélioration de son environnement de travail, ...).

REFERENTIEL D'ACTIVITES décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés	REFERENTIEL DE COMPETENCES identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités	REFERENTIEL D'EVALUATION définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
La préparation et la réalisation des opérations de contrôle qualité Cette activité consiste, dans un premier temps, à préparer les opérations de contrôle qualité en identifiant la méthode de contrôle (par mesure, par comparaison, par appréciation, ...) ainsi que les moyens de contrôle à utiliser et mis à disposition (appareils de mesure, référentiels, standards, ...). Cette préparation implique également d'avoir à sa disposition au poste de travail, différents éléments tels que la gamme de contrôle et les documents de suivi qualité en format papier ou numérique (PV, tableau de relevé de contrôle, logiciel qualité, ...). Lorsque le contrôle qualité concerne des mesures et nécessite donc l'utilisation de moyens de mesure et de contrôle spécifiques (micromètre, pied à coulisse, palmer, spectromètre, ...), la préparation du contrôle qualité impose d'étalonner ses moyens (cales étalon, master, ...). Le service métrologie ou des entreprises spécialisées peuvent être sollicités suivant la complexité du moyen à étalonner. La finalité de cette activité consiste à réaliser les opérations de contrôle qualité, en cours de production ou en final, en prenant en compte la	Préparer les opérations de contrôle qualité Cette compétence vise à vérifier que les documents de suivi qualité ainsi que les moyens de contrôle mis à disposition sont identifiés et vérifiés afin de préparer les opérations de contrôle qualité conformément aux standards et règles en vigueur en entreprise. Dans le cadre d'un processus de contrôle qualité à la réception, en cours de production ou en final. Avec la méthode de contrôle adaptée (par mesure, par comparaison, par appréciation, ...). Avec les moyens de contrôle/appareils de mesure à utiliser mis à disposition	L'UIMM territoriale centre d'examen définit les modalités d'évaluation en concertation avec l'entreprise et les acteurs concernés (entreprise, candidats, UIMM Territoriale...). Cette évaluation sera complétée par l'avis de l'entreprise. Modalités d'évaluation : - Evaluation en situation professionnelle réelle Ou - Présentation des projets ou activités réalisés en milieu professionnel Ou - Evaluation à partir d'une situation professionnelle reconstituée Et - Avis de l'entreprise	<u>En matière de méthodes utilisées :</u> La conformité des documents de contrôle mis à disposition est vérifiée (mise à jour des documents, mise en référence, ...) ainsi que la bonne référence des moyens utilisés. Les moyens de contrôle sont identifiés (références, indications d'emplacement, ...) et vérifiés (date de validité, état de propreté, ...). Lorsque le contrôle est effectué à l'aide d'appareil de mesure, ceux-ci sont étalonnés avec les moyens mis à disposition (cales étalon, master, ...) selon les standards et les règles en vigueur en entreprise.
			<u>En matière de moyens utilisés :</u> Les éléments qui permettent de préparer les opérations de contrôle sont identifiés et vérifiés : • Documentation technique (standards, référentiels, gammes, ...), Moyens de contrôle (appareils de mesure)
			<u>En matière de liens professionnels / relationnels :</u> Toute anomalie, écart ou danger détecté fait l'objet d'une alerte selon les consignes de l'entreprise. Le service métrologie ou une entreprise extérieure peuvent être sollicités suivant la complexité de l'étalonnage du moyen de mesure.
			<u>En matière de contraintes liées au milieu et environnement de travail :</u>

fréquence de contrôle (systématique, par prélèvement, échantillonnage, ...), les caractéristiques du produit à contrôler (matière première, pièce usinée, pièce d'aspect, ...) et la méthode de contrôle (par mesure, par comparaison, par appréciation, ...). Le contrôle qualité est réalisé dans le respect des documents adéquats (gamme de contrôle, référentiels, standards, ...) et en utilisant les moyens de contrôle appropriés (et étalonnés pour certains) afin de garantir la conformité du produit contrôlé. Les résultats sont renseignés sur les documents de suivi qualité sous format papier ou numérique/informatisé.	avec les moyens permettant de les étalonner lorsque cela est nécessaire. A partir des éléments numériques ou manuscrits : – Documents de contrôle (standards, référentiels, grilles de critères/tolérances...), – Documents de suivi qualité (procès-verbal, tableau de relevé de contrôle, logiciel qualité, ...) Avec les équipements de protection (EPI et EPC) mis à disposition.		Les dispositifs et instructions de sécurité et environnement liés à l'activité sont identifiés et les consignes de sécurité sont appliquées, par exemple : • Règles de circulation dans un environnement industriel • Equipements de protection individuelle appropriés aux situations • Equipements de protection collective selon les zones identifiées • Tri et stockage des déchets Respect des normes en vigueur <u>En matière de résultats</u> La conformité des moyens de contrôle et de la documentation technique est garantie (étalonnage des appareils de mesure, validité des références, ...).
	Réaliser les opérations de contrôle qualité A partir des standards/gammes de contrôle/documentation technique, cette compétence vise à réaliser l'ensemble des opérations de contrôle qualité avec la méthode de contrôle adaptée et à l'aide des moyens de mesures/et ou de contrôle à sa disposition dans le but de garantir la conformité de la pièce/produit en respectant les normes en vigueur.	L'UIMM territoriale centre d'examen définit les modalités d'évaluation en concertation avec l'entreprise et les acteurs concernés (entreprise, candidats, UIMM Territoriale...). Cette évaluation sera complétée par l'avis de l'entreprise. Modalités d'évaluation : - Evaluation en situation professionnelle réelle Ou	<u>En matière de méthodes utilisées :</u> La méthode de contrôle est identifiée (par mesure, par comparaison, par appréciation, par échantillonnage, par nombre de cycle, ...). Les moyens de contrôle et/ou appareils de mesure étalonnés (micromètre, pied à coulisse, palmer, spectromètre, ...) sont utilisés conformément aux règles et standards de l'entreprise. Les documents de suivi qualité sont renseignés selon les règles en vigueur en entreprise (plan de surveillance, ...). <u>En matière de moyens utilisés :</u>

	Dans le cadre d'un processus de contrôle qualité à la réception, en cours de production ou en final. A partir des moyens de mesure et/ou de contrôle étalonnés. A partir de la matière première, pièce, produit à contrôler. Avec la méthode de contrôle adaptée (par mesure, par comparaison, par appréciation, ...). A partir des éléments numériques ou manuscrits : – Documents de contrôle (standards, référentiels, grilles de critères/tolérances...), – Documents de suivi qualité (procès-verbal, tableau de relevé de contrôle, logiciel qualité, ...). Avec les équipements de protection (EPI et EPC) mis à disposition.	- Présentation des projets ou activités réalisés en milieu professionnel Ou - Evaluation à partir d'une situation professionnelle reconstituée Et - Avis de l'entreprise	Les référentiels, standards et/ou gammes sont connus. Les moyens de contrôle mis à disposition sont utilisés. Les documents de suivi qualité (procès-verbal, tableau de relevé de contrôle, ...) sont complétés. Les équipements de protection individuelle adaptés à la sécurité sont portés : chaussures de sécurité, tenue de travail, gants, lunettes de protection, ... <u>En matière de liens professionnels / relationnels :</u> Toute anomalie, écart ou danger détecté fait l'objet d'une alerte selon les consignes de l'entreprise. <u>En matière de contraintes liées au milieu et environnement de travail :</u> Durant toute la phase des opérations, les instructions de sécurité individuelles et collectives sont respectées. Tout problème sortant du champ de compétence ou de responsabilité donne lieu à une alerte. Les règles Qualité, HSE et 5S appropriées à l'environnement de travail et aux produits manipulés sont connues et appliquées. <u>En matière de résultats</u> La pièce/produit contrôlé est garanti conforme dans le respect de la documentation technique, des normes en vigueur dans l'entreprise
--	---	--	---

REFERENTIEL D'ACTIVITES décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés	REFERENTIEL DE COMPETENCES identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités	REFERENTIEL D'EVALUATION définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
L'alerte, la traçabilité des opérations de contrôle qualité et l'amélioration de son environnement de travail Cette activité consiste, à partir des documents de contrôle (gamme de contrôle, référentiels, standards, ...) et des méthodes de contrôle (par mesure, par comparaison, par appréciation, ...), à identifier et traiter les non-conformités selon les règles et standards en vigueur en entreprise (procédure d'isolation, règle d'escalade, règle de décision, mise aux rebuts, étiquetage, ...). L'identification et le traçage des non-conformités sont renseignés sur les supports prévus en entreprise (fiche suiveuse, PV, logiciel qualité, étiquettes, ...). L'alerte est également faite auprès de la hiérarchie, qui est informée de manière orale ou écrite.	Identifier et traiter les non-conformités qualité A partir des procédures/standards/référentiels en vigueur en entreprise, cette compétence vise à identifier et traiter les non-conformités qualité dans l'objectif de donner une décision d'orientation dans les délais impartis. Les supports permettant d'identifier et tracer les non-conformités sont renseignés.	L'UIMM territoriale centre d'examen définit les modalités d'évaluation en concertation avec l'entreprise et les acteurs concernés (entreprise, candidats, UIMM Territoriale...) Cette évaluation sera complétée par l'avis de l'entreprise. Modalités d'évaluation : - Evaluation en situation professionnelle réelle Ou - Présentation des projets ou activités réalisés en milieu professionnel Ou - Evaluation à partir d'une situation professionnelle reconstituée Et - Avis de l'entreprise	<u>En matière de méthodes utilisées :</u> Les non-conformités sont identifiées et traitées selon les règles et standards en vigueur dans l'entreprise (règle d'escalade, règle de décision, zone « prison », benne à rebuts, peinture rouge, étiquettes, ...). Une décision d'orientation est prise dans le temps imparti : • La matière première/pièce/produit est mise au rebut. • La pièce/produit est sorti du flux de production en attente de décision de la hiérarchie (retouche, rebut, ...).
			<u>En matière de moyens utilisés :</u> Les procédures, standards et/ou référentiels sont connus. Les supports permettant d'identifier et tracer les non-conformités sont renseignés (fiche suiveuse, procès-verbal, étiquetage, logiciel qualité, ...).
			<u>En matière de liens professionnels / relationnels :</u> Les non-conformités identifiées lors du contrôle sont signalées et corrigées avec l'interlocuteur approprié (responsable hiérarchique, pilote, team leader, ...) selon les règles et les standards en vigueur dans l'entreprise. Cette remontée d'informations peut être orale, écrite ou numérique selon les supports prévus en entreprise.

	Dans le cadre d'un processus de contrôle qualité, à la réception, en cours de production ou en final. A partir de la matière première, pièce et/ou produit à contrôler. A partir des éléments numériques ou manuscrits : – Documents de contrôle (standards, référentiels, grilles de critères/tolérances...), – Documents de suivi qualité (procès-verbal, tableau de relevé de contrôle, logiciel qualité, ...). Avec la méthode de contrôle adaptée (par mesure, par comparaison, par appréciation, ...). Avec les moyens de contrôle à utiliser. A partir des zones d'attente dites « prison » ou des zones rebuts. Avec les équipements de protection (EPI et EPC) mis à disposition.		<u>En matière de contraintes liées au milieu et environnement de travail :</u> Les équipements de protection individuelle adaptés à la sécurité sont portés : chaussure de sécurité, tenue de travail, gants, lunettes de protection, ... Les instructions de sécurité individuelles et collectives sont respectées. Tout problème sortant du champ de compétence ou de responsabilité donne lieu à une alerte. Les règles Qualité, HSE et 5S appropriées à l'environnement de travail et aux produits manipulés sont connues et appliquées. Les règles de stockage des non-conformités sont connues et appliquées (zone « prison », zone rebuts, ...). <u>En matière de résultats</u> Les non-conformités sont repérées, isolées et/ou traitées selon les procédures. Toute anomalie, écart ou dérive détectés fait l'objet d'une alerte selon les consignes de l'entreprise.
	Assurer la traçabilité des opérations de contrôle Cette compétence vise à reporter et renseigner les résultats de contrôle sur les supports de suivi qualité selon les règles et standards en vigueur en entreprise afin	L'UIMM territoriale centre d'examen définit les modalités d'évaluation en concertation avec l'entreprise et les acteurs concernés (entreprise, candidats, UIMM Territoriale...). Cette évaluation sera complétée par l'avis de l'entreprise.	<u>En matière de méthodes utilisées :</u> Les résultats de contrôle sont reportés sur les supports de suivi qualité selon les règles et standards en vigueur en entreprise. <u>En matière de moyens utilisés :</u> Les supports de suivi qualité (procès-verbal, tableau de relevé de contrôle, logiciel qualité, ...) sont renseignés.

	de garantir la traçabilité des opérations de contrôle. Dans le cadre d'un processus de contrôle qualité, à la réception, en cours de production ou en final. A partir des éléments numériques ou manuscrits : Documents de suivi qualité (procès-verbal, tableau de relevé de contrôle, logiciel qualité, ...).	Modalités d'évaluation : - Evaluation en situation professionnelle réelle Ou - Présentation des projets ou activités réalisés en milieu professionnel Ou - Evaluation à partir d'une situation professionnelle reconstituée Et - Avis de l'entreprise	<u>En matière de liens professionnels / relationnels :</u> Les supports de suivi qualité sont transmis aux interlocuteurs identifiés en entreprise (responsable hiérarchique, service qualité, ...). Toute anomalie, écart ou dérive fait l'objet d'une alerte selon les consignes de l'entreprise. <u>En matière de contraintes liées au milieu et environnement de travail :</u> Les instructions de sécurité individuelles et collectives sont respectées. Tout problème sortant du champ de compétence ou de responsabilité donne lieu à une alerte. Les règles Qualité, HSE et 5S appropriées à l'environnement de travail et aux produits manipulés sont connues et appliquées. <u>En matière de résultats</u> Les résultats du contrôle sont renseignés sur les documents de suivi qualité selon les règles et standards en vigueur en entreprise.
	Contribuer à l'amélioration de l'environnement de travail	L'UIMM territoriale centre d'examen définit les modalités d'évaluation en concertation avec	<u>En matière de méthodes utilisées :</u> Les propositions d'amélioration sont communiquées selon les règles et usages en place au sein de l'entreprise ou dans le cadre de réunions et/ou de travaux en équipe.

	Cette compétence consiste à contribuer à la mise en œuvre d'une amélioration pour optimiser l'environnement de travail, grâce aux propositions formulées. A partir des activités quotidiennes. Sur la base des règles et/ou procédures existantes (groupe de travail, démarche de progrès, chantier, cercle de qualité, groupe d'amélioration...). A partir d'une situation de travail rencontrée, avec les moyens mis à disposition.	l'entreprise et les acteurs concernés (entreprise, candidats, UIMM Territoriale...). Cette évaluation sera complétée par l'avis de l'entreprise. Modalités d'évaluation : - Evaluation en situation professionnelle réelle Ou - Présentation des projets ou activités réalisés en milieu professionnel Ou - Evaluation à partir d'une situation professionnelle reconstituée Et - Avis de l'entreprise	<u>En matière de moyens utilisés :</u> Les procédures liées à l'amélioration définies par l'entreprise sont connues (support à renseigner, circuit de validation...). Les moyens disponibles sont mobilisés, par exemple : • Echanges d'informations (oral/écrit/numérique), d'expérience et de savoir-faire avec les autres équipiers • Boîte à idées • Tableau visuel Groupe d'échange, cercle, chantier... <u>En matière de liens professionnels / relationnels :</u> L'interlocuteur concerné (animateur, team leader, pilote, responsable...) est tenu informé des propositions d'améliorations avec le vocabulaire adapté. Les procédures ou les règles liées aux remontées d'informations sont respectées. <u>En matière de contraintes liées au milieu et environnement de travail :</u> Les propositions sont en cohérence avec les règles de sécurité et d'environnement liées à l'activité. <u>En matière de résultats</u> Au moins une solution d'amélioration est proposée permettant de contribuer à l'amélioration de l'environnement de travail ou d'un indicateur concernant la sécurité, la qualité, la productivité.
--	---	--	--