

# Référentiel Professionnel CQPI

## Opérateur Qualité

Dans le respect des procédures afin de satisfaire les clients ou fournisseurs internes/externes de l'entreprise, l'opérateur qualité est susceptible d'intervenir sur tous types de produits (matières premières / produits semi-finis / produits finis..) dans les domaines d'activités professionnelles suivants : Préparation du contrôle / Réalisation du contrôle (contrôle : détection et traitement des défauts) / Clôture du contrôle.

Capacités professionnelles	Résultats attendus observables et/ou mesurables	Conditions de réalisation
<b>1 - Identifier et analyser les informations sur un document</b>	Chaque document nécessaire au contrôle est identifié et son utilisation précisée (ordre de préparation, ordre de fabrication, bon de contrôle, note de service, bon de commande, bon de travail, référentiel qualité, fiche technique du produit, fiche suiveuse...)	Procédure de contrôle en interne et le circuit des documents
	Le contenu du bon de contrôle est analysé et pris en compte (codification, norme de contrôle interne ou externe en référence à un cahier des charges de contrôle ...)	
	Les caractéristiques du produit à contrôler sont identifiées (provenance de la matière, longueur de la pièce, coloris, traitement, qualité, références articles, produits...)	Caractéristiques du bon de contrôle, reprenant tout ou partie du cahier des charges client
	Les modalités de contrôle sont identifiées (% de produits à contrôler, degré, niveau de contrôle, marges de tolérance, exigences spécifiques du client)	
	L'adéquation entre les caractéristiques du produit à contrôler, les informations consignées sur le bon de contrôle, l'étiquette du produit est vérifiée (désignation du client, cohérence produit-référence lot/produit)	Consignes/ instructions orales ou écrites du responsable (qualité, mode opératoire...)
	Les méthodes de vérification préconisées sont appliquées	
<b>2 - Organiser l'ensemble des conditions matérielles</b>	Le produit à contrôler est localisé et, le cas échéant, prélevé dans la zone de production ou dans l'entrepôt (ou autre zone de stockage) et est correctement acheminé jusqu'à la zone de contrôle	Procédure d'organisation, de fonctionnement
	Tout défaut lié, le cas échéant, au mauvais conditionnement ou aux mauvaises manipulations du produit avant contrôle est identifié puis consigné	
	Le poste de travail et/ou l'installation, la machine, l'équipement de contrôle sont prêts à fonctionner (éclairage, nettoyage, choix et positionnement, compteur métrique mis à zéro si nécessaire...), ils ont été réglés correctement et conformément aux contrôles à réaliser	Procédures en vigueur pour préparer les produits pour le contrôle (déconditionnement, évacuation des déchets, positionnement sur le portique, ...)
	Le produit est, le cas échéant, sorti correctement de son enveloppe de protection (emballage : carton, plastique ...)	
	Le produit est correctement sur l'installation ou équipement de contrôle	Nature du contrôle (discontinu ou en continu)
	L'évacuation des déchets de conditionnement selon leur nature est réalisée dans le respect des consignes	
<b>3 - Evaluer les caractéristiques techniques du produit</b>	La signification des principaux termes utilisés dans le secteur d'activité est maîtrisée	Document de référence « Bible » ou classeur : dessin, nuances, appellation produits, fiches techniques de fabrication, échantillons types...
	Les principaux processus et procédés de transformation et de traitement de la matière sont compris pour l'appréhension d'un défaut	
	Les caractéristiques techniques du produit sont identifiées (composition, origine, épaisseur ; poids ; allongement ; dimensions ; résistance à la chaleur ; solidité...), vérifiées, et éventuellement testées par rapport aux exigences du bon de contrôle.	Procédure, consignes de contrôle et d'intervention ; Taux de rebut déjà identifié chez le client par sondage ;
	Les produits requérant une plus grande vigilance en terme de normes qualité, hygiène et sécurité sont particulièrement identifiés.	
		Normes de qualité, sécurité et hygiène ;

<b>4 - Identifier un défaut</b>	Les méthodes d'identification préconisées des différents types de défauts sont appliquées : l'odorat (moisissure, brûlure, humidité, traitement ignifuge...), le touché (mauvaises caractéristiques de la surface, accros, fils tirés, colle), le visuel (trou, fil cassé, bavure du dessin, décalage de coloris, nuances...), les tests et essais par utilisation d'appareils (allongement, résistance, frottement, usure...)	Procédure de détection et d'identification des défauts ; Matière première (...), produit fini (produit monté...) ou semi-fini (...); Défauts liés au process, au montage, à la matière première, au conditionnement ; Classeur, témoin, échantillon type... Caractéristiques du bon de contrôle reprenant tout ou partie du cahier des charges client, la procédure de contrôle en interne ; Défautheque de l'entreprise (« Bible » Codes défauts)
	Les défauts simples et complexes sont connus, repérés et nommés	
	Les techniques de détection des défauts sont mises en œuvre et correctement effectuées.	
	La conformité du produit et, le cas échéant de ses accessoires au regard des mentions figurant sur les étiquettes d'information, notice, « made in » ou sur ses fournitures de conditionnement (étiquette d'emballage) est validée	
	Les bons acteurs (responsable hiérarchique, laboratoire, responsable qualité...) sont alertés si nécessaire (doute, décision à prendre, difficulté particulière...), l'objet de l'alerte est clair et précisément exprimé, au besoin de manière écrite	
<b>5 - Traiter un défaut</b>	Le produit est traité correctement afin de faire disparaître la partie défectueuse	Procédure de traitement des défauts  Respect des consignes
	L'écart, si besoin, est prélevé à l'aide d'une tirelle, marque ou autre repère (morceau d'échantillon prélevé)	
	Le défaut sur le produit est signalé (sonnette ou marque de couleur selon que le défaut est ponctuel ou continu)	
	La pertinence d'enlever un défaut est argumentée en tenant compte des caractéristiques du défaut (nature) et de la destination du produit	
	La correction d'un défaut est proposée en ayant recours à différentes techniques ou procédés	
<b>6 - Orienter un produit contrôlé</b>	Le produit contrôlé est conforme, rebuté, reaguillé, classer/déclasser ou recyclé en fonction des spécifications du cahier des charge ou du dossier de production	Procédures pour isoler les produits défectueux Procédures en matière de reconditionnement des produits et leur stockage ; Différents types de reclassement des produits défectueux en vigueur et leur application ; Procédures pour évacuer les produits contrôlés : emplacement, conditionnement, ... Normes de qualité, sécurité et hygiène ; Instructions environnementales (respect des tris des déchets)
	Le produit contrôlé est évacué correctement (nouée, scotchée, enroulée, pliée...) et dispose des documents ou informations nécessaires (étiquette, code couleur, ...)	
	Le-produit est, le cas échant, reconditionné correctement après contrôle.	
	Les produits conformes et non conformes sont identifiés et stockés (ou isolés) correctement, sur les lieux prévus à cet effet. Les consignes d'hygiène et de sécurité lors de la manipulation des produits sont appliquées	
<b>7 - Clôturer un contrôle</b>	La qualification des défauts repérés est validée selon la nomenclature des défauts en vigueur dans l'entreprise	Procédure de saisie des défauts sur l'outil informatique (au fur et à mesure et/ou en fin de contrôle) Modalités en vigueur pour positionner un défaut sur une matière et sa transcription sur l'outil informatique ; Respect des procédures et consignes en vigueur ; Modalités de transmission d'informations et de consignes en début et fin de poste (oral, écrit) ; Consignes et procédures en vigueur visant à rendre compte en fin de contrôle à son responsable ; Fonctionnement du logiciel interne et les codes ou autres procédures de saisies des défauts ;
	Le défaut est saisi et enregistré sur l'outil informatique puis validé en continu ou discontinu du contrôle	
	Selon le cahier des charges, une fiche de non-conformité étiquetée au produit contrôlé peut être réalisée et attachée	
	Une bande témoin ou un échantillon de matière peut être prélevé afin d'opérer une traçabilité produit du contrôle	
	Le compte-rendu écrit succinct et clair traitant des tolérances et des contrôles dimensionnels est correctement réalisé à la demande du responsable, il peut faire également état des situations exceptionnelles et des raisons de leur avènement (taux de rebut important par exemple)	
	La validation du reclassement des produits défectueux est effectuée dans le respect des types de reclassement en vigueur dans l'entreprise	
	Sur décision, avis extérieur l'enregistrement du retour du produit suite à un contrôle déjà effectué peut être demandé (marge et critère d'acceptation)	