

# Module A : Droit du travail et social

## Programme

### LES RELATIONS DE TRAVAIL

#### Le cadre légal

#### 1. Le contrat d'apprentissage dans l'artisanat

- 1.1. Définition
- 1.2. Formation d'un apprenti
- 1.3. Embauche d'un apprenti
- 1.4. Résiliation du contrat d'apprentissage

#### 2. Définition du contrat de travail

#### 3. La conclusion du contrat de travail

- 3.1. Forme et preuve du contrat de travail
- 3.2. La modification du contrat de travail
- 3.3. Les différents types de contrats
- 3.4. La période d'essai

#### 4. La résiliation du contrat de travail

- 4.1. La résiliation avec préavis
- 4.2. La résiliation avec effet immédiat
- 4.3. Les autres modalités de résiliation du contrat de travail
- 4.4. La résiliation abusive du contrat de travail par l'employeur

#### 5. La protection du salarié contre le licenciement

- 5.1. La femme enceinte
- 5.2. Le congé parental
- 5.3. Le congé pour raisons familiales
- 5.4. Les délégués du personnel
- 5.5. L'incapacité de travail

#### 6. La modification de la situation juridique de l'employeur

- 6.1. Les principes
- 6.2. Les obligations du cédant ou du cessionnaire

#### 7. Révision du contrat de travail

- 7.1. Le principe
- 7.2. Les conséquences

## **8. Responsabilité quant aux risques de l'entreprise**

## **9. Les suites de la résiliation du contrat de travail**

- 9.1. Le reçu pour solde de tout compte
- 9.2. Le certificat de travail
- 9.3. Le décompte des salaires
- 9.4. La prescription des salaires
- 9.5. La priorité de réembauchage
- 9.6. La clause de non-concurrence

## **LA REGLEMENTATION DU TRAVAIL**

### **1. La convention collective de travail**

- 1.1. Définition
- 1.2. Qui peut faire partie d'une convention collective ?
- 1.3. Contenu des conventions collectives
- 1.4. Durée d'une convention collective
- 1.5. Litiges collectifs

### **2. L'accord interprofessionnel**

### **3. Déclaration d'obligation générale**

### **4. La durée du travail**

- 4.1. Définition
- 4.2. Principe général
- 4.3. Flexibilisation du temps de travail
- 4.4. Le régime des dérogations compensatoires
- 4.5. Régime des heures supplémentaires

### **5. La rémunération du travail**

- 5.1. Salaire social minimum
- 5.2. Salarié qualifié
- 5.3. Prescriptions
- 5.4. Le niveau du salaire

### **6. Les repos**

- 6.1. Temps de repos
- 6.2. Dimanche

### **7. Les jours fériés légaux**

- 7.1. Principe
- 7.2. Les jours fériés de rechange
- 7.3. Le salaire

## **8. Le congé annuel payé**

- 8.1. Principe
- 8.2. Durée du congé
- 8.3. Rémunération
- 8.4. Report du congé
- 8.5. Précisions complémentaires

## **9. Le congé supplémentaire et le congé extraordinaire**

- 9.1. Congé extraordinaire pour des raisons d'ordre personnel
- 9.2. Congé de maternité
- 9.3. Congé parental
- 9.4. Congé pour raisons familiales

## **10. La protection du salarié en terme de santé et de sécurité**

- 10.1. Les services de santé au travail
- 10.2. Sécurité et santé au travail

## **11. L'Inspection du Travail et des Mines**

- 11.1. Principe général
- 11.2. Attributions
- 11.3. Pouvoirs

## **12. L'Administration de l'Emploi (ADEM)**

### **LES REGIMES PARTICULIERS**

#### **1. Les relations de travail spécifiques**

- 1.1. L'occupation d'élèves et d'étudiants
- 1.2. Les jeunes salariés en entreprise
- 1.3. Le travail intérimaire

#### **2. Représentation du personnel**

- 2.1. La délégation du personnel
- 2.2. Attributions d'une délégation du personnel
- 2.3. Statut du délégué du personnel

## LA SECURITE SOCIALE AU GRAND-DUCHE DE LUXEMBOURG

### 1. Introduction

- 1.1. Objet de la sécurité sociale
- 1.2. Les éventualités assurées

### 2. Affiliation

- 2.1. Déclaration d'exploitation
- 2.2. Déclaration du personnel
- 2.3. Cas particuliers

### 3. L'assurance maladie

- 3.1. Assurance obligatoire
- 3.2. Principe : Continuation de la rémunération
- 3.3. Mutualisation des risques de l'employeur
- 3.4. Assiette des cotisations
- 3.5. Paiement des cotisations
- 3.6. Les prestations en cas de maladie
- 3.7. Les prestations en espèces en cas de maladie

### 4. L'assurance de pension invalidité

- 4.1. Définition
- 4.2. Conditions d'ouverture du droit

### 5. L'assurance accident

- 5.1. Assurance obligatoire
- 5.2. Forme juridique de l'assurance accident
- 5.3. Les risques couverts
- 5.4. Le but de l'assurance accident
- 5.5. Définition d'un accident de travail
- 5.6. Définition d'un accident de trajet
- 5.7. Définition d'une maladie professionnelle
- 5.8. Déclaration des accidents

### 6. Les prestations de chômage

- 6.1. Chômage complet - régime général
- 6.2. Le chômage des indépendants

### 7. Le revenu d'inclusion sociale

*Durée du cours :* 20 heures

*Lieu du cours :* Luxembourg, Ettelbruck

# Module A : Droit de l'entreprise

## Programme

### 1. Introduction au Droit

- 1.1. « Le Droit » et « les droits »
- 1.2. Les personnes visées par le Droit
- 1.3. Les sociétés commerciales

### 2. Le Monde Judiciaire

- 2.1. Les juridictions
- 2.2. Les professionnels du monde judiciaire
- 2.3. Le procès

### 3. Les contrats

- 3.1. Le contrat en général
- 3.2. Quelques contrats spécifiques
- 3.3. La facture

### 4. La responsabilité

- 4.1. La responsabilité contractuelle
- 4.2. La responsabilité extra-contractuelle

### 5. La responsabilité pénale

- 5.1. Le principe de la personnalité de la peine
- 5.2. L'impact d'une délégation de pouvoirs sur la responsabilité pénale du chef d'entreprise
- 5.3. La sanction pénale

*Durée du cours :* 20 heures

*Lieu du cours :* Luxembourg, Ettelbruck

# Module B : Mécanismes comptables et analyse financière

## Programme

### **PARTIE I : COMPTABILITE GENERALE**

#### **1. Introduction**

- 1.1. Les objectifs de la comptabilité
- 1.2. Exemple Introductif

#### **2. Principes fondamentaux de la comptabilité**

- 2.1. Introduction
- 2.2. Le bilan
- 2.3. La comparaison de deux bilans successifs
- 2.4. Le compte de profits et pertes
- 2.5. Lien entre le bilan et le compte de profits et pertes
- 2.6. L'ouverture du compte de profits et pertes et du bilan

#### **3. L'organisation de la comptabilité**

- 3.1. Les comptes comptables
- 3.2. Le plan comptable
- 3.3. Le système comptable
- 3.4. La comptabilité à partie double
- 3.5. La tenue d'une comptabilité

### **PARTIE II: LE BILAN**

#### **1. ACTIF**

- 1.1. Structure
- 1.2. Les comptes d'actif

#### **2. PASSIF**

- 2.1. Structure
- 2.2. Les comptes de passif

#### **3. TVA**

#### **4. Résumé de la partie 2**

## **PARTIE III: LE COMPTE DE RESULTAT**

### **1. Définition**

### **2. Structure et Fonction**

- 2.1. Lien entre Bilan et Compte de Résultat
- 2.2. Exemple chiffré

### **3. Les Produits (les comptes de la classe 7)**

- 3.1. Les produits d'exploitation
- 3.2. Les produits financiers (classe 75)
- 3.3. Résumé

### **4. Les Charges (les comptes de la classe 6)**

- 4.1. Les charges d'exploitation
- 4.2. Les charges financières (classe 65)

### **5. Les impôts sur le résultat**

- 5.1. Impôts sur le résultat (classe 67)
- 5.2. Impôt sur la fortune (IF)
- 5.3. Les principes de l'imposition des sociétés

## **PARTIE IV: ANALYSE DES DOCUMENTS COMPTABLES**

### **1. Analyse par ratios**

- 1.1. Analyse de la rentabilité
- 1.2. Analyse de la solvabilité et de la liquidité

### **2. Le tableau de bord**

*Durée du cours :* 40 heures

*Lieu du cours :* Luxembourg, Ettelbruck

# Module B : Calcul des salaires

## Programme

### PARTIE I : DISPOSITIONS GÉNÉRALES ET LÉGALES CONCERNANT LA RELATION DE TRAVAIL

#### 1. Introduction

#### 2. Le contrat de travail

- 2.1. La convention collective
- 2.2. Libre négociation des salaires
- 2.3. Le salaire minimum
- 2.4. Ajustement des salaires

#### 3. Les types de salaires

- 3.1. Le salaire à temps
- 3.2. Le salaire au rendement (salaire à la pièce)
- 3.3. Le salaire à la prime
- 3.4. Le salaire en nature

#### 4. Les dispositions en matière de droit du travail

- 4.1. La réglementation de la durée du travail
- 4.2. Le congé payé
- 4.3. Les jours fériés légaux

#### 5. Les assurances sociales

- 5.1. L'obligation d'assurance et le calcul des cotisations
- 5.2. Les formalités à remplir lors de l'entrée et de la sortie
- 5.3. Le paiement des cotisations au Centre Commun de la Sécurité Sociale
- 5.4. La Caisse Nationale de Santé CNS
- 5.5. La Caisse nationale d'Assurance Pension
- 5.6. L'assurance des employeurs, la Mutualité des employeurs
- 5.7. L'Assurance Accident
- 5.8. Le Service National de Santé au Travail
- 5.9. Tableau des cotisations sociales



## **6. L'impôt sur salaire**

- 6.1. Définition
- 6.2. La fiche de retenue d'impôt
- 6.3. Rémunérations exemptes d'impôts
- 6.4. Les classes d'impôts pour les contribuables résidents
- 6.5. Les crédits d'impôt
- 6.6. Les barèmes de retenu d'impôt
- 6.7. Le Fonds pour l'emploi
- 6.8. Le décompte annuel
- 6.9. Le certificat de salaire
- 6.10. Déclaration de l'impôt sur le salaire et des crédits d'impôt

## **7. La comptabilité des salaires**

- 7.1. Définition
- 7.2. Le compte salaire

## **8. La comptabilité des salaires**

- 8.1. Comptabilisation des coûts salariaux
- 8.2. Les frais de personnel dans la comptabilité analytique

## **PARTIE II : LE CALCUL DU SALAIRE BRUT/NET**

### **1. Le salaire mensuel**

- 1.1. Explications et commentaires
- 1.2. Exemples

### **2. Le salaire horaire**

- 2.1. Explications et commentaires
- 2.2. Exemples

### **3. Le décompte d'une partie d'un mois**

- 3.1. Explications et commentaires
- 3.2. Exemples

### **4. Le décompte d'une rémunération non périodique**

- 4.1. Explications et commentaires
- 4.2. Exemples

*Durée du cours :* 20 heures

*Lieu du cours :* Luxembourg, Ettelbruck

# Module B : Calcul du prix de revient

## Programme

### **PARTIE I : LA COMPTABILITÉ D'ENTREPRISE**

- 1. La comptabilité externe - Comptabilité financière**
- 2. La comptabilité interne - Comptabilité analytique**

### **PARTIE II : LA COMPTABILITÉ PAR UNITÉ D'IMPUTATION - CALCUL**

- 3. Méthodes de calcul**
  - 1.1. Le calcul par division
  - 1.2. Le calcul par imputation des coûts indirects
- 4. Avantages et désavantages du calcul par imputation des coûts indirects**

### **PARTIE III : LA COMPTABILITÉ DE GESTION OU COMPTABILITÉ ANALYTIQUE**

- 5. La feuille de répartition des coûts**
- 6. La saisie des coûts et la comptabilité des coûts par nature**
  - 2.1. Classification des types de coûts
  - 2.2. Les frais de personnel
- 7. La répartition des coûts - La comptabilité par centre de coûts**
  - 3.1. Les centres de coûts
  - 3.2. Les clés de répartition des coûts
  - 3.3. La répartition des centres de coûts
- 8. Le taux de majoration pour coûts indirects**
- 9. Le résultat d'exploitation**

## **PARTIE IV : EXEMPLES ET EXERCICES CONCERNANT PARTIE II ET III**

- 1. Exemple d'une comptabilité de gestion**
- 2. Exemple d'un calcul par imputation des coûts indirects**
- 3. Exercices**

## **PARTIE V : LE CALCUL DE LA MARGE SUR COÛT VARIABLE**

- 1. Origine du calcul de la marge sur coût variable**
- 2. Comparaison avec la méthode des coûts complets**
- 3. Définitions**
  - 3.1. Coûts fixes
  - 3.2. Coûts variables
  - 3.3. Coûts globaux
  - 3.4. Marge sur coût variable
- 4. Méthodes de calcul de la marge sur coût variable**
  - 4.1. La méthode de calcul de la marge sur coût variable en une seule étape
  - 4.2. La méthode de calcul de la marge sur coût variable en plusieurs étapes
- 5. Application du calcul de la marge sur coût variable**
  - 5.1. Calcul du résultat d'exploitation
  - 5.2. Calcul du point mort
  - 5.3. Planification du programme de production optimal
  - 5.4. Décision quant à l'acceptation de commandes supplémentaires
- 6. Exercices**

*Durée du cours :* 20 heures

*Lieu du cours :* Luxembourg, Ettelbruck

# Module C : Communication

## Programme

### 1. Bases de la communication humaine

- 1.1. Définition
- 1.2. Modèle émetteur-récepteur
- 1.3. Conditions d'une bonne communication
- 1.4. Impacts de la perception et de l'état d'esprit sur la communication
- 1.5. Communication verbale
- 1.6. Communication non verbale : le langage corporel
- 1.7. Communication congruente et incongruente

### 2. Niveaux de communication et modèles de communication

- 2.1. Niveau factuel et niveau relationnel – Le modèle de Paul Watzlawick
- 2.2. Perturbations au niveau de la relation et impacts sur la communication
- 2.3. Les 4 facettes d'un message : le modèle de Schulz von Thun

### 3. Le rôle de la direction, les impacts sur la communication

- 3.1. Clarté des rôles, endossement des rôles, clarté des relations, endossement de relations comme conditions d'une communication professionnelle avec les collaborateurs

### 4. Techniques de communication pour une conduite réussie des entretiens : comment influencer le déroulement d'un entretien

- 4.1. Techniques des questions
- 4.2. Reformulation
- 4.3. Ecoute active
- 4.4. Messages-Je et Messages-Tu

### 5. Structure de base d'un entretien

### 6. Moyens de communication

- 6.1. Le B.A. - BA d'un contact téléphonique réussi
- 6.2. Déroulement d'un « entretien téléphonique standard » avec un client

### 7. Occasions d'entretiens avec les collaborateurs

- 7.1. Communication au quotidien
- 7.2. Occasions spécifiques

## **8. Bases des entretiens critiques et de gestion des conflits avec les collaborateurs**

- 8.1. Définition des conflits
- 8.2. Les causes de conflits les plus fréquentes
- 8.3. Dispositions, attitudes, expériences en matière de critique et de conflit : impacts et influences sur le déroulement d'un entretien
- 8.4. Une attitude professionnelle est le fondement d'entretiens critiques de qualité
- 8.5. Organisation d'entretiens critiques avec les collaborateurs
- 8.6. « Dynamique » de la critique
- 8.7. Acceptation de la critique
- 8.8. Définition du sens critique
- 8.9. Règles d'entretiens critiques et de gestion de conflits en situation de groupe
- 8.10. Erreurs classiques dans la gestion de conflits

## **9. Conduite professionnelle d'entretiens avec des clients**

- 9.1. Attitudes professionnelles pour la conduite efficace des entretiens avec la clientèle
- 9.2. Exigences de base pour un rapport professionnel avec les clients

## **10. Conflits avec des clients : Gestion professionnelle de la critique et des plaintes**

- 10.1. Attitude et dispositions intérieures par rapport aux plaintes : voir les plaintes comme une opportunité
- 10.2. Gestion des plaintes justifiées
- 10.3. Gestion des plaintes injustifiées
- 10.4. Gestion des émotions et possibilités d'autoprotection en situation de dialogue difficile
- 10.5. Déroulement professionnel d'entretiens de plainte standards

## **11. La communication au sein d'une équipe**

- 11.1. Entretiens au sein d'une équipe
- 11.2. Définition de « TEAM »
- 11.3. Aptitudes à travailler en équipe
- 11.4. Rôle des managers pour des équipes qui fonctionnent
- 11.5. Possibilités et approches du développement d'équipes
- 11.6. Fondements de la dynamique de groupe

## **12. Formes d'entretiens spécifiques**

### **13. Communication avec des partenaires externes**

- 13.1. Aspects spécifiques de la communication avec des partenaires commerciaux, des partenaires de coopération, des banques
- 13.2. Trucs et astuces de marketing pour petites et moyennes entreprises

### **14. Sources littéraires**

*Durée du cours :* 40 heures

*Lieu du cours :* Luxembourg, Ettelbruck

# Module C : Organisation de l'entreprise

## Programme

### Introduction

#### 1. L'idée de création

- 1.1. Qui suis-je ? = Analyse personnelle
- 1.2. Qu'ai-je envie de faire ? = Naissance du projet

#### 2. L'installation de son activité

- 2.1. Seul ou en partenariat ?

#### 3. Les clés d'une évolution réussie

- 3.1. Bien préparer son projet
- 3.2. Analyse des aspects internes à l'entreprise
- 3.3. Analyse des aspects externes à l'entreprise
- 3.4. L'analyse SWOT
- 3.5. Traduire sa stratégie sur le plan opérationnel

#### 4. Conclusions

**Annexe 1 : Critères d'analyse pour recherche d'un emplacement commercial**

**Annexe 2 : Tableau – Facteurs de la structure d'un canal de distribution**

*Durée du cours :* 20 heures

*Lieu du cours :* Luxembourg, Ettelbruck

# Module C : Gestion du personnel

## Programme

### 1. Gestion du personnel et compétences en gestion

- 1.1. Introduction
- 1.2. Attentes envers les dirigeants
- 1.3. Existe-t-il une formule magique pour être un bon dirigeant ?
- 1.4. Petit questionnaire sur la qualité de manager

### 2. Tâches des dirigeants du point de vue de la théorie des rôles

- 2.1. Le rôle interpersonnel
- 2.2. Le rôle d'information
- 2.3. Le rôle de décision

### 3. Styles de direction, structures de direction et communication

- 3.1. Styles de direction
- 3.2. Structures de direction
- 3.3. Gestion et motivation du personnel

### 4. Entretiens et communication avec les collaborateurs

- 4.1. Entretiens avec les collaborateurs
- 4.2. Rôle de la communication dans les entretiens professionnels

### 5. Gestion prévisionnelle des effectifs

- 5.1. Méthodes quantitatives
- 5.2. Méthodes qualitatives

### 6. Procédure de sélection de personnel

- 6.1. Méthodes de sélection

### 7. Procédure de licenciement

- 7.1. Définitions
- 7.2. La résiliation ordinaire et la procédure à respecter
- 7.3. La résiliation extraordinaire et la procédure à respecter
- 7.4. La résiliation illégale



## **8. Formation, Formation continue et perfectionnement**

- 8.1. Esprit et finalité
- 8.2. Avantages
- 8.3. Inconvénients
- 8.4. Subventions publiques
- 8.5. Objectifs de la formation continue : résumé sous forme de tableau

## **9. Sources littéraires**

*Durée du cours :* 20 heures

*Lieu du cours :* Luxembourg, Ettelbruck

# Module D : Création d'entreprise

## Programme

### 1. L'artisanat dans l'économie nationale

### 2. De l'idée au Projet – Le Business Plan

- 2.1. Le client
- 2.2. L'offre / le produit / les services
- 2.3. Mon modèle d'entreprise grâce au business model canvas (BMC)
- 2.4. L'analyse du marché et de la concurrence & marketing
- 2.5. Les aspects financiers
- 2.6. Les objectifs et l'organisation de l'entreprise

### 3. Le droit d'établissement

- 3.1. La gestion effective de l'entreprise
- 3.2. La qualification professionnelle
- 3.3. L'honorabilité professionnelle des personnes du cercle intérieur de l'entreprise
- 3.4. Le lieu d'exploitation fixe

### 4. Les formalités administratives

- 4.1. Les démarches obligatoires
- 4.2. Autorisations et agréments supplémentaires

### 5. La Chambre des Métiers

- 5.1. Les missions de la Chambre des Métiers
- 5.2. Les ressortissants de la Chambre des métiers
- 5.3. Les organes de la Chambre des Métiers
- 5.4. Les services de la Chambre des Métiers

### 6. Les formes juridiques dans l'artisanat

- 6.1. Distinctions entre entreprise individuelle et société commerciale
- 6.2. Distinction entre société de personnes et société de capitaux
- 6.3. Le choix de la forme juridique

### 7. Reprise et transmission d'entreprise

- 7.1. Création ou reprise d'une entreprise artisanale ?
- 7.2. Forme de reprise
- 7.3. Le planning de la reprise

## **8. Financement et aides**

- 8.1. Aides étatiques
- 8.2. Financement SNCI
- 8.3. La mutualité des PME
- 8.4. Primo-créateur

## **9. Les cotisations sociales et les impôts**

- 9.1. Les cotisations sociales
- 9.2. Les impôts
- 9.3. La taxe sur la valeur ajoutée

## **10. Les marchés de la Grande Région**

- 10.1. Ai-je le droit de travailler à l'étranger ?
- 10.2. Quelles sont les garanties et assurances à fournir ?
- 10.3. À quelles règles fiscales dois-je veiller ?
- 10.4. Comment me mettre en ordre en matière de sécurité sociale ?
- 10.5. Dans quel cas et où communiquer mon détachement ?
- 10.6. Quel est le Droit du travail applicable ?
- 10.7. Comment facturer mes prestations ?

## **11. Le développement durable dans l'artisanat**

- 11.1. Qu'est-ce que le développement durable ?
- 11.2. Le cadre réglementaire et légal
- 11.3. Pourquoi intégrer le développement durable dans mon activité artisanale ?
- 11.4. Comment intégrer le développement durable dans mon activité artisanale ?
- 11.5. Communiquer sur les démarches de développement durable

## **ANNEXE : Liste des activités artisanales**

*Durée du cours :* 24 heures

*Lieu du cours :* Luxembourg, Ettelbruck

# Module E : Pédagogie appliquée

## Programme

- 1. Connaître le contexte de la formation professionnelle au Luxembourg et devenir une entreprise formatrice**
  - 1.1. Connaître le contexte et les programmes de la formation professionnelle au Luxembourg
  - 1.2. Evaluer la possibilité d'accueillir un apprenti dans son entreprise
  - 1.3. Savoir situer le rôle du patron-formateur
  
- 2. Préparer la formation professionnelle au sein de son entreprise et organiser le recrutement d'un apprenti**
  - 2.1. Pourquoi recruter un apprenti et le former
  - 2.2. Comment recruter un apprenti ?
  - 2.3. Accueillir et intégrer un apprenti au sein de son entreprise
  
- 3. Organiser et mettre en place la formation professionnelle**
  - 3.1. Comment se servir du planning de compétences et de la grille d'évaluation patronale ?
  - 3.2. Mettre en place un parcours de formation en se référant aux compétences visées
  - 3.3. Que signifie « apprendre »
  - 3.4. Comment former ?
  - 3.5. Sélectionner les méthodes pédagogiques et les outils adéquats pour former
  - 3.6. Comprendre et gérer la diversité générationnelle dans le parcours de formation
  - 3.7. Savoir motiver et communiquer avec son apprenti
  - 3.8. Savoir conduire des entretiens de bilan intermédiaires
  
- 4. Evaluer et conclure la formation**
  - 4.1. L'évaluation, c'est quoi ?
  - 4.2. Comment développer une démarche d'évaluation dans le cadre de l'apprentissage ?
  - 4.3. Comprendre le système d'évaluation de l'apprentissage
  - 4.4. Savoir conduire un entretien d'évaluation.
  - 4.5. Encadrer et suivre les travaux du carnet d'apprentissage
  - 4.6. Préparer l'apprenti au projet intégré intermédiaire (PII) et au projet intégré final (PIF)

*Durée du cours :* 40 heures

*Lieu du cours :* Luxembourg, Ettelbruck