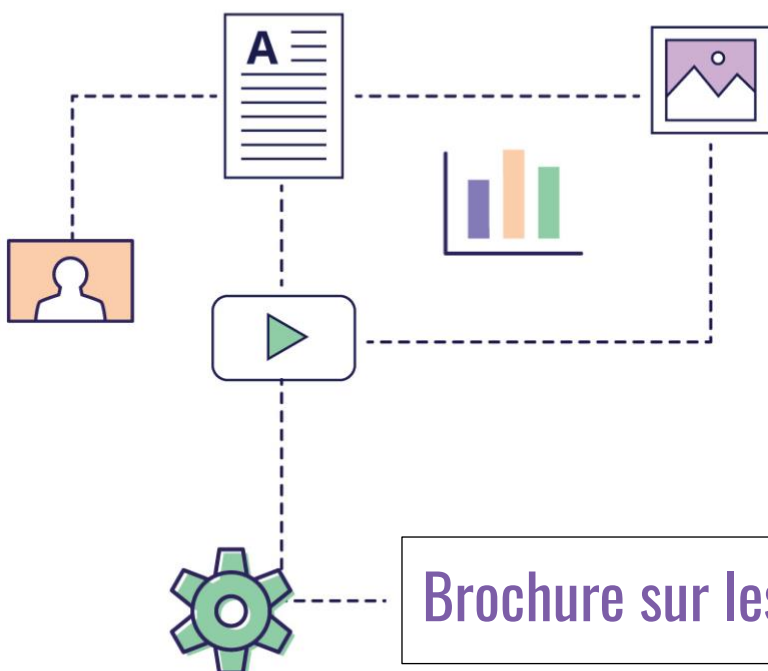


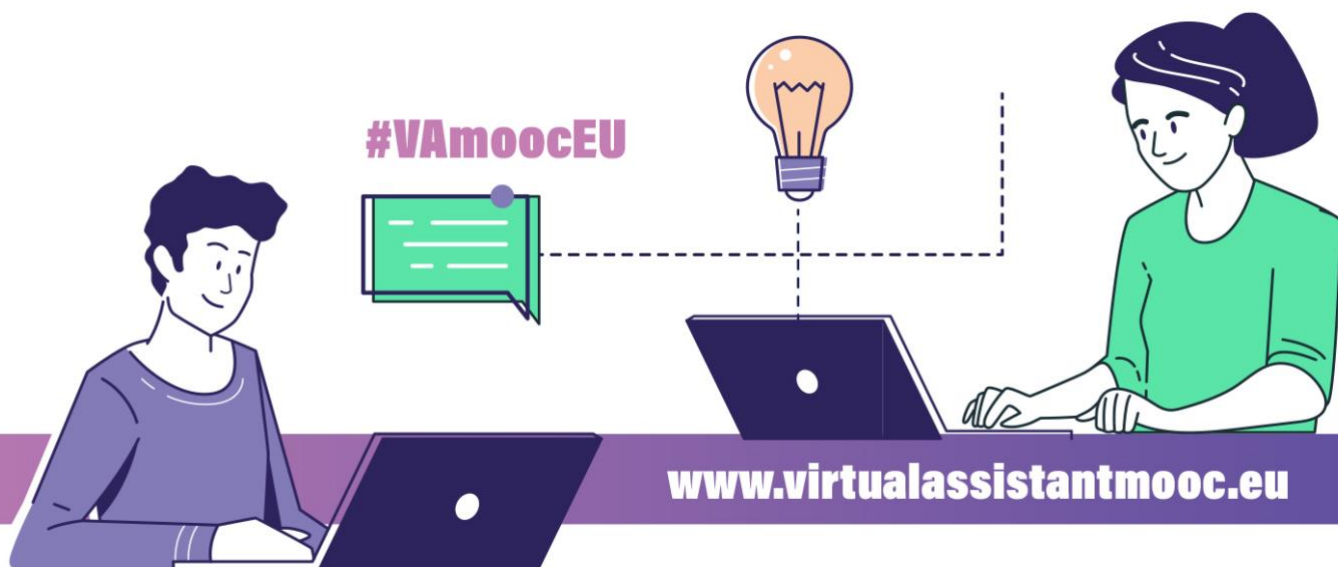
VIA

MOOC

THE VIRTUAL ASSISTANT'S MOOC



Brochure sur les assistants virtuels



www.virtualassistantmooc.eu

bit schulungcenter
member of bit group

CITIZENS
IN POWER

eeli
European
Education
& Learning
Institute

EST.edu.pl

itd
www.e-ild.com

LogoPsyCom.

YuzuPulse

 Co-funded by
the European Union

Financé par l'Union européenne (Project code: 2021-1-FR01-KA220-VET-000033162). Les points de vue et avis exprimés n'engagent toutefois que leur(s) auteur(s) et ne reflètent pas nécessairement ceux de l'Union européenne ou de l'Agence exécutive européenne pour l'éducation et la culture (EACEA). Ni l'Union européenne ni l'EACEA ne sauraient en être tenues pour responsables. Ce travail est placé sous licence Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).

SOMMAIRE

Sommaire.....	1
Assistant virtuel : une carrière en plein essor en Europe.....	2
Chapitre 1: Qu'est-ce qu'un assistant virtuel ?.....	4
Chapitre 2: Quelle est la situation des assistants virtuels dans l'UE ?.....	14
Chapitre 3: De quoi avez-vous besoin pour être un bon assistant virtuel, et avez-vous le potentiel pour devenir un bon assistant virtuel ?	27
Chapitre 4: Différentes manières de travailler en tant qu'assistant virtuel	44
Chapitre 5: Recommandations générales sur comment devenir assistant virtuel	60
Conclusion	75
Références.....	77

ASSISTANT VIRTUEL : UNE CARRIÈRE EN PLEIN ESSOR EN EUROPE

Chers lecteurs,

La brochure que vous lisez est le premier résultat du projet Erasmus+ **“The Virtual Assistant's MOOC”** (Numéro de projet 2021-1-FR01-KA220-VET-000033162). Le projet vise à créer un ensemble d'outils pour la formation professionnelle initiale et continue des apprenants sur la façon de travailler en tant qu'assistant virtuel (fournisseur de services numériques), en tenant compte des compétences numériques et entrepreneuriales nécessaires conformément au marché du travail du 21^{ème} siècle et à la situation de la profession en Europe. Le consortium du projet est composé des partenaires suivants : **YuzuPulse** (France), **bit Schulungscener** (Autriche), **Citizens In Power** (Chypre), **European Education and Learning Institute** (Grèce), **Education Centre EST** (Pologne), **Innovación Transferencia y Desarrollo – ITD** (Espagne) & **Logopsycom** (Belgique). La durée du projet est de 24 mois (décembre 2021 – décembre 2023) et à travers celui-ci, les partenaires cherchent à offrir une méthodologie innovante, des outils et des stratégies pour le développement de compétences pertinentes pour le marché dans le secteur des services aux entreprises, ainsi qu'à soutenir l'esprit entrepreneurial dans ce domaine. Tous les résultats seront traduits dans les 6 langues du projet : anglais, français, allemand, espagnol, grec et polonais.

Ce manuel a été créé dans l'intention de familiariser les lecteurs avec la polyvalence de la profession d'assistant virtuel et d'offrir un meilleur aperçu des aspects qu'elle comporte. La profession d'assistant virtuel semble devenir de plus en plus populaire, surtout ces dernières années. L'inconvénient est que la majorité des conseils existants ne sont pas proposés sous forme de cours structurés ou gratuitement. De plus, il est assez difficile de se faire une idée de la situation des assistants virtuels en Europe, car les statistiques existantes sont principalement axées sur le travail indépendant, plutôt que sur la profession d'assistant virtuel elle-même.

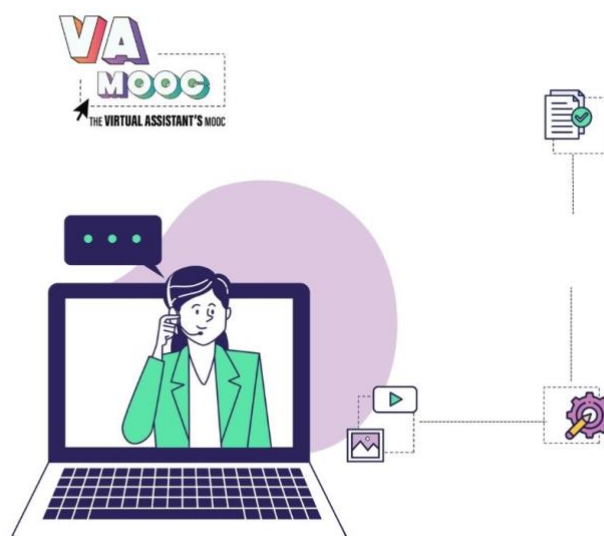
Ce manuel a pour but d'aider les lecteurs à comprendre l'utilité et le caractère extensible de cette profession. Contrairement aux idées reçues, la profession d'assistant virtuel est un type de travail accessible qui ne s'adresse pas uniquement aux spécialistes des TIC (Technologies de l'Information et de la Communication). En ce sens, le manuel vise à montrer de nouvelles opportunités de carrière et à soutenir l'esprit d'entreprise en Europe pour des personnes de différents niveaux d'éducation et milieux sociaux. Un autre objectif est d'informer les lecteurs sur la tendance croissante des assistants virtuels et de l'esprit d'entreprise en Europe, et de contribuer à l'éducation numérique des citoyens de l'UE, tout en offrant gratuitement des conseils neutres sur les différents contextes européens.

Les groupes cibles de ce manuel sont :

1. Les prestataires de services numériques en activité ou en formation, ou qui envisagent même de commencer leur carrière,
2. Les apprenants et les formateurs de l'EFP qui sont intéressés par des compétences pertinentes pour le marché,
3. Les personnes sans travail et les personnes défavorisées,
4. Les organisations de formation professionnelle,
5. Les conseillers à l'emploi.

Pour plus d'informations sur le projet, visitez le site internet :

<https://virtualassistantmooc.eu/>



CHAPITRE 1: QU'EST-CE QU'UN ASSISTANT VIRTUEL ?

Description générale

Un assistant virtuel est une personne qui fournit des services d'assistance à une entreprise à distance.

Le terme "assistant virtuel" a été inventé au début des années 90, lorsque les entreprises ont commencé à utiliser la technologie pour permettre aux employés de travailler à domicile. Internet a permis aux gens de travailler depuis leur domicile tout en restant en contact avec leur bureau.

Les assistants virtuels fournissent des services de soutien administratif, créatif ou technique à d'autres propriétaires d'entreprise. Grâce aux progrès technologiques, ils peuvent effectuer presque toutes les tâches qu'une autre personne de soutien effectue. Par exemple, ils ne peuvent pas apporter le café le matin, mais ils peuvent passer une commande à un service de livraison.

Au départ, il s'agissait de travaux de bureau et d'administration, mais aujourd'hui, les assistants virtuels peuvent se spécialiser dans un ensemble de compétences spécifiques, qu'elles soient créatives ou techniques, ou dans un secteur d'activité, par exemple, l'immobilier.

La plupart des assistants virtuels travaillent en tant qu'entrepreneurs, qu'ils dirigent leur propre entreprise d'assistants virtuels à domicile ou qu'ils travaillent pour une société de services et passent d'un contrat à l'autre.

Secteurs d'activités et tâches

Les assistants virtuels sont désormais actifs dans de nombreux secteurs, notamment le droit, l'immobilier et les technologies de l'information.

Au sein de ces industries, ils peuvent effectuer des tâches non-techniques telles que l'assistance administrative, la rédaction, la gestion d'événements (physiques et en ligne), le support client, etc.

Mais ils peuvent aussi se spécialiser dans des tâches plus techniques telles que la conception graphique, le montage vidéo et audio, la conception et la gestion de sites web, les contenus numériques avancés (réalité augmentée, réalité virtuelle, vidéos interactives et 360°, impression augmentée, livres électroniques, chatbots).

Voici quelques exemples de pourquoi et comment les assistants virtuels peuvent aider dans divers secteurs :

- Dans **l'immobilier**, si l'agent doit effectuer de nombreuses tâches secondaires (répondre au téléphone, les réservations, l'acquisition de clients...), cela limite les ventes. Déléguer certaines tâches à des assistants virtuels peut être incroyablement bénéfique.
- Dans le **secteur informatique**, la charge de travail des travailleurs peut varier massivement. Il est alors très utile de la contrôler en déchargeant une partie du travail sur les assistants virtuels.
- En raison de l'automatisation, les **avocats** doivent mettre à jour leurs compétences pour garantir des flux de travail et une expérience client fluides. Ils passent la plupart de leur temps à programmer des réunions, à préparer des documents, à effectuer des transcriptions juridiques, à communiquer avec les clients et à gérer des bases de données. Les assistants virtuels peuvent les aider à gérer ces tâches plus efficacement.
- Dans le domaine de **la finance et de la comptabilité**, un assistant virtuel doté des compétences appropriées peut facilement effectuer en ligne les tâches les plus longues et les plus fastidieuses, telles que la tenue des livres, la saisie de données, les comptes à payer et à recevoir, le traitement des factures, l'organisation des dossiers, la préparation des rapports.
- Dans le domaine du **marketing** également, de nombreuses tâches peuvent être externalisées, comme la mise en place d'une campagne, la conception graphique, le marketing et la gestion des médias sociaux, l'optimisation des

moteurs de recherche, la conception et le développement de sites web, l'élaboration et la création d'une stratégie de contenu, la rédaction, les études de marché, le marketing par courrier électronique, et la liste est encore longue !

Pourquoi les assistants virtuels sont utiles

Les assistants virtuels font l'objet d'un véritable engouement depuis quelques années. Mais pourquoi les entreprises sont-elles si intéressées à les engager ?

- **Une meilleure utilisation des employés d'une entreprise**

Qu'il s'agisse des employés hautement qualifiés et spécialisés ou du propriétaire de l'entreprise lui-même, il est préférable d'employer leur temps aux tâches les plus bénéfiques. Un développeur ou un concepteur web n'a pas envie de passer beaucoup de temps sur des tâches qui ne sont pas son cœur de métier.

Déléguer ces tâches aux assistants virtuels peut améliorer le moral et l'efficacité des équipes. Cela évite de gaspiller le temps du personnel hautement qualifié sur des tâches à faible valeur ajoutée.

- **Coûts réduits**

- **Économie de coûts salariaux**

Les employeurs ne doivent payer un assistant virtuel que pour les heures de travail effectives ou par projet réalisé. Même si les taux horaires des assistants virtuels sont généralement plus élevés que ceux des employés, ils induisent moins de frais généraux (coûts d'installation) et bénéficient de moins d'avantages, ce qui signifie qu'ils peuvent coûter moins cher.

Selon la législation du pays, l'embauche d'un assistant virtuel peut se traduire par l'absence ou la réduction de l'impôt sur le revenu des salariés. Cela signifie

également qu'il 'y a pas d'investissement en matériel informatique ni de frais d'espace de bureau.

- **Souplesse d'embauche**

Un assistant virtuel freelance est parfait pour les propriétaires de petites entreprises aux moyens limités qui ne veulent pas investir dans des frais généraux sans rapport avec le produit ou le service de l'entreprise. Il est possible d'engager un assistant virtuel pour des contrats à temps partiel, à court terme ou par projet, par exemple pendant la haute saison, les week-ends, la nuit ou les vacances.

Il est particulièrement utile pour le commerce électronique ou les entreprises qui ont besoin d'un service clientèle 24h/24.

- **Pas de frais de formation**

Un assistant virtuel améliorera ses compétences et ses connaissances par lui-même afin de rester compétitif. Par conséquent, ses clients n'ont pas à se soucier des frais de formation.

- **Réduction des coûts de rotation**

Les rotations peuvent entraîner des pertes monétaires importantes pour les entreprises, car pendant le départ de l'employé, la productivité diminue fortement et les processus d'entretien prennent beaucoup de temps. De plus, les nouveaux employés doivent être formés pour se mettre à niveau là où les précédents se sont arrêtés.

- **Inconvénients possibles de l'emploi d'assistant virtuel**

Bien sûr, l'embauche d'un assistant virtuel peut présenter certains inconvénients. C'est à chaque entreprise de déterminer l'équilibre entre les avantages et les inconvénients.

○ Suivi des heures de travail

Comme les assistants virtuels travaillent à distance, les clients peuvent craindre qu'ils ne travaillent pas les heures réelles qu'ils déclarent. Il est possible de demander un rapport personnel, mais de plus en plus d'entreprises utilisent des logiciels pour suivre les heures. La plupart des outils modernes de gestion de la productivité proposent désormais des minuteurs pour suivre le temps passé sur une tâche.

○ Communication

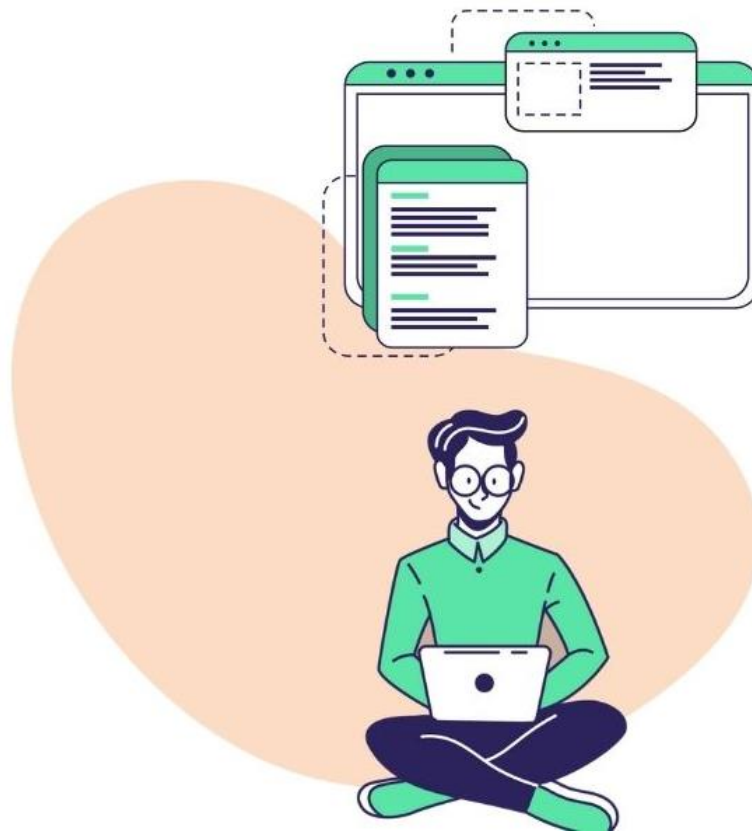
C'est le revers de la médaille de la flexibilité du travail à distance : lorsqu'un assistant virtuel travaille à des horaires différents ou dans un fuseau horaire différent, il peut y avoir des irrégularités dans la communication avec le client. Il se peut aussi que le conseiller virtuel ne soit pas disponible lorsque le client a une urgence.

○ Problèmes de matériel

Les problèmes de matériel du côté de l'assistant virtuel sont hors du contrôle du client, ce qui peut empêcher une résolution rapide des problèmes. On peut penser aux ordinateurs cassés, à la perte de connexion Internet ou à la compréhension de nouveaux logiciels.

○ Focus partagé

Les assistants virtuels ont généralement plusieurs clients, et doivent parfois donner la priorité à une tâche plutôt qu'à une autre. Un client ne peut pas être totalement sûr que la priorité de l'assistant virtuel sera la même que la sienne.



Pourquoi travailler en tant qu'assistant virtuel est intéressant ?

- **Avantages**

- **Indépendance**

Vous êtes votre propre patron ! Vous vous organisez comme vous le souhaitez, prenez vos jours de congé quand vous en avez besoin. S'il y a un type de tâche que vous n'aimez pas, vous pouvez refuser les emplois qui vous y obligent. Vous n'êtes pas un assistant du personnel ; vous fournissez les services que vous choisissez.

- **Travail à distance**

Vous pouvez simplement vous lever du lit et commencer à travailler. Pas de déplacement. Mais vous pouvez aussi travailler où vous voulez, dans un café, dans une bibliothèque ou même à l'extérieur à condition d'avoir un ordinateur portable et

un accès à internet. Vous économisez sur les trajets et pouvez même être payé en voyageant.

- **Choisir ses clients et ses missions**

Il existe d'innombrables services qu'un assistant virtuel peut offrir. Vous devez vous spécialiser, ce qui est en fait un avantage. Vous pouvez fournir un ensemble de services ciblés et pertinents pour vos clients tout en devant développer un éventail limité de compétences. Un conseiller volontaire peut se concentrer sur quelques services nécessaires qu'il aime faire.

- **Inclusion**

Le fait que les assistants virtuels puissent travailler à distance ouvre des possibilités aux personnes à mobilité réduite puisqu'elles n'ont pas à faire la navette. C'est également utile pour les parents qui doivent s'occuper d'enfants, car ils peuvent mieux adapter leur emploi du temps et rester à la maison.

- **Potentiel de gain**

Les assistants virtuels ne travaillent généralement pas pour un salaire mensuel ; leur revenu est directement lié au travail qu'ils fournissent. Avec l'expérience, la plupart des assistants virtuels parviennent à rationaliser leurs services pour fournir le même travail de qualité mais de manière plus efficace. De cette façon, ils fournissent beaucoup de travail en moins de temps et gagnent plus d'argent.

- **Désavantages**

- **Travail à distance**

Oui, le travail à distance est aussi parfois un inconvénient. Travailler à distance peut être difficile pour les extravertis qui ont besoin de camaraderie au bureau. Mais vous avez des moyens d'équilibrer cela dans votre temps libre, par exemple en vous impliquant dans des associations ou toute activité qui développe votre réseau social.

Le travail à domicile s'accompagne de nombreuses distractions. Beaucoup en ont fait l'expérience à l'époque du Covid : il est difficile d'avoir de la famille ou des amis à la maison tout en travaillant. Il faut être motivé pour résister à ces distractions.

En fin de compte, il est plus facile de laisser le travail derrière soi lorsque vous quittez un immeuble de bureaux, mais c'est plus compliqué lorsque ce bureau est votre domicile. Vous pouvez avoir des pensées sur votre travail, vos clients ou vous sentir coupable de faire une pause lorsqu'il n'y a pas de début ni de fin clairs à votre journée de travail.

○ Gestion

Un assistant virtuel doit se démener pour trouver des clients par lui-même. Trouver ses premiers clients peut être une tâche ardue au début, car il n'a pas de portefeuille ou de lettre de recommandation. Même les assistants virtuels bien établis doivent consacrer du temps à l'autopromotion, et cette recherche constante de travail peut être épuisante.

Travailler en tant qu'indépendant signifie effectuer des tâches de gestion de projet

Travailler en tant qu'assistant virtuel



Désavantages ←----- ASSISTANTS VIRTUELS -----> Avantages



IMAGE 1

Travailler en tant qu'assistant virtuel (créé par l'équipe VAmooc)

qui peuvent prendre du temps et mettre votre entreprise en danger si elles ne sont pas bien prises en charge.

- **Moins de stabilité financière**

Comme vous devez trouver vos clients et vos projets, votre rémunération n'est pas garantie. Vous devez également tenir compte du fait que, selon la législation de votre pays, vous n'aurez peut-être pas d'assurance maladie et devrez peut-être payer beaucoup d'impôts. Mais une fois que vous avez obtenu un pool durable de clients, tout se passe généralement bien car il est possible de gagner plus d'argent que si vous étiez salarié.

À quoi ressemble la vie d'un assistant virtuel ?

Nous avons résumé les points principaux du témoignage d'un assistant virtuel sur sa vie professionnelle quotidienne (A Day in the life of a VA. tiger-recruitment.com).

- **Début, pause ou fin du travail**

Vous pouvez parcourir les actualités en ligne et les médias sociaux pour rester à l'affût des opportunités et des perspectives commerciales. Profitez également du temps que vous gagnez en évitant de vous déplacer.

Assurez-vous d'avoir une séparation nette entre votre vie privée et votre vie professionnelle. Cela peut se faire en séparant physiquement votre poste de travail des endroits où vous prenez vos pauses et vos repas.

Le matin est un bon moment pour vérifier votre boîte de réception. S'il y a des urgences qui doivent être traitées le jour même, le plus tôt vous le saurez, le mieux ce sera. Il en va de même pour les réunions virtuelles.

Les réunions se déroulent via des applications de vidéo-conférence, et la technologie moderne facilite le partage de fichiers, le suivi des conversations et les notes de réunions. L'interaction par appel vidéo est également un moyen de maintenir

l'interaction humaine et de réduire la solitude.

En programmant les réunions le matin, vous avez le temps de mettre en œuvre les actions urgentes plus tard dans la journée. Si votre activité se rapproche d'un rôle traditionnel d'assistant personnel, ces activités peuvent consister à effectuer des réservations et à prendre des rendez-vous pour vos clients.

Travailler virtuellement exige d'équilibrer et d'organiser efficacement les tâches. Vous pouvez choisir de traiter les tâches dans l'ordre chronologique, tout en gardant du temps pour faire face aux urgences ou prioriser le travail pour un client avec lequel vous avez une relation forte. Estimer le temps que prendra une tâche est une chose qui vient avec l'expérience et permet de structurer la journée.

- **Temps de midi**

Vous avez la liberté de rester à la maison ou d'aller dehors !

- **Après-midi**

Vous pouvez peut-être réserver un créneau horaire pour vous occuper d'une tâche plus spécifique et plus intéressante qui va au-delà du rôle d'un assistant virtuel standard, comme le marketing ou le conseil aux entreprises. Certains assistants virtuels considèrent la relation avec les clients comme un partenariat et traitent leur entreprise comme la leur.

Il est temps de vérifier à nouveau votre boîte de réception pour repérer les avancées sur certains sujets et éviter d'être submergé. En tant qu'assistant virtuel, vous pouvez gérer plusieurs boîtes aux lettres, ce qui peut prendre un certain temps.

Avant la fin de la journée, il est bon de penser à planifier les tâches du lendemain. Avec l'expérience, vous saurez comment établir correctement les priorités.

La journée de travail se termine à des heures différentes, par exemple plus tard si vous devez communiquer avec des personnes situées dans d'autres fuseaux

horaires ou à des heures indues. Vous pouvez également vouloir terminer cette tâche à l'approche d'une date limite ou cette autre tâche qui s'est présentée à la dernière minute.

- **Avant ou après le travail**

N'oubliez pas de rester actif et social lorsque vous travaillez à domicile. Participez à des séances de sport ou d'art, toute activité que vous pouvez partager avec d'autres personnes.

CHAPITRE 2:

QUELLE EST LA SITUATION DES ASSISTANTS VIRTUELS DANS L'UE ?

Description générale

Les assistants virtuels font partie d'un marché relativement nouveau et émergent en Europe. Les assistants virtuels sont capables d'effectuer une grande variété de tâches et d'assumer des responsabilités allant de l'assistance administrative à la gestion d'événements, en passant par le support client, la gestion de sites web et la création de contenu, pour n'en citer que quelques-unes. Cela signifie que les assistants virtuels peuvent trouver des opportunités dans un large éventail de secteurs, y compris des secteurs plus génériques et/ou spécifiques.

Être indépendant

Il est donc très difficile d'obtenir des statistiques spécifiques sur le nombre d'assistants virtuels en Europe, d'autant plus qu'il s'agit d'un domaine de travail émergent. Néanmoins, bien que les assistants virtuels relèvent de la catégorie des indépendants, il existe suffisamment de preuves statistiques pour démontrer que le travail en tant qu'assistant virtuel offre des opportunités prometteuses.

Par exemple, dans le contexte de l'UE, les indépendants ont augmenté de 45% depuis 2000 et représentent le segment du marché du travail de l'UE qui connaît la croissance la plus rapide, alors qu'en 2018, l'UE comptait environ 11 millions d'indépendants. Devenir un assistant virtuel indépendant est donc une forme de travail émergente dans le contexte européen.

Opportunités émergentes après le Covid-19

Si la pandémie de Covid-19 a posé de nombreux défis, elle a également ouvert la voie à de nouveaux modes de communication, d'apprentissage et de travail, principalement par des moyens virtuels.

Par exemple, des études ont montré que la pandémie de Covid-19 a accéléré l'adoption de solutions numériques et technologiques pour le travail (Euro Scientist, 2021). De plus, le rapport d'Eurofound (2020) sur "Living, Working and Covid-19" confirme "une recrudescence du télétravail dans tous les pays pendant la pandémie de Covid-19". Près de 40% des travailleurs de l'UE travaillaient à distance pendant le lock down, et ont ainsi réussi à conserver leur emploi (Eurofound, 2020).

En outre, selon "The Future of Work in Europe" (2020) - un rapport récent du McKinsey Global Institute - le vieillissement et la migration ont entraîné une diminution de la population active de 1.4% dans l'UE depuis 2011. Néanmoins, malgré les défis qui ont conduit à la diminution de la population active, y compris la pandémie de Covid-19, le travail en tant qu'assistant virtuel est un moyen de combler le fossé, car il offre un mode de travail flexible.

Situation générale dans certains pays de l'UE

Un examen plus approfondi de la situation des assistants virtuels dans certains pays de l'UE (à savoir la France, Chypre, la Grèce, l'Autriche, la Belgique, l'Espagne et la Pologne) permettra de déterminer comment faire en sorte que les assistants virtuels actuels ainsi que les nouveaux tirent le meilleur parti de ce parcours professionnel.

Dans la plupart des pays analysés, le travail en tant qu'assistant virtuel est un rôle relativement nouveau et émergent, et c'est le cas dans tous les pays analysés, où il n'existe pas de réseau spécifique, de formation ou de définition concrète des assistants virtuels. La plupart des informations disponibles se situent généralement dans le contexte du freelancing.

Parmi les Etats membres de l'UE, c'est **la Grèce** qui affiche les chiffres les plus élevés dans les statistiques d'Eurostat concernant le travail indépendant. Le taux d'emploi des travailleurs indépendants en Grèce en 2020 représentait «plus d'un quart (28%) du nombre total de personnes employées en Grèce » (Eurostat, 2022). Ce pourcentage a continué à augmenter après la pandémie et la nécessité du travail à distance.

Bien que la profession d'assistant virtuel soit relativement récente en **France** et en **Autriche**, ces deux pays semblent mieux connaître le rôle et les responsabilités d'un assistant virtuel que les autres pays.

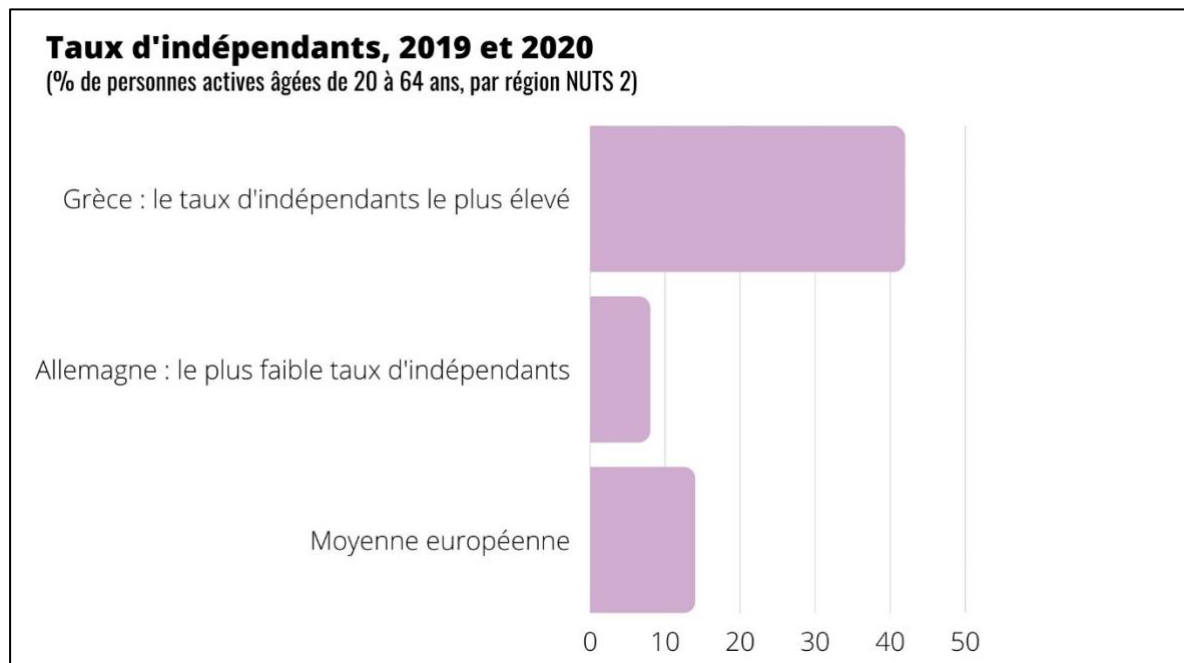


IMAGE 2

Taux d'indépendants, 2019 et 2020.

Source: Eurostat (online data code: lfst_r_lfe2estat (créé par l'équipe VAmooc)

Pour l' **Autriche**, les ressources sur les assistants virtuels sont plus représentatives de ce rôle que du rôle de l'indépendant en général. Par exemple, suite à des recherches sur les assistants virtuels sur les registres des entreprises de la Chambre de Commerce autrichienne, il a été constaté qu'il existe 18 entreprises d'assistants virtuels officiellement enregistrées en tant qu'entreprises. La plus ancienne a été enregistrée en 2015, suivie de 2-3 enregistrements entre 2016 et 2018. Environ 4-5 enregistrements ont eu lieu en 2019 et 2020, ce qui fait de ces années le pic des enregistrements d'entreprises associées à des assistants virtuels en Autriche. Une seule création d'entreprise a eu lieu en 2021.

Parmi les 18 entreprises enregistrées, toutes sont à 100% le produit d'entrepreneurs individuels, tandis qu'une d'entre elles a également des employés. De plus, 90% des propriétaires d'entreprises d'assistants virtuels sont des femmes et 10% des hommes.

L'exemple de l' **Autriche** conduit à deux interprétations clés à garder à l'esprit : 1) les assistants virtuels ont connu un pic pendant la pandémie, offrant des opportunités professionnelles virtuelles et 2) il s'agit d'un domaine prometteur pour les femmes entrepreneurs.

Le métier d'assistant virtuel est nouveau et peu connu en France. Il est parfois appelé "assistant freelance", "assistant à distance", "secrétaire indépendant". 47% des indépendants en France se trouvent à Paris. 56% des indépendants déclarent avoir changé de spécialisation deux fois ou plus au cours de leur carrière. Parmi les difficultés qu'ils rencontrent figurent la négociation avec les clients, le fait d'être payé à temps et l'instabilité financière.

Le temps de travail moyen par semaine est de 37h. De plus, 27% de ce temps est consacré à des tâches secondaires (comptabilité, formation, mise en réseau, autopromotion). Par ailleurs, 73% des indépendants se déclarent satisfaits de leur poste. Les assistants virtuels en **France** sont principalement embauchés par des petites entreprises (69%) ou des moyennes entreprises (17%).

Assistants virtuels en France

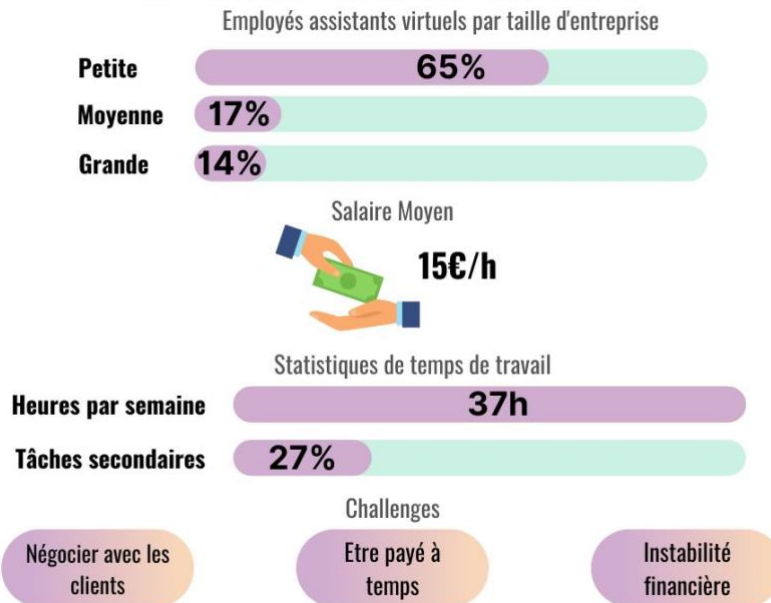


IMAGE 3

Les assistants virtuels en France

Source: Données de Malt, Boston consulting group (créé par l'équipe VAmooc)

De plus, en raison de la pandémie de Covid-19 et de la guerre russo-ukrainienne, l'économie **française** devrait connaître une croissance plus faible que l'objectif fixé de 6%. Pour cette raison, les entreprises hésitent à accélérer leurs recrutements traditionnels et leurs contrats à long terme. De nombreux dirigeants ont plutôt opté pour des plans sociaux afin de préserver au maximum les effectifs sans avoir à présenter aux actionnaires des résultats catastrophiques qui briseraient la confiance. La solution de facilité consiste à externaliser certains postes de dépenses très coûteux et à recruter des professionnels indépendants pour les remplacer. Les postes les plus souvent visés sont la publicité, le marketing et l'administration. La demande **française** d'assistants virtuels a augmenté de 55% en 2021 sur le site d'Upwork.

Situation actuelle du marché dans les pays de l'UE

- **Les tâches les plus demandées**

Les tâches les plus demandées aux assistants virtuels sont généralement communes dans tous les pays de l'UE analysés (**France, Chypre, Grèce, Autriche, Belgique, Espagne, Pologne**). Il est à noter que pour commencer à travailler en tant qu'assistant virtuel dans tous les pays susmentionnés, il n'est pas nécessaire d'obtenir une certification ou une formation.

Dans le contexte de la **Belgique**, une recherche sur les sites web de freelances numériques a révélé un total de 32 assistants virtuels ; 28 sur Upwork.com et 4 sur Malt.com. Ces assistants virtuels en **Belgique** travaillent principalement dans les domaines suivants : traduction, relecture, gestion de projets, soutien administratif, montage vidéo, marketing des médias sociaux, service client, création de contenu pour les médias sociaux et rédaction.

Certains de ces assistants virtuels situés en **Belgique** ont volontiers répondu aux questions concernant les spécificités du profil d'un assistant virtuel. Par exemple, Trui Calis est une femme qui travaille en **Belgique** comme assistante virtuelle chez Kimori Office Support. Selon elle, il faut avoir beaucoup d'expérience et/ou de bonnes capacités d'adaptation et d'apprentissage. Vous devez être capable de travailler après une rapide introduction. Elle ajoute que de nombreuses entreprises ne font pas encore confiance aux assistants virtuels, mais qu'elles comment à en voir les avantages.

Un autre exemple est celui de Greet Van de Paer. Elle est assistante virtuelle depuis un an et demi. D'après elle, pour devenir une bonne assistante virtuelle, il faut d'abord avoir beaucoup d'enthousiasme, un super pouvoir à utiliser pour lancer sa propre entreprise. Pour Greet, un bon accompagnement par un cours d'assistant virtuel est également très recommandé. De plus, Greet constate que le terme "assistant virtuel" n'est pas très connu et que, s'il l'est, un assistant virtuel est généralement considéré comme un travailleur indépendant, alors qu'à son avis, un

assistant virtuel est plus que cela : il est un véritable expert dans un domaine spécifique pour lequel certains propriétaires d'entreprise ont besoin d'aide. Néanmoins, les avantages d'un assistant virtuel ne sont pas encore vraiment connus parmi les entrepreneurs en **Belgique**. Enfin, elle ajoute qu'en tant qu'assistant virtuel, il existe de nombreuses opportunités pour les personnes handicapées et les personnes souffrant de troubles spécifiques de l'apprentissage, car ceux-ci peuvent travailler à 100% depuis leur domicile et peuvent se spécialiser dans le domaine qui les intéresse.

Après avoir effectué des recherches sur les pages d'embauche à **Chypre**, les tâches et l'expertise les plus populaires comprennent généralement le traitement des e-mails, la recherche sur Internet, la traduction, la saisie de données, la rédaction de contenu, le service clientèle, l'assistance administrative, les ventes et le marketing, la gestion des réseaux sociaux, la comptabilité et la rédaction, pour ne citer que quelques-unes des tâches les plus courantes. Les profils des assistants virtuels en **Pologne** diffèrent car ils travaillent dans de nombreux secteurs d'activité différents. En général, leurs tâches comprennent l'administration/gestion, la création de contenu, la gestion des réseaux sociaux, la recherche et le service clientèle.

En **Grèce**, les assistants virtuels existants travaillent principalement comme assistants administratifs à distance et plus précisément comme secrétaires et employés de centres d'appels. Peu d'entre eux sont employés dans les domaines de la création et de la gestion de contenu.

Dans le cas de l'**Autriche**, suite à une recherche sur les assistants virtuels dans les registres d'entreprises de la Chambre de Commerce autrichienne, il a été constaté que les branches des entreprises enregistrées liées aux assistants virtuels se répartissent dans les secteurs des services de bureau (60%), de la publicité (30%) et des technologies de l'information (IT) (10%). Il s'agit donc des tâches les plus demandées en Autriche.

En **Espagne**, la classification nationale des activités économiques (CNAE) est un système de numérotation dont le but est de regrouper et de classer toutes les unités de production en fonction de l'activité économique qu'elles exercent. Il n'existe pas

de CNAE liée à l'assistance virtuelle en tant que telle, mais certaines d'entre elles classées dans la catégorie « activités professionnelles, scientifiques et techniques », peuvent être partiellement liées aux activités possibles d'un assistant virtuel. Celles-ci comprennent : la publicité et les études de marché, y compris les Community Managers ; les autres activités professionnelles, scientifiques et techniques telles que les activités de conception spécialisées, la photographie, la traduction et l'interprétation ; les activités de services administratifs de soutien telles que les activités administratives de bureau et autres activités de soutien aux entreprises (services administratifs combinés, photocopie, préparation de documents et autres activités de bureau spécialisées, organisation de conventions et de foires commerciales, activités de soutien aux entreprises ou autres. Cependant, il n'y a aucun moyen d'identifier, sous ces codes de classification, quels services correspondent réellement à des assistants virtuels, et donc comment quantifier le nombre d'entreprises/professionnels développant ce type de travail.

En **France**, les tâches les plus demandées aux assistants virtuels sont les suivantes : Graphisme & Design (Graphiste, Motion / Sound Designer, UX / Web designer, directeur artistique) ; Marketing & Communication (consultant en marketing, consultant analytique, Community manager, social media managers, chef de projet, gestion de projet, représentant commercial) ; fonctions de support & autres (finance, RH, juridique, achats, opérations, gestion, recherche et autres activités professionnelles).

- **Salaires moyens dans les pays de l'UE**

Pour la majorité des pays analysés, il n'existe pas de source d'information fiable sur le salaire d'un assistant virtuel. C'est notamment le cas en **Autriche**, en **Belgique**, en **Espagne** et à **Chypre**.

De plus, dans la plupart des cas, il n'y a pas de détails spécifiques quant à la manière de facturer les services, c'est-à-dire sur une base horaire ou en fonction de la tâche. La facturation globale est flexible, en fonction des préférences de l'assistant virtuel ou de son entreprise, mais aussi en fonction de la tâche, étant donné le large

éventail de tâches et d'expertise qu'un assistant virtuel peut assumer.

Dans le cas de la **Grèce**, il n'y a pas d'information concrète sur les exigences financières pour engager un assistant virtuel car chaque agence ou indépendant facture des montants différents. Cependant, on remarque que la plupart des agences d'assistants virtuels facturent par volume d'appel et moins par heure.

En **Pologne**, les assistants virtuels facturent à partir d'environ 30 PLN (6.5 euros) par heure, en fonction des tâches, de leur expertise professionnelle et de la demande pour un travail spécifique.

En **France**, les assistants virtuels facturent leurs services en fonction du nombre d'heures travaillées. Ils peuvent être facturés à l'heure, à temps plein ou à mi-temps. Ils peuvent également opter pour un abonnement mensuel ou un forfait annuel.

- Dans le cas des tarifs horaires, l'assistant virtuel propose ses services pour une moyenne de 10 euros de l'heure. Cela correspond notamment aux services journaliers.
- Pour la formule d'abonnement de 1 à 2 heures de travail par jour, l'assistant propose en moyenne entre 45 et 145 euros chaque mois.
- Pour la formule de tarification à la demi-journée, l'assistant virtuel propose en moyenne 500 euros par mois pour 75 heures de travail pendant 20 jours.
- Pour la formule de tarification annuelle, chaque prestataire est libre de définir son prix en fonction de son calendrier et des heures travaillées.

En conclusion, comme point de départ, le salaire moyen des assistants virtuels dans chacun des pays pourrait être calculé sur la base du taux du pays pour les freelances, de la nature de la tâche et de l'expertise professionnelle.

Questions juridiques

Dans le cadre des questions juridiques pour les assistants virtuels en **France**, le statut d'auto-entrepreneur a été créé pour simplifier et faciliter le lancement de l'activité professionnelle des indépendants. Devenir assistant virtuel, s'enregistrer en

tant que tel et obtenir une inscription pour exercer légalement est simple et rapide. De plus, les formalités administratives obligatoires peuvent être effectuées en ligne :

- Enregistrement : après une à plusieurs semaines, l'auto-entrepreneur reçoit le certificat d'inscription.
- Le cours préparatoire à la création d'entreprise est un cours standard dans tout le pays pour soutenir les nouveaux entrepreneurs. Il n'est pas obligatoire, mais il peut être intéressant pour les nouveaux entrepreneurs, notamment lorsque leur dernière expérience éducative remonte à plusieurs dizaines d'années, ou lorsqu'ils ne sont pas habitués à gérer des procédures administratives. Il couvre des sujets utiles à la gestion et au bon fonctionnement de la micro-entreprise. Le cours est payant (le prix varie en fonction du responsable) et dure au moins 30 heures (réparties sur 4 à 5 jours).
- Pas nécessaire, mais une bonne pratique : souscrire à une assurance et ouvrir un compte bancaire pour l'activité professionnelle.

Parmi les points légaux à prendre en compte en **Autriche**, il y a la nécessité d'effectuer une inscription commerciale auprès de la Chambre de Commerce autrichienne. En ce qui concerne les branches susmentionnées (services de bureau, publicité, informatique), il n'est pas nécessaire d'obtenir un certificat de qualification pour enregistrer une entreprise ; les assurances sociales et le paiement de la TVA sont obligatoires (avec des exceptions si les ventes sont inférieures à un certain montant).

Le statut juridique des assistants virtuels en **Belgique** et en Espagne est celui de travailleur indépendant à titre principal, ou d'activité secondaire complémentaire.

Du point de vue du cadre juridique en **Grèce**, les assistants virtuels sont classés dans la catégorie des travailleurs indépendants et doivent remplir les formalités administratives en tant que propriétaires d'une entreprise individuelle. Cela signifie qu'ils doivent payer des taxes d'assurance d'environ 136 euros par mois et des frais de comptabilité d'environ 300 euros par an.

De même, les assistants virtuels à Chypre seraient traités dans le cadre légal des travailleurs indépendants. Selon le guide fiscal chypriote, « opérer en tant qu'indépendant est moins coûteux car les frais d'installation/de constitution en société sont nuls et il n'est pas nécessaire de présenter des comptes annuels audités si le revenu est inférieur à 70 000 euros. En outre, les 19 500 premiers euros de revenus sont exonérés d'impôts. Les taux d'imposition commencent ensuite à 20% et passent progressivement à 35% pour les revenus supérieurs à 60 000 euros. Les bénéfices des sociétés à responsabilité limitée sont imposés à un taux forfaitaire de 12.5% » (Advocate Abroad, 2021).

Conclusions

Il y a plusieurs caractéristiques communes à prendre en compte lorsqu'on explore la situation des assistants virtuels dans l'UE. Par exemple, le travail en tant qu'assistant virtuel est relativement nouveau dans tous les pays européens du consortium VAMOOC, et cela s'explique principalement par le fait que la pandémie de COVID-19 a perturbé les pratiques de travail traditionnelles, mais a ouvert la voie à d'autres méthodes de travail. Assumer le rôle d'assistant virtuel est donc une opportunité d'emploi flexible et prometteuse pour les années à venir.

Bien que dans tous les pays européens, un assistant virtuel soit le plus souvent perçu comme un indépendant, les différents pays ont des besoins et des règles de marché différents en termes de salaire et de questions juridiques. Ce chapitre donne un aperçu de ces différences en fonction des règles d'emploi de chaque pays.

Sites où embaucher des assistants virtuels :



- [Upwork.com](https://www.upwork.com)

- [Codeur.com](https://codeur.com)
- [Malt.fr](https://malt.fr)
- <https://5euros.com/>
- <https://www.secretaire-independante.online/>

GRECE

- <https://www.tileorganosi.gr/en/services/grammateiaki-upostiriksi>
- <https://tilegrammateas.gr/>
- <http://www.simpleso.gr/e-gramateas/>
- <https://myoffice.gr/tilegrammateia-grammateiaki-ypostiriksi/>
- <https://myvirtualassistant.gr/>
- <https://www.athenatlg.gr/#page>

CHYPRE

- <https://www.upwork.com/hire/virtual-assistants/cy/>
- <https://www.truelancer.com/virtual-assistant-freelancers-in-cyprus>
- <https://www.freelancer.com/freelancers/cyprus/virtual-assistant>

ESPAGNE

- <https://es.indeed.com/>
- <https://www.soyfreelancer.com/freelancers/asistente-virtual/espana>
- <https://es.jooble.org/trabajo-asistente-virtual/Espa%C3%B1a>
- <https://www.workana.com/es/jobs?country=ES&language=es&skills=virtual-assistant>



AUTRICHE

- <https://www.fiverr.com>
- <https://www.freelancer.com/freelancers/austria/virtual-assistant>



BELGIQUE

- <https://www.upwork.com/>
- <https://www.fiverr.com>
- <https://www.codeur.com/>
- <https://emplois.be.indeed.com/>



POLOGNE

- <https://virtualassistantservices.pl/>
- <https://wirtualni-asystenci.pl/>
- <https://assistly.pl/wirtualna-asystentka/>
- <https://www.upwork.com/hire/virtual-assistants/pl/>
- <https://www.olx.pl/praca/q-asystent-praca-zdalna/>
- <https://remote.com/platform/hire-international-contractors>

CHAPITRE 3:

DE QUOI AVEZ-VOUS BESOIN POUR ÊTRE UN BON ASSISTANT VIRTUEL, ET AVEZ-VOUS LE POTENTIEL POUR DEVENIR UN BON ASSISTANT VIRTUEL ?

Introduction

Comme décrit dans les chapitres précédents, le travail en tant qu'assistant virtuel est l'une des options les plus faciles pour travailler à domicile. Ce type d'emploi a vu le jour grâce à internet et la demande d'assistants virtuels ne cesse d'augmenter dans le monde entier.

Les assistants virtuels peuvent effectuer une grande variété de tâches. En fait, les services qu'ils offrent sont presque infinis, et cela dépend largement de la formation, de l'expérience, des compétences et, bien sûr, de ce que l'entreprise ou le client exige.

Bien que les principales fonction initiales aient été celles de secrétaire/administrateur, les options d'assistants virtuels se sont multipliées, comme nous l'avons expliqué dans les chapitres précédents. Les fonctions possibles étant très larges, nous pouvons les associer à une batterie de compétences qui peuvent les englober, comme nous l'expliquerons dans les pages suivantes.

De quoi avez-vous besoin pour être un bon assistant virtuel ?

Pour devenir assistant virtuel, vous n'avez pas besoin de suivre une formation particulière. Cependant, pour réussir à créer des collaborations durables, vous devez être en mode d'apprentissage constant : de l'amélioration de vos compétences à la mise à jour des sujets et outils importants pour vos futurs clients.

- **Compétences techniques**

La majorité du travail des assistants virtuels se fait en ligne. En fonction du domaine de spécialisation choisi, il sera probablement nécessaire de suivre une forme de formation pour élargir vos connaissances ou apprendre les bases du domaine dans lequel vous souhaitez devenir un expert.

Une telle formation peut prendre différentes formes :

- **Formelles**

- Lorsque vous participez à une formation en personne ou en ligne dispensée par un établissement agréé.

- **Informelles, telles que:**

- Suivre les réseaux sociaux d'un expert dans le domaine sur lequel vous souhaitez travailler
- Écouter un podcast sur le sujet
- Suivre une chaîne YouTube sur le sujet
- S'abonner à des Newsletters sur le sujet
- Créer votre propre site web / blog / compte sur les réseaux sociaux où vous écrivez sur le sujet et montrez votre expertise.
- Lire des livres et des magazines
- Faire un stage pour acquérir de l'expérience
- Toute autre façon d'acquérir des connaissances
- Vous pouvez trouver des créateurs de contenu qui ont leur réseaux sociaux, leurs pages web ou leurs chaînes YouTube dans un large éventail de sujets et de langues.

Notre recherche sur les compétences techniques essentielles pour être un bon assistant virtuel peut être résumée comme suit. Des informations plus détaillées sont disponibles au chapitre 4.

Des compétences administratives telles que le service à la clientèle, la gestion des courriels, la gestion des tâches ou des projets, la gestion du calendrier, la saisie et le traitement des données, la recherche en ligne, la mise à jour des blogs ou des réseaux sociaux ou l'organisation des voyages.

Des compétences créatives, telles que la conception graphique ou l'image de marque pour les réseaux sociaux et les sites web ou la rédaction créative pour les blogs, l'automatisation des courriels, la génération de prospects et les réseaux sociaux.

Si vous décidez de devenir assistant virtuel en marketing numérique, vous aurez besoin de compétences telles que :

- Création d'un funnel de vente et recherche de prospects
- Création et gestion de Facebook Ads
- Exploitation d'un site web sur Wordpress. Exemple : comment ajouter un article de blog ou créer une page d'accueil
- Création de contenu adapté au SEO
- Connaissance des outils de conception graphique (simples comme Canva ou plus professionnels comme Photoshop ou InDesign)
- Mise en place de webinaires
- Automatisation des emails et mise en place d'une Newsletter

Vous ne devez certainement pas être entièrement compétent dans tous ces domaines, mais être expert dans certains d'entre eux augmentera vos chances de devenir un assistant virtuel très demandé.

- **Aptitudes personnelles**

Être un bon assistant virtuel signifie faciliter la vie de votre client. En un sens, vous êtes délégué pour vous occuper des tâches qui vous seront confiées. Par conséquent, de bonnes compétences en communication orale et écrite sont grandement souhaitables, car vous devrez communiquer régulièrement avec vos clients.

Voici quelques-unes des qualités les plus appréciées chez un assistant virtuel :

- **Fiabilité**

La fiabilité est une qualité indispensable pour un assistant virtuel. Quelle que soit votre qualification ou votre expérience, vous perdrez des clients si vous ne pouvez pas respecter les délais convenus.

- **Rigueur**

Les erreurs sont humaines et se produiront, mais vous devez éviter les erreurs inutiles telles que les fautes de frappe et le travail bâclé. Si cela se produit, prenez toujours vos responsabilités et proposez une solution si nécessaire.

- **Esprit d'entreprise**

Être assistant, c'est aider votre client à atteindre ses objectifs. Pour vous, cela signifie rester au courant des dernières nouvelles liées à votre secteur d'activité et chercher des idées sur comment améliorer vos services. Le revenu supplémentaire que vous apportez au client pourrait faire de vous un membre inestimable de son équipe.

10 jobs que vous pouvez exercer en tant qu'

ASSISTANT VIRTUEL



IMAGE 4

10 jobs que vous pouvez exercer en tant qu'assistant virtuel (créé par l'équipe VAmooc)

○ Capacité à être multi-tâches

En tant qu'assistant virtuel, vous travaillez souvent pour plusieurs clients en même temps. Une organisation efficace, une bonne gestion du temps et la capacité à maintenir un équilibre entre vie professionnelle et vie privée vous permettront de ne pas vous épuiser.

○ Gestion du temps

Être indépendant exige d'avoir des compétences en matière de gestion du temps. Lorsque votre gestion du temps affecte les résultats de votre client, elle devient encore plus importante, comme c'est le cas pour les assistants virtuels. La gestion du temps implique un ensemble de compétences différentes telles que la

planification, la capacité à établir des priorités, la capacité d'évaluation, la fixation d'objectifs, entre autres.

EN TANT QU'ASSISTANT VIRTUEL VOUS DEVRIEZ ÊTRE :

FIABLE

Vos clients doivent avoir confiance en votre capacité à respecter les délais et à créer un travail de haute qualité

MINUTIEUX

Parce qu'il est préférable de vérifier trois fois son travail plutôt que d'oublier une pièce jointe lors de l'envoi d'un email



BIEN ORGANISÉ

De nombreuses tâches différentes pour une variété de clients exigent une planification efficace et la capacité de sauter parfois d'un sujet à l'autre

À JOUR

L'esprit d'entreprise vous permettra d'aider vos clients à générer des revenus supplémentaires ; tenez-vous au courant de l'actualité du secteur

IMAGE 5

En tant qu'assistant virtuel, vous devriez être (créé par l'équipe VAmooc)

L'une des stratégies les plus populaires est celle dite des « 4D de la gestion du temps », qui permet de déterminer si une tâche ou un projet vaut ou non la peine que vous y consacriez du temps. Il s'agit de prendre une décision rapide sur ce qu'il faut faire à l'instant T, en le faisant vous-même ou en le déléguant à quelqu'un d'autre sur ce qu'il faut faire plus tard ou sur ce qu'il faut laisser tomber de votre to-do liste.

Les 4D sont : Do (faire), Defer (retarder), Delegate (déléguer) et Delete (laisser tomber). Placer une tâche ou un projet dans l'une de ces catégories vous permet de

gérer plus efficacement votre temps et de rester concentré sur ce qui compte le plus pour vous.

Par où commencer ?

Identifiez votre point de départ : dans quel rôle suis-je le plus à l'aise ?

Comme nous l'avons vu, un assistant virtuel peut fournir une variété de services différents. En général, nous pouvons identifier trois rôles :

- **L'administrateur**

Les personnes qui assument ce rôle sont organisées, méthodiques et dévouées ; dans le monde du travail traditionnel, elles feraient une excellente secrétaire ; elles aiment aider et veiller à ce que les tâches soient bien faites.

- **Le créatif**

Ils aiment exprimer leur créativité, trouver des idées, apprendre à travailler avec des logiciels d'édition d'images, de vidéos et de sons ; ils sont attirés par l'esthétique et sont généralement des personnes très visuelles.

- **Le technicien**

Il est passionné de technologie, très curieux par rapport aux éléments techniques du web, il aime apprendre tout ce qu'il ne maîtrise pas encore, et se voit bien programmer des applications et des sites internet.

Bien qu'il ne soit pas nécessaire d'essayer de trouver « le » rôle qui vous convient, vous pouvez probablement identifier celui dans lequel vous vous sentez le plus à l'aise. Il s'agit d'un bon point de départ pour identifier le type d'emplois que vous pouvez proposer et donc le type de compétences que vous possédez déjà ou dans lesquelles vous devez vous améliorer. Il s'agit simplement d'une façon de

commencer et d'identifier les possibilités qui pourraient être plus faciles à réaliser pour vous. Cela ne signifie en aucun cas que vous n'appartenez qu'à une seule d'entre elles, et vous pouvez bien sûr commencer à développer d'autres rôles complémentaires sur votre chemin vers la professionnalisation.

Déterminez vos objectifs

- **Choisissez une spécialisation**

La première étape consiste à savoir ce que vous aimez et ce que vous n'aimez pas. Les rôles décrits ci-dessus constituent un point de départ fondamental, mais vous pouvez ensuite aller plus loin : identifiez vos forces et vos faiblesses afin de choisir une spécialisation pour laquelle vous avez un don. Vous aimeriez être un assistant virtuel au service de la clientèle ? Évaluez alors vos compétences administratives et de communication. Vous êtes une personne créative ? Identifiez vos compétences en matière de conception graphique ou de montage vidéo.

En identifiant vos forces et vos faiblesses, vous serez en mesure de choisir le domaine dans lequel vous souhaitez travailler en tant qu'assistant virtuel.

- **Comment voulez-vous travailler ?**

Comme nous l'avons dit précédemment, bien que la profession d'assistant virtuel soit principalement une profession indépendante, il existe également des entreprises qui s'y consacrent. En tant qu'assistant virtuel, vous pouvez donc devenir soit indépendant, soit employé. Bien sûr, être employé ou indépendant a ses avantages et ses inconvénients. Nous approfondirons ce sujet au chapitre 4, mais nous pouvons en avoir un aperçu rapide ici :

En tant qu'employé : vous n'avez pas à investir ou à trouver vos propres clients. Vos tarifs, vos heures de travail et votre façon de travailler seront plus restreints. Évidemment, si vous êtes engagé en tant que freelance, vous serez considéré comme indépendant et, dans de nombreux cas, on vous demandera d'être

enregistré en tant que freelance afin d'établir les factures correspondantes. Il existe des sites web où vous pouvez trouver des offres d'emploi occasionnelles pour des assistants virtuels où vous n'êtes pas tenu d'être indépendant.

En tant qu'indépendant : vous aurez plus de facilité à planifier, choisir vos clients et fixer vos tarifs. Cependant, vous devrez trouver les clients et payer les impôts. Démarrer une activité d'assistant virtuel est relativement facile et ne nécessite pas un gros investissement. Les éléments habituels pour démarrer cette activité en ligne sont aussi basiques qu'un ordinateur, un téléphone, une connexion internet et éventuellement une imprimante.

En plus de cette décision, concernant le statut d'indépendant ou de salarié, vous devrez définir la manière dont vous souhaitez travailler. Pensez à ce qui est important pour vous, à vos valeurs et à la façon dont vous imaginez votre routine de travail. Posez-vous des questions telles que :

- Voulez-vous être assistant virtuel à temps partiel ou à temps plein ?
- Comment voulez-vous coopérer avec vos clients ?
- Quel montant voulez-vous recevoir pour vos services ?
- Combien de temps pouvez-vous consacrer à l'amélioration de vos compétences ?
- Que ne voulez-vous pas faire ?
- Comment voulez-vous organiser votre journée ?

Identifiez vos clients potentiels

Déterminez pour qui vous voulez (et ne voulez pas) travailler. Votre spécialisation et vos compétences vous aideront à identifier les clients potentiels dans votre domaine de prédilection.

- **Réseau personnel**

Commencez à vous mettre en réseau et à parler de vos services tout d'abord avec votre réseau proche. Il peut s'agir d'un membre de la famille, d'un ami ou d'un ancien collègue. Vous aurez l'opportunité de travailler pour des personnes que vous connaissez déjà et ainsi faire les premiers pas dans votre vie professionnelle en tant qu'assistant virtuel. De plus, vous pouvez créer des graphiques dédiés pour faire la publicité de vos services sur les réseaux sociaux comme Facebook (pour la famille et les amis) et LinkedIn (réseaux professionnels).

- **Sites web**

Si vous n'avez pas d'expérience, vous pouvez envisager de commencer par des missions faciles et peu rémunératrices. Cette tactique vous permet d'acquérir rapidement de l'expérience et de créer un portfolio à partager avec vos futurs clients.

L'un des moyens les plus efficaces pour trouver rapidement des offres est de s'inscrire sur une plateforme spécialisée dans la mise en relation avec des clients.

Ce qui rend ces plateformes intéressantes, c'est qu'elles disposent d'un système de feedback grâce auquel les clients peuvent donner des notes et commenter le service fourni par l'assistant virtuel. Et, plus un utilisateur reçoit d'avis positifs, plus son profil est mis en avant sur la plateforme.

Exemples :

- Upwork.com et Malt.com sont les plus grandes plateformes de freelancing au monde. Elle propose de nombreuses offres d'emploi pour une grande variété de missions et pour tous les budgets.
- 5euros.com : le principe de celui-ci est différent, le client, au lieu de poster une offre, consulte votre profil et commande un de vos services.

- **Créer un blog**

Comme le travail d'assistant virtuel se fait à distance, vous devez avoir une présence en ligne. Les clients potentiels vont probablement taper votre nom sur Google avant de commencer à travailler avec vous, alors assurez-vous que les résultats de leur recherche montrent votre meilleur côté professionnel.

Voici quelques idées sur ce que vous pourriez faire :

- Faites connaître votre site web en publiant régulièrement du contenu sur sa section blog.
- Créez votre page personnelle et partagez le contenu de votre blog avec vos followers sur les réseaux sociaux.
- Allez sur des forums spécialisés, répondez aux questions et parlez de votre activité.
- Conservez l'email de vos prospects et développez votre propre Newsletter, pour rester proche de votre marché cible.
- Organisez tous vos réseaux sociaux : Instagram, Facebook et Twitter. De plus, protégez le contenu de vos comptes privés afin que seuls vos amis voient ce que vous publiez dans votre vie privée.
- Soumettez l'adresse de votre site web aux moteurs de recherche et aux annuaires.
- Assurez-vous d'être inscrit dans les annuaires professionnels en ligne régionaux que votre marché cible pourrait visiter.
- Choisissez une spécialisation

Il existe, sur Facebook, de nombreux groupes consacrés aux services d'assistants virtuels où vous pouvez publier votre annonce et rechercher des clients. De plus, vous pouvez élargir votre recherche pour inclure des groupes orientés vers les entreprises où vous pouvez répondre à certaines questions fréquemment posées et vous promouvoir en tant qu'expert dans le domaine.

- **Collecte de témoignages**

Mettez-vous un instant dans la peau d'un client : vous cherchez votre assistant virtuel pour déléguer la gestion administrative de certaines tâches dans votre entreprise. Qu'est-ce qui est le plus important pour vous ? La fiabilité : savoir que je peux confier ces tâches à quelqu'un qui fera le travail parfaitement et en temps voulu. Et pour cela, rien ne vaut les témoignages d'autres clients d'assistants personnels virtuels.

Par conséquent, lorsque vous débutez, votre objectif est d'obtenir le plus de commentaires positifs possible. Chaque fois que vous coopérez avec un client, demandez-lui 2-3 phrases d'opinion et une autorisation de les publier sur vos réseaux sociaux.

Plus vous obtenez d'évaluations positives, plus votre profil sera promu. Par conséquent, vous aurez plus de clients. Un cercle vertueux qui est tout à votre avantage.

- **Conseils pour débiter**

Voici quelques aspects très pratiques que vous devez garder à l'esprit lorsque vous envisagez de devenir assistant virtuel :

- **Un espace de travail dédié**

En tant qu'assistant virtuel, vous travaillez à distance, ce qui signifie que vous pouvez le faire où vous voulez. Même si c'est tout à fait vrai, il est fortement recommandé d'avoir un espace de travail dédié, soit à la maison, soit dans un bureau ou un espace de coworking. Séparer vie personnelle et vie professionnelle est toujours une bonne pratique !

- **Temps de travail spécifique**

Travailler à domicile ne signifie pas travailler tout le temps ni à tout moment. Assurez-vous d'avoir un calendrier clair pour travailler, et veillez à ce que vos clients le sachent. Vous éviterez ainsi les appels dans des situations inappropriées, et votre disponibilité sera claire pour vos clients.

- **De la flexibilité et pas du chaos**

Travailler selon des horaires flexibles peut être très pratique, mais voici quelques conseils pour éviter de confondre flexibilité et chaos :

- **Contrôle du multi-tâches**

C'est une chose que l'on apprécie dans différentes entreprises, mais qui peut s'avérer très difficile lorsque l'on s'occupe de plusieurs clients.

Concentrez-vous sur l'achèvement de ce que vous avez commencé, du mieux que vous pouvez. Toutes les tâches ne peuvent pas être accomplies en une seule séance, mais résistez à l'envie de travailler sur plus d'une chose à la fois. Surtout si c'est pour des clients différents.

- **Planifiez votre journée**

Planifiez tout ce que vous faites chaque jour, et pas seulement les activités évidentes.

Prévoyez du temps pour bouger, vous étirer, travailler sur vous-même, travailler sur votre entreprise, etc.

Ensuite, faites de votre mieux pour respecter votre programme. Il vous faudra peut-être de l'entraînement et quelques ajustements, mais vous pouvez développer cette habitude utile.

- **Travaillez par lot**

Planifiez certains jours de la semaine pour les appels de clients ou de découverte. Ne les faites pas tous les jours – il est alors difficile de rester concentré sur les tâches.

- **Avalez le crapaud :)**

Commencez par les tâches les plus pénibles. Ce sont les tâches que vous n'aimez pas et qui semblent être celles que vous déplacez d'un jour à l'autre sur votre planning.

Finissez-en d'abord avec ces tâches-là et arrêtez de les laisser occuper l'espace critique de votre cerveau.

- **Travaillez durant des périodes courtes**

Cela vous aidera à rester concentré. La technique Pomodoro est une méthode qui peut vous aider. Il existe de nombreuses extensions de navigateur qui permettent de s'y tenir facilement.

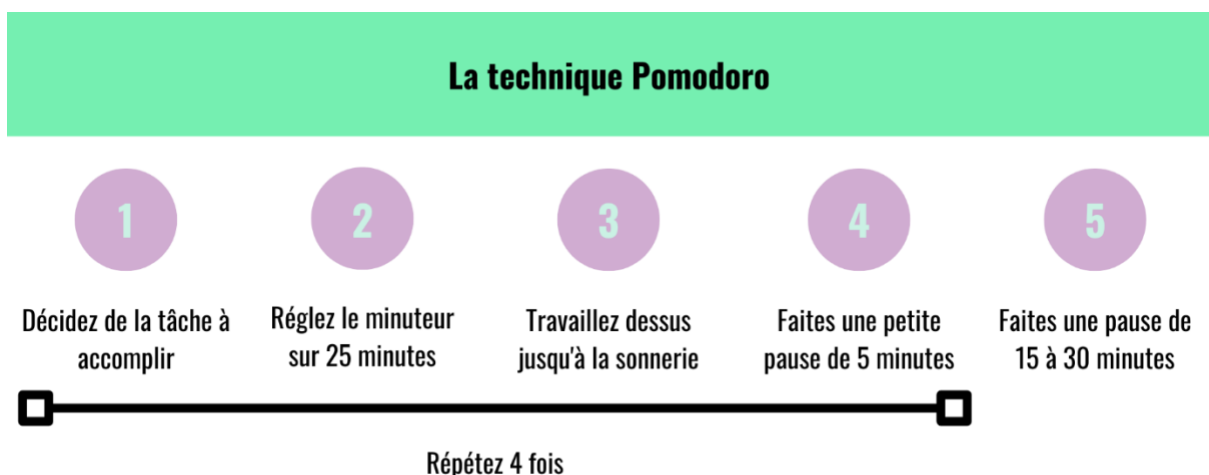


IMAGE 6

La technique Pomodoro. Source: <https://www.fractuslearning.com> (créé par l'équipe VAmooc)

- **Identifiez vos heures de pointe en matière d'énergie**

Déterminez vos heures d'énergie maximale, car ce sont les heures de la journée où vous travaillez le mieux.

Gardez ces heures pour les tâches les plus exigeantes.

- **Processus d'interruptions**

Créez un processus pour vous remettre au travail lorsque vous êtes interrompu.

Par exemple, si j'ai une interruption inattendue, je profite du temps qui suit pour marcher et m'étirer avant de me remettre au travail.

- **Gérer votre boîte de réception**

La première façon de vous contacter sera probablement par courrier. Ne laissez pas votre boîte de réception ouverte en permanence.

Prévoyez plutôt du temps pour vérifier vos courriels un certain nombre de fois par jour (2 à 4 fois par jour par exemple). Vous serez ainsi à l'abri des distractions et des interruptions.

Profils spéciaux

- **Possibilités pour les travailleurs souffrant d'un handicap physique**

Le métier d'assistant virtuel présente un grand avantage pour les personnes à mobilité réduite car dans la grande majorité des cas, il s'exerce depuis le domicile. En effet, il permet de limiter les contraintes liées aux déplacements et d'être dans un environnement connu et adapté. La flexibilité et les horaires non contraignants permettent de recevoir des soins pendant la journée (à domicile ou non). Elle permet donc un gain de temps et simplifie la vie quotidienne en réduisant la fatigue dans de

nombreuses situations.

Par ailleurs, les outils numériques utilisés dans le cadre du télétravail peuvent faciliter la communication pour les personnes ayant des problèmes d'audition ou de vue. Certains accessoires adaptés peuvent rendre la voix des interlocuteurs plus intelligible (microphones déportés, casques de communication adaptés, connexion Bluetooth avec les appareils auditifs, etc.).

- **Compatible avec les troubles spécifiques de l'apprentissage (TSL)**

- **Comment cela peut fonctionner :**

Il n'existe pas d'estimation totalement fiable du nombre de personnes souffrant de troubles de l'apprentissage en Europe, mais on estime qu'ensemble, ces troubles affectent environ 10% (pour la Fédération française des Dys -FFDYS) ou 12% (selon l'Association européenne de dyslexie – EDA) des personnes dans une mesure plus ou moins importante. Cela représente une grande partie du marché du travail.

Avoir une difficulté d'apprentissage ne signifie pas qu'une personne ne peut pas avoir une carrière réussie et/ou une vie épanouie. Par exemple, selon une étude sur la dyslexie publiée en 2021, voici les professions où les cadres dyslexiques excellent :

- Expert en marketing numérique,
- Développeur d'applications,
- Data analyst,
- Expert en cybersécurité,
- Analyste de gestion.

Ce sont des tâches qui peuvent être effectuées en tant qu'assistant virtuel.

De plus, les personnes souffrant de troubles de l'apprentissage sont considérées

comme ayant de nombreuses capacités créatives et elles ont utilisé des stratégies de contournement, ce qui les rend douées pour la conception graphique. Il s'agit d'une excellente compétence pour la profession d'assistant virtuel.

L'une des méthodes d'adaptation à l'école pour les personnes atteintes de dyslexie est l'utilisation d'outils numériques. Cette méthode peut également s'appliquer dans la vie professionnelle. Pour vous aider, vous pouvez utiliser par exemple : des programmes de conversion de la voix en texte, l'enregistrement des réunions avec le client pour vous souvenir des tâches, des modules de coupe de mots, la synthèse vocale, des correcteurs d'épreuves. Il est également important de régler les paramètres de l'ordinateur, comme les couleurs et les polices de caractères. La plupart des logiciels de lecture et d'écriture disposent d'une option de masquage d'écran qui teinte tous les écrans actifs – du courrier électronique à Word et Excel – d'une couleur de votre choix.

Il n'est facile pour aucun d'entre nous de bien s'organiser et de faire une chose à la fois sans être distrait. L'un des plus grands défis du travail d'assistant virtuel pour les personnes atteintes de troubles spécifiques du langage est le multitâche. En sachant comment fixer des objectifs, les diviser en petites étapes et travailler pour les atteindre, le cumul des tâches devrait être gérable. Il existe de nombreux outils en ligne, comme les listes de tâches et les organisateurs de temps, qui peuvent vous aider pendant la journée.

En conclusion, de nombreuses entreprises négligent encore la nécessité de s'adapter aux employés dyslexiques sur le lieu de travail. La bonne nouvelle, c'est qu'un assistant virtuel souffrant de troubles de l'apprentissage est libre d'adapter sa façon de travailler à ses besoins.

CHAPITRE 4:

DIFFÉRENTES MANIÈRES DE TRAVAILLER EN TANT QU'ASSISTANT VIRTUEL

Services caractéristiques

Les gens engagent des assistants pour s'occuper de toutes sortes de tâches. Les services d'un assistant virtuel, en particulier, peuvent être un élément clé pour les entreprises et les particuliers, lorsqu'il s'agit de déléguer des tâches. Il serait judicieux d'engager un assistant virtuel pour une pléthore de tâches, qu'il s'agisse de tâches subalternes ou de tâches plus complexes.

- **Tâches administratives**

Cette section concerne les tâches administratives générales que les assistants virtuels peuvent prendre en charge. Elles concernent principalement la tenue d'un bureau et, selon le secteur et la taille de chaque entreprise, ces tâches peuvent varier.

- **Gestion des comptes e-mails**

La gestion des e-mails peut être l'une des plus grandes pertes de temps pour les entreprises et un élément qui distrait le flux de travail. Faire appel à un assistant virtuel pour gérer la boîte de réception des comptes de messagerie et les e-mails envoyés peut faire gagner des heures.

- **Gestion de l'agenda**

Les assistants virtuels veillent à ce que l'emploi du temps de leur client soit organisé de la manière la plus efficace possible, en fonction des besoins et des exigences du client.



IMAGE 7

Que peut faire un assistant virtuel ? (Créé par l'équipe VAmooc)

○ Facturation, performance des besoins bancaires

La gestion des besoins bancaires de base d'une entreprise peut inclure la vérification du solde des comptes, le paiement des factures et les transferts d'argent, le rapprochement des transactions et la tenue des dossiers financiers, ainsi que la facturation des clients tiers.

○ Traiter les demandes de renseignements des clients

Que ce soit par courriel ou par téléphone, les entreprises reçoivent quotidiennement de nombreuses demandes de renseignements de la part de leurs clients. Un assistant virtuel peut se charger de gérer les demandes des clients entrants en temps voulu.

- **Les prises de rendez-vous**

Un assistant virtuel peut aider à gérer les rendez-vous existants, c'est-à-dire à confirmer les heures de rendez-vous, à reprogrammer ou à annuler des rendez-vous, à fixer de nouveaux rendez-vous ou même à filtrer les rendez-vous potentiellement inutiles.

- **Gestion des réservations de voyage**

Le monde du voyage peut être complexe. Un assistant virtuel peut rechercher, planifier et réserver les meilleurs itinéraires et prix, ainsi que l'hébergement et les différentes options de transfert.

- **Tenue des comptes et salaires**

Une entreprise peut engager un assistant virtuel indépendant dans le but de gérer les finances au jour le jour. Il peut également planifier et traiter la paie des employés.

- **Service client**

Un assistant virtuel peut s'assurer que les clients d'une entreprise reçoivent la meilleure expérience possible en les aidant avant et après leur interaction avec l'entreprise, en recueillant leurs commentaires et en s'assurant que, grâce à son service, les clients reviendront dans l'entreprise. Un autre aspect, plus approfondi, du service à la clientèle consiste à suivre les clients récurrents et les dates importantes, puis à envoyer des cartes d'anniversaire ou de notes de remerciement.

- **Création de listes de clients**

La constitution de listes de clients joue un rôle majeur pour le bien-être d'une entreprise et un assistant virtuel peut y contribuer en compilant des listes de clients potentiels ou nouveaux et/ou en mettant à jour celles qui existent déjà. Cette tâche peut être réalisée à l'aide d'outils en ligne.

- **Création de sauvegardes pour éviter la perte de données**

Les assistants virtuels peuvent utiliser divers outils pour assurer la création de sauvegardes de données en créant des copies des données sur le système de l'entreprise, qui seront utilisées à des fins de récupération au cas où les données originales seraient perdues ou corrompues.

- **Entretiens/recrutements de membres d'équipe potentiels**

Le processus d'entretien est un processus en plusieurs étapes pour le recrutement de nouveaux employés et déléguer cette tâche à un assistant virtuel peut être d'une grande aide. Le processus comprend généralement la rédaction d'une description de poste, la publication d'une offre d'emploi, la planification des entretiens, les entretiens préliminaires, les entretiens en personne, le suivi des candidats et l'embauche.

- **Placement d'annonces**

S'occuper de la durabilité de l'entreprise peut être une tâche pour un assistant virtuel, ce qui inclut également le service consistant à être en charge de la recherche du placement optimal des annonces commerciales et de sa mise en œuvre ainsi que du renouvellement ou de l'annulation des annonces déjà existantes.

- **Gestion de projet**

L'assistant virtuel qui gère des projets se charge de gérer certaines parties d'un projet, afin qu'il donne les meilleurs résultats. Il travaille sur les parties d'un projet qui ne nécessitent pas de contact étroit avec les autres membres de l'équipe.

- **Recherche, collecte et saisie de données**

Cette section fait référence aux services qui ont trait au processus systématique de traitement des données numériques, c'est-à-dire la recherche, la collecte et la saisie, à l'aide d'outils en ligne et d'autres logiciels.

- **Recherche de données, de statistiques et de faits importants.**

Un élément essentiel de la réussite d'une réunion est la préparation en amont. Un assistant virtuel peut aider à rechercher des données, des statistiques et des faits importants pour une réunion, dans le but de fournir une aide essentielle à l'avance.

- **Transcription de messages vocaux, vidéo ou audio, podcasts, enregistrements de réunions**

Un service qui peut être d'une grande importance est celui de la transcription audio. Qu'il s'agisse de messages vocaux, de vidéos ou d'audio, de podcasts ou d'enregistrements de réunions, un assistant virtuel peut convertir des données auditives en données écrites, ce qui leur permet de durer plus longtemps et d'être plus faciles à manipuler.

- **Transformer des données brutes en rapports détaillés et en diaporamas**

La collecte de données importantes provenant de diverses sources est un aspect du travail d'un assistant virtuel. L'étape suivante peut consister à rassembler toutes ces données brutes, à les organiser et à les présenter de différentes manières, par exemple sous forme de rapports détaillés ou de diaporamas.

- **Élaborer et présenter des diaporamas**

En fonction des besoins de leur employeur, les assistants virtuels peuvent préparer, développer et présenter des diaporamas, en utilisant divers outils en ligne.

- **Convertir, fusionner, diviser divers types de fichiers**

Les fichiers numériques doivent être traités assez souvent et cela peut être une tâche banale pour une personne occupée. Un assistant virtuel peut se charger de les convertir en d'autres types de fichiers, de les fusionner et/ou de les diviser en plusieurs fichiers, en utilisant des procédures manuelles et des logiciels spéciaux.

- **Créer des formulaires ou des enquêtes pour les commentaires des clients**

L'une des façons d'offrir un service à la clientèle est de recueillir les commentaires des clients. Un assistant virtuel peut créer des formulaires, des questionnaires ou

des enquêtes afin de permettre à une entreprise d'évaluer si ses stratégies de service fonctionnent, ce que ses clients aiment ou n'aiment pas, etc. L'assistant virtuel peut également recueillir les données, les analyser et les présenter.



- **Gestion des réseaux sociaux**

La gestion des médias sociaux comprend de nombreuses tâches interconnectées qui peuvent être confiées à un assistant virtuel, soit sous la forme d'un ensemble complet, soit par petites missions, allant de la création et de la publication de contenu sur les plateformes de réseaux sociaux à l'engagement avec leurs utilisateurs.

○ **Stratégie de référencement et de marketing web**

Certaines des tâches nécessitant une expertise spécifique peuvent être déléguées à des assistants virtuels. L'optimisation des moteurs de recherche est l'une d'entre elles. Au lieu d'apprendre les secrets de cette profession hautement spécialisée, par exemple comment mener une recherche efficace de mots-clés pour la création de contenu web, les tâches peuvent être déléguées à un assistant virtuel qualifié.

○ **Configurer/créer des pages d'accueil**

Un assistant virtuel peut être chargé de la création et de la maintenance technique d'une page d'accueil, tandis que le travail de l'employeur consiste à fournir le contenu pertinent, ou vice-versa – l'entreprise peut déjà avoir un modèle pour cela et employer un assistant virtuel comme rédacteur. Il est également possible de déléguer ces deux tâches à un volontaire.

○ **Gestion des réseaux sociaux**

Les services de gestion des réseaux sociaux sont généralement délégués à des assistants virtuels. Ces services peuvent inclure non seulement la création d'une stratégie globale, mais aussi la création et la publication de contenu, la réponse aux commentaires/questions, l'engagement des utilisateurs et la mise en place de campagnes publicitaires.

○ **Création de contenu pour les réseaux sociaux**

Un contenu de haute qualité et pertinent est essentiel pour qu'une campagne de réseaux sociaux soit efficace. Un assistant virtuel peut être d'une grande aide dans le processus fastidieux de rédaction des messages, de création et de téléchargement de contenu visuel, d'infographies, de témoignages, etc.

○ **L'engagement de l'audience sur les réseaux sociaux**

Un assistant virtuel peut être d'une aide précieuse pour mener à bien les tâches interconnectées que sont la publication fréquente de messages, la création et l'adhésion à des groupes, la communication avec les personnes qui suivent la page,

la réalisation d'enquêtes, l'organisation de séances de questions-réponses en ligne, etc.

- **Marketing d'affiliation**

Avec cette stratégie publicitaire, une entreprise rémunère des éditeurs tiers (affiliés) pour qu'ils génèrent du trafic ou des pistes vers ses produits et services. Le développement de la communication des affiliés est l'une des tâches courantes des assistants virtuels.

- **Création de contenu**

Il s'agit d'une catégorie générale de tâches couramment confiées aux assistants virtuels. Certaines d'entre elles nécessitent une expertise spécialisée et d'autres peuvent être assumées par des assistants virtuels aux compétences polyvalentes.

- **Montage audio et vidéo**

Il existe de nombreux cas, notamment dans la publication sur les réseaux sociaux, où le matériel audio et vidéo peut être édité par un non-expert expérimenté dans l'utilisation de logiciels adéquats à cet effet. Et ces tâches sont généralement assumées par les assistants virtuels.

- **Préparation de manuels pour les autres travailleurs**

Il convient de distinguer ici le cas d'un spécialiste qui rédige le contenu d'un manuel et celui d'une personne moins qualifiée dans le domaine en question mais capable d'éditer le matériel, de préparer la publication, etc. Ces deux tâches peuvent être déléguées à un sous-traitant offrant une assistance virtuelle.

- **Relecture/Rédaction**

Un bon rédacteur doit posséder de solides compétences en écriture créative pour pouvoir communiquer un message de manière efficace et originale. D'autre part, un bon correcteur doit avoir de solides connaissances en orthographe, grammaire et

ponctuation, ainsi qu'un sens aigu du détail. Les conseillers volontaires possédant ces deux types de compétences sont très demandés.

- **Articles/création d'articles de blog**

Rédiger quelque chose de sensé exige des connaissances, de la compréhension et du temps. Lorsqu'il recherche un assistant virtuel pour de telles tâches, l'employeur doit donc s'assurer de la disponibilité de ses compétences dans le domaine d'activité concerné.

- **Rédaction de communiqué de presse/Newsletter**

Il en va de même pour les communiqués de presse et les bulletins d'information. Ils doivent être significatifs et concis pour communiquer un message à quelqu'un qui n'a peut-être qu'une minute ou deux pour en saisir le sens. Un bon assistant virtuel pour ce type de rédaction est quelqu'un qui est capable de créer ce type de contenu.

- **Produire des documents de contenu marketing**

Le contenu marketing consiste à développer et à distribuer du contenu pertinent et utile au public de l'entreprise. Un assistant virtuel peut être chargé de la création de tout matériel nécessaire à une campagne de marketing particulière, que ce soit sur le plan du contenu ou sur le plan technique (par exemple, la gestion des canaux de distribution).

- **Traductions**

La qualité de la traduction automatique s'est considérablement améliorée ces dernières années. Cependant, sans connaître parfaitement la langue cible, il est difficile de juger de la précision d'une traduction automatique. Les assistants virtuels connaissant les langues cibles peuvent donc fournir un service très utile à une entreprise opérant sur les marchés internationaux.

- **Conception de logos et d'éléments graphiques**

Il s'agit là d'un bon exemple de domaine spécialisé dans lequel une assistance virtuelle est couramment fournie. Le service peut être basé sur un contrat ponctuel pour la conception d'éléments clés de la communication visuelle (par exemple, logos, thèmes, interfaces utilisateur) pour un soutien en ligne dans la mise en œuvre de la stratégie.

- **Tâches généralistes**

Cette catégorie de tâches comprend celles qui ne nécessitent pas d'expertise spécialisée mais qui peuvent être confiées à un assistant virtuel généraliste.

- **Acheter des articles en ligne**

Les achats en ligne se sont accélérés pendant la pandémie. Le meilleur moyen d'y faire face est de désigner une personne chargée de veiller à ce que tous les articles nécessaires soient achetés à des prix compétitifs et livrés à temps. Les petites entreprises peuvent déléguer cette tâche à un assistant qui s'occupe de toutes sortes de courses génériques.

- **S'occuper de la location de salles pour l'organisation d'évènements**

Il y a de nombreux aspects à prendre en compte lors de la recherche d'un lieu pour un événement professionnel. Quelqu'un doit examiner et consulter les lieux possibles, les dates disponibles, les options de restauration, les places de parking, etc. Un assistant virtuel généraliste peut être chargé de toutes ces tâches qui peuvent être effectuées en ligne.

- **Engager un service de nettoyage**

Il s'agit d'une tâche qui devrait être assez simple, mais qui peut devenir compliquée si un employé n'est pas désigné pour s'en occuper, en plus de toutes les autres tâches généralistes. D'où la croissance des offres de services d'assistants virtuels généralistes sur le web.

- **Développement web**

Les sites web sont des fondements très solides pour la construction d'une présence en ligne de toute entreprise : ils permettent d'établir une forte autorité de la marque, facilitent la connaissance des produits par les clients et facilitant les commandes et les ventes. Les assistants virtuels peuvent être utiles dans de nombreuses tâches connexes.

- **Conception, planification et développement de sites web**

De nombreuses petites entreprises optent pour l'achat et la personnalisation d'un thème WordPress pour leur nouveau site web. De nombreux thèmes et modèles professionnels sont proposés, ainsi qu'une communauté mondiale de spécialistes WP offrant une assistance en ligne pour tous les aspects de la conception et du développement de sites web.

- **Codage de l'assistance technique**

WordPress, comparé à d'autres outils, est plus facile à configurer et à installer, sans nécessiter de compétences en codage. Cependant, il y a des cas où une personnalisation plus profonde d'un site web est nécessaire. WP étant Open Source, il est possible de faire appel à un assistant virtuel spécialisé dans le support technique de WP.

- **Maintenir la fonctionnalité, la sécurité et le dépannage du site web**

L'interface backend de WordPress est très intuitive, ce qui facilite le maintien des fonctionnalités du site, la sécurité et le dépannage. Un assistant virtuel, qui n'est pas nécessairement un expert en informatique, peut ainsi administrer le site en installant et en mettant à jour des plugins, en téléchargeant du contenu, en surveillant le trafic du site, etc.



- **Indépendants vs employés contractuels**

Les assistants virtuels sont essentiellement des travailleurs indépendants. Le nombre croissant d'indépendants en Europe montre que le statut d'assistant virtuel a déjà acquis une grande popularité et qu'elle est là « pour rester ». Compte tenu des avantages susmentionnées du travail d'assistant virtuel indépendant, il peut sembler que le travail en tant qu'indépendant, en général, soit la meilleure option par rapport au statut d'employé contractuel. Néanmoins, certains aspects des deux types de contrat doivent être pris en compte avant de se décider sur la manière dont on souhaite travailler.

- **Prestations à temps plein**

Les avantages d'un emploi à temps plein constituent un aspect important du travail en tant qu'employé contractuel. Ceux-ci comprennent des aides financières, telles que les congés payés ou les jours de maladie. Ces avantages ne sont pas une

option pour les indépendants. Ils n'y auront pas accès, ni à des avantages similaires. Les indépendants devront s'assurer de gérer eux-mêmes leurs jours de congés ou leurs absences pour causes de maladie, car ils sont responsables de la gestion de leurs revenus.

○ Flexibilité vs. sécurité

Si la première chose qui vous vient à l'esprit, en entendant le mot « indépendant », est de travailler sous les palmiers quand vous en avez envie, alors c'est à la flexibilité que vous pensez. Il est vrai que la principale caractéristique de l'indépendant est d'être flexible en ce qui concerne les heures de travail, la charge de travail et le lieu de travail. En particulier dans le cas des assistants virtuels, le fait de disposer d'une connexion Wi-Fi et d'un ordinateur portable peut à lui seul permettre une flexibilité spatiale. Ces éléments peuvent sembler idéaux et libérateurs pour certains, mais d'autres préfèrent la sécurité d'un emploi contractuel stable. Travailler en tant qu'employé contractuel signifie que vous n'aurez pas à rechercher vous-même des clients et, surtout, que vous bénéficierez de la sécurité d'un revenu régulier.

○ Supervision, suivi et responsabilité

Une partie importante du travail en tant qu'employé est le processus de supervision, qui décrit l'activité dans laquelle un manager surveille les activités et les responsabilités des employés qu'il gère, depuis les heures exactes de travail jusqu'à la qualité de leurs prestations. Un assistant virtuel indépendant travaille à distance, ce qui signifie que la supervision ne peut être effectuée de manière conventionnelle. D'une part, l'employeur doit adopter différentes méthodes pour contrôler le travail des employés. D'autre part, les indépendants doivent rester eux-mêmes responsables de leur travail et de leurs résultats.

○ Étude de cas sur les méthodes de travail des assistants virtuels

Comme expliqué tout au long de la présentation ci-dessus, il existe de nombreux cas d'assistants virtuels fournissant des services spécialisés tels que la conception de sites web, le référencement ou la production de contenu spécifique pour une

stratégie marketing. Il existe également de nombreux assistants virtuels généraux qui s'occupent de toutes sortes de tâches allant de la gestion des réseaux sociaux à des courses génériques comme l'achat d'articles pour les activités de routine d'une entreprise ou l'organisation de divers événements. Nous souhaitons expliquer ce dernier cas plus en détail car il est courant dans de nombreuses petites entreprises.

La meilleure façon d'expliquer ce cas est de prendre l'exemple d'un assistant virtuel généraliste concret travaillant pour une entreprise et fournissant une large gamme de services. Considérons une entreprise basée en Pologne, appartenant à une ancienne agence de voyage italienne. L'entreprise n'est pas une agence de tourisme typique, car elle ne s'adresse qu'aux ressortissants d'un seul pays, l'Italie, en proposant des circuits en Pologne, riches en programmes culturels et éducatifs. L'entreprise compte seulement 3 employés réguliers, un certain nombre de guides touristiques avec des contrats temporaires pour des voyages spécifiques et 1 assistante virtuelle généraliste qui joue un rôle important dans l'entreprise. Elle parle couramment l'italien et le polonais. Elle travaille maintenant à temps plein (et fait souvent des heures supplémentaires) pour l'entreprise dans le cadre d'un contrat B2B et ses responsabilités couvrent les aspects essentiels suivants de la gestion de l'entreprise.

Tâches administratives : elle fournit une assistance dans la gestion de la correspondance avec les clients potentiels et avec ceux qui ont déjà payé pour leurs voyages. Les questions portent généralement sur le programme des excursions, les voyages et les installations, le calendrier et divers autres points. L'ensemble de la communication est supervisée par le PDG/propriétaire de la société, et toutes les questions financières (facturation, virements bancaires, etc.) sont traitées par un comptable.

Recherches de données : afin de rester compétitive, l'entreprise met constamment à jour les informations dans les domaines suivants : lieux à inclure dans les circuits, tendances dans le secteur du tourisme, offres d'autres opérateurs actifs sur le marché, tant en Pologne qu'en Italie. L'assistant virtuel généraliste transmet les données au PDG en ligne à l'aide de modèles prédéfinis. Les informations traitées sont ensuite discutées avec les membres clés de l'équipe et ont un impact sur la

stratégie marketing de l'entreprise.

Gestion des réseaux sociaux : l'assistante a commencé à travailler dans l'entreprise alors que toute la stratégie marketing et ses outils avaient déjà été mis en place. Son rôle principal est de créer du contenu et de mettre à jour en permanence tous les sites. Le matériel visuel est généralement fourni pendant les visites, mais la tâche essentielle est de le présenter de manière à « accrocher » les clients italiens. Cela signifie qu'il faut poster régulièrement des messages pour inciter les utilisateurs/visiteurs à participer à l'échange. Cette partie de son travail prend beaucoup de temps et nécessite une attention régulière de la part de l'assistant virtuel généraliste.

Création de contenu : outre les réseaux sociaux, l'entreprise dispose sur son site web d'un blog sur les attractions touristiques en Pologne. L'assistante virtuelle générale est chargée de rédiger des articles sur le blog et de maintenir ainsi l'intérêt des italiens pour la Pologne en tant que destination touristique. Pour les articles, elle doit effectuer des recherches approfondies afin de fournir des informations actualisées qui se démarquent dans la multitude de sites connexes. Un graphiste responsable de l'aspect visuel du site est chargé d'illustrer et d'éditer les articles pour la publication en ligne.

Tâches génériques : compte tenu de ses qualifications et de son engagement pour des tâches plus difficiles, l'assistante virtuelle générale ne se voit généralement pas confier de responsabilités plus banales. Toutefois, en raison de ses contacts réguliers avec les hôtels et les prestataires de services de voyage pour les séjours touristiques, elle est également chargée de réserver les logements et les vols pour le PDG et d'autres membres de l'équipe qui se rendent) des salons touristiques et à d'autres événements, qui rendent visite à des partenaires commerciaux, etc.

Développement web : la présence en ligne est une partie très importante de la stratégie de marketing de l'entreprise, c'est pourquoi un service professionnel est fourni par un spécialiste sur une base B2B. Néanmoins, l'assistante virtuelle générale collabore étroitement avec l'administrateur et le concepteur du site lorsqu'il s'agit de télécharger de nouveaux contenus. Pour les tâches plus simples, comme la

mise à jour d'informations dans les différentes sous-pages, étant familière avec les fonctionnalités du panneau d'administration de WordPress, elle fait le travail elle-même.

Le cas ci-dessus prouve qu'il existe des possibilités de travail dans le secteur des PME pour les assistants virtuels, qui possèdent de solides compétences de base dans certains domaines (par exemple, une langue étrangère et l'administration comme dans notre exemple), mais qui sont prêts à acquérir de nouvelles compétences pour offrir un service plus complet.



IMAGE 8

Ma liste de tâche de la journée (créé par l'équipe VAmooc)

CHAPITRE 5:

RECOMMANDATIONS GÉNÉRALES SUR COMMENT DEVENIR ASSISTANT VIRTUEL

Introduction

Maintenant que vous savez ce qu'est un assistant virtuel, qui peut le devenir et la variété des services qu'il peut offrir, vous vous demandez peut-être comment vous lancer dans cette aventure. La planification est fondamentale et peut résoudre de nombreux problèmes avant qu'ils ne surviennent, surtout si vous souhaitez créer votre propre entreprise. L'objectif de ce chapitre est de vous donner un aperçu des étapes de base pour vous préparer à devenir un assistant virtuel et à proposer vos services.

Il commencera par l'élaboration d'un modèle d'entreprise de base, qui pourrait vous aider à structurer vos réflexions sur les services que vous souhaitez proposer. Nous souhaitons également vous faire part de quelques remarques générales sur les exigences légales en matière d'emploi (indépendant) et de création d'entreprise. Le chapitre se terminera par un résumé et une liste de contrôle.

Les étapes pour devenir assistant virtuel

L'une des choses fondamentales à faire avant de commencer à travailler en tant qu'assistant virtuel est de réfléchir aux services qu'un assistant virtuel souhaite offrir, à la manière d'établir des relations avec les clients et de calculer les coûts et les revenus. Dans ce chapitre, nous souhaitons vous donner quelques informations de base sur le développement d'un plan d'affaires basé sur le Business Model Canvas (Image 9). Cet outil est largement connu et appliqué non seulement par les départements des grandes entreprises, mais aussi par les start-ups, les entrepreneurs et même les ONG.

- Premièrement, nous allons réfléchir à la proposition de valeur ou aux services spécifiques que vous allez offrir.
- Deuxièmement, nous présenterons la spécification des clients potentiels.
- Troisièmement, il sera très important de spécifier l'infrastructure nécessaire telle que les activités clés, les ressources clés et le réseau de partenaires.
- Enfin, nous parlerons des finances : quelle sera la structure des coûts et le flux de revenus ?

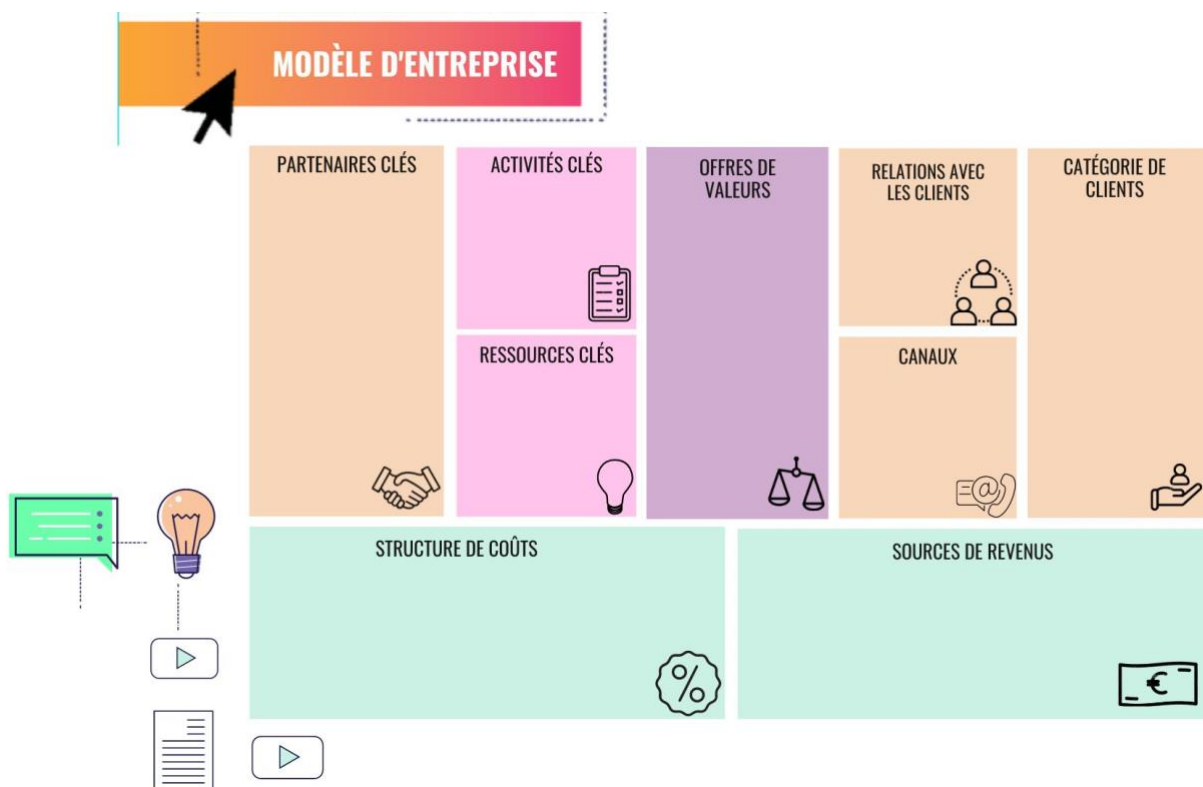


IMAGE 9

Modèle d'entreprise. Source: Osterwalder and Pigneur, 2010 (créé par l'équipe VAmooc)

Vos propositions de valeurs :

- **Quels genres de services voulez-vous offrir ?**

Cet élément est l'un des plus importants car vous pouvez y spécifier les services que vous allez offrir à vos clients. Cela peut dépendre de vos expériences et des points forts que vous avez montrés dans vos emplois précédents. Comme vous l'avez appris au chapitre 4, les services possibles d'un assistant virtuel peuvent être très variés : secrétariat général et tâches de bureau, préparation de présentations, comptabilité, traductions ainsi que gestion de sites web et des réseaux sociaux ne sont que quelques-uns des nombreux services qu'un assistant virtuel peut offrir à ses clients. Pour connaître votre offre spécifique, vous pouvez vous poser les questions suivantes :

- Quelles sont les compétences que vous avez renforcées au cours de votre carrière précédente ? Est-il possible de les résumer pour en extraire des tâches spécifiques ?
- Parmi ces tâches, quelles sont celles que vous avez vraiment aimées dans vos emplois précédents ? Vous pouvez également interroger vos collègues ou vos amis pour connaître vos points forts.
- Comment avez-vous aidé vos collègues ou votre direction en effectuant ces tâches ? Quels sont les problèmes que vous avez contribué à résoudre ?

En répondant à ces questions, vous pouvez définir plus précisément les services que vous allez offrir. Vous pourrez peut-être élaborer une "proposition de vente unique" (PVU) qu'aucun autre concurrent n'est en mesure d'offrir facilement. Par exemple, si vous parlez une certaine langue étrangère, vous pourriez proposer vos services aux entreprises qui ont déjà établi ou qui ont l'intention d'établir des connexions internationales avec ce pays.

Vous pouvez également changer de perspective et vous demander, en tant que client, s'il est utile d'externaliser ces services. Combien de temps et d'argent économiseront-ils ?

- **Vos clients – à qui voulez-vous vendre vos services ?**

- **Catégories de clients**

Une fois que vous avez défini vos services, vous devez également savoir à qui vous voulez les vendre. Si vous ne cherchez pas à accéder à un marché de masse, il est très important de savoir qui sont vos clients, leurs besoins, leurs comportements et même leur rentabilité. Plus vous les connaissez, mieux vous pourrez les atteindre et leur offrir des services personnalisés. Voici quelques questions auxquelles vous pouvez réfléchir :

- Dans quelles entreprises avez-vous travaillé au cours de votre carrière précédente (taille, branche, orientation internationale, etc.) ? Lesquelles de ces entreprises étaient les plus passionnantes ?
- Ces entreprises seraient-elles intéressées par vos services ? Pourquoi ?
- Êtes-vous déjà spécialiste ou très intéressé par une branche spécifique (médecine, droit, éducation, etc.) ? De votre point de vue, serait-il judicieux de vous concentrer uniquement sur une certaine branche ?

En répondant à ces questions, vous pourriez être en mesure de développer différents segments de clients. Une segmentation peut être utile pour regrouper les clients en fonction de besoins spécifiques, de branches, de la taille des entreprises et d'autres attributs. Ces segments de clients peuvent également nécessiter différents types de relations ou avoir une rentabilité différente. Une fois cette première segmentation élaborée, vous pouvez vous concentrer sur ceux que vous considérez comme les plus importants pour concevoir le modèle commercial ultérieur.

- **Canaux**

Il est fort probable que vous proposiez et réalisiez vos services d'assistant virtuel en ligne. Mais qu'est-ce que cela signifie concrètement ? Les "canaux" constituent une interface importante pour communiquer avec vos clients et autres partenaires. Ici, vous pouvez distinguer différentes phases :

Sensibilisation : Quels canaux utiliserez-vous pour attirer les clients potentiels ?

- Il peut s'agir de plateformes nationales ou internationales d'assistants virtuels où vous pouvez trouver des clients ou proposer des offres de services.
- Mais les plateformes de freelance sont également utiles pour trouver des emplois d'assistants virtuels. Il y a souvent plusieurs milliers d'autres freelances pour des services très différents.
- Vous pouvez également développer votre propre site web afin d'attirer des clients pour vos services. Dans ce cas, vous devez optimiser votre site pour les moteurs de recherche tels que Google afin qu'il apparaisse en tête des résultats de recherche. Le mot-clé est ici « optimisation des moteurs de recherche » (SEO).
- Vous pouvez également utiliser les plateformes de médias sociaux pour faire connaître vos services.

Évaluation : par quels canaux allez-vous vous assurer que les clients trouveront toutes les informations nécessaires sur vos services ?

- Ici, vous pouvez utiliser les mêmes plateformes et décrire vos services, par exemple sur les plateformes d'assistants virtuels ou freelance.
- Sur votre site web, il est également possible d'écrire des articles de blog sur votre travail. Il peut s'agir d'informations supplémentaires sur vos services et sur la possibilité pour vos clients de les confier à un assistant virtuel.

Achat : comment les clients peuvent-ils trouver vos offres et les acheter ? Est-ce que ce sera sur votre site web, ou peuvent-ils vous contacter personnellement pour acheter vos services ?

- Il est souvent très facile et confortable d'acheter vos services par l'intermédiaire des plateformes, car toutes les fonctions nécessaires sont déjà disponibles (acceptation de l'offre, envoi de la facture, paiement, etc.). Cependant, vous, le client, ou les deux, devez généralement payer des frais pour cela.

- Vous pouvez également effectuer l'achat directement auprès de votre client en lui envoyant une offre préalable et une facture après la réalisation du service.

Exécuter : comment allez-vous exécuter vos services ? S'agira-t-il uniquement du courrier électronique ou d'un autre logiciel de communication et de collaboration ?

- Il existe de nombreux logiciels disponibles en fonction de votre type de services. Un logiciel de bureautique peut être le plus facile à acheter. Mais vous pouvez aussi avoir besoin de logiciels de communication et de collaboration.
- Des logiciels spécifiques peuvent être nécessaires à la réalisation de votre service (logiciel de programmation, logiciel de planification des ressources de l'entreprise (PRE), logiciel de transcription et bien d'autres).
- Le type de logiciel peut également dépendre de votre client et du logiciel qu'il utilise habituellement.

○ Relations avec les clients

Une fois que vous avez établi des canaux pertinents pour acquérir des clients, il sera pertinent de savoir comment établir des relations de confiance et à long terme avec eux. Ces relations sont importantes pour minimiser les efforts d'acquisition permanente de nouveaux clients et pour convaincre les clients existants de vous confier d'autres missions grâce à votre expertise éprouvée. Ou même d'obtenir des recommandations de leur part à d'autres clients potentiels. Voici quelques stratégies possibles :

- Service clientèle : vous pouvez inclure un service clientèle dans votre offre. Ainsi, vous évitez les questions ouvertes de vos clients après avoir terminé votre service et vous restez en contact avec eux pour d'éventuels nouveaux emplois.

- Réseaux sociaux et autres canaux en ligne : vous pouvez rester en contact via des plateformes de réseautage en ligne ou écrire des bulletins d'information réguliers à votre réseau.
- Contact personnel : pour certains clients, il peut également être utile de leur écrire ou de les appeler personnellement de temps en temps.

Il existe certainement de nombreuses autres stratégies pour établir des relations avec les clients. Elles vous aident à accroître la satisfaction du client, à renforcer sa fidélité et, par conséquent, sa volonté de racheter vos services. Vous augmenterez ainsi votre succès économique bien plus qu'en investissant sans cesse dans l'acquisition de nouveaux clients.

Votre infrastructure:

- **Quelles sont les ressources nécessaires pour offrir vos services ?**
 - **Activités clés**

Les activités clés décrivent les actions les plus importantes que vous devez entreprendre pour que votre modèle d'entreprise fonctionne réellement. C'est important pour pouvoir trouver l'infrastructure la plus appropriée et calculer combien et quel type d'efforts sont nécessaires pour faire fonctionner l'entreprise avec succès. Par conséquent, vous pouvez penser à ce qui suit :

- Quel type d'activités est nécessaire pour réaliser et fournir vos services ? En fonction de vos services, vous pouvez fournir des services plutôt individuels pour chacun de vos clients. Cela peut entraîner plus d'efforts dans la personnalisation que dans la production d'un service standard pour tous les clients et doit être pris en compte dans votre calcul des coûts.
- Comment établissez-vous et entretenez-vous vos relations avec vos clients et votre réseau de partenaires ?
- Par quelles activités atteignez-vous efficacement votre « marché » ou vos clients ?

○ Ressources clés

Que vous travailliez en tant qu'assistant virtuel ou dans le cadre d'une entreprise, vous avez besoin de certaines ressources pour fournir vos services. Ces ressources comprennent l'infrastructure physique, les ressources financières, intellectuelles et humaines. Le chapitre 3 vous a déjà donné un aperçu de tous les moyens nécessaires pour pouvoir travailler en tant qu'assistant virtuel. Veuillez trouver un bref aperçu ci-dessous :

- Bureau : disposez-vous d'un espace suffisant pour travailler à domicile ? Ou préférez-vous travailler dans un bureau partagé ou un espace de coworking ? Ces dernières options peuvent également convenir à des activités de mise en réseau pour faire connaissance avec d'autres assistants virtuels ou d'éventuels clients. Certains hôtes d'espaces de travail en commun proposent également des ateliers spécialement destinés aux jeunes entreprises.
- Matériel : si vous prévoyez de voyager souvent, vous aurez peut-être besoin d'un ordinateur portable. En revanche, si vos services comprennent des processus à forte intensité informatique tels que l'édition d'images ou la programmation, vous aurez peut-être besoin d'un ordinateur personnel puissant comprenant tous les périphériques nécessaires.
- Logiciels : comme présenté ci-dessus, le logiciel est une ressource critique et dépend du service que vous voulez offrir. De plus, les clients peuvent décider du logiciel à utiliser.

Comme la plupart des assistants virtuels ne proposent pas de produits manufacturés, vous n'avez pas besoin d'investir trop dans des ressources coûteuses telles que des machines de production ou des biens immobiliers. Dans de nombreux cas, un ordinateur portable avec ses périphériques, quelques logiciels de base et un bureau à la maison sont suffisants pour les premiers mois. Vous pouvez investir tôt ou tard dans davantage de matériel et de logiciels pour fournir des services spécifiques.

○ Réseau de partenaires

L'établissement d'un bon réseau de partenaires peut être très utile. Il peut aider à optimiser les activités ou à obtenir une expertise dans des cas spécifiques. Par exemple, l'un de vos services comprend la création d'un clip vidéo. Cependant, vous ne souhaitez pas vous charger de la voix-off et pouvez engager une autre personne pour cette tâche. De même, d'autres assistants virtuels (bien que probablement reconnus comme des concurrents) peuvent vous aider lorsque vous êtes en vacances ou que vous avez trop de commandes à un moment donné.

- Quels services peuvent être optimisés pour réduire les coûts ou le temps en acquérant des partenaires ?
- Pour quelles services pouvez-vous avoir besoin d'un renfort ?
- Y a-t-il des services que vous seriez heureux d'offrir mais pour lesquels vous avez besoin d'un partenaire ?

Sur plusieurs plateformes de mise en réseau, vous pouvez trouver des partenaires avec qui travailler. De même, si vous envisagez de travailler dans un espace de travail partagé, vous pouvez trouver d'autres personnes pour développer et proposer des services conjointement.

Vos finances:

- **Quels sont les coûts à prévoir et quels sont vos revenus ?**

La dernière partie du développement d'un modèle d'entreprise concerne les finances. Vous avez déjà pensé à vos services et aux ressources dont vous avez besoin pour offrir ces services de manière efficace. Cependant, la gestion d'une entreprise entraîne toujours des coûts. Une fois que vous avez une idée des coûts les plus importants, vous pouvez calculer les revenus que vous souhaitez tirer de vos services.

○ Structure des coûts

Lorsque vous pensez à toutes les ressources dont vous avez besoin, à l'entretien des relations avec vos clients et aux autres activités nécessaires pour fournir vos services, il y aura toujours des coûts à supporter. Il est très utile de connaître les coûts les plus importants pour pouvoir les minimiser. Vous pouvez donc vous poser les questions suivantes :

- Quels sont les coûts que vous prévoyez de dépenser au cours de la première année ? Vous pouvez penser aux installations, au matériel et aux logiciels, aux loyers, aux salaires, mais aussi aux taxes ou aux assurances.
- Quels coûts resteront les mêmes malgré le volume des services (coûts fixes), lesquels varieront en fonction du volume des services (coûts variables) ?

Sur la base de ces calculs, vous pouvez réfléchir plus en profondeur à vos services, à leur coût et au nombre de clients dont vous avez besoin sur une période donnée pour couvrir tous les coûts (voir également la rubrique suivante « flux de revenus »).

La structure des coûts ainsi que les flux de revenus (plan de financement) serviront de base à d'éventuelles négociations avec des banques ou des investisseurs pour obtenir des capitaux d'emprunt si nécessaire. Pour être le mieux préparé possible, gardez à l'esprit les points suivants :

- Planifiez de manière réaliste : ne surestimez pas ou ne sous-estimez pas le besoin de capital ou le rythme de croissance de votre entreprise.
- Soyez en mesure de prouver les calculs : vous n'aurez pas de mauvaises surprises si vous pouvez estimer les coûts aussi exactement que possible. Vous pouvez effectuer une recherche approfondie. Cela vous permettra également de négocier plus facilement avec les banques.

Pour être prêt également pour les années suivantes, vous pouvez continuer avec le plan de financement pour les trois prochaines années. Considérez que votre activité d'assistant virtuel sera plus efficace (ce qui pourrait faire baisser les coûts) mais que vous aurez aussi plus de commandes (probablement avec votre premier personnel ?). Ainsi, la structure des coûts sera en quelque sorte différente. Vous pouvez donc élaborer deux ou plusieurs scénarios et les adapter régulièrement.

Profitez également de la possibilité de parler avec des experts de start-up !

○ Flux de revenus

Après avoir calculé tous les coûts liés à la création et à la gestion d'une entreprise d'assistants virtuels, vous pouvez également réfléchir au montant des revenus que vous obtiendrez pour vos services. Combien de temps pourrez-vous consacrer à votre activité d'assistant virtuel ? Sera-t-il votre emploi principal ?

- Que prennent les autres assistants virtuels de votre pays pour des services similaires ?
- Comment évaluez-vous votre expertise et vos expériences dans le domaine dans lequel vous souhaitez fournir vos services ?

Pour planifier vos flux de revenus, vous devez être aussi réaliste que possible concernant votre charge de travail possible et, en fonction de celle-ci, le nombre de clients avec lesquels vous êtes en mesure de travailler.

De plus, vous devez tenir compte de tous les impôts et des dépenses liées aux assurances (pension, accident, assurance maladie et autres) dans vos calculs. Il faut également tenir compte des autres coûts qui ne sont généralement pas payés (par exemple, l'acquisition de clients, la comptabilité et la communication) et même des vacances.

Cependant, en tant que nouvel assistant virtuel, il est difficile de facturer autant qu'un assistant virtuel ayant cinq ou dix ans d'expérience dans ce domaine.

D'autres préparatifs à envisager

• Cours / Affiliations

Contrairement à d'autres professions comme celles d'avocat ou de médecin, aucun diplôme n'est nécessaire comme condition préalable pour devenir et travailler

comme assistant virtuel. Il est même possible de travailler en tant qu'assistant virtuel sans aucune qualification si vous avez réuni des compétences pratiques avérées dans le domaine, vous pouvez offrir vos services. Toutefois, pour préparer votre futur emploi en tant qu'assistant virtuel, il est essentiel d'acquérir quelques connaissances sur les exigences générales de base (par exemple, la réglementation relative à l'emploi (indépendant), l'élaboration d'un plan d'affaires, le marketing). Mais il est également important d'être à jour dans votre domaine d'expertise, ce que vous pouvez prouver en obtenant les certifications correspondantes.

- **Cours sur les connaissances générales du métier d'assistant virtuel**

D'après les recherches effectuées sur Internet, il existe des plateformes MOOC qui proposent des cours de connaissances générales sur la création d'un service d'assistance aux victimes. Cependant, la plupart d'entre elles sont payantes (par exemple, Udemy, 58 résultats) et il n'est pas facile de trouver des informations sur la qualité de ces cours et la pertinence du matériel. Les cours proposés sur des sites web individuels sont confrontés au même problème. Il n'est pas facile d'en connaître la qualité et la pertinence. De plus, certains d'entre eux semblent gratuits. Toutefois, cela vaudrait la peine de vérifier s'il ne s'agit pas uniquement d'une version de démonstration gratuite et si le matériel complet supplémentaire est payant.

- **Cours pour renforcer une expertise spécifique**

Une fois que vous aurez créé votre entreprise d'assistants virtuels, il sera important de rester à jour concernant les services que vous proposez. Trouvez des possibilités de formation appropriées dans votre domaine spécifique. Vérifiez si elles sont dispensées en ligne ou en personne. Il doit y en avoir beaucoup. Il peut être intéressant de réserver une certaine somme d'argent uniquement pour la formation continue dans votre domaine d'expertise ou même au-delà pour explorer d'autres domaines sur lesquels vous souhaitez travailler. Vous pouvez trouver des possibilités de formation adaptées auprès de prestataires de formation pour adultes, d'établissements d'enseignement supérieur ou d'autres institutions.

• Obligations légales

Il existe différentes possibilités de travailler comme assistant virtuel. Soit en tant qu'employé d'une société de services d'assistants virtuels déjà existante, soit en tant que propriétaire d'une entreprise d'assistants virtuels. En ce qui concerne les entreprises indépendantes, il y a certains aspects à prendre en compte. Cependant, ils diffèrent d'un pays à l'autre et ne peuvent être présentés ici que de manière générale. Dans de nombreux pays, vous pouvez obtenir de l'aide auprès de conseillers en création d'entreprise ou de la chambre de commerce. Ils sont souvent gratuits et très utiles.

- **Forme d'entreprise** : la plupart des futurs assistants virtuels choisissent la fondation d'une entreprise individuelle car beaucoup d'entre eux travaillent de manière indépendante. De même, si vous souhaitez créer votre entreprise en tant qu'activité secondaire en plus de votre emploi principal, cela peut être votre choix. L'effort est faible et, selon votre pays, vous n'avez pas besoin d'un capital de départ pour l'enregistrement. Cependant, il est possible que vous soyez responsable avec vos biens personnels.
- **Emplois parallèles** : vous pouvez vérifier si votre contrat de travail contient des clauses interdisant les emplois secondaires dans les secteurs concernés.
- **Fondation** : vous devez enregistrer officiellement votre entreprise auprès d'un bureau de commerce local. Pour certaines professions, vous pouvez avoir besoin d'une licence commerciale. Après l'enregistrement, vous pouvez demander un numéro d'identification fiscale à votre bureau local des impôts.
- **Impôts** : il existe différentes taxes à payer au bureau des impôts. Le montant dépend de votre pays et probablement du montant de vos revenus. Vous pouvez peut-être avoir recours aux conseils (gratuits) de conseillers en création d'entreprise ou de la chambre de commerce.
- **Les assurances sociales** : vérifiez si vous êtes obligatoirement couvert par une institution d'assurance sociale lors de l'enregistrement de votre entreprise ou si vous devez le faire vous-même. Cela dépend de votre pays. De même, le type d'assurances (accident, retraite et maladie) et le montant de la cotisation diffèrent d'un pays à l'autre.

Résumé (y compris la checklist)

Commencer une carrière en tant qu'assistant virtuel est possible pour tout le monde, mais en même temps ce n'est pas facile car cela demande beaucoup de préparation et de réflexion pour élaborer un modèle commercial de base. Dans ce chapitre, nous avons voulu vous donner un aperçu des différents aspects à prendre en compte.

Cela peut vous aider d'un point de vue théorique, mais il est tout aussi important de demander à des professionnels du domaine de la création d'entreprise de vous faire part de leurs commentaires sur vos plans, de créer un réseau de clients et de partenaires potentiels. De même, suivre des cours sur des questions générales telles que l'élaboration d'un plan d'affaires vous aidera à structurer toutes vos pensées autour de vos idées.

CHECKLIST

- Dressez la liste de vos points forts et de vos compétences afin de déterminer ce que vous aimeriez fournir comme services.
- Spécifiez vos services aussi précisément que possible.
- Calculez le coût de ces services et recherchez les tarifs d'autres AV.
- Spécifiez les clients auxquels vous souhaitez offrir ces services.
- Décidez de vos possibilités et endroits de contact où proposez vos services :**
 - Chez quel hébergeur allez-vous installer votre adresse mail ?
 - Avez-vous votre propre site web ?
 - Allez-vous proposer vos services uniquement sur des plateformes externes de freelance/AV ?
 - Avez-vous des comptes sur les réseaux sociaux ?
Si vous souhaitez les utiliser pour votre activité d'AV, mettez-les à jour en conséquence
- Etablir et renforcer les relations avec les clients :**
 - Comment allez-vous promouvoir les services ?
 - Comment allez-vous entrer en contact avec les clients potentiels ?
 - Quelles sont les mesures à prendre pour renforcer la fidélité des clients afin de garantir de nouveaux achats ?
- Calculez les finances (coûts et revenus) aussi précisément que possible pour la première année. Essayez de le faire aussi pour les deux années suivantes.
- Aménagez votre environnement de travail :**
 - Où voulez-vous travailler ? A la maison, dans un bureau partagé, ou dans d'autres environnements de travail ?
 - De quel matériel et de quels logiciels avez-vous besoin pour fournir efficacement vos services ?
- Obtenez l'avis de professionnels et d'experts dans le domaine des services que vous souhaitez proposer et/ou du développement commercial.
- Évaluez régulièrement votre modèle d'entreprise
- Établir un réseau avec des clients et partenaires potentiels (en ligne et, si possible, lors d'événements locaux/régionaux)
- Être informé des procédures nécessaires pour établir une entreprise dans votre pays. Dans quelles institutions existantes pourriez-vous trouver un soutien et des informations ?
- Continuez d'apprendre

CONCLUSION

En arrivant à la fin de cette brochure, vous devriez avoir une idée des principaux aspects du métier d'assistant virtuel. À ce stade, il devrait être évident que le travail d'assistant virtuel permet aux gens de fixer leurs propres règles et d'être flexibles, tout en utilisant leurs compétences existantes. En outre, il s'agit incontestablement de l'une des professions les plus ouvertes, permettant à des personnes de tous horizons de s'employer dans ce domaine.

En regardant le contenu de la brochure, les points suivants ont été soulignés et conclus :

- Un assistant virtuel offre une assistance administrative à distance et peut être actif dans une grande variété de secteurs et d'entreprises. Ses services peuvent inclure des tâches administratives de base, le traitement de données, la gestion des réseaux sociaux et la création de contenu, des services de développement web, et même des cours génériques.
- Les assistants virtuels peuvent être un atout précieux pour une entreprise, en offrant leur expertise, leurs connaissances et leurs compétences, et en permettant aux entreprises de réduire les coûts et la charge de travail.
- Travailler en tant qu'assistant virtuel présente de nombreux avantages en termes d'horaires quotidiens et d'indépendance professionnelle, mais pose également des défis en termes de potentiel de rémunération, de gestion personnelle, etc.
- Pour devenir assistant virtuel et offrir quelques services de base, il n'est pas nécessaire de suivre une formation spécialisée. Il est toutefois nécessaire de posséder quelques compétences techniques et personnelles de base, car il est indispensable d'avoir des connaissances informatiques et des compétences en communication élémentaires. Il est également nécessaire de prendre quelques mesures de base avant de commencer à travailler en tant qu'assistant virtuel, afin de garantir une transition professionnelle harmonieuse et réussie.
- La profession d'assistant virtuel présente de grands avantages pour les personnes à mobilité réduite, car elle implique essentiellement le travail à

domicile. De plus, la grande variété des secteurs d'activité pour lesquels un assistant virtuel peut travailler rend cette profession accessible aux personnes souffrant de troubles spécifiques de l'apprentissage.

- La profession d'assistant virtuel est un marché relativement nouveau et émergent en Europe. La situation diffère d'un pays européen à l'autre, mais on constate qu'un cadre a commencé à se dessiner pour accueillir ce domaine de travail, qui gagne chaque jour en popularité.

Compte tenu des changements récents dans la conduite des affaires à travers le monde, ainsi que des nouvelles tendances de travail, il n'est pas surprenant que la profession d'assistant virtuel devienne de plus en plus populaire parmi les personnes de tous âges et de tous horizons. L'externalisation des tâches peut être la clé du succès futur de l'entreprise. D'autre part, travailler en tant qu'assistant virtuel indépendant à distance peut conduire à une grande réussite professionnelle personnelle. En résumé, il est important pour les entreprises et les travailleurs de travailler plus intelligemment, et non plus durement !

Assistant Virtuel

UN ATOUT DE TAILLE
QUI ORGANISE VOTRE
CHAOS



RÉFÉRENCES

Chapter 1

- Anonyme. (n.d.). Why you need a virtual assistant. Smallbusinessify.com (Récupéré de <https://smallbusinessify.com/why-you-need-a-virtual-assistant>)
- Anonyme. (n.d.). Pros and cons of working as a virtual assistant: top things to know. Workathomesavvy.com (Récupéré de <https://workathomesavvy.com/pros-and-cons-of-virtual-assistant/>)
- Anonyme. (n.d.). A day in the life of a va. Tiger-recruitment.com (Récupéré de <https://tiger-recruitment.com/remote-working/a-day-in-the-life-of-a-va/>)
- Duermyer, R., What is a virtual assistant? (21 January 2021). Thebalancesmb.com (Récupéré de <https://www.thebalancesmb.com/virtual-assistant-1794441>)
- Freedom makers virtual assistant services. 5 reasons a virtual assistant is more cost effective for your small business (26 October 2021). LinkedIn.com (Récupéré de https://www.linkedin.com/pulse/5-reasons-virtual-assistant-more-cost-?trk=organization-update-content_share-article)
- Hall, J., Virtual assistant vs employee: which is right for you? (9 May 2021). Biz30.timedoctor.com (Récupéré de <https://biz30.timedoctor.com/virtual-assistant-vs-employee/>)
- Reetesh. What Industry has the Greatest Need for Virtual Assistants? (30 September 2021). Fusionfirst.com (Récupéré de <https://www.fusionfirst.com/what-industry-has-the-greatest-need-for-virtual-assistants/>)
- Soucy, I. (n.d.). The cost of turnover can kill your business and make things less fun. Forbes.com (Récupéré de <https://www.fusionfirst.com/what-industry-has-the-greatest-need-for-virtual-assistants/>)

Chapter 2

Statistiques générales de l'UE :

- Ahrendt D. et. al. Living, working and COVID-19. Eurofound. (Récupéré le janvier 7, 2022, de <https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2020/living-working-and-covid-19>)

- Hoyos M. Flight. The (Digital) Future of Work in the Post-Covid-19 Era. (2020) Euroscientist. (Récupéré le janvier 7, 2022, de <https://www.euroscientist.com/digital-future-of-work-post-covid19/>)
- Sven Smit et. al., The future of work in Europe: Automation, workforce transitions, and the shifting geography of employment. (2020). (Récupéré le janvier 7, de <https://www.mckinsey.com/~media/mckinsey/industries/public%20and%20social%20sector/or%20insights/future%20of%20organizations/the%20future%20of%20work%20in%20europe/mgi-the-future-of-work-in-europe-discussion-paper.pdf>)

Chypre :

- Advocate Abroad. Freelancer in Cyprus Tax Guide. (2021). (Récupéré de <https://advocateabroad.com/freelancer-cyprus/>)
- Upwork. Hire the best Virtual Assistants in Cyprus. (2022). (Récupéré de <https://www.upwork.com/hire/virtual-assistants/cy/>)

Grèce :

- Anonyme. (n.d.). Ελληνική πρωτιά στην αυτοαπασχόληση. (2017). naftemporiki.gr. (Récupéré le Janvier 17, 2022, de <https://m.naftemporiki.gr/story/1273938>)
- Anonyme. (n.d.). Labour market statistics at regional level - Statistics Explained. (2021). Eurostat. (Récupéré le février 17, 2022, de https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Labour_market_statistics_at_regional_level#Employment)
- Chatzidaki, A. Online Marketing & Mentoring. Chatzidaki. (Récupéré le janvier 3, 2022, de <https://chatzidaki.com/>)
- Heyes, J. Diagnostic report on bogus self-Employment in Greece and recommendations for reforms. (2019). International Labor Organization. (Récupéré de https://www.ilo.org/employment/units/emp-invest/WCMS_686998/lang--en/index.htm)
- Taxheaven Newsroom. Το μεγαλύτερο ποσοστό αυτοαπασχολούμενων έχει η Ελλάδα σύμφωνα με την Eurostat. (6 September 2017). Taxheaven. (Récupéré le janvier 20, 2022, from <https://www.taxheaven.gr/news/36648/to-megalytero-pososto-aytoapasxoloymenwn-exei-h-ellada-symfwna-me-thn-eurostat>)
- Voutos, D. (15 juin 2021). Οι Ελληνόφωνες Virtual Assistants ήρθαν για να μείνουν! – Voutospress Kefalonia. (15 juin 2021). Voutos Press. (Récupéré le février 18, 2022, de <https://voutospress.gr/%CE%BF%CE%B9->

[%CE%B5%CE%BB%CE%BB%CE%B7%CE%BD%CF%8C%CF%86%CF%89%CE%BD%CE%B5%CF%82-virtual-assistants-%CE%AE%CF%81%CE%B8%CE%B1%CE%BD-%CE%B3%CE%B9%CE%B1-%CE%BD%CE%B1-%CE%BC%CE%B5%CE%AF%CE%BD%CE%BF%CF%85/](https://www.protothema.gr/technology/article/1166820/i-tilergasia-kai-i-apomakrusmeni-sunergasia-einai-i-nea-pragmatikotita-gia-tis-epiheiriseis/)

- Πρώτο Θέμα. Η τηλεργασία και η απομακρυσμένη συνεργασία είναι η νέα πραγματικότητα για τις επιχειρήσεις. (4 octobre 2021). ProtoThema. (Récupéré le février 10, 2022, de <https://www.protothema.gr/technology/article/1166820/i-tilergasia-kai-i-apomakrusmeni-sunergasia-einai-i-nea-pragmatikotita-gia-tis-epiheiriseis/>)

France :

- Anonyme. (n.d.). Assistant Virtuel auto-entrepreneur: Guide Complet. officeopro.com (Récupéré de <https://officeopro.com/assistant/devenir-assistant-virtuel/>)
- Di Maggio, M. (n.d.). Assistant Virtuel auto-entrepreneur: Guide Complet. formation-assistante-virtuelle.com (Récupéré de <https://formation-assistante-virtuelle.com/assistant-virtuel-auto-entrepreneur/>)
- La rédaction Freelance Infos. Métiers en Freelance les plus recherchés : voici 10jobs. (5 juillet 2021) freelanceinfos.fr (Récupéré de <https://freelanceinfos.fr/quels-metiers-en-freelance-les-10-jobs-les-plus-recherches/>)
- Malt, Boston consulting group. Freelancing in Europe. (2022). malt.com Récupéré de https://cdn.malt.com/resources/reports/2022_freelancing_in_europe_fr.pdf)
- Service Public Comment devenir micro-entrepreneur? (2022). www.service-public.fr. (Récupéré de <https://entreprendre.service-public.fr/vosdroits/F23961>)

Autriche :

- Fiverr International Ltd. (26 janvier 2022) (Récupéré de <https://www.fiverr.com>)
- Freelancer Technology Pty Ltd. (26 janvier 2022) (Récupéré de <https://www.freelancer.com/freelancers/austria/virtual-assistant>)
- Wirtschaftskammer Österreich (26 janvier 2022): WKO Firmen A-Z. (Récupéré de <https://firmen.wko.at/>)
- Wirtschaftskammer Österreich: Einfach machen. Leitfaden für Gründerinnen und Gründer. (4 avril 2022) (Récupéré de https://www.gruenderservice.at/site/gruenderservice/publikationen/lf_gruender.pdf)

Pologne :

- Autriche. (n.d.). VA Services based in Poland. VA support for you. (2022). (Récupéré le février 18, 2022 de <https://virtualassistantservices.pl/>)
- Anonyme. (n.d.). Wirtualni Asystenci. (2022). (Récupéré le février 18, 2022 de <https://wirtualni-asystenci.pl/>)
- Anonyme. (n.d.). Wirtualna Asystentka. (2022). (Récupéré le février 18, 2022 de <https://assistly.pl/wirtualna-asystentka/>)
- Anonyme. (n.d.). Hire the Best Virtual Assistants in Poland. (2022). Upwork. (Récupéré le février 18, 2022 de <https://www.upwork.com/hire/virtual-assistants/pl/>)
- Anonyme. (n.d.). Hire International Contractors. (2022). Remote. (Récupéré le février 18, 2022 de <https://remote.com/platform/hire-international-contractors>)
- Asystent Praca Zdalna. (2022). OLX. (Retrieved le février 18, 2022 de <https://www.olx.pl/praca/q-asystent-praca-zdalna/>)

Belgique :

- Codeur. Assistant virtuels/Belgique (Récupéré le 4 mars 2022 de <https://www.codeur.com/villes>)
- Fiverr. Virtual assistants/Belgium (Récupéré de https://www.fiverr.com/search/gigs?query=virtual%20assistant&source=toggle_filters&search_in=everywhere&search-autocomplete-original-term=virtual%20assistant&ref=seller_location%3ABE (Accessed: 04/04/2022)
- LinkedIn. Greet Van de Paer (Interviewé le 13 février 2022 sur <https://www.linkedin.com/in/greetvandepaer/>)
- LinkedIn. Trui Calis (Interviewé le 11 février 2022 sur <https://www.linkedin.com/in/truicalis/>)
- Upwork. Virtual assistants in Belgium. (2020) (Récupéré le 4 mars 2022 de <https://www.upwork.com/search/profiles/?loc=belgium&q=virtual%20assistant>)

Espagne :

- <https://es.indeed.com/> (Les entreprises publient des offres d'emploi)
- <https://www.soyfreelancer.com/freelancers/asistente-virtual/espana> (Les freelances proposent leurs services)

- <https://es.jooble.org/trabajo-asistente-virtual/Espa%C3%B1a> (Les entreprises publient des offres d'emploi)
- <https://www.workana.com/es/jobs?country=ES&language=es&skills=virtual-assistant>

Chapitre 3

- Agence Nouvelle des Solidarités Actives (2021, décembre). Télétravailler en situation de handicap. Recueil des principes partagés. (Récupéré le 31 mars 2022 de file:///C:/Users/logop/Downloads/Ansa_EtudeTe%CC%81le%CC%81travailHandicap_Recueil+de+principes+partage%CC%81s_vf.pdf)
- Amisse, N. (2 décembre 2016). Comment Devenir Assistant Virtuel. (Récupéré le 31 mars 2022 de <https://www.bossecheztoi.com/devenir-assistant-virtuel/>)
- CashShaker (28 janvier 2020). Comment devenir assistant virtuel: Guide étape par étape. (Récupéré le 31 mars 2022 de <https://cashshaker.com/comment-devenir-assistant-virtuel/>)
- Honda (16 janvier 2020). The Most In-Demand Virtual Assistant Skills in 2021. (Récupéré le 31 mars 2022 de <https://www.va-elevated.com/most-in-demand-virtual-assistant-skills-2018/>)
- Officéo. Assistant Virtuel – Fichier métier: en 5 étapes clés. (Récupéré le 31 mars 2022 de <https://officeopro.com/assistant/devenir-assistant-virtuel/>)
- Pillot, A. Handicap & télétravail: ce qu'il faut savoir. (Récupéré le 31 mars 2022 de <https://www.eurecia.com/blog/handicap-teletravail/>)
- Saidane, N. (15 mars 2022). Comment devenir un assistant virtuel ? 5 étapes (Pour Débutants). (Récupéré le 31 mars 2022 de <https://lentrepreneurenous.com/devenir-assistant-virtuel/>)
- Tachot, A. (18 novembre 2021). Les métiers où les dyslexiques se distinguent en entreprise. (Récupéré le 31 mars 2022 de <https://www.cadremploi.fr/editorial/actualites/actu-emploi/quels-metiers-pour-les-dyslexiques-en-entreprise->)
- The 4 Ds of Time Management. (Récupéré de <https://www.productplan.com/glossary/4-ds-of-time-management/>)

Chapitre 4

- Are Freelancers Happier Than Traditional Workers? (2020) Inc.Com. (Récupéré le 19 février 2022, de <https://www.inc.com/john-rampton/are-freelancers-happier-than-traditional-workers.html>)

- Article Proofreader and Editor - Virtual Assistant Talent Blog. (2021). Virtual Assistant Talent. (Récupéré le 18 février 2022 de <https://virtualassistanttalent.com/article-proofreader-and-editor/>)
- Current Trends in Outsourcing. Outsourcing Insight. (2019) (Récupéré le 5 janvier 2022, de <https://www.outsourcinginsight.com/outsourcing-trends/>)
- Do copywriters and VAs proofread? (2019). Lighthouse Proofreading. (Récupéré le 18 février 2022 de <https://www.lighthouseproofreading.co.uk/blog/copywriter-virtual-assistant-proofreading>)
- Elements of Visual Communication. (2022). DesignBox. (Récupéré le 18 février 2022 de <https://www.designboxindia.com/elements-of-visual-communication/>)
- Hiring a Virtual Personal Assistant: The Hows and Whys. (2020). Delegated. (Récupéré le 6 février 2022, de <https://www.delegated.com/get/virtual-personal-assistant>)
- How to Make Money as a Virtual Assistant. (2019). Proofread Anywhere. (Récupéré le 18 février 2022 de <https://proofreadanywhere.com/how-to-make-money-as-virtual-assistant/>)
- How to Build a Better Business with Outsourcing. Entrepreneur. (Récupéré le 2 février 2022 de <https://www.entrepreneur.com/article/204652>)
- Introduction to SEO Basics. (2020). Search Engine Journal. (Récupéré le 18 février 2022 de <https://www.searchenginejournal.com/seo-guide>)
- My secret weapon: How a virtual assistant changed my life. (2021) Fortune. Récupéré le 17 février 2022, de <https://fortune.com/2015/05/21/zirtual-virtual-assistant/>)
- Outsourcing To Virtual Assistants. (2022). Affiliate Marketing. (Récupéré le 18 février 2022 de <https://www.affiliatemarketertraining.com/tasks-outsource-virtual-assistants-affiliate-marketers/>)
- Progress in Machine Translation. (2021). ScienceDirect. (Récupéré le 18 février 2022 de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2095809921002745>)
- Purchasing Managers, Buyers, and Purchasing Agents. (2021). US Bureau of Labour Statistics. (Récupéré le 18 février 2022 de <https://www.bls.gov/ooh/business-and-financial/purchasing-managers-buyers-and-purchasing-agents.htm>)
- Social Media Engagement: Importance, Challenges, and 5 Best Practices. (2021). Haiilo. (Récupéré le 18 février 2022 de <https://blog.smarp.com/social-media-engagement>)
- Social Media Management Services. (2021). Thrive. (Récupéré le 18 février 2022 de <https://thriveagency.com/digital-marketing-services/social-media/social-media-management>)
- Virtual Assistant for Affiliate Marketing. (2022). CT Virtual Assistance. (Récupéré le 18 février 2022 de <https://ctvirtualassistance.com/services/affiliate-marketing/>)
- Virtual Purchasing Assistant. (2021). BFG. (Récupéré le 18 février 2022 de <https://www.bfgsupply.com/about-bfg/virtual-purchasing-assistant/>)
- What Can a Virtual Marketing Assistant Do for You? (2021). Yes! Assistant. (Récupéré le 18 février 2022 de <https://yesassistant.com/virtual-marketing-assistant/>)

- 5 Proven Social Media Engagement Strategies for 2022. (2022). Hubspot. (Récupéré le 18 février 2022 de <https://blog.hubspot.com/marketing/proven-social-media-engagement-strategies>)
- 10 Types of Content Marketing You Can Use To Boost Results. (2021). Rockcontent. (Récupéré le 18 février 2022 de <https://rockcontent.com/blog/types-of-content-marketing/>)
- 10 Things to Consider When Choosing your Event Venue. (2021). Whova. (Récupéré le 18 février 2022 de <https://whova.com/blog/things-consider-when-choosing-event-venue/>)
- 100 Tasks You Can Outsource to Virtual Assistant Services. (2021) Biz 3.0. (Récupéré le 21 février 2022, de <https://biz30.timedoctor.com/virtual-assistant-services/>)
- Πώς να γίνεις Virtual Assistant και να βγάζεις χρήματα δουλεύοντας από το σπίτι. (2018) Singleparent.gr. (Récupéré le 15 janvier 2022, de <https://singleparent.gr/oikonomika/ergasia/pws-na-gineis-enas-virtual-assistant-kai-na-vgazeis-xrimata-apo-to-spiti>)

Chapitre 5 :

- BusinessPilot GmbH (2022). Virtuelle Assistenz werden. So startest du in die Selbständigkeit [Devenez une assistante virtuelle. Comment créer votre propre entreprise]. (Récupéré le 14 février 2022 de <https://gruenderplattform.de/geschaeftsideen/virtuelle-assistenz>)
- Osterwalder, A. and Pigneur, Y. (2010). Business Model Generation: a handbook for visionaries, game changers, and challengers. Hoboken, NJ: Wiley & Sons
- Strategyzer A, (n,d) Building Blocks of Business Model Canvas. (Récupéré le 14 février 2022 de <https://www.strategyzer.com/business-model-canvas/building-blocks>)



Financé par l'Union européenne (Project code: 2021-1-FR01-KA220-VET-000033162). . Les points de vue et avis exprimés n'engagent toutefois que leur(s) auteur(s) et ne reflètent pas nécessairement ceux de l'Union européenne ou de l'Agence exécutive européenne pour l'éducation et la culture (EACEA). Ni l'Union européenne ni l'EACEA ne sauraient en être tenues pour responsables.

Ce travail est placé sous licence Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).