

- A. Règlement d'apprentissage et d'examen de fin d'apprentissage
B. Programme d'enseignement professionnel
-

Secrétaire d'exploitation ferroviaire

A

Règlement d'apprentissage et d'examen de fin d'apprentissage

du 12 novembre 1993

Le Département fédéral de l'économie publique,
vu les articles 12, 1^{er} alinéa, 39, 1^{er} alinéa, et 43, 1^{er} alinéa, de la loi fédérale du
19 avril 1978¹ sur la formation professionnelle (appelée ci-après «la loi»);
vu les articles 1^{er}, 1^{er} alinéa, 9, 3^e à 6^e alinéas, 13 et 32 de l'ordonnance
y relative du 7 novembre 1979²,
arrête:

1 Apprentissage

11 Modalités

Article premier Dénomination de la profession, début et durée de l'apprentissage

¹ La dénomination officielle de la profession est secrétaire d'exploitation ferroviaire.

² Le secrétaire d'exploitation ferroviaire conseille la clientèle et s'occupe de l'organisation et de la vente de prestations de transport ainsi que des travaux de secrétariat.

³ L'apprentissage dure deux ans. Son début coïncide avec celui de l'année scolaire de l'école professionnelle fréquentée.

Art. 2 Exigences concernant l'entreprise

¹ Sont autorisés à former des secrétaires d'exploitation ferroviaire les Chemins de fer fédéraux suisses (CFF) et les entreprises concessionnaires de chemins de fer,

¹ RS 412.10
² RS 412.101

- à voie normale ou à voie étroite, appliquant le règlement de la circulation des trains des chemins de fer suisses et participant au trafic direct suisse des personnes, des bagages et des marchandises.

Ils sont tenus de garantir que l'ensemble du programme de formation soit dispensé conformément à l'article 5.

² Les entreprises qui ne sont pas en mesure de dispenser une formation complète dans toutes les disciplines définies à l'article 5 ne sont autorisées à former des apprentis que si elles s'engagent à leur faire acquérir dans une autre entreprise les connaissances professionnelles et les techniques qu'elles ne peuvent enseigner. Le nom de la seconde entreprise, le contenu et la durée de la formation complémentaire doivent figurer dans le contrat d'apprentissage.

³ Sont habilités à former des apprentis dans le cadre de leur propre domaine d'activités:

- a. les agents du mouvement ferroviaire qualifiés
- b. les secrétaires d'exploitation ferroviaire qualifiés
- c. les agents au bénéfice d'une formation élémentaire dans le service mixte de bureau et d'expédition des trains, ayant au moins cinq années d'activité

⁴ L'entreprise assure à l'apprenti une formation systématique; celle-ci lui est dispensée d'après un guide méthodique type³ établi conformément à l'article 5 du présent règlement.

⁵ L'autorité cantonale compétente juge de l'aptitude des entreprises à former des apprentis. Les dispositions générales de la loi sont réservées.

Art. 3 Nombre maximum d'apprentis

¹ Un service (station ou gare) est autorisé à former:

- 1 apprenti, s'il occupe en permanence au moins 1 professionnel;
- 2 apprentis, s'il occupe en permanence au moins 2 professionnels;
- 3 apprentis, s'il occupe en permanence au moins 3 professionnels;
- 1 apprenti en sus pour chaque professionnel supplémentaire.

² sont réputés professionnels ou maîtres d'apprentissage au sens du 1^{er} alinéa les professionnels mentionnés à l'article 2, 3^e alinéa.

³ Les professionnels au bénéfice de plusieurs formations ne sont comptés qu'une seule fois lors de la détermination du nombre maximum d'apprentis.

⁴ L'entreprise veille à engager les apprentis à intervalles réguliers afin de les répartir de manière équilibrée sur les années d'apprentissage.

³ La direction de l'exploitation des Chemins de fer fédéraux suisses (CFF) ou l'Union des transports publics (UTP) fournissent sur demande le guide méthodique type (plan d'enseignement G ou un plan d'enseignement équivalent).

12 Programme de formation dans l'entreprise

Art. 4 Dispositions générales

¹ Dès le début de l'apprentissage, l'entreprise assigne à l'apprenti un poste de travail convenable et met à sa disposition les installations nécessaires.

² L'apprenti est mis en garde en temps utile contre les risques d'accidents et d'atteinte à la santé inhérents aux divers travaux. Il reçoit les prescriptions et les recommandations de sécurité, qui lui sont expliquées.

³ Afin de développer son habileté professionnelle, l'apprenti répète à certains intervalles les mêmes travaux pratiques. On le forme de sorte qu'il soit capable, au terme de l'apprentissage, de s'acquitter seul et en un temps raisonnable de tous les travaux pratiques énumérés dans le programme de formation.

⁴ Le maître d'apprentissage établit périodiquement, en règle générale chaque semestre, un rapport⁴ sur le niveau de formation atteint par l'apprenti et s'en entretient avec lui. Ce rapport est porté à la connaissance du représentant légal de l'apprenti.

Art. 5 Travaux pratiques et connaissances professionnelles

¹ Les objectifs généraux définissent dans leurs grandes lignes les connaissances et le savoir-faire exigés de l'apprenti au terme de chacune des étapes de sa formation; les objectifs particuliers précisent les objectifs généraux.

² *Objectifs généraux* pour la durée de l'apprentissage:

Première et deuxième années

- Exécuter toutes les tâches en rapport avec les conseils à la clientèle et la vente de prestations de transport
- Exécuter les travaux de secrétariat
- Appliquer les connaissances de base de l'exploitation

³ *Objectifs particuliers* pour chaque domaine de formation:

Généralités

- Exécuter tous les travaux de secrétariat qui se présentent
- Conseiller la clientèle en appliquant les connaissances du réseau suisse des moyens de transport et des principales lignes internationales
- Agir selon les prescriptions en cas d'irrégularités

Prestations de transport

- Appliquer les principes du service à la clientèle
- S'intéresser et coopérer au marché local des transports
- Conseiller la clientèle sur les prestations de transport et de services
- Proposer et vendre les prestations de transport et de services

⁴ La direction d'exploitation des CFF ou l'UTP fournissent sur demande les formules servant à consigner le rapport sur la formation.

13 Formation à l'école professionnelle

Art. 6

L'école professionnelle dispense l'enseignement obligatoire conformément au programme d'enseignement établi par l'Office fédéral de l'industrie, des arts et métiers et du travail⁵.

2 Examen de fin d'apprentissage

21 Organisation

Art. 7 Généralités

¹ L'examen de fin d'apprentissage doit établir si l'apprenti a atteint les objectifs fixés dans le règlement d'apprentissage et dans le programme d'enseignement.

² Les cantons organisent l'examen.

Art. 8 Déroulement

¹ L'examen a lieu dans l'entreprise où s'est fait l'apprentissage, dans une autre entreprise qui s'y prête ou dans une école professionnelle. L'apprenti dispose d'un poste de travail. En le convoquant à l'examen, on lui indiquera le matériel et les moyens auxiliaires qu'il doit apporter.

² L'apprenti ne prend connaissance des sujets d'examen qu'au début de l'épreuve; il reçoit au besoin les explications nécessaires.

Art. 9 Experts

¹ L'autorité cantonale nomme les experts. La préférence est donnée aux personnes qui ont suivi un cours d'experts.

² Afin de pouvoir porter un jugement objectif et complet sur les prestations du candidat, les experts veillent à ce que celui-ci répartisse judicieusement son temps entre les différents travaux prescrits. Ils l'informent que la note 1 sera attribuée à tout travail non exécuté.

³ Un expert au moins surveille constamment et consciencieusement l'exécution des travaux d'examen. Il consigne par écrit ses observations sur le déroulement de l'épreuve.

⁴ Deux experts au moins procèdent aux examens oraux; l'un d'eux prend des notes sur le déroulement de l'interrogation.

⁵ Les experts examinent les candidats calmement et avec bienveillance. Leurs remarques doivent être objectives.

⁶ Deux experts au moins évaluent les travaux d'examen.

⁵ Annexe au présent règlement.

22 Branches et matières d'examen

Art. 10 Branches d'examen

L'examen porte sur les branches suivants:

- | | |
|---|----------|
| a. Prestations de transport | env. 5 h |
| b. Langues | env. 4 h |
| c. Connaissances professionnelles économiques | env. 1 h |

Art. 11 Matières d'examen

¹ Les exigences posées aux candidats lors de l'examen doivent rester dans les limites des objectifs généraux énumérés à l'article 5 et dans le programme d'enseignement professionnel. Les objectifs particuliers servent à fixer les sujets d'examen. Il y a lieu de tenir compte du plan d'enseignement G pour l'élaboration des sujets d'examen.

² L'examen porte sur les branches suivantes:

- Prestations de transport
 - trafic voyageurs
 - trafic marchandises
 - vente
- Langues
 - langue maternelle
 - première langue étrangère (allemand ou italien)
 - deuxième langue étrangère (allemand, italien ou anglais)
- Connaissances professionnelles économiques
 - traitement de textes/correspondance

³ L'examen a lieu par écrit, oralement, selon le système des réponses au choix ou selon une combinaison de ces trois formes d'examen.

23 Appréciation des travaux et détermination des notes

Art. 12 Appréciation des travaux

¹ Les notes de branche et les points d'appréciation sont évalués comme suit:

Branche: prestations de transport

- | | |
|------------------------|---------------------------|
| 1. Trafic voyageurs | coefficient deux |
| 2. Trafic voyageurs | Note d'école ⁶ |
| 3. Trafic marchandises | coefficient deux |
| 4. Trafic marchandises | Note d'école ⁶ |
| 5. Vente | coefficient un |

⁶ Moyenne des notes d'école de la dernière année d'apprentissage dans la branche correspondante.

Branche: *langues*

- | | |
|------------------------------|---------------------------|
| 1. Langue maternelle | coefficient un |
| 2. Langue maternelle | Note d'école ⁷ |
| 3. Première langue étrangère | coefficient un |
| 4. Première langue étrangère | Note d'école ⁷ |
| 5. Deuxième langue étrangère | coefficient un |
| 6. Deuxième langue étrangère | Note d'école ⁶ |

Branche: connaissances professionnelles économiques

- | | |
|--|---------------------------|
| 1. Service général des gares | Note d'école ⁷ |
| 2. Traitement de textes/correspondance | coefficient un |
| 3. Traitement de textes/correspondance | Note d'école ⁷ |
| 4. Droit | Note d'école ⁷ |
| 5. Instruction civique | Note d'école ⁷ |

² Pour chaque point d'appréciation, la note est attribuée conformément à l'article 13. Si, pour déterminer la note se rapportant à un point d'appréciation, on fait préalablement usage de notes auxiliaires, celles-ci seront établies compte tenu de l'importance des travaux auxquels elles se réfèrent dans l'ensemble du point d'appréciation. Les notes d'école sont arrondies à la première décimale⁸.

³ Les notes de branche correspondent à la moyenne des notes attribuées à chacun des points d'appréciation; elles sont arrondies à la première décimale.

Art. 13 Notes

¹ La valeur des travaux exécutés s'exprime par des notes échelonnées de 1 à 6. Les notes égales ou supérieures à 4 traduisent des résultats suffisants; celles qui sont inférieures à 4 des résultats insuffisants. Excepté les demi-notes, les notes intermédiaires ne sont pas admises.

² Echelle des notes

Note	Travail fourni
6	Très bon, qualitativement et quantitativement
5	Bon, répondant bien aux objectifs
4	Satisfaisant aux exigences minimales
3	Faible, incomplet
2	Très faible
1	Inutilisable ou non exécuté

⁷ Moyenne des notes d'école de la dernière année d'apprentissage dans la branche correspondante.

⁸ La direction de l'exploitation des CFF ou l'UTP fournissent sur demande les formules d'inscription des notes.

Art. 14 Résultat de l'examen

¹ Une note globale exprime le résultat de l'examen de fin d'apprentissage; elle se calcule d'après les notes de branche suivantes:

- Prestations de transport
- Langues
- Connaissances professionnelles économiques

² La note globale correspond à la somme des notes de branche, divisée par 3; elle est arrondie à la première décimale.

³ L'examen est réussi si les notes de branche «prestations de transport» et la note globale sont égales ou supérieures à 4,0.

⁴ Les candidats qui subissent l'examen en vertu de l'article 41 de la loi fédérale ainsi que ceux qui pour d'autres raisons n'ont pas de notes d'école, doivent subir un examen dans les points d'appréciation suivants: «service général des gares»; «droit» et «instruction civique».

⁵ Les notes d'école, obtenues pour les points d'appréciation «service général des gares», «droit» et «instruction civique», restent acquises pour les candidats qui repassent l'examen mais qui ne fréquentent plus l'école professionnelle. Pour ceux qui, par conte, fréquentent l'école professionnelle, il y aura lieu de prendre en compte les nouvelles notes d'école.

Art. 15 Rapport des experts et feuille d'examen

¹ Si un candidat affirme ne pas avoir acquis certaines connaissances professionnelles fondamentales ni avoir été initié à des techniques de travail élémentaires, les experts ne tiennent pas compte de ses déclarations; ils les consignent toutefois dans leur rapport.

² Si l'examen révèle des lacunes dans la formation professionnelle ou scolaire du candidat, les experts en font mention sur la feuille d'examen et y précisent leurs constatations.

³ Le rapport et la feuille d'examen sont signés par les experts et remis sans délai à l'autorité cantonale compétente.

Art. 16 Certificat de capacité

Le candidat qui a réussi l'examen de fin d'apprentissage reçoit le certificat fédéral de capacité et est autorisé à porter l'appellation légalement protégée de «secrétaire d'exploitation qualifié».

Art. 17 Voies de droit

Les recours concernant l'examen de fin d'apprentissage sont régis par le droit cantonal.

3 Dispositions finales

Art. 18 Abrogation du droit en vigueur

Le règlement du 18 octobre 1984⁹ concernant l'apprentissage et l'examen de fin d'apprentissage de secrétaire d'exploitation ferroviaire est abrogé.

Art. 19 Dispositions transitoires

¹ Les apprentis ayant commencé leur apprentissage avant le 31 décembre 1993 l'achèvent selon l'ancien règlement.

² Les candidats qui répètent l'examen peuvent, sur demande, le subir jusqu'au 31 décembre 1998 selon l'ancien règlement.

Art. 20 Entrée en vigueur

Les prescriptions relatives à l'apprentissage entrent en vigueur le 1^{er} janvier 1994, celles qui concernent l'examen de fin d'apprentissage le 1^{er} janvier 1996.

18 novembre 1993

Département fédéral de l'économie publique:

Delamuraz

⁹ FF 1985 I 145

Secrétaire d'exploitation ferroviaire

B

Programme d'enseignement professionnel

du 12 novembre 1993

L'Office fédéral de l'industrie, des arts et métiers et du travail (OFIAMT),

vu l'article 28 de la loi fédérale du 19 avril 1978¹⁰ sur la formation professionnelle; vu l'article 16, 1^{er} alinéa, de l'ordonnance du 14 juin 1976¹¹ sur l'enseignement de la gymnastique et des sports dans des écoles professionnelles,

arrête:

1 Généralités

L'école professionnelle dispense à l'apprenti, dans les limites du présent programme d'enseignement, les connaissances professionnelles théoriques qui lui sont nécessaires pour exercer sa profession, ainsi que des notions de culture générale. Cet enseignement tient compte des objectifs fixés à l'article 5 du règlement d'apprentissage et de leur répartition par année. Les programmes de travail internes établis sur cette base par l'école sont remis, sur demande, aux entreprises formant des apprentis.

Les classes sont constituées par année d'apprentissage. Toute dérogation à cette règle requiert l'approbation de l'autorité cantonale et de l'OFIAMT.

L'enseignement obligatoire est dispensé si possible à raison de deux jours entiers d'école par semaine. Un jour d'école ne doit pas comprendre plus de neuf leçons, gymnastique et sport inclus¹².

2 Organisation de l'enseignement

Les nombres de leçons indiqués ci-après sont obligatoires. Toute dérogation quant à leur répartition sur les années d'apprentissage requiert l'approbation de l'autorité cantonale et de l'OFIAMT.

¹⁰ RS 412.10

¹¹ RS 415.022

¹² Si l'enseignement professionnel est dispensé sous forme de cours intercantonaux, l'organisation en est régie par le règlement de ces cours.

Branches	Années		Total des leçons
	1	2	
1 Langues	240	240	
2 Connaissances professionnelles économiques	120	80	200
3 Connaissances professionnelles	200	240	440
4 Gymnastique et sport	80	80	160
Total	640	640	1280
Jours d'école par semaine	2	2	

3 Matières d'enseignement

Les objectifs généraux énoncés ci-après définissent dans leurs grandes lignes les connaissances et aptitudes exigées de l'apprenti au terme de sa formation. Les objectifs particuliers précisent les objectifs généraux¹³.

31 Langues (480 leçons)

Objectifs généraux

- Connaître les bases de la langue, comprendre leur sens et les appliquer correctement
- Saisir des idées et des opinions et s'exprimer de différentes manières
- Considérer la langue en tant que moyen de communication

Objectifs particuliers

311 Langue maternelle (français) (env. 160 leçons)

- Approfondir les connaissances grammaticales, orthographiques et stylistiques ainsi que celles relatives à la ponctuation
- Comprendre la langue en tant que moyen d'expression différencié et s'exprimer de manière correcte avec aisance
- Comprendre et analyser des faits, des problèmes et des opinions (sur la base d'articles de presse, de presse, de résultats de vote, d'images, etc.), les mettre en relation avec ses propres opinions et donner son avis

¹³ Les objectifs pédagogiques pour les branches «Langues» et «Connaissances professionnelles économiques» sont contenus dans le programme d'enseignement des écoles. Pour la branche «Connaissances professionnelles», les objectifs pédagogiques figurent dans le plan d'enseignement G. Ce dernier peut être obtenu auprès de la Direction générale des CFF ou de l'Union des transports publics (UTP).

- Décrire les méthodes et les possibilités de recueillir des information et élaborer sa propre méthode pour les traiter
- Analyser de manière critique les informations ainsi que les intentions des médias et les assimiler
- Etudier des textes littéraires ainsi que d'autres textes, s'intéresser au cinéma et à la musique; indiquer les interactions sociales qui ressortent de ces œuvres

312 Première langue étrangère (allemand ou italien) (env. 160 leçons)

- Utiliser le vocabulaire de base ainsi que la terminologie propre à la profession
- Tenir une conversation simple avec un client; s'exprimer clairement
- Faire un rapport sur des textes techniques simples
- Lire correctement
- Utiliser un dictionnaire bilingue

313 Deuxième langue étrangère (allemand, italien ou anglais) (env. 160 leçons)

- Utiliser le vocabulaire de base ainsi que la terminologie propre à la profession
- Tenir une conversation simple avec un client; s'exprimer clairement
- Faire un rapport sur des textes techniques simples
- Lire correctement
- Utiliser un dictionnaire bilingue

32 Connaissances professionnelles économiques (200 leçons)

Objectifs généraux

- Rédiger et présenter des lettres commerciales
- Expliquer le rôle du droit dans les collectivités humaines et dans un mode de vie démocratique
- Citer les particularités, l'organisation et la structure de notre Etat fédératif ainsi que les droits et les obligations constitutionnels des citoyens
- Discerner les problèmes d'économie publique et d'économie politique et reconnaître les interdépendances

Objectifs particuliers

321 Traitement de textes/correspondance (env. 120 leçons)

- Elaborer des lettres commerciales relevant des secteurs «achat» et «vente»
- Rédiger des lettres relevant du domaine privé

- Rédiger des rapports ou des exposés de faits (p. ex. constat d'accident) de manière précise et succincte
- Répondre par écrit à des réclamations et rédiger d'autres genres de lettres en tenant compte des normes usuelles de présentation et de formulation
- Procéder à des résumés et rédiger des rapports
- Utiliser des logiciels de traitement de textes
- Elaborer des textes, les corriger et les imprimer

322 **Droit** (env. 40 leçons)

- Distinguer les notions de droit public et de droit privé
- Définir les notions de jouissance et d'exercice des droits civiques et expliquer leur importance
- Décrire la conclusion, la dissolution et les effets du mariage
- Distinguer les notions de possession et de propriété et les commenter sur la base d'un exemple pratique
- Décrire les particularités du contrat de vente, de location et de travail et expliquer au moyen de ces contrats la formation et la disparition d'un rapport de droit (obligation) en donnant des exemples pratiques
- Citer les bases et les genres de responsabilité

323 **Instruction civique** (env. 40 leçons)

Connaissance des institutions:

- Décrire la nature et les fondements d'un Etat
- Différencier les formes d'Etat et de Gouvernement

Les particularités de notre Etat fédératif:

- Expliquer la structure fédéraliste et les principales étapes de l'évolution historique de notre Etat. Décrire et apprécier la répartition des tâches entre la Confédération, les cantons et les communes
- Décrire brièvement la structure de notre système juridique et la préparation d'une loi fédérale
- Justifier la séparation des pouvoirs
- Expliquer le système d'élection ainsi que l'organisation et les tâches des autorités fédérales, cantonales et communales

Les rapports entre l'Etat et le citoyen:

- Décrire les droits et les obligations découlant de la Constitution

La politique suisse des transports:

- Exposer les aspects actuels de cette politique
- Se forger une opinion sur des problèmes politiques actuels

33 Connaissances professionnelles (440 leçons)

Objectifs généraux

- Décrire et commenter tous les travaux en rapport avec les conseils donnés à la clientèle, la vente et l'organisation des prestations de transport et les travaux de secrétariat

331 Service général des gares

Géographie des transports

- Décrire le réseau suisse, les principales lignes internationales au départ de la Suisse et les principaux nœuds ferroviaires

Secrétariat

- Décrire les travaux de secrétariat d'un service

Connaissances de base de l'exploitation

- Décrire les prescriptions de l'exploitation relatives au secrétariat

332 Trafic voyageurs

Offre:

- Décrier l'offre du trafic des voyageurs et des bagages et citer les moyens auxiliaires de vente
- Etablir et calculer le prix des titres de transport et des réservations

Irrégularités:

- Décrire la procédure à suivre en cas d'irrégularités
- Décrire la manière de traiter les demandes de remboursement

333 Trafic marchandises

Offre:

- Décrire l'offre des chemins de fer
- Expliquer les dispositions relatives à l'acceptation et à la livraison des marchandises
- Décrire les documents de transport et les établir
- Calculer les prix de transport et les extras

Gestion:

- Décrire la gestion des wagons, des engins de transport et des agrès de chargement

Irrégularités:

- Décrire la procédure à suivre en cas d'irrégularités

334 Caisse et opérations comptables

Moyens de paiement:

- Décrire la procédure à suivre lors de l'acceptation de divers moyens de paiement

Décompte:

- Expliquer la manière d'enregistrer les recettes de transport et décrire les principes des opérations comptables
- Comptabiliser les pièces justificatives et procéder à la clôture des comptes

335 Vente

Marketing:

- Décrire la stratégie de marketing d'une entreprise ferroviaire
- Définir la position du vendeur au sein de cette stratégie

Vente:

- Décrire les règles fondamentales qui régissent le comportement à adopter face au client qui demande un renseignement, lors d'une opération de vente ou en cas de réclamation

Traitement du marché:

- Décrire la procédure à suivre pour le traitement du marché

39 Gymnastique et sport

Le plan d'études que l'OFIAMT a établi le 8 mars 1979 est appliqué pour la gymnastique et le sport.

4 Dispositions finales

41 Abrogation du droit en vigueur

Le programme provisoire d'enseignement professionnel du 18 octobre 1984¹⁴ pour les secrétaires d'exploitation ferroviaire est abrogé.

42 Disposition transitoire

Les apprentis qui ont commencé leur apprentissage avant le 31 décembre 1993 suivent l'enseignement professionnel selon les anciennes prescriptions.

43 Entrée en vigueur

Le présent programme d'enseignement professionnel entre en vigueur le 1^{er} janvier 1994.

12 novembre 1993

Office fédéral de l'industrie,
des arts et métiers et du travail:

Le directeur, Nordmann

¹⁴ FF 1985 I 145