

Intitulé : CQP Technicien d'atelier en horlogerie

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
BC1 – Contribuer à la relation client et au service après-vente d'une montre			
Activité 1.1 – Accueil du client et réception de la montre <ul style="list-style-type: none"> • Accueil du client • Identification et renseignement des informations clients et produit • Pré-diagnostic de la montre 	C.1.1. 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	Modalité d'évaluation n°1 Simulation d'un entretien avec un client pour un service après-vente Le candidat reçoit en amont de l'évaluation un cahier des charges avec l'ensemble des informations nécessaires à la simulation. Le candidat est mis en situation d'accueil d'un client dans une entreprise ayant un service après-vente de montres mécanique, électronique, automatique simples. Un (ou plusieurs) membre du jury joue le rôle du client et apporte une demande de service après-vente sur une montre. Des questions sont préparées en amont et sont posées au candidat par le jury d'évaluation. Durée : 1 heure (30 min de préparation et 30 min d'évaluation)	L'accueil du client est conforme aux pratiques et procédures de l'entreprise : <ul style="list-style-type: none"> - Le candidat accueille le client avec politesse, courtoisie et instaure un climat de confiance. - La posture d'accueil est adaptée à la clientèle et notamment aux possibles situations de handicap du client. - La fiche client est consultée sans faute et les informations (nouveau client, données commerciales, historique de vente, identité, demandes du client) sont vérifiées auprès du client. - Le candidat adopte une posture d'écoute active du client et l'aide à expliciter ou traduire sa demande. - Les informations client et produit (données techniques, historique de la montre, description de la montre, données réglementaires) sont correctement renseignées et sont complètes.
	C.1.2. 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	Les opérations de révision et/ou de réparation sont identifiées et consignées : <ul style="list-style-type: none"> - Le questionnement du client par le candidat est pertinent et la demande est interprétée correctement. - Les attentes et besoins du clients sont identifiés, précisés et reformulés avec justesse. - La procédure de réception de la montre est conforme aux pratiques de l'entreprise. - L'ensemble des anomalies apparentes (rayures, impacts, dysfonctionnements, humidité, etc.) sur la montre est correctement relevé et consigné. - Le candidat identifie des premières pistes d'action (observation, tests par fonctionnalité) et établit correctement un pré-diagnostic. 	

Intitulé : CQP Technicien d'atelier en horlogerie

			<ul style="list-style-type: none"> - Le pré-diagnostic est conforme aux procédures de l'entreprise et transmis selon les procédures établies par la hiérarchie.
<p>Activité 1.2 – Conseil au client sur les services après-vente :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proposition de services après-vente pour la montre • Etablissement d'un pré-devis • Conseils sur l'entretien de la montre • Transmission des réclamations. 	<p>C.1.3. 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</p>		<p>Une solution technique adaptée est proposée au client et validée selon les procédures établies par la hiérarchie :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le candidat propose la solution technique adéquate à la demande du client (service de maintenance rapide, devis, etc.) ; - La solution est clairement expliquée et argumentée, à l'aide d'un vocabulaire précis et adapté au client. - La vente de la prestation technique est réalisée en accord avec les procédures de l'entreprise (coûts d'entretien, de réparation, délais). - Les informations consignées sont claires et permettent d'établir un pré-devis correct. - Le pré-devis est transmis selon les procédures établies par la hiérarchie et validée.
	<p>C.1.4. 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</p>		<p>Les questions et réclamations du client sont anticipées et résolues :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le candidat adopte une posture d'écoute active. - L'origine de la réclamation ou du litige est correctement identifiée et des réponses précises, claires et adéquates sont apportées. - Des solutions de résolution simples sont identifiées, proposées et sont cohérentes avec la demande. - La proposition de résolution est validée par le client. - Le candidat enregistre la réclamation selon les procédures établies par la hiérarchie et redirige sans faute le client vers le bon interlocuteur dans le cas de litiges complexes.
<p>BC2 – Réaliser un diagnostic sur une montre mécanique, électronique, automatique simple</p>			
<p>Activité 2.1 – Préparation au diagnostic de la montre mécanique, automatique, électronique simple :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identification des informations nécessaires à l'intervention 	<p>C.2.1. 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</p>	<p>Modalité d'évaluation n°2 Mise en situation professionnelle reconstituée – diagnostic sur une montre mécanique, automatique ou électronique simple</p> <p>Le candidat reçoit une montre mécanique, électronique ou</p>	<p>Les informations et données nécessaires au diagnostic sont complètes et consultées :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les éléments du pré-diagnostic, de l'ordre de réparation et du fabricant sont collectés et analysés. - Les informations techniques de la montre mécanique ou électronique simple, automatique sont rassemblées et identifiées.

Intitulé : CQP Technicien d'atelier en horlogerie

<ul style="list-style-type: none"> Déboîtement de la montre 	<p>C.2.2. 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</p>	<p>automatique simple présentant un ou plusieurs dysfonctionnements. On lui fournit un pré-diagnostic et l'ensemble des informations nécessaires à son diagnostic (informations techniques, informations client, données fabricant).</p> <p>Le candidat réalise le diagnostic complet de la montre en mobilisant les gestes, procédures et tests nécessaires à sa réalisation. Il formule des hypothèses de dysfonctionnement à l'écrit ou à l'oral en argumentant au moyen des actions menées et des outils utilisés.</p> <p>Durée : 1 heure</p>	<ul style="list-style-type: none"> Les informations fournies par le client (dysfonctionnement constaté, panne régulière, etc.) sont collectées auprès du service concerné, comprises et intégrées. La demande du client est comprise et reformulée le cas échéant. Les données manquantes à l'analyse des possibles anomalies de la montre sont demandées aux interlocuteurs concernés et leur pertinence est assurée. La demande de diagnostic est comprise et complète. <p>Le déboîtement de la montre permet la mise en œuvre des tests et contrôles nécessaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> Le type d'emboîtement est correctement identifié : fond clipsé, fond vissé, monobloc, etc. Les outils choisis sont adaptés au type d'emboîtement (tasseaux, protections, tournevis, etc.) La procédure de déboîtement de l'habillage de la montre est respectée. La procédure de déboîtement est adaptée aux normes de conception de la montre et sa possible complexité est intégralement prise en compte. Les gestes techniques de déboîtement (retirer la tige couronne, vis et brides d'emboîtement, conservation de l'état initial du produit) sont adaptés et précis. L'habillage de la montre n'est pas détérioré et son esthétique est conservée. Les différents tests et contrôles sont repérés et adaptés à la montre et aux éléments du pré-diagnostic.
<p>Activité 2.2 – Réalisation des tests et mesures de contrôles de la montre mécanique, automatique, électronique simple :</p> <ul style="list-style-type: none"> Tests de fonctionnement de la montre Contrôle des tolérances Identification des anomalies 	<p>C.2.3. Réaliser en amont et en aval du déboîtement 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.</p>		<p>L'anomalie (ou les anomalies) est correctement repérée :</p> <ul style="list-style-type: none"> Les procédures de contrôle choisies sont adaptées au produit et à ses fonctionnalités. Les tests de fonctionnement (étanchéité, joints, mise à l'heure, etc.) sont réalisés avant et après le déboîtement. Les aspects esthétiques du mouvement sont contrôlés (rayures, chocs, casse, etc.) Les différents éléments de la montre sont observés et leur fonctionnalité est qualifiée. Les tolérances fabricant sont contrôlées et analysées en comparaison avec la montre.

Intitulé : CQP Technicien d'atelier en horlogerie

			<ul style="list-style-type: none"> - Les écarts avec les caractéristiques techniques du fabricant sont constatés. - L'intégralité des anomalies de fonctions visibles de la montre sont identifiées.
<p>Activité 2.3 – Réalisation et transmission du diagnostic final :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analyse des résultats de tests et mesures de contrôle sur la montre • Transmission des informations au service chargé du devis 	<p>C.2.4. 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</p>		<p>Le diagnostic final est établi, complet et cohérent :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les données recueillies pendant les phases de tests sont comparées avec les données du fabricant. - Les anomalies sont identifiées et qualifiées. - L'interprétation des résultats des contrôles réalisés est pertinente. - La liste des dysfonctionnements est établie le cas échéant. - Les résultats du diagnostic sont validés selon les procédures établies par la hiérarchie et consignées sur la fiche de suivi initialement fournie selon les standards en vigueur dans l'entreprise.
	<p>C.2.5. 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</p>		<p>Le diagnostic aboutit sur un chiffrage précis et renseigné de l'intervention à mener :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les résultats du diagnostic sont formalisés selon les procédures en vigueur dans l'entreprise. - Le diagnostic et les pièces sont transmis au service concerné. - Les informations fournies permettent au service concerné d'établir un devis conforme et complet.
<p>BC3 – Préparer son poste de travail pour intervenir sur une montre mécanique, électronique, automatique simple</p>			
<p>Activité 3.1 – Préparation du poste de travail à l'intervention :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Examen de l'ordre de réparation, des délais et des coûts définis • Sélection des matériels, fournitures et outillage adaptés • Entretien et mise à disposition des matériels, fournitures et outillage 	<p>C.3.1. 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</p>	<p>Modalité d'évaluation n°3 Mise en situation professionnelle reconstituée – préparation d'un poste de travail pour une intervention</p> <p>Le candidat reçoit un ordre de réparation et un poste de travail équipé.</p> <p>Celui-ci prépare les différents éléments demandés par le cahier des charges et son intervention en</p>	<p>Les étapes et les techniques à mettre en œuvre lors de l'intervention sont identifiées et préparées :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le niveau technique de l'intervention est identifié avec justesse. - Les actions à mener sont identifiées et formalisées selon les standards en vigueur dans l'entreprise. - Le planning d'intervention est réalisé en conformité avec les délais de la demande et validé par la hiérarchie. - Le référencement des pièces et outils nécessaires à l'intervention est correctement réalisé. - Les délais contractualisés avec le client sont connus, respectés et les éventuels glissements sont validés par la hiérarchie, communiqués et expliqués au client.

Intitulé : CQP Technicien d'atelier en horlogerie

<ul style="list-style-type: none"> Application des modes opératoires 	<p>C.3.2. 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</p>	<p>collectant, adaptant et suivant les modes opératoires, outils, fournitures et procédures nécessaires.</p> <p>Le jury observe le candidat pendant sa préparation et peut intervenir pour lui poser des questions.</p> <p>Durée : 1 heure</p>	<p>- Les coûts d'intervention sont conformes.</p>
	<p>C.3.3. 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</p>		<p>Le poste de travail est intégralement mis en place :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le choix du matériel et de l'outillage nécessaire à l'intervention est adapté et sa disponibilité est vérifiée et assurée. - L'ensemble du matériel et de l'outillage est préparé selon les règles de sécurité, de santé, de qualité, d'hygiène et d'environnement en vigueur. - Les outils, matériels et fournitures manquantes sont commandés au service dédié selon les procédures établies par l'entreprise.
<p>Activité 3.2 – Suivi de l'intervention :</p> <ul style="list-style-type: none"> Formalisation des informations dans la fiche de suivi d'intervention Application des règles de sécurité, d'hygiène, de qualité et d'environnement 	<p>C.3.4. 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</p>		<p>Les outils et matériels utilisés pour l'intervention sont conformes et opérationnels :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'état des outils et matériels à disposition est contrôlé et corrigé si nécessaire. - Les éventuels écarts ou besoins constatés sont remontés à la hiérarchie et une solution corrective est mise en place (remplacement, commande, etc.) - Les mesures de sécurité spécifiques à certains matériels et machines sont connues et respectées tout au long de l'intervention. - Les modes opératoires des outils, matériels et machines sont maîtrisés et une aide est demandée le cas échéant.
	<p>C.3.5. Appliquer strictement les règles de sécurité, d'hygiène, de qualité et environnement en vigueur dans</p>		<p>Les informations relatives à l'intervention sont complètes et communiquées :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La fiche de suivi est remplie en continu, tout au long des différentes étapes d'intervention. - Les informations consignées sont claires, compréhensibles et emploient le bon vocabulaire technique. - La fiche de suivi est complète et transmise selon les procédures établies à la hiérarchie. - Les éventuels problèmes ou erreurs survenus lors de l'intervention du technicien sont communiqués. <p>Les procédures de qualité, d'hygiène, de sécurité et d'environnement sont respectées et appliquées :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le poste de travail est rangé avant et après l'intervention.

Intitulé : CQP Technicien d'atelier en horlogerie

	l'entreprise afin de garantir la sécurité des personnes et des pièces		<ul style="list-style-type: none"> - Les huiles et graisses utilisées sont évacuées dans le respect des normes environnementales. - L'intervention menée ne comporte aucune mise en danger des personnes. - Les outils et matériels usés sont consignés selon les procédures en vigueur dans l'entreprise. - L'esthétique et la fonctionnalité de la montre ne sont pas altérées au-delà du périmètre d'intervention.
BC4 – Entretenir une montre mécanique, électronique ou automatique simple			
<p>Activité 4.1 – Révision et entretien d'une montre mécanique, automatique, électronique simple :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Démontage du mouvement de la montre • Contrôle du mouvement de la montre • Remplacement des pièces et composants défectueux • Echange de mouvement • Remboîtement du mouvement mécanique, automatique, électronique simple 	<p>C.4.1. 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</p>	<p>Modalité d'évaluation Mise en situation professionnelle reconstituée</p> <p>Le candidat reçoit une ou plusieurs montres simples (mécanique, électronique, automatique) comprenant un ou des dysfonctionnements. Il reçoit également le diagnostic complet préalable de chacune des montres sur lesquelles il va intervenir.</p> <p>Le candidat déploie les techniques, gestes et outils nécessaires à la résolution du dysfonctionnement et transmet la montre en fonction de la demande, du devis signé avec le client et de l'ordre de réparation.</p> <p>Durée : 8 heures</p>	<p>La solution de réparation, d'entretien ou de remplacement de la montre est confirmée :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le mode opératoire de démontage du produit est identifié et intégré. - Le mouvement de la montre est démonté avec précision et technicité. - Le mouvement de la montre est contrôlé et comparé au diagnostic réalisé et aux données fabricant. - Aucune détérioration ou perte de composants n'est constatée. - Les composants usés ou défectueux sont identifiés et permettent de confirmer le diagnostic. - Le niveau de technicité est réévalué le cas échéant et la hiérarchie est prévenue pour une prise de décision sur la suite de l'intervention.
	<p>C.4.2. 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</p>		<p>Le (ou les) dysfonctionnement(s) est solutionné :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La (ou les) pièce(s), composant(s) ou mouvement défectueux est remplacée en tenant compte de l'équivalence des composants. - La (ou les) pièce(s), composant(s) ou mouvement changé est contrôlée (réglages, remise en conformité, état, etc.) - En cas de réparation nécessitant un niveau de technicité supérieur, la hiérarchie est prévenue et les acteurs adaptés sont sollicités. - Le candidat s'assure que le mouvement est remis en conformité avec les données fabricant.
	<p>C.4.3. Réemboîter le mouvement mécanique, automatique ou électronique simple de la montre en respectant le mode</p>		<p>Le mouvement mécanique, électronique ou automatique simple est réemboîté et son intégrité est respectée :</p>

Intitulé : CQP Technicien d'atelier en horlogerie

	opérateur et en vérifiant l'intégrité de la pièce afin de le régler aux normes du fabricant		<ul style="list-style-type: none"> - Le mouvement de la montre ne comporte aucune trace de poussière. - Le réglage de la montre est réalisé dans les critères définis par le fabricant. - Le cadran et les aiguilles sont correctement posés sur le mouvement et aucune dégradation ou poussière est constatée. - Les aiguilles sont correctement indexées. - L'ensemble est correctement remis dans le boîtier.
<p>Activité 4.2 – Contrôle du résultat de l'intervention et restitution d'une montre fonctionnelle :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contrôle fonctionnel de la montre • Réglages de la montre • Avivage de la boîte et/ou du bracelet • Rétablissement des aspects fonctionnels de la montre • Restitution de la montre 	<p>C.4.4. 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</p>		<p>La montre réparée est transmise selon les procédures établies par la hiérarchie pour validation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les contrôles de fonctionnalité sont réalisés à chaque étape de l'intervention. - Les réglages sont réalisés et contrôlés avec les normes fabricant. - L'ensemble des contrôles est adapté à la montre et réalisé sans faute. - Les dysfonctionnements présents dans l'ordre de réparation sont résolus. - L'étanchéité de la montre est contrôlée. - La montre est fonctionnelle.
	<p>C.4.5. Réaliser l'habillage de la montre simple révisée en remédiant aux problèmes esthétiques rencontrés (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</p>		<p>L'esthétique de la montre est adaptée et conforme aux attentes du client :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le ou les problèmes esthétiques de la montre sont observés et identifiés (poussières, rayures, etc.) - Le choix des appareils, des outils et des produits pour l'avivage est adapté aux besoins de la boîte et/ou du bracelet. - Le candidat réalise l'avivage de la boîte et/ou du bracelet. - Les accessoires de la montre sont correctement remis en place. - L'esthétique de la montre est en conformité avec les exigences de la politique qualité de l'entreprise.