



—  
Certificateurs  
• CONFEDERATION NATIONALE HBJO (CNHBJO)  
• CPNEF de l'horlogerie, bijouterie, joaillerie et orfèvrerie

—  
Date d'échéance de l'enregistrement  
• 19/07/2028

—  
Publics  
• Jeunes  
• Salarié(e)  
• Intérimaires  
• Demandeurs d'emploi

—  
Accès  
• Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant  
• Après un parcours de formation continue  
• En contrat de professionnalisation  
• Par expérience

## OBJECTIFS ET CONTEXTE DE LA CERTIFICATION

Peu impacté par les évolutions technologiques, règlementaires ou de marché, le métier d'horloger qualifié intervient surtout comme le garant d'un savoir-faire technique toujours nécessaire aux entreprises de son secteur.

Son expertise sur les montres de la marque pour laquelle il travaille est toujours fortement attendue par les employeurs, les compétences déjà mises en pratique dans le métier allant ainsi vers plus d'autonomie et de responsabilité. Polyvalence et maîtrise technique sont alors les maîtres mots pour les recruteurs d'horlogers qualifié.

## ACTIVITÉS VISÉES

- Accueil d'une clientèle locale ou internationale et réception de la montre
- Conseil auprès d'une clientèle locale et internationale sur les services après-vente
- Analyse et préparation de la montre au diagnostic
- Diagnostic du dysfonctionnement de la montre
- Préparation technique de l'intervention sur une montre simple ou à complications
- Gestion logistique et administrative de l'intervention sur une montre
- Intervention technique sur une montre simple ou à complications
- Rétablissement de l'état initial et fonctionnel de la montre simple ou à complications

## BLOCS DE COMPÉTENCES

—  
N° de fiche

RNCP37833

—  
CCN1

3152 - Horlogerie

—  
CCN2

3051 - Bijouterie, joaillerie, orfèvrerie et activités qui s'y rattachent

—  
Nomenclature du niveau de qualification

Niveau 4

—  
Code(s) NSF

251 : Mécanique générale et de précision, usinage

—  
Formacodes

23670 : Horlogerie

—  
Code(s) ROME

B1604 - Réparation - montage en systèmes

## **RNCP37833BC01 - Assurer la relation client et le service après-vente d'une montre**

Accueillir une clientèle francophone et internationale en adoptant une posture d'écoute active, en appliquant les procédures d'accueil de personnes en situation de handicap le cas échéant et en consultant la fiche client afin d'identifier avec lui ses besoins et attentes concernant la montre

Réaliser un pré-diagnostic sur tout type de montre apportée en questionnant le client sur le dysfonctionnement ou défaut constaté dans le but d'identifier les actions de révision et réparation éventuelles à mener

Proposer des solutions techniques et commerciales sur la base du pré-diagnostic, des besoins du client et en appliquant les procédures de vente de l'entreprise pour conclure la prestation et établir un ordre de réparation opérationnel

Etablir le devis de la prestation réalisée sur la montre dans le respect de la demande du client et des conditions de vente définies pour restituer la montre au client selon ses exigences

Conseiller le client sur les prestations, l'entretien de la montre et l'intervention menée dans le but d'informer et résoudre les éventuelles questions, litiges et réclamations

## **RNCP37833BC02 - Etablir des diagnostics sur tout type de montre (simples, à complications)**

Analyser les informations nécessaires à son intervention (pré-diagnostic, ordre de réparation, données fabricant, informations techniques de la montre) et des informations et demandes apportées par le client pour identifier les étapes du diagnostic à mettre en place et les complications de la montre

Déboîter tout type de montre en utilisant les outils adaptés à la complexité et la conception du modèle et en respectant les procédures adéquates afin de préparer la montre au diagnostic

Démonter le mouvement de la montre en utilisant les outils adaptés (tournevis, loupe, brucelles) et en adaptant les procédures dans le but d'approfondir les causes de la panne ou du dysfonctionnement

Réaliser en amont et en aval du déboîtage de tout type de montre les tests de fonctionnement (mise à l'heure, étanchéité, etc.) par observation et le contrôle des tolérances fabricant en l'adaptant à la complexité de la montre afin d'identifier les écarts et anomalies de tout type de fonction

Analyser les résultats des tests réalisés en identifiant les dysfonctionnements constatés afin d'émettre des hypothèses sur les origines des anomalies et

horlogers

État

Active

établir un diagnostic final

### **RNCP37833BC03 - Organiser son intervention sur tout type de montre**

Organiser son activité selon le cahier des charges fourni pour l'intervention sur une montre afin de respecter les délais, le planning de production de l'atelier, les coûts et le niveau technique attendus

Adapter le poste de travail, le matériel, les fournitures et l'outillage nécessaires à l'intervention en tenant compte des caractéristiques de la montre pour garantir une opération technique adaptée aux normes de qualité, d'hygiène, de sécurité et d'environnement en vigueur

Procéder à l'entretien, la maintenance, l'adaptation et la fabrication des matériels utilisés (pinces, potences, etc.) en fonction de son intervention et dans le respect des procédures dans le but d'assurer leur opérationnalité pour la révision ou la réparation de tout type de montre

Contribuer à la gestion des stocks de fournitures et de matériels en lien avec le responsable d'atelier en anticipant les commandes afin d'assurer la disponibilité et l'adaptation des matériels et consommables pour les interventions et l'atelier

Créer et/ou mettre à jour une fiche de suivi en renseignant les informations techniques, les anomalies rencontrées et les étapes effectuées pour vérifier le respect des coûts et des délais et communiquer sur l'intervention de la montre si nécessaire

Appliquer strictement les règles de rangement, de sécurité, d'hygiène, de santé, de qualité et d'environnement en vigueur dans l'entreprise afin de garantir la sécurité des personnes et des pièces

Etablir des modes et des gammes opératoires en mobilisant les informations techniques, logistiques et organisationnels nécessaires dans le but d'établir la faisabilité technique de l'intervention

### **RNCP37833BC04 - Réparer tout type de montre : simples, à complications**

Procéder au démontage du mouvement à complications selon les modes et gammes opératoires établis ou définis et adaptés à l'intervention afin de confirmer le diagnostic

Corriger le défaut constaté en remplaçant et/ou réparant les composants défectueux et/ou déformés de la montre afin de résoudre en totalité les

dysfonctionnements ou d'alerter en cas de réparation incomplète ou impossible

Remonter le mouvement de base sur tout type de montre en vérifiant son intégrité ainsi que celle de ses composants afin de le régler aux normes fabricant

Réaliser le remontage des complications de la montre (excentriques, pénétrations des dents, graissage, etc.) et l'emboîtement du mouvement (cadran, aiguilles) pour procéder au réglage d'ensemble du mouvement monté

Contrôler en continu le résultat des révisions et/ou des réparations menées sur tout type de montre dans le but de garantir la bonne fonctionnalité du produit

Réaliser l'habillage de la montre réparée (simple, à complications) en remédiant aux problèmes esthétiques rencontrés et en rétablissant l'aspect fonctionnel (fonctionnalités des poussoirs, étanchéité, mise à l'heure, intervention bracelet, etc.) afin de rendre au client une montre conforme au résultat attendu et à la politique qualité de l'entreprise

## SECTEUR D'ACTIVITÉ ET TYPE D'EMPLOI

### Secteurs d'activités :

L'horloger qualifié exerce son activité au sein d'un atelier de service après-vente d'une marque horlogère ou dans une station technique multi marques.

Ainsi, il travaille au sein :

- D'une boutique d'horlogerie/bijouterie rattachée à la branche du commerce de détail de l'horlogerie/bijouterie ;
- D'une industrie ou manufacture horlogère.

Il exerce son métier dans toutes les tailles d'entreprise, étant capable d'intervenir sur tout type de montre.

### Type d'emplois accessibles :

Horloger qualifié

### Organisme préparant à la certification :

Ecole d'horlogerie de la Faculté des métiers