



Atelier Horloger

Sébastien Kaeser

www.atelier-horloger.ch

Technical Watchmaker Show 2019

La Chaux-de-Fonds

Tradition et Innovation Horlogère

Réparation et sous-traitance SAV de garde-temps

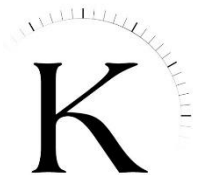
Sébastien Kaeser, Fondateur et Directeur de l'Atelier Horloger, nous fera un retour d'expérience sur le métier de rhabilleur indépendant, avec les enjeux, les risques et opportunités dans le domaine.



Bienvenue et merci de m'accorder de votre précieux temps

Je tiens à remercier la SAQ section Nord-Romand de m'avoir offert la possibilité de partager mes expériences professionnelles et ma passion à l'occasion de ce salon.

Le SAV étant en fin de chaîne dans le cycle de vie d'une montre, il est quelque fois oublié. Je vais donc essayer d'être son humble ambassadeur.



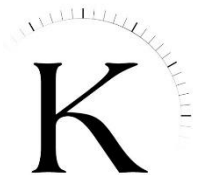
Mon parcours personnel

- Né à Boudry (NE) et originaire du Canton de Berne;
- Apprentissage d'horloger au Technicum de la Chaux-de-Fonds -> CFC
- Début en entreprise chez Cartier à Villeret puis à la Chaux-de-Fonds en 1997;
- Puis Rolex à Bienne au laboratoire horloger fiabilité;
- Vaucher Manufacture à Fleurier en analyse horlogère;
- Omega à Bienne comme Chef de Projet puis Responsable du Laboratoire Horloger.

horloger de labo / gestion de projet / responsable de labo

- Enfin, le **lancement de l'Atelier Horloger en mars 2014...**

... nous fêtons aujourd'hui 5 ans d'activité !



Nos activités / compétences

Orientation 2 AXES :

- **Sous-traitance pour entreprises horlogères** : reconditionnement de mouvements, SAV de montres vintage ; assemblage de composants ; reconditionnement.
- **Réparation et restauration** de montres et pendules pour particuliers et bijouteries.

Formation et expertise :

- Nous avons une accréditation pour plus de 15 marques horlogères :



OMEGA



OFFICINE
PANERAI



Cartier



LONGINES



JAEGER-LECOULTRE



BAUME & MERCIER
GENEVE
MAÎTRES HORLOGERS DEPUIS 1830



Bell & Ross



VAUCHER
MANUFACTURE FLEURIER



RADO
SWITZERLAND



MEISTERSINGER



TISSOT



MIDO
SWISS WATCHES SINCE 1918



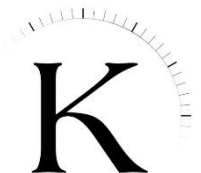
HAMILTON
AMERICAN SPIRIT • SWISS PRECISION



JTINAM
BESANÇON



CERTINA



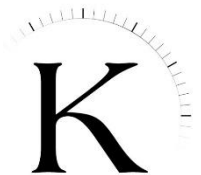
Investissement = formation

Formation = investissement

Nous avons fait le choix d'être en phase avec certaines marques «clé». Dont le produit est bien représenté sur le marché Suisse.

Pour être reconnu «Service Center» par les marques, il a été nécessaire de :

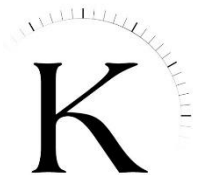
- Suivre un formation pratique entre **1 et 10 jours** / par marque;
- Suivre une formation système logistique;
- Investir entre **CHF 500.- et 12'000.-** de matériel / par marque.



SAV – Service Après Vente

Souvent considéré comme le «parent pauvre» dans les entreprises, c'est le service qui n'était pas toujours inclus dans la conception de produit et qui restait un peu en marge de la stratégie d'entreprise mais les choses changent ... heureusement.

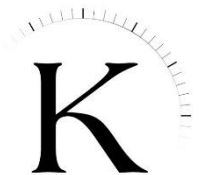
Hormis l'obligation légale d'assurer une garantie et par conséquent un service, le Service Client est un lien de confiance entre le propriétaire de la montre et la marque !



SAV - Contexte général pour l'horlogerie

Avez-vous déjà imaginé ?

- L'horlogerie Suisse produit, vend et exporte des montres depuis plusieurs décennies.
- **En 2018**, elle a produit plus de **23 millions** de montres (source FH). Ces montres sont fabriquées pour la plupart de façon « industrielle », en série ou sur des chaînes de montage.
- A l'opposé, le SAV est traité pour la plupart des marques de façon traditionnelle. En procède à un échange standard pour les mouvements quartz. Certains mouvements mécaniques sont reconditionnés en série, permettant de réduire le temps de passage et de limiter les coûts.



SAV - Les choses se compliquent ...

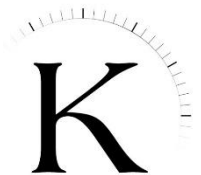
Le train déraille lorsque :

- **le volume** de réparation à traiter n'est pas assumé et n'est plus en mesure d'être assumé;
- les **matériaux ou la technologie** sont impossibles à traiter ou à réparer ;
- la technique demande des **moyens trop conséquents** -> ex : re-fabrication de circuits ;
- les compétences ou **connaissances sont perdues** ;
- l'entreprise a **disparu** ;
- Etc...



Les compétences et connaissances à avoir pour un SAV indépendant

- De connaître et de pouvoir traiter le maximum de marque et de modèles. La construction des mouvements et de l'habillage peut varier d'une marque à l'autre. Il est important d'être en phase avec la production.
- La clé est d'avoir du matériel polyvalent et de qualité.
- De suivre des formations auprès des marques.
- Et surtout ... avoir une curiosité sans limite, de la **PASSION** et de la **MOTIVATION** !

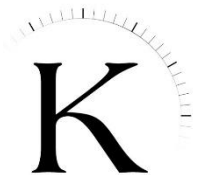


Les atouts d'un SAV indépendant

La proximité : avec la nouvelle politique de distribution, les marques s'éloignent du consommateur. Vente en ligne, rationalisation (diminution) des points de vente. Notre force, la proximité géographique et humaine !

Offre personnalisée : nous échangeons directement avec le client et nous offrons une prestation adaptée à sa demande.

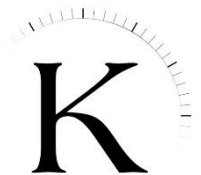
Rapidité : la plupart des opérations sont effectuées dans un délai qui défie la logistique d'envoi d'une montre dans une manufacture. Petite structure = réactivité = prix attrayant.



Conseil : nous offrons un conseil technique au client, nous rassurons le client.

Echange privilégié entre un collectionneur et l'horloger : lorsque vous êtes passionnés et/ou collectionneur, vous aimez confier votre montre « à votre horloger » et non pas à une structure impersonnelle. La passion reste un des meilleurs facteurs d'échange !

Vintage : certaines marques n'ont pas ou plus les compétences ou les composants pour traiter des montres anciennes.

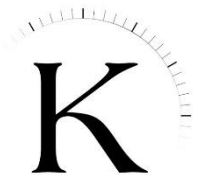


Les difficultés du quotidien, liées à la technologie

Une montre mécanique pourra toujours se réparer, il s'agit qu'une question de temps (et d'argent).

En revanche, nous sommes confrontés aujourd'hui au problème technologique des **premiers quartz**, fabriqués il y a 40 ans. Certains composants comme les circuits sont maintenant épuisés et il est presque impensable d'envisager une nouvelle fabrication.

L'habillement d'une montre est souvent au centre des discussions pour une remise à neuf. Mais certains choix de l'époque sont difficiles à gérer aujourd'hui comme par exemple le **chromage**...



Les difficultés du quotidien ... liées au «protectionnisme».

La politique nombriliste (égoïste) de certaines entreprises horlogères, refusant de fournir certains composants dessert le client. Dans certaines situations, il est IMPOSSIBLE de commander un simple bracelet en cuir.

Le client DOIT envoyer sa montre à l'usine ... mais est-ce acceptable ?



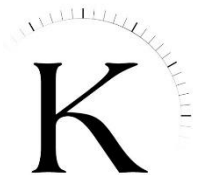
Enfin ! La récompense.

Malgré les obstacles rencontrés, la plus belle des récompenses et ce qui me réjouit dans mon activité de tous les jours est de redonner vie à un garde-temps. Cet objet a une histoire, il a été offert ou transmis lors d'un évènement particulier. Il est lié à des souvenirs ou ayant appartenu à un membre de la famille.

La valeur émotionnelle est au dessus de la valeur financière.

Comme un **chef d'orchestre**, il a été nécessaire de coordonner plusieurs corps de métiers (polisseur, cadranier, galvanoplaste, mécanicien, ...) pour redonner vie et éclat à la montre.

Quelle satisfaction de voir une client repartir heureux et confiant avec sa montre restaurée et d'avoir contribué au maintien de ce patrimoine !



En conclusion

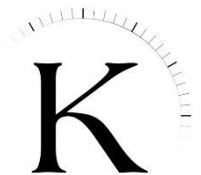
Un atelier indépendant qui est **formé et accrédité** offre réellement un soutien et une complémentarité aux marques.

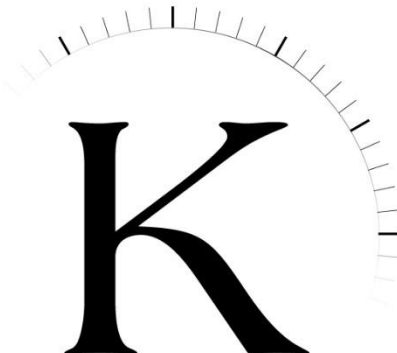
Sans faire ou refaire l'article, une montre n'est pas un objet usuel. C'est pour certain un objet ostentatoire, un bijou, un gri-gri, un cadeau, un objet fascinant ou une œuvre d'art.

J'entends encore souvent des collectionneurs dire «je vais aller voir MON horloger». Preuve d'un lien de confiance au travers des années, établi par un travail de qualité et un service répondant à ses attentes.

Merci de votre attention !

Des questions ?





K

Atelier Horloger
Rue Haute 3
2013 COLOMBIER (NE)
info@atelier-horloger.ch

NOUS SOMMES AU SERVICE DES MARQUES POUR UN SERVICE SUR MESURE :

Sous-traitance : reconditionnement de mouvements, SAV de montres Vintage ; assemblage de composants ; reconditionnement.

Réparation et restauration : de montres et pendules pour particuliers et bijouteries.


OMEGA

OFFICINE
PANERAI

Cartier

LONGINES


JAEGER-LECOULTRE


BAUME & MERCIER
GENEVE
MÂTRES HORLOGERS DEPUIS 1830

Bell & Ross


VAUCHER
MANUFACTURE FLEURIER

RADO
SWITZERLAND


MEISTERSINGER


TISSOT

MIDO
SWISS WATCHES SINCE 1918


HAMILTON
AMERICAN SPIRIT • SWISS PRECISION


JTINAM
BESANÇON

CERTINA



HOUSTON

WE HAVE A SOLUTION



Atelier Horloger

Sébastien Kaeser

www.atelier-horloger.ch