- Bijouterie, joaillerie, orfèvrerie et horlogerie

Technicien d'atelier en horlogerie



CQP

NIVEAU DE QUALIFICATION
Niveau 3

DATE DE FIN D'ENREGISTREMENT
19/07/2028

N° DE FICHE
RNCP37858

Missions

Les changements en cours dans le secteur de l'horlogerie (vente à distance, montres connectés, développement durable, seconde main et écoresponsabilité) demandent au technicien d'atelier en horlogerie de s'adapter à un nouveau contexte économique où les demandes des employeurs évoluent. Ainsi, les impacts combinés de l'augmentation du nombre de montres sur le marché et de l'écoresponsabilité croissante dans un public qui vise des produits durables modifient les besoins en service après-vente.
Ainsi, le technicien d'atelier en horlogerie est aujourd'hui attendu et recruté pour les activités de diagnostic, de démontage et de remplacement de pièces défectueuses sur des montres mécaniques, électroniques et automatiques simples.

Activités

- Accueil du client et réception de la montre
- Conseil au client sur les services après-vente
- Préparation au diagnostic de la montre mécanique, automatique, électronique simple
- Réalisation des tests et mesures de contrôles de la montre mécanique, automatique, électronique simple
- Réalisation et transmission du diagnostic final
- Préparation du poste de travail à l'intervention
- Suivi de l'intervention
- Révision et entretien d'une montre mécanique, automatique, électronique simple

Métiers liés

- Technicien d'atelier en horlogerie

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

BC01 - Contribuer à la relation client et au service après-vente d'une montre

- Accueillir le client 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'enregistrer sa demande et assurer le service après-vente horloger
- Réaliser un pré-diagnostic sur une montre mécanique et électronique simple, automatique 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 établir un pré-devis et transmettre les informations à sa hiérarchie
- 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 - Réaliser un diagnostic sur une montre mécanique, électronique, automatique simple

- Examiner les informations nécessaires à son intervention (pré-diagnostic, ordre de réparation, données fabricant, informations techniques de la montre) et les informations et les demandes apportées par le client pour déterminer les possibles anomalies de la montre
- Déboîter la montre en utilisant les outils adaptés à la complexité et à la conception du modèle et en appliquant les procédures adéquates afin de préparer la montre aux tests et contrôles à réaliser
- Réaliser en amont et en aval du déboîtage de la montre mécanique, automatique ou électronique simple les tests de fonctionnement (mise à l'heure, étanchéité, etc.) par observation et le contrôle des tolérances fabricant afin d'identifier les écarts et anomalies des fonctions.
- Analyser les résultats des tests réalisés en identifiant les dysfonctionnements de la montre afin d'émettre des hypothèses sur les origines des anomalies simples et établir un diagnostic final
- Transmettre les informations relatives au diagnostic final et les pièces diagnostiquées au service concerné afin de permettre le chiffrage du devis en adéquation avec les procédures de l'entreprise

BC03 - Préparer son poste de travail pour intervenir sur une montre mécanique, électronique, automatique simple

- Examiner l'ordre de réparation de la montre mécanique ou électronique simple, automatique fournie en identifiant les délais, les actions à mener et le niveau technique afin de préparer les différentes étapes et outils de son intervention
- Mettre en place son poste de travail en sélectionnant les matériels, fournitures et outillage adaptés à l'intervention afin de mener une opération technique adaptée à la montre et aux normes de qualité, d'hygiène, de sécurité et d'environnement en vigueur
- Procéder à l'entretien du matériel et des outils mis à sa disposition dans le respect des modes opératoires et de son périmètre d'activités dans le but d'assurer leur opérationnalité et leur conformité avec les machines utilisées et les montres travaillées
- Renseigner la fiche de suivi de l'intervention selon les informations attendus (étapes, anomalies, etc.) de façon à communiquer à la hiérarchie et alerter en cas de problème le cas échéant
- Appliquer strictement les règles de sécurité, d'hygiène, de qualité et environnement en vigueur dans l'entreprise afin de garantir la sécurité des personnes et pièces

BC04 - Entretenir une montre mécanique, électronique ou automatique simple

- Contrôler l'état du mouvement de la montre et de ses composants en la démontant selon le mode opératoire défini dans le but de confirmer le diagnostic et la solution de réparation envisagée
- Corriger les défauts de fonctionnement de la montre mécanique ou électronique simple, automatique rencontrés en remplaçant les composants défectueux et/ou déformés afin de résoudre les dysfonctionnements simples et

alerter en cas de besoin de réparation

- Réemboîter le mouvement mécanique, automatique ou électronique simple de la montre en respectant le mode opératoire et en vérifiant l'intégrité de la pièce afin de le régler aux normes du fabricant
- Contrôler en continu le résultat des opérations menées (contrôle fonctionnel, réglages, remontage automatique, réserve de marche, etc.) sur la montre dans le but de valider l'intervention et de garantir la bonne fonctionnalité du produit
- Réaliser l'habillage de la montre simple révisée en remédiant aux problèmes esthétiques rencontrées (poussières, rayures) et en rétablissant son aspect fonctionnel (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

Simulation d'un entretien avec un client pour un service après-vente
Mise en situation professionnelle reconstituée – diagnostic sur une montre mécanique, automatique ou électronique simple
Mise en situation professionnelle reconstituée – préparation d'un poste de travail pour une intervention
Mise en situation professionnelle reconstituée

Référentiel d'activité, de compétences et d'évaluation

https://certifpro.francecompetences.fr/api/fiches/refActivity/24398/472734