

**Série 0**

**Horlogère CFC /  
Horloger CFC**

Connaissances professionnelles

**Point d'appréciation 3**

Réalisation d'opération au sein d'un SAV

## ***CORRIGÉ À L'USAGE DES EXPERTS***

Durée de l'épreuve : 30 minutes

Document annexe : Patek Philippe - Manually wound movements pocket watches

Nombre maximal de points : **32 points**

Remarques : L'usage du crayon et du stylo effaçable sont interdits.

### **Corrections de pondération :**

**0 / 2 = 0 ou 2 (tout juste ou tout faux)**

**0 à 4 = possibilité de points intermédiaires**

**Situation :**

M. Smith se présente au comptoir d'une boutique de montres de luxe pour faire réparer sa montre Patek Philippe, héritée de son grand-père.

La montre est en mauvais état, elle ne fonctionne plus et présente des signes d'usure.

L'horloger doit poser plusieurs questions pour comprendre le problème et garantir une réparation adéquate. Il suit les directives Patek Philippe rédigées en anglais « Manually wound movements pocket watches ».

De fil en aiguille, la conversation avec M. Smith dévie sur le marché des contrefaçons.

Après le service de révision, une facture est envoyée à M. Smith.

		Points	
		maximaux	obtenus
<p>1. Selon le document, comment Patek Philippe organise le Customer Service pour assurer la qualité de ses montres.</p> <p>a) Quelle est la fréquence d'entretien recommandée ?</p> <p><b><i>Ils recommandent un entretien tous les 3 à 5 ans. (1pt)</i></b></p> <p>b) Quels sont les travaux d'entretien effectués sur le mouvement lors d'un service ?</p> <p><b><i>Le mouvement est entièrement démonté, contrôlé, nettoyé et lubrifié et remonté. (1pt)</i></b></p> <p>c) Citez les quatre tests pour assurer le bon fonctionnement après le service.</p> <p><b><i>Tests de précision, de réserve de marche, d'étanchéité et de fiabilité (1pt)</i></b></p>		0 à 3	
<p>2. a) Quel document fait office de garantie internationale chez Patek Philippe ?</p> <p><b><i>Le certificat d'origine (1pt)</i></b></p> <p>b) La durée de garantie de vente est-elle la même que celle en vigueur dans le droit suisse ?</p> <p><b><i>Oui (1pt)</i></b></p> <p>c) Dans quel texte de loi peut-on retrouver les articles régissant des garanties de vente ?</p> <p><b><i>Code des Obligations (1pt)</i></b></p>		0 à 3	
Report		6	

		Points	
		maximaux	obtenus
Report		6	
<p>3. Vous devez vous assurer que vous disposez de toutes les informations nécessaires à la remise en état de la montre.</p> <p>Citez quatre éléments à clarifier avec M. Smith pour cette remise en état :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Identification du client et de la montre</b></li> <li>• <b>Analyse des documents et des pièces</b></li> <li>• <b>Écoute attentive des problèmes ou demandes du client</b></li> <li>• <b>Inspection initiale de la montre</b></li> <li>• <b>Présentation des options de réparation</b></li> <li>• <b>... Autres selon appréciation de l'EXP</b></li> </ul>		0 à 4	
<p>4. Quels sont les cinq contrôles de base que vous effectuez sur la montre de Monsieur Smith avant démontage ?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Fonctions (remontage manuel et mise à l'heure)</b></li> <li>• <b>Marche</b></li> <li>• <b>Réserve de marche</b></li> <li>• <b>Aspect</b></li> <li>• <b>Étanchéité</b></li> <li>• <b>Numéro de série</b></li> <li>• <b>Analyse des documents (authenticité)</b></li> </ul>		0 à 5	
<p>5. Combien de temps l'horloger conservera la montre de Monsieur Smith après la révision pour régler la marche ?</p> <p><b>2 semaines (1pt)</b></p>		0/1	
<p>6. A la fin de la réparation, vous faites le point sur les stocks de lubrifiants qui affichent des dates de péremption. Votre entreprise applique le principe FIFO. Expliquez en quoi cela consiste et pourquoi ce principe est adapté dans cette situation.</p> <p><b>First In First Out signifie que le lubrifiant qui a été livré en premier est celui qui sera utilisé en premier (1pt). C'est adapté car ces produits ont des dates de péremption (1pt)</b></p>		0 à 2	
Report		18	

		Points	
		maximaux	obtenus
Report		18	
<p>7. Patek Philippe préconise des conseils importants à ses clients pour éviter que la montre ne s'abîme en raison de son utilisation quotidienne.</p> <p>Reprenez les trois conseils principaux en phrases courtes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b><u>Effectuer le remontage et la mise à l'heure hors du poignet (1pt) afin d'éviter les pressions latérales sur le tube de la couronne. Nous vous recommandons de n'utiliser que deux doigts et de faire levier avec l'ongle pour tirer la couronne.</u></b></li> <li>• <b><u>Ne tirez jamais la couronne dans un environnement humide ou dans l'eau (1pt). L'étanchéité de votre montre n'est garantie qu'avec la couronne poussée contre le boîtier.</u></b></li> <li>• <b><u>Si votre montre s'est arrêtée, il est impératif d'effectuer un remontage complet avant toute correction ou manipulation (1pt).</u></b></li> </ul>		0 à 3	
<p>8. Monsieur Smith a une connaissance qui porte souvent des montres de marque contrefaites. Il aimerait connaître votre opinion sur ce sujet.</p> <p>Expliquez-lui en présentant quatre arguments indiquant pourquoi les montres contrefaites posent problème.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b><i>Vous mettez en péril votre santé et votre sécurité</i></b></li> <li>• <b><i>Vous financez le crime organisé</i></b></li> <li>• <b><i>Vous soutenez le travail clandestin et celui des enfants</i></b></li> <li>• <b><i>Vous acceptez le pillage du savoir-faire</i></b></li> <li>• <b><i>Vous détruisez des emplois et étouffez la croissance</i></b></li> <li>• <b><i>Et surtout, vous vous exposez à des sanctions pénales (1pt par réponse juste, max 4pt)</i></b></li> </ul>		0 à 4	
<p>9. En plus de sa Patek Philippe haut de gamme, M. Smith possède également une montre sportive de "moyenne gamme" pour ses loisirs, qu'il souhaite porter encore quelques années et faire réparer si nécessaire.</p> <p>Sur quelle garantie de disponibilité des pièces de rechange peut-il compter selon les standards de l'industrie horlogère ?</p> <p><b><i>La garantie de disponibilité des pièces de rechange communément pratiquée dans l'industrie horlogère est <u>10 ans</u> pour les montres de moyenne gamme.</i></b></p>		0/1	
Report		26	

	Points	
	maximaux	obtenus
Report	26	
Le service administratif a établi la facture (en annexe) et vous la contrôlez avant envoi au client. Veuillez confirmer l'exactitude de la facture.		
10. Dans quelle ville se situe l'entreprise ayant effectué la réparation ?  <b>Genève</b>	0/1	
11. Quel nom peut-on donner à la position 004 autre que celui mentionné ?  <b>Goodwill</b>	0/1	
12. Que signifie l'acronyme de la position 006 (en toutes lettres) ?  <b>Taxe sur la valeur ajoutée</b>	0/1	
13. Il manque certains totaux sur la facture. Calculez le montant à payer.  <b>780 -10%= 702</b> <b>702 + 10 = 712Re</b>  <b>712 + TVA = 769.67 CHF ou 769.65 (1pt pour le résultat)</b>	0/1	
14. A quoi se rapporte le n° 818 sur cette facture et pourquoi est-il important ?  <b>Le numéro de client (1pt)</b>  <b>Pour différencier d'éventuels homonymes et faciliter l'archivage (1pt)</b>	0 à 2	
Total	32	