- Bijouterie, joaillerie, orfèvrerie et horlogerie

Horloger qualifié

CQP

NIVEAU DE QUALIFICATION
Niveau 4

DATE DE FIN D'ENREGISTREMENT
19/07/2028

N° DE FICHE
RNCP37833



Missions

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

- 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

Métiers liés

- Horloger qualifié

CERTIFICATEURS

Confederation nationale hbjo (CNHBJO)
CPNEF de l'horlogerie, bijouterie, joaillerie et orfèvrerie

CONVENTION COLLECTIVE

IDCC 1044 : Convention collective nationale de l'horlogerie (annexée à la convention collective nationale de la bijouterie, joaillerie, orfèvrerie et des activités qui s'y rattachent 0567)

PUBLIC(S)

- Salarié(e)s
- Demandeurs d'emploi
- Publics éligible au contrat de professionnalisation

ACCÈS

- Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant
- Après un parcours de formation continue
- En contrat d'apprentissage
- Par expérience - VAE si la certification est active au RNCP

BC01 - 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

BC02 - 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 établir un diagnostic final

BC03 - 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

BC04 - 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'emboîtage 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 rencontrées 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

Modalités d'évaluation

Toutes les compétences requises pour le bloc de compétences sont évaluées, au travers d'une ou plusieurs situations d'évaluation, en situation réelle ou simulée et par un oral.
Chaque compétence est évaluée par un évaluateur interne à l'entreprise et/ou des formateurs de l'organisme de formation externe et d'un entretien avec un jury, sur l'échelle A (acquise), EA (en cours d'acquisition), NA (non acquise).

Référentiel d'activité, de compétences et d'évaluation

https://certifpro.francecompetences.fr/api/fiches/refActivity/24373/472704