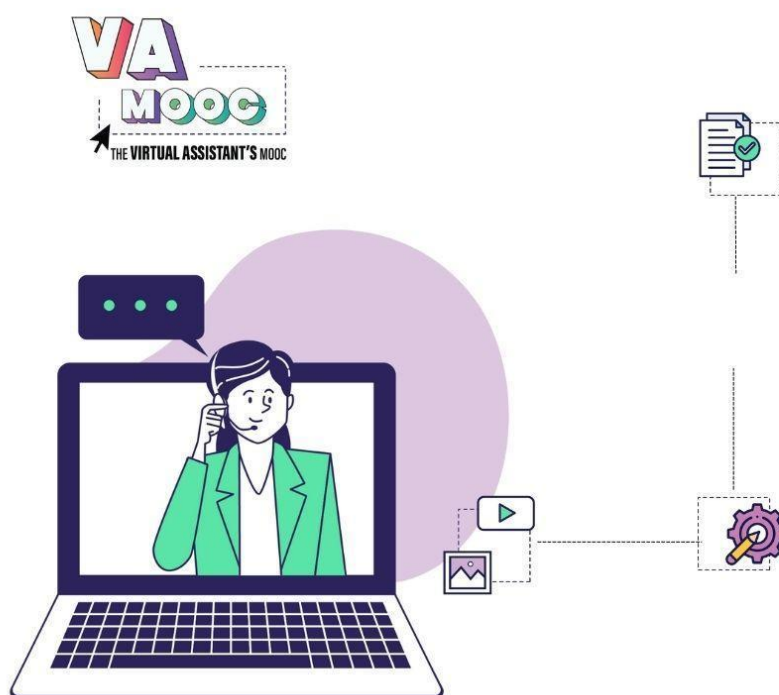


Cofinancé par
l'Union européenne

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 soumis à la licence internationale Creative Commons Attribution NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License.

TABLE DES MATIÈRES

Introduction	2
Chapitre 1 : Le concept d'apprentissage hybride.....	3
Chapitre 2 : Outils Numériques	5
Chapitre 3 : Scénarios d'Ateliers	6
Chapitre 4 : Méthodes d'Évaluation	99
Chapitre 5 : Résultats d'Apprentissage en lien avec le CEC et le CERAQ.....	103
Résumé	114
Bibliographie.....	115
Annexes	121



INTRODUCTION

Chers lecteurs,

Le matériel de cours que vous lisez est le sixième 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 pour le marché du travail du XXI^e siècle et de la situation de la profession en Europe.

Ce support de cours a été créé pour fournir aux enseignants et aux formateurs des futurs assistants virtuels des activités et des méthodes pour former les apprenants de manière attrayante. En plus des 17 scénarios d'ateliers présentés, des informations sur l'apprentissage mixte, l'incorporation d'outils numériques et certaines méthodes d'évaluation sont présentées.

Ce matériel s'adresse aux personnes suivantes :

1. Les fournisseurs de services numériques qui sont actifs ou en formation, ou qui envisagent de démarrer leur carrière ;
2. Les apprenants et les formateurs de la formation professionnelle qui s'intéressent aux compétences pertinentes pour le marché ;
3. Les demandeurs d'emploi et les personnes défavorisées ;
4. Les centres d'enseignement et de formation professionnels ;
5. Les conseillers en matière d'emploi.

Pour plus d'informations sur le projet, vous pouvez consulter le site

<https://virtualassistantmooc.eu/>

CHAPITRE 1 : LE CONCEPT D'APPRENTISSAGE HYBRIDE

L'apprentissage hybride combine l'enseignement traditionnel en classe avec des ressources numériques et en ligne afin d'améliorer l'expérience d'apprentissage. Ce modèle dynamique cherche à tirer parti des avantages des interactions en face à face et de l'apprentissage via la technologie. Il se caractérise notamment par sa flexibilité, qui permet aux étudiants d'apprendre à leur propre rythme tout en échangeant avec leurs pairs et leurs formateurs. Il favorise l'apprentissage personnalisé en adaptant le contenu aux besoins individuels.

L'apprentissage hybride s'adapte à différents styles d'apprentissage, favorisant ainsi un environnement plus inclusif. Cette approche améliore souvent l'implication, car les étudiants peuvent accéder à des ressources en dehors des heures de cours.

En exploitant la technologie pour les évaluations et les interactions, les professionnels de l'éducation peuvent fournir un feedback en temps réel et des informations fondées sur des données, ce qui permet d'affiner les stratégies d'enseignement.

Compétences des formateurs et des apprenants

Les formateurs doivent posséder de solides compétences technologiques pour faciliter un enseignement en ligne homogène, concevoir un contenu attrayant et fournir un feedback efficace. Les capacités de communication sont essentielles pour créer un espace virtuel collaboratif.

Pour les étudiants adultes, la culture numérique est cruciale pour naviguer à travers les ressources et les outils en ligne. Les compétences en matière d'autorégulation et de gestion du temps aident à maintenir des habitudes d'étude productives. L'esprit critique permet d'évaluer le contenu numérique, tandis qu'une communication efficace favorise la participation aux discussions virtuelles. La capacité d'adaptation aux nouvelles technologies

et la recherche de soutien en cas de besoin sont également des éléments clés de la réussite dans ce contexte.

Dans l'ensemble, une expérience d'apprentissage hybride réussie nécessite une bonne **maîtrise de la technologie et de la communication de la part des formateurs**, ainsi que des **compétences numériques, de l'autodiscipline, de l'esprit critique et des aptitudes à la communication de la part des apprenants**.

CHAPITRE 2 : OUTILS NUMERIQUES

- 1. Livret de l'assistant virtuel :** Le livret de l'assistant virtuel est une ressource complète que les enseignants et les formateurs peuvent consulter pour obtenir des conseils et un soutien dans leur rôle de professionnels de l'éducation. Il les aidera à se tenir informés du rôle de l'AV et de la situation de la profession dans l'UE afin qu'ils puissent offrir à leurs élèves les meilleures expériences d'apprentissage possibles.
- 2. Fiches d'information :** Les fiches d'information de VAMOOOC décrivent 14 sujets généraux et spécifiques liés au travail de l'assistant virtuel. Elles offrent une vue d'ensemble des différentes façons de travailler en tant qu'assistant virtuel, en fournissant des conseils pratiques applicables à différents contextes dans l'UE. Les enseignants et les formateurs peuvent les utiliser comme matériel de soutien pour présenter des outils spécifiques.
- 3. MOOC :** Le MOOC est un cours en ligne gratuit qui se concentre sur les besoins des assistants virtuels du marché européen. En effet, il offre une formation complète sur la plupart des technologies et outils utiles aux assistants virtuels et répond aux besoins des apprenants dans le domaine de l'enseignement et de la formation professionnels. Les utilisateurs du MOOC pourront également approfondir leurs connaissances sur le sujet et les autres résultats du projet VAMOOOC.
- 4. Chatbot de tutorat :** Le chatbot de tutorat propose des rappels quotidiens aux apprenants sur le contenu du cours, ainsi que des quiz et des résumés de cours pour aider les apprenants à mémoriser en continu le contenu du cours.
- 5. Boîte à outils :** La boîte à outils rassemble les outils et ressources pratiques pour le travail quotidien des assistants virtuels. Ces outils portent sur divers aspects du travail de l'assistant virtuel, différents niveaux de difficulté technique et différents niveaux d'expertise.

CHAPITRE 3 : SCENARIOS D'ATELIERS

Dans ce chapitre, vous trouverez 17 scénarios d'ateliers, conçus sous forme d'activités d'une durée de 60 à 90 minutes. Ces scénarios fournissent aux enseignants et aux formateurs de futurs assistants virtuels des activités à mener avec leurs apprenants. Tous les scénarios comprennent un résumé, des objectifs, des informations sur le public cible et si des connaissances préalables sont nécessaires, un plan de l'atelier et des informations détaillées sur la manière de développer les activités.

Les activités pour les ateliers portent sur les sujets suivants :

1. Autopromotion et recherche de clients
2. Compétences entrepreneuriales
3. Organisation du travail à distance
4. Pratiques numériques éco-responsables
5. Assistance administrative
6. Copywriting
7. Gestion des réseaux sociaux
8. Organisation d'événements
9. Service client
10. Conception et gestion de sites web
11. Assistants virtuels experts en technologie
12. Montage vidéo
13. Montage audio
14. Création de contenu numérique avancé

Atelier :

Autopromotion et recherche de clients



Résumé

Cette activité s'adresse aux apprenants à tous les stades de leur parcours entrepreneurial. Elle vise à leur apprendre à parler de leurs services. Le groupe doit idéalement être composé de 10 à 12 personnes.



Objectifs

Objectif général : Cet atelier vise à aider les apprenants à présenter leur offre de services.

Objectifs de l'atelier : Pour les participants, définir comment communiquer sur le service qu'ils proposent.

- Travailler leur discours de vente ;
- Faire le lien entre leur offre de service et les besoins de leur client ;
- Partager des idées avec les autres participants ;
- Mettre en pratique leurs compétences en matière de présentation.



Public cible

Cet atelier s'adresse à tous les apprenants qui découvrent l'esprit d'entreprise. Il peut être réalisé avec un groupe débutant à condition que vous communiquiez avec les participants à l'avance.

La principale condition préalable est que les apprenants aient une idée des services qu'ils souhaitent offrir. Si vos apprenants ne sont pas assez avancés dans leur parcours

entrepreneurial pour avoir une idée précise des services qu'ils souhaitent proposer, encouragez-les à se concentrer sur une idée, au moins pour l'atelier.



Plan de l'atelier

Temps	Activité
00:00 – 00:10	Introduction
00:10 – 00:25	Discussion en binôme
00:25 – 00:45	Apprendre à vendre le "pourquoi"
00:45 – 01:05	Atelier pour vendre le "pourquoi"
01:05 – 01:45	Échange et feedback
01:45 – 02:00	Débriefing et conclusion

Cadre : Une salle où les participants peuvent se mettre en cercle et par paires, avec un projecteur.

Préparation : Contactez les apprenants pour leur demander de proposer une idée de service sur lequel ils aimeraient travailler.

Supports/outils : Préparez une présentation avec le programme et le contenu de l'atelier.

Matériel pour le formateur : Préparez une présentation sur la vidéo de Simon Sinek "How great leaders inspire action" (voir références).

Matériel pour les participants : Feuille et de quoi écrire.

Conseils pour le formateur : Lors de cet atelier, ne pas se focaliser sur la viabilité économique du service proposé par les apprenants, mais sur le développement de leurs capacités de communication et de vente.

1. Introduction

Demandez à chaque participant d'indiquer son nom, son idée d'offre de service et ce qu'il attend de l'atelier. Vous pouvez le faire à tour de rôle ou demander aux participants de passer un totem à la personne qui doit prendre la parole.

2. Activité: Discussion en binôme

Présentez l'objectif de l'atelier, à savoir permettre aux participants d'élaborer un message de vente convaincant pour promouvoir leur offre de services auprès de clients potentiels. Présentez ensuite le programme de l'atelier.

Ensuite, répartissez les participants par groupes de deux. Demandez-leur de travailler ensemble pour identifier les éléments suivants pour leurs idées respectives :

- Leur offre de services ;
- Leurs clients potentiels (ou ceux qu'ils souhaitent cibler pour cet exercice) ;
- Les besoins des clients ;
- Les principaux défis qu'ils doivent relever pour toucher les clients.

Rappelez aux participants qu'ils doivent avoir pour objectif de mieux connaître le plan de leur partenaire et d'enrichir leur vision.

Donnez 15 minutes aux binômes pour travailler ensemble. Faites le tour de la pièce et aidez les participants s'ils se sentent bloqués ou encouragez la discussion s'ils ont terminé plus tôt que prévu.

Après cette activité, réunissez tous les participants. Prenez quelques minutes pour leur demander comment ils se sentent et s'ils ont trouvé certaines choses difficiles. Présentez le

concept de Simon Sinek qui consiste à “vendre le pourquoi, pas le quoi”. Veillez à inclure au minimum les informations suivantes :

- L'expression “vendre le pourquoi, pas le quoi” était initialement présentée comme une leçon de leadership, mais elle a été transposée à la vente de produits et de services.
- Partagez les exemples de messages commerciaux d'Apple.
- Rappelez aux participants que même pour les petites entreprises, le message concernant leur offre est important car il les aidera à se démarquer de la concurrence.
- Concluez par la citation de Sinek : “Les gens n'achètent pas ce que vous faites, ils achètent pourquoi vous le faites.”

Laissez 5 minutes aux participants pour poser des questions sur la présentation ou posez-leur quelques questions pour vous assurer qu'ils ont bien compris le contenu de la présentation.

4. Activité : Atelier pour vendre le "pourquoi"

Répartissez les participants en groupes de 3 ou 4 (s'il s'agit de groupes de 3, séparez les binômes précédents). Demandez-leur de prendre 5 minutes pour identifier les "pourquoi" de l'idée d'un membre du groupe. Rappelez-leur qu'il faut adapter les différents modes de communication aux différents types de clients cibles.

Utilisez un minuteur pour rappeler aux participants de passer à l'idée du participant suivant toutes les 5 minutes.

5. Activité : Présentation et feedback

Il est maintenant temps pour les participants de partager leurs idées et de pratiquer leur message de vente !

Demandez à chaque participant de présenter son offre de services en 2 minutes maximum, en mentionnant :

- Leur offre de services,
- Qui sont leurs clients,
- Pourquoi leur offre de service aidera leurs clients,
- Pourquoi les clients devraient les engager pour ce service, ou quel exemple de service ils pourraient proposer à un client spécifique pour le convaincre.

Après chaque présentation, demandez à 2 ou 3 participants de donner un feedback constructif, en soulignant les points positifs et ceux qui pourraient être améliorés.

Applaudissez le participant et passez au suivant.

Il est possible de prendre plus de temps pour cette étape si vous disposez de davantage de temps et si les participants sont bavards.

6. Débriefing

Prenez 15 minutes pour faire le point avec les participants.

Demandez-leur d'abord comment ils se sentent maintenant. Il est probable que ce sentiment varie entre "enthousiaste", "inspiré" et "confus". Dites aux participants qu'il n'y a pas de mal à se sentir désorientés (en espérant qu'ils le soient un peu moins qu'à leur arrivée), car certains ont besoin de plus de temps pour travailler seuls avant de partager.

Après le débriefing, donnez des devoirs aux apprenants : demandez-leur de créer du matériel promotionnel pour vendre leur offre de service à un client spécifique. Ce matériel doit préciser “pourquoi” ils offrent ce service à ce client. Il peut s'agir d'un e-mail, de visuels ou d'un échantillon de produit. Donnez-leur une semaine pour le faire. Lorsque vous donnez un feedback sur ce travail, il est préférable d'être bref afin de ne pas épuiser l'énergie et l'enthousiasme du participant. Ils n'en sont qu'au début de leur parcours ; ils évolueront avec les autres ateliers.

Envoyez également aux participants un e-mail de suivi contenant le lien vers la vidéo de Simon Sinek “How great leaders inspire action” (voir références), qui est sous-titrée en 48 langues à ce jour.

Atelier :

Création d'un business plan



Résumé

Cette activité s'adresse aux apprenants qui ont déjà défini leur modèle d'entreprise, c'est-à-dire ce qu'ils veulent offrir, à qui et pourquoi. Elle a pour but d'initier les apprenants à la création de leur business plan. Un petit groupe (7-10 personnes) est recommandé.



Objectifs

Objectif général : cet atelier vise à permettre aux participants de développer leur business plan.

Objectifs de l'atelier :

- Permettre aux participants de comprendre les informations nécessaires à inclure dans leur business plan.
- Réaliser une étude de marché approfondie de leur offre.
- Regrouper en un seul document tous les travaux de recherche qu'ils ont effectués sur leur projet.
- Consolider leur plan financier.
- Pouvoir défendre leur projet devant les banques ou les bailleurs de fonds/investisseurs.



Public cible

Cet atelier s'adresse à tous les apprenants qui ont déjà défini et étudié leur modèle d'entreprise. Il peut être organisé avec un groupe débutant à condition que vous ayez communiqué avec les participants à l'avance.

Le principal prérequis est que les apprenants aient déjà défini les services qu'ils vont offrir, à qui et pour quelle fourchette de prix. Si certains apprenants viennent sans idée, en fonction de leur avancement, vous pouvez soit les guider dans leurs recherches, soit les associer à un participant plus avancé pour qu'ils travaillent sur un exemple concret.



Plan de l'atelier

Temps	Activité
00:00 – 00:10	Introduction
00:10 – 00:30	Présentation des concepts clefs de la création d'un business plan
00:30 – 00:50	Discussion avec les participants
00:50 – 01:10	Travail en binôme pour définir les prochaines étapes
01:10 – 01:45	Échange et feedback
01:45 – 02:00	Débriefing et conclusion

Cadre : Une salle où les participants peuvent se mettre en cercle et par deux, avec un projecteur.

Préparation : Contactez les apprenants pour leur demander de préparer un modèle d'entreprise.

Supports/outils : Préparez une présentation avec le programme et le contenu de l'atelier.

Matériel pour le formateur : Voir les ressources dans la bibliographie.

Matériel pour les participants : Feuille et de quoi écrire.

Conseils pour le formateur : Cet atelier commence par une présentation, alors concentrez-vous sur la discussion avec les participants pour qu'ils restent attentifs.

1. Introduction

Demandez à chaque participant d'indiquer son nom, son business plan, ce qu'il attend de cet atelier ou une question à laquelle il aimerait que l'on réponde aujourd'hui. Vous pouvez le faire à tour de rôle ou demander aux participants de passer un totem à la personne qui doit prendre la parole.

2. Activité : Présentation et discussion

Présenter le programme de l'atelier. Ensuite, faites une présentation pour introduire les concepts clefs de la création d'un business plan. Concentrez-vous sur la présentation de chaque élément : pour des conseils plus complets, partagez les références dans votre langue avec les participants afin qu'ils puissent détailler leur propre business plan.

Au fur et à mesure que vous passez en revue chaque point, ou après votre présentation, discutez avec les participants en vous basant sur leur propre business model.

3. Activité : Travail en binôme

Répartissez les participants en binômes, de préférence en associant des participants ayant atteint différents stades d'avancement, afin qu'ils puissent partager leurs points de vue. Demandez-leur de discuter de chaque élément du business plan et du degré de confiance qu'ils ont dans leur capacité à les développer, afin qu'ils puissent partager leurs conseils.

À la fin de cette étape, les participants devraient être en mesure d'identifier les trois prochaines étapes de leur business plan.

4. Activité : Échange et feedback

Il est temps pour les participants de partager les résultats de leur discussion ! Chaque participant présente sa situation, ses étapes à venir et les incertitudes qui subsistent, afin que les autres puissent donner leur avis sur la manière de les surmonter.

5. Débriefing et conclusion

Remerciez les apprenants pour leur participation. Discutez des questions éventuelles, en vous référant à celles qui ont été mentionnées au début.

Encouragez les apprenants à vous faire part de leurs progrès et à vous donner des conseils sur des sections spécifiques du business plan.

Matériel complémentaire

Guides de création de business plan en :

- **Anglais** : Rittenberg, J. and Main, K. (August 20 2022) 'How To Write A Business Plan (2023 Guide)', Forbes.com, available at:
<https://www.forbes.com/advisor/business/how-to-write-a-business-plan/>
- **Français** : BPIFrance (no date) 'Construire son projet - Mode d'emploi', available at:
<https://bpifrance-creation.fr/boiteaoutils/construire-son-projet-mode-demploi>
- **Allemand** : Nagl., A. (2020): Der Businessplan: Geschäftspläne professionell erstellen Mit Checklisten und Fallbeispielen. Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH.
- **Grec** : FinancialAdvisor.gr. (2021, March 25). *Business Plan (Πλήρης Οδηγός) - Πώς το Χτίζουμε; Υποδείγματα Σχεδίων*. Financial Advisor.
- **Polonais** : Piasecki, M. (2023, June 15), Jak napisać biznesplan. Porady i wzory biznesplanu do pobrania, available at: <https://www.bankier.pl/smart/jak-napisac-biznesplan-porady-i-wzory-biznesplanu-do-pobrania>
- **Espagnol** : Nesta. DIY Toolkit. Available in: <https://www.nesta.org.uk/toolkit/diy-toolkit/>

Atelier :

Analyse SWOT



Résumé

Cet atelier vise à former les participants à la réalisation d'une analyse SWOT dans le cadre du développement de leurs compétences entrepreneuriales. Le nombre idéal de participants est de 4 personnes.



Objectifs

Objectif général : Doter les apprenants adultes des compétences et stratégies essentielles pour qu'ils puissent mener une analyse SWOT sur leurs propres activités en tant qu'assistants virtuels.

Objectifs de l'atelier :

- Après l'atelier, les participants seront en mesure de comprendre le concept de l'analyse SWOT.
- Après l'atelier, les participants auront acquis un ensemble complet de compétences leur permettant de mener une analyse SWOT pour leurs propres entreprises d'assistants virtuels.
- Après l'atelier, les participants seront en mesure de définir des stratégies, des objectifs et des mesures spécifiques qu'ils peuvent prendre pour réussir en tant qu'assistants virtuels.



Public cible

Le public de l'atelier devrait être composé de 4 personnes ayant des expériences professionnelles différentes. Néanmoins, elles devraient avoir une expérience faible à moyenne du travail en tant qu'assistant virtuel.



Plan de l'atelier

Temps	Activité
00:00 – 00:05	Introduction
00:05 – 00:20	Activité : Tableau d'analyse SWOT
00:20 – 00:50	Activité : Réaliser une analyse SWOT
00:50 – 01:00	Débriefing

Cadre : Formateur et 4 participants assis à une table ronde

Préparation : Imprimez les annexes 1 et 2 et découpez les cartes conceptuelles de l'annexe 2.

Supports/outils : Tableau blanc, marqueurs

Matériel pour le formateur : Tableau d'analyse SWOT de base (Annexe 1), Concepts d'analyse SWOT (Annexe 2)

Matériel pour les participants : Tableau d'analyse SWOT de base (Annexe 1)

Conseils pour le formateur : Découvrez l'expérience et le parcours professionnel des participants avant l'atelier. Veillez à ce que la formation soit interactive, pertinente et centrée sur les participants afin d'avoir un impact durable sur leurs connaissances en matière d'analyse SWOT.

1. Introduction

Présentez brièvement les objectifs de l'atelier et les sujets qui seront abordés au cours de la session et demandez aux participants de se présenter. Demandez aux participants s'ils connaissent le concept de l'analyse SWOT et ce qu'ils attendent de l'atelier.

2. Activité : Tableau d'analyse SWOT

- Commencez l'activité en affichant le tableau d'analyse SWOT de base (annexe 1) sur le tableau. Demandez aux participants ce que signifie l'acronyme SWOT et, après chaque bonne réponse, écrivez les mots Strengths (forces), Weaknesses (faiblesses), Opportunities (opportunités) et Threats (menaces) à côté de leur lettre respective.
- Demandez aux participants de définir ce que sont les forces, les faiblesses, les opportunités et les menaces et ce qu'elles signifient pour une entreprise.
- Abordez une catégorie à la fois et épinglez à côté d'elle la liste des concepts qui s'y appliquent (annexe 2).

L'activité se termine lorsque les quatre concepts ont été abordés et que le tableau a été expliquée en détail.

3. Activité : Réaliser une analyse SWOT

- Commencez l'activité en distribuant le tableau d'analyse SWOT de base (annexe 1), un exemplaire par participant.

- Expliquez l'objectif de l'activité, qui est de permettre aux participants de réaliser une analyse SWOT de leur propre activité d'assistant virtuel.
- Laissez environ 20 minutes aux participants pour prendre des notes et identifier leurs forces, leurs faiblesses, leurs opportunités et leurs menaces.
- À la fin, animez une conversation constructive au cours de laquelle les participants partagent leurs réflexions. Encouragez-les à être honnêtes et à relever s'ils partagent les mêmes résultats que d'autres participants.

4. Débriefing

Commencez par remercier les participants pour leur participation active et leur implication au cours de l'atelier. Reconnaissez leur précieuse contribution et demandez-leur de partager les principaux enseignements qu'ils ont tirés de l'activité. Si les participants ont des questions ou des inquiétudes, répondez-y maintenant en proposant des idées ou des ressources supplémentaires pour les aider à comprendre.

Atelier :

Organisation du travail à distance



Résumé

Cet atelier aborde la question de l'organisation du travail à distance et est basé sur le module 1, leçon 4 du MOOC de l'assistant virtuel. Le nombre idéal de participants est de 5 personnes.



Objectifs

Objectif général : Doter les apprenants adultes des compétences et stratégies essentielles leur permettant d'organiser efficacement leur travail à distance en tant qu'assistants virtuels.

Objectifs de l'atelier :

- À l'issue de l'atelier, les participants seront en mesure d'identifier les défis courants en matière de gestion du temps auxquels sont confrontés les assistants virtuels lorsqu'ils travaillent à distance.
- Après l'atelier, les participants seront en mesure de prioriser les tâches en fonction de leur urgence et de leur importance afin de maximiser la productivité.
- Après l'atelier, les participants seront capables de reconnaître l'importance d'appliquer des techniques qui maximisent l'efficacité d'un assistant virtuel.



Public cible

L'inclusion de personnes aux parcours professionnels diversifiés peut créer un mélange dynamique d'expériences et de compétences, mais assurez-vous que les cinq participants ont un niveau d'expérience débutant en matière de travail à distance.



Plan de l'atelier

Temps	Activité
00:00 – 00:10	Introduction
00:10 – 00:20	Activité : Comprendre les défis du travail à distance
00:20 – 00:55	Activité : Le dilemme de la gestion du temps
00:55 – 01:00	Débriefing

Cadre : Formateur et 5 participants assis à une table ronde

Préparation : Demandez aux participants d'étudier le Module 1, Leçon 4, et d'imprimer l'étude de cas intitulée "Le dilemme de la gestion du temps".

Supports/outils : Tableau blanc, marqueurs

Matériel pour le formateur : Aucun

Matériel pour les participants : Documents, matériel de prise de notes (stylos, blocs-notes)

Conseils pour le formateur : Apprenez à connaître l'expérience et les parcours professionnels des participants avant l'atelier. Veillez à ce que la formation soit interactive, pertinente et centrée sur les participants afin d'avoir un impact durable sur leurs compétences en matière d'organisation du travail à distance.

1. Introduction

Présentez brièvement les objectifs de l'atelier et les sujets qui seront abordés au cours de la session. Demandez aux participants de se présenter et invitez-les à faire part d'une chose qu'ils espèrent réaliser ou améliorer en tant qu'assistants virtuels en participant à cet atelier.

2. Activité : Comprendre les défis du travail à distance

- Discutez des éléments essentiels de l'organisation du travail à distance, tels que la gestion du temps et la hiérarchisation des tâches, et des défis auxquels les assistants virtuels sont confrontés.
- Demandez à chaque participant de se prononcer sur ce qu'il pense être le plus grand défi auquel il peut être confronté lorsqu'il travaille à distance.
- Rassemblez les idées sur le tableau.

3. Activité : Le dilemme de la gestion du temps

- Présentez l'étude de cas intitulée "Le dilemme de la gestion du temps" (annexe 3) : Marie est une assistante virtuelle qui a plusieurs clients dont les exigences et les échéances varient. Elle a souvent du mal à équilibrer son temps de manière efficace, et cela affecte sa productivité et la qualité de son travail. Elle se retrouve à faire fréquemment des heures supplémentaires et à souffrir de burn-out.
- Imprimez le scénario et distribuez les documents aux participants. Encouragez-les à prendre des notes à tout moment de l'activité (en utilisant le matériel de prise de notes que vous aurez fourni).

- Recueillez des idées sur ce que les participants pensent être le défi auquel Marie est confrontée et rassemblez-les sur le tableau.
- Après avoir dressé la liste des défis, demandez aux participants de les classer par ordre de priorité en fonction de leur urgence et de leur importance. Les participants doivent décider quels sont les défis les plus critiques à relever pour Marie.
- Demandez aux participants de réfléchir à des solutions potentielles pour les défis identifiés. Encouragez la créativité et le caractère pratique de leurs solutions.
- À la fin, résumez les principaux enseignements de l'activité et soulignez l'importance d'une bonne gestion du temps

4. Débriefing

Commencez par remercier les participants pour leur participation active et leur implication au cours de l'atelier. Reconnaissez leur précieuse contribution et demandez-leur de partager les principaux enseignements qu'ils ont tirés de l'activité. Si les participants ont des questions ou des inquiétudes, répondez-y maintenant en proposant des idées ou des ressources supplémentaires pour les aider à comprendre.

Atelier :

Pratiques numériques éco-responsables



Résumé

Cet atelier sur les pratiques numériques éco-responsables contient un quiz de mise en situation générale et deux examens d'études de cas. Il est basé sur le module 1 : Pratiques éco-responsables de l'assistant virtuel du MOOC.

Le nombre idéal de participants est de 10 personnes.



Objectifs

Objectif général : Découvrez les pratiques qui peuvent conduire à des pratiques plus responsables sur le plan écologique en tant qu'assistant virtuel.

Objectifs de l'atelier :

- Reconnaître l'impact environnemental d'un assistant virtuel.
- Apprendre à appliquer les pratiques numériques respectueuses de l'environnement dans la vie quotidienne.
- Découvrez les éléments clés d'un site web durable.
- Calculer l'impact environnemental d'un site internet.



Public cible

Cet atelier ne nécessite pas d'expérience ou de connaissances préalables sur les pratiques numériques vertes. Il encourage les personnes de différents horizons à y participer afin de sensibiliser et d'acquérir des connaissances et des savoir-faire sur la manière d'intégrer les pratiques numériques et les habitudes écologiques dans la vie quotidienne et dans le cadre du travail en tant qu'assistant virtuel.



Plan de l'atelier

Temps	Activité
00:00 – 00:10	Exercice d'introduction et discussion
00:10 – 00:40	Activité : Conseil en matière de développement durable
00:45 - 01:15	Activité : Conception de sites web durables
01:15 – 01:30	Débriefing

Cadre : Salle de classe

Préparation : Imprimez le kit d'information et les cartes sur l'impact numérique.

Supports/outils : En ligne

Matériel pour le formateur : Aucun

Matériel pour les participants : Appareil mobile avec connexion Internet, kit d'information et cartes de conception de sites web durables. (Annexe 4).

Conseils pour le formateur : Aucun

1. Introduction

Individuellement, les participants disposeront de 5 minutes pour vérifier leur empreinte écologique en répondant au questionnaire suivant :

<https://www.footprintcalculator.org/home/en>

Plus tard, le formateur organisera une conversation de 5 minutes sur ce qu'ils pensent des résultats et sur les informations qui les surprennent le plus. Il les encouragera en introduisant la première activité et en décrivant brièvement les objectifs de l'atelier et les sujets qui seront abordés au cours de la session.

2. Activité : Conseil en matière de développement durable

Introduction

- Les participants sont répartis en petits groupes.
- Le formateur remet aux participants le kit d'information et les cartes de conception de sites web durables. Les participants lisent la page 1 (5 minutes). Après avoir lu les informations, le formateur présente l'étude de cas (5 minutes).

Présentation de l'étude de cas

L'entreprise A s'inquiète depuis peu de l'urgence climatique et souhaite engager un consultant en développement durable pour mettre en œuvre une série d'améliorations dans le but de réduire l'empreinte carbone de l'entreprise.

Chaque groupe souhaite se présenter comme candidat à ce poste. Pour ce faire, ils devront analyser le fonctionnement de l'organisation et ensuite exposer aux responsables de

l'organisation les 5 actions concrètes les plus pertinentes à mettre en œuvre afin de diminuer l'impact écologique.

Étude de cas:

L'entreprise A travaille dans le domaine du conseil juridique. Les employés utilisent quotidiennement des ordinateurs et des articles de papeterie. Les documents sont imprimés en permanence et les communications numériques sont très fréquentes. Les appels vidéo avec les clients sont nombreux. Ils ont également de nombreuses réunions en face à face dans le bureau, pour lesquelles une salle de restauration est disponible et un service de traiteur est assuré. De nombreux employés commandent de la nourriture pendant leur pause déjeuner. Le bureau reste entièrement éclairé plus de 10 heures par jour. La politique actuelle en matière de travail est présentielle. Les employés arrivent au travail par différents moyens de transport.

Exercice:

Chaque groupe dispose de 10 minutes pour analyser l'étude de cas et rédiger les cinq propositions. Il choisira ensuite un porte-parole qui présentera les 5 propositions aux autres groupes (5 minutes). Le formateur jouera le rôle de la direction de l'organisation en faisant un débriefing aux groupes (5 minutes).

2. Activité : Conception de sites web durables

Introduction

- Les participants restent répartis en petits groupes.
- Les participants découpent les cartes du kit, page 2.

Examen des études de cas

- Chaque groupe choisit un site web qui l'intéresse (5 minutes)
- Une fois que chaque groupe a choisi un site web, il doit suivre les étapes suivantes :
 - o **Établir une base de référence** : Utilisez [Ecograder](#) et/ou le calculateur de carbone du site web pour comprendre les performances du site sélectionné et analyser l'empreinte carbone.
 - o **Élaborer un plan et des améliorations progressives** : Sur la base de l'analyse précédente, classez par ordre de priorité les différentes actions décrites sur les cartes que l'organisation/le propriétaire du site web peut mettre en œuvre afin de réduire l'empreinte carbone de son site web.
 - o **Intégrer la conception de sites web durables** : Pour chacune des cartes, le groupe propose une solution spécifique qui contribue à réduire la consommation d'énergie et les émissions de carbone (par exemple, quel hébergeur écologique le propriétaire du site web peut-il utiliser ? Quelles actions peuvent être mises en œuvre pour obtenir une conception plus durable).

Chaque groupe dispose de 25 minutes pour définir une base de référence, élaborer un plan et intégrer la conception de sites web durables.

3. Débriefing

Le formateur remercie les participants pour leur participation active et leur engagement au cours de l'atelier. Les participants partagent leurs expériences, leurs apprentissages et leurs difficultés. Si les participants ont des questions ou des préoccupations, le formateur y répond en proposant des idées ou des ressources supplémentaires pour les aider à comprendre.

Atelier :

Assistance administrative



Résumé

Cet atelier aborde la question de l'assistance administrative et est basé sur le module 2, leçon 1 du MOOC de l'assistant virtuel. Le nombre idéal de participants est de 6 personnes.



Objectifs

Objectif général : Doter les apprenants adultes des compétences et des stratégies essentielles pour qu'ils puissent travailler efficacement en tant qu'assistants virtuels administratifs.

Objectifs de l'atelier :

- Après l'atelier, les participants seront en mesure de reconnaître les exigences du travail en tant qu'assistant virtuel administratif.
- Après l'atelier, les participants auront acquis un ensemble complet de compétences en matière d'assistance administrative.
- Après l'atelier, les participants seront en mesure de faire la distinction entre les rôles d'un assistant virtuel personnel et d'un assistant virtuel administratif.



Public cible

Le public cible de l'atelier devrait être composé de 6 personnes issues de milieux professionnels différents. Néanmoins, elles doivent avoir une expérience de base du travail en tant qu'assistant virtuel.



Plan de l'atelier

Temps	Activité
00:00 – 00:10	Introduction
00:10 – 00:50	Activité : Différenciation des rôles
00:50 – 01:00	Débriefing

Cadre : Formateur et 6 participants assis à une table ronde

Préparation : Demandez aux participants d'étudier le Module 2, Leçon 1, d'imprimer les cartes de rôle (Annexe 5) sur du papier épais et de les découper individuellement.

Supports/outils : Tableau, marqueurs

Matériel pour le formateur : Notes adhésives, liste du contenu des 6 cartes de rôle

Matériel pour les participants : 3 cartes de rôle pour les assistants virtuels personnels et 3 pour les assistants virtuels administratifs.

Conseils pour le formateur : Apprenez à connaître l'expérience et les parcours professionnels des participants avant l'atelier. Faites en sorte que la formation soit

interactive, pertinente et centrée sur les participants afin d'avoir un impact durable sur leurs connaissances en matière d'assistance administrative.

1. Introduction

Présentez brièvement les objectifs de l'atelier et les sujets qui seront abordés au cours de la session et demandez aux participants de se présenter. Demandez aux participants de réfléchir et de noter individuellement les compétences essentielles qu'ils estiment nécessaires pour exercer des fonctions d'assistance administrative. Chaque compétence doit être inscrite sur une note adhésive distincte, qui sera ensuite collée sur le tableau. Animez une brève discussion au cours de laquelle les participants peuvent partager leurs réflexions sur les compétences identifiées.

2. Activité : Différenciation des rôles

- Expliquez l'objectif de l'activité. Discutez brièvement des idées fausses ou des points communs entre les rôles des assistants virtuels personnels et des assistants virtuels administratifs. Expliquez que l'activité se concentrera sur la compréhension des responsabilités distinctes de chaque rôle.
- Distribuez les cartes de rôle de manière aléatoire aux participants, en veillant à ce que trois d'entre eux reçoivent des cartes d'assistant virtuel personnel et les trois autres des cartes d'assistant virtuel administratif. Demandez aux participants de ne pas révéler leur carte de rôle aux autres.
- Demandez aux participants d'interagir avec les autres comme s'ils jouaient leur rôle respectif en adoptant les caractéristiques et les responsabilités du rôle indiqué sur leur carte. Permettez-leur d'engager des discussions, de poser des questions et de

prendre des décisions sur la base des rôles qui leur ont été attribués, et encouragez-les à explorer les aspects uniques de chaque rôle et la manière dont ils diffèrent dans le soutien qu'ils apportent à leurs "employeurs".

- Rassemblez les participants pour une conversation de groupe au cours de laquelle chacun d'entre eux partage les principales tâches et responsabilités qu'il a eues pendant le jeu de rôle, sans révéler son rôle spécifique.
- Encouragez les autres participants à deviner qui jouait le rôle d'assistant virtuel personnel ou d'assistant virtuel administratif sur la base des responsabilités qu'ils décrivent.
- Après que les participants ont partagé leurs expériences, confirmez si leurs suppositions étaient correctes. Discutez des différences et des similitudes entre les tâches et les responsabilités des assistants virtuels personnels et des assistants virtuels administratifs et clarifiez les idées fausses ou les incertitudes qui ont pu émerger pendant le jeu de rôle.

3. Débriefing

Commencez par remercier les participants pour leur participation active et leur implication au cours de l'atelier. Reconnaissez leur précieuse contribution et demandez-leur de partager les principaux enseignements qu'ils ont tirés de l'activité. Si les participants ont des questions ou des inquiétudes, répondez-y maintenant en proposant des idées ou des ressources supplémentaires pour les aider à comprendre.

Atelier :

Copywriting



Résumé

Cet atelier sur le copywriting comprend un exercice d'introduction général et deux activités. Le nombre idéal de participants est de 6 personnes.



Objectifs

Objectif général : Apprendre des compétences en matière de communication.

Objectifs de l'atelier :

- Utiliser les outils pour devenir copywriter.
- Apprendre à rédiger un titre.
- Pratiquer des techniques de persuasion.



Public cible

Cet atelier ne nécessite pas d'expérience ou de connaissances préalables en matière de copywriting. Il encourage des personnes d'horizons différents à participer et à développer de meilleures compétences en matière de communication.



Plan de l'atelier

Temps	Activité
00:00 – 00:10	Exercice d'introduction
00:10 – 00:30	Activité 1 : Rédiger un titre de journal
00:30 – 01:00	Activité 2 : Rédiger un slogan pour un produit
01:00 – 01:20	Activité 3 : Savoir convaincre
01:20 – 01:30	Débriefing

Cadre : Formateur et 6 participants assis à une table ronde

Préparation : Demandez aux participants d'étudier le module 2, leçon 3 sur le copywriting.

Supports/outils : Imprimez les annexes 6 à 8 et apportez de quoi écrire

Matériel pour le formateur : Annexes 6 à 8

Matériel pour les participants : Papier blanc, stylos, différents objets aléatoires, Annexes 6 à 8

Conseils pour le formateur : Faites en sorte que la formation soit interactive et dynamique.

1. Introduction

Décrivez brièvement les objectifs de l'atelier et les sujets qui seront abordés au cours de la session. Utilisez le Vrai ou Faux comme exercice d'introduction. Demandez aux élèves de se présenter et de faire trois déclarations à leur sujet, dont l'une est fausse. Demandez ensuite au reste du groupe de voter pour déterminer laquelle est fausse. Cet exercice permet non seulement d'apprendre à se connaître en tant qu'individus, mais aussi de lancer l'interaction au sein du groupe. Les élèves développent leurs compétences en matière de communication puisqu'ils doivent déstabiliser les autres au sujet de la sincérité de leurs affirmations.

2. Activité 1 : Rédiger un titre de journal

Introduction

- Le formateur remet aux participants l'annexe 6 (Copywriting) : Titres de journaux (page 117) et leur donne les informations suivantes :

UN TITRE, C'EST PRIMORDIAL

Il est essentiel de rédiger un titre convaincant. Il peut communiquer un message au public à lui seul et démontrer des compétences en matière d'écriture persuasive. Le titre est ce qui incitera votre public à poursuivre la lecture, car il attire immédiatement l'attention du lecteur. QUELQUES CONSEILS : Soyez direct, trouvez un titre accrocheur ou une phrase d'accroche, n'utilisez pas de langage énigmatique, soyez concis, connaissez votre public, attirez l'attention et suscitez l'émotion.

Exercice

- Chaque participant fait l'exercice de l'annexe 6 (10 minutes).
- Le formateur propose un tour de table pour lire chacune des réponses des participants et le groupe évalue ensemble le meilleur titre et pourquoi il fonctionne mieux (10 minutes).
- S'il reste du temps, les participants peuvent prendre les titres fournis à l'annexe 6 et chercher sur Internet un outil "générateur de titres" pour trouver d'autres idées (par exemple, <https://www.wix.com/tools/title-generator>).

3. Activité 2 : Rédiger un slogan pour un produit

Introduction

- Le formateur remet aux participants les annexes 7 et 8.

Exercice

- Chaque participant choisit un objet dans la salle (par exemple, un stylo, une paire de lunettes de soleil, un chargeur de téléphone, un livre).
- Chaque participant doit remplir les annexes 7 et 8 en tenant compte de l'objet choisi.
- Les participants peuvent consulter l'annexe 8 pour des exemples.
- Le formateur anime une conversation sur l'exercice et l'explique aux participants. Les groupes choisissent les meilleurs titres en analysant la structure et le contenu.

4. Activité 3 : Savoir convaincre

Introduction

- Le formateur explique aux stagiaires la dynamique du JEU DE VENTE, qui consiste en un jeu de débat ou d'argumentation. Les apprenants doivent être encouragés à comprendre les analogies entre les techniques qu'ils utilisent pour essayer de vendre un objet et la façon de défendre ou de "vendre" une idée.

Exercice

- Chaque participant dispose de 3 minutes pour vendre au groupe le produit choisi dans l'activité 2. Le participant doit améliorer ses capacités de persuasion en convainquant les autres de la nécessité d'"acheter" son objet. Ils sont encouragés à être détendus et à faire un bref discours, en faisant appel à leur imagination et à leur créativité.
- Une fois que tous les participants ont prononcé leur discours, les groupes choisissent le produit gagnant.

5. Débriefing

Le formateur remercie les participants pour leur participation active et leur implication au cours de l'atelier. Les participants partagent leurs expériences, leurs apprentissages et leurs difficultés. Si les participants ont des questions ou des préoccupations, le formateur y répond en proposant des idées ou des ressources supplémentaires pour les aider à comprendre.

Atelier :

Créer une communauté (1)



Résumé

Cette session de formation se concentre sur la création de communautés pour les assistants virtuels. La session comprend une activité d'introduction pour mobiliser les participants, une analyse interactive d'une étude de cas où les participants travaillent en groupes pour relever les défis de la création d'une communauté, et un débriefing pour résumer les principaux points à retenir.



Objectifs

Objectifs généraux:

- Fournir aux participants des stratégies pour relever les défis liés à la création d'une communauté et favoriser la collaboration entre les assistants virtuels et les clients.

Objectifs de l'atelier :

À la fin de la session, les participants seront capables de :

- Expliquer l'importance de la création d'une communauté dans la profession d'assistant virtuel.
- Analyser une étude de cas fictive afin d'identifier les défis et les opportunités liés au renforcement de la communauté.
- Collaborer en petits groupes pour concevoir des solutions permettant d'améliorer les communautés d'assistants virtuels.

- Évaluer les différents aspects de la construction d'une communauté, tels que les outils de communication, la résolution des conflits, les objectifs de l'équipe, la diversité et l'inclusion.
- Résumer les principales conclusions de l'analyse de l'étude de cas et contribuer à une discussion de groupe sur les stratégies efficaces de renforcement de la communauté.



Public cible

Cette session de formation est conçue pour les apprenants adultes, y compris les assistants virtuels en activité ou en devenir. Avec un groupe d'environ 10 à 20 participants, un mélange hétérogène d'expériences améliore les discussions, offrant des perspectives diverses sur les défis liés à la création d'une communauté. L'animateur veille à l'inclusion et encourage la collaboration entre les participants ayant des expériences et des points de vue différents.



Plan de l'atelier

Temps	Activité
00:00 – 00:10	Activité d'introduction
00:10 – 00:50	Activité : Analyse d'une étude de cas interactive
00:50 – 01:00	Débriefing

Cadre : Salle de classe (virtuelle)

Préparation :

- Cartes de bingo pour l'activité d'introduction

- Une étude de cas fictive (un exemple figure à l'annexe 9) mettant en évidence les défis liés au renforcement de la communauté, y compris des détails pertinents sur la structure de l'équipe, ses objectifs, les problèmes de communication et les conflits éventuels.

Supports/outils : Des diapositives de présentation ou des aides visuelles pour introduire l'étude de cas et fournir un contexte.

Matériel pour le formateur : Diapositives de présentation contenant l'étude de cas fictive et les instructions pour chaque groupe.

Matériel pour les participants : /

Conseils pour le formateur :

- Expliquer clairement l'étude de cas.
- Rappelez aux participants le temps imparti pour l'analyse et la discussion.
- Souligner l'importance de la pensée critique et de la résolution créative des problèmes.

1. Introduction

1. Accueil et introduction (2 minutes)

- Présentez brièvement le thème de la "création de communautés" et son importance pour les assistants virtuels.

2. Activité brise-glace : "Bingo de l'assistant virtuel" (8 minutes)

- Fournissez aux participants une carte de bingo contenant divers traits, compétences ou expériences que les assistants virtuels pourraient posséder (par exemple, parler plusieurs langues, aimer résoudre des problèmes, etc.)

- Les participants se mêlent à la session principale et discutent entre eux pour trouver quelqu'un qui correspond à chaque trait de caractère. Ils remplissent leur carte de bingo avec les noms des autres participants.
- Une fois qu'une personne a rempli une rangée complète, elle peut se retirer du micro et présenter brièvement la personne qu'elle a trouvée et le trait de caractère qui lui correspond.

2. Activité : Analyse d'une étude de cas interactive

Analyse interactive d'une étude de cas (25 minutes)

Préparez un scénario fictif dans lequel une équipe d'assistants virtuels est confrontée à des problèmes de communication et de collaboration.

Présentez l'étude de cas aux participants et répartissez-les en petits groupes.

Attribuez à chaque groupe un aspect spécifique du renforcement de la communauté sur lequel il doit se concentrer, comme les outils de communication, la résolution des conflits, les objectifs de l'équipe ou la diversité et l'inclusion.

Au sein de leurs groupes, les participants analysent l'étude de cas et proposent des solutions ou des stratégies pour relever les défis posés par le renforcement de la cohésion sociale.

Partage des solutions en groupe et discussion (15 minutes)

Ramenez les participants à la session principale et demandez à chaque groupe de présenter son analyse et les solutions proposées.

Encouragez les participants à poser des questions et à fournir un retour d'information aux groupes qui les présentent.

Animez une discussion sur les différentes stratégies et approches proposées par les groupes.

3. Débriefing

1. Récapitulatif et points clés à retenir (5 minutes)

- Résumez les principaux points abordés au cours de la session.
- Souligner l'importance de la création d'une communauté pour les assistants virtuels.

2. Réflexion des participants (3 minutes)

- Demandez aux participants de réfléchir brièvement à une chose qu'ils ont apprise ou trouvée utile au cours de la session. Ils peuvent partager leurs réflexions dans le chat.

3. Remarques finales (2 minutes)

- Remerciez les participants pour leur participation active.
- Fournir des ressources ou des références supplémentaires pour approfondir le sujet.

Atelier :

Créer une communauté (2)



Résumé

Dans cette session de formation de 60 minutes, les participants explorent des stratégies efficaces de création de communautés pour les assistants virtuels "humains". La session comprend une activité brise-glace d'introduction, suivie d'un scénario de jeu de rôle captivant lors duquel les participants collaborent en groupes pour relever les défis liés à la création d'une communauté au sein d'une équipe d'assistants virtuels. La session se termine par un débriefing pour résumer les idées clefs et les points à retenir. Un groupe de 10 à 20 participants garantit une participation active et des discussions fructueuses.



Objectifs

Overall Goals:

- Donner aux participants des stratégies pratiques pour favoriser un fort sentiment d'appartenance à une communauté parmi les assistants virtuels.
- Améliorer la capacité des participants à résoudre de manière collaborative les défis liés à la création d'une communauté et à appliquer ces compétences à des situations réelles.

Objectifs de l'atelier :

À la fin de la session, les participants seront en mesure de :

- Reconnaître l'importance de créer une communauté dans le cadre de l'amélioration de la profession d'assistant virtuel.
- Analyser les défis liés à la création d'une communauté en participant activement à un scénario de jeu de rôle.
- Collaborer au sein de divers groupes pour concevoir des solutions innovantes aux défis posés par la communauté des assistants virtuels.
- Faire preuve d'esprit critique pour évaluer et hiérarchiser les stratégies de développement de la communauté.
- Partager et discuter les résultats avec les autres participants, en encourageant un dialogue ouvert et l'échange d'idées.



Public cible

Cet atelier est conçu pour les apprenants adultes actifs dans le domaine des assistants virtuels. Le mélange hétérogène des participants, avec des expériences et des milieux variés, enrichit le processus d'apprentissage en apportant des points de vue divers sur les défis liés à la création d'une communauté. Le fo'animateur joue un rôle essentiel en favorisant une atmosphère inclusive qui valorise toutes les perspectives et encourage les participants à contribuer activement.

Le nombre idéal de participants est de 15 à 20 personnes.



Plan de l'atelier

Temps	Activité
00:00 – 00:10	Activité d'introduction : Quiz sur les assistants virtuels
00:10 – 00:50	Activité : Jeu de rôle
00:50 – 01:00	Débriefing: Selfies d'assistants virtuels

Cadre : Classe (virtuelle)

Préparation : Adaptation d'un quiz ou d'un scénario de jeu de rôle

Supports/outils : Présentation ou d'aides visuelles pour introduire le scénario du jeu de rôle et définir le contexte.

Matériel pour le formateur :

- Quiz (un exemple se trouve à l'annexe 10)
- Scénario du jeu de rôle (un exemple se trouve à l'annexe 11)

Matériel pour les participants : Rôles et scénarios attribués pour l'activité de jeu de rôle.

Conseils pour le formateur :

- Assurez-vous que les participants comprennent les rôles et les objectifs qui leur sont assignés avant de commencer.
- Prévoyez suffisamment de temps pour la présentation et la discussion de chaque groupe lors du débriefing.

1. Introduction

Activité d'introduction amusante : Quiz sur les assistants virtuels (5 minutes)

Faites participer les participants à un quiz rapide et animé sur le monde des assistants virtuels. Préparez une série de questions à choix multiples couvrant divers aspects du travail d'assistant virtuel, des outils, des compétences et des faits amusants. Affichez les questions à l'écran et laissez aux participants un temps limité pour répondre à chaque question. Après chaque question, révélez la bonne réponse accompagnée d'une brève explication ou d'une anecdote intéressante. Les participants peuvent suivre leur score et vous pouvez même décerner un titre virtuel de "Maître du jeu" au participant ayant obtenu le meilleur score à la fin de l'exercice.

2. Activité : Jeu de rôle

1. Présentez le scénario du jeu de rôle (5 minutes) :

- Present the fictional scenario involving a virtual assistant team facing community-building challenges.
- Explain the objectives: Participants will take on different roles within the scenario and work together to address the challenges.

2. Formation des groupes et attribution des rôles (5 minutes) :

- Répartissez les participants en fonction de la taille des groupes.
- Distribuez des cartes de rôle à chaque participant, en précisant le rôle et les objectifs qui leur sont assignés dans le cadre du jeu de rôle.

3. Activité de jeu de rôle (20 minutes) :

- Les participants participent au scénario du jeu de rôle au sein de leur groupe, interagissant en fonction des rôles qui leur ont été attribués.

- Encouragez les participants à collaborer activement, à communiquer et à proposer des solutions pour relever les défis présentés dans le scénario.

4. Présentations de groupe (15 minutes) :

- Ramenez les participants à la session principale et invitez chaque groupe à partager les résultats et les solutions de leur jeu de rôle.
- Laissez du temps pour les questions, les commentaires et les réflexions des autres participants.

3. Débriefing

Selfies de l'assistant virtuel (10 minutes). Terminez la session de formation par une activité créative et ludique : "selfies d'assistants virtuels". Encouragez les participants à réfléchir à ce qu'ils ont compris et retenu de la formation et à l'exprimer à travers des selfies imaginatifs.

- **Mise en place de l'activité** : Expliquez aux participants qu'ils vont prendre des "selfies d'assistants virtuels" représentant les principaux enseignements ou les moments d'inspiration de la session.
- **Création du selfie** : Les participants peuvent utiliser un outil de dessin numérique, des emojis ou même de vraies photos pour créer leurs "selfies". Ils peuvent choisir des symboles, des images ou des éléments qui représentent les concepts, les idées ou les émotions qu'ils ont retenus de la formation.
- **Mise en commun** : Invitez les participants à partager brièvement leurs "selfies d'assistant virtuel" avec le groupe. Ils peuvent expliquer les éléments qu'ils ont choisis et leur lien avec le contenu de la formation.

- **Discussion:** Au fur et à mesure que les participants partagent leurs selfies, encouragez une discussion sur les différentes interprétations et idées. Encouragez les participants à trouver des liens entre leurs "selfies" et le contenu de la session.

Cette activité intéressante permet aux participants de réfléchir à ce qu'ils ont appris d'une manière créative et mémorable, tout en favorisant un sentiment d'appartenance à la communauté, puisque les participants partagent leurs perspectives et interprétations uniques.

Atelier :

Organisation d'événements



Résumé

Cet atelier développe les compétences en matière de communication, de gestion de crise et de prise de décision. Les activités couvrent des compétences telles que le travail d'équipe efficace, la présentation d'un pitch d'évènement convaincant, la gestion de crise en toute confiance, l'utilisation de solutions innovantes et la prise de décision rapide.

Le nombre idéal de participants est de 15 à 20 personnes.



Objectifs

Objectif général : Améliorer les compétences des assistants virtuels en matière de gestion d'événements pour une planification, une communication et une gestion de crise efficaces.

Objectifs de l'atelier

À l'issue de cet atelier, les participants seront en mesure de :

- Définir et appliquer une communication efficace ;
- Concevoir et présenter des pitches convaincants en matière d'événements ;
- Faire preuve d'assurance dans la gestion des crises ;
- Résoudre des problèmes de manière innovante ;
- Prendre des décisions rapidement.



Public cible

Les personnes travaillant dans le domaine de la gestion d'événements forment le public cible, par exemple les planificateurs d'événements, les assistants virtuels, etc.

Cet atelier nécessite une certaine expérience ou connaissance dans le domaine de la gestion d'événements, mais les novices peuvent également y participer afin d'acquérir des connaissances et de pratiquer directement les compétences nécessaires pour travailler dans ce domaine.



Plan de l'atelier

Temps	Activité
00:00 – 00:10	Mimes d'introduction
00:10 – 00:20	Activité 1 : Le pitch parfait
00:20 – 00:50	Activité 2 : Gestion de crise
00:50 – 01:00	Débriefing et feedback

Cadre : Salle de classe

Préparation : Créer des listes de mots liés à aux événements et des scénarios d'événements, et préparer des situations de crise potentielle.

Supports/outils : /

Matériel pour le formateur : Fiches pour les listes/situations.

Matériel pour les participants : /

Conseils pour le formateur : /

1. Mimes d'introduction

- Préparez une liste de termes liés aux événements, tels que "conférence", "orateur", "restauration", "programme", etc. ;
- Répartissez les participants en deux équipes ;
- Chaque équipe envoie à tour de rôle un représentant qui interprète le terme sans parler pendant que son équipe devine ce qu'il mime dans un délai imparti ;
- Favorisez la créativité et l'amusement.

2. Activité : Le pitch parfait

- Préparez au préalable des scénarios d'événements (par exemple : conférence d'entreprise, réunion, gala de charité, séminaire de formation, événement en ligne, etc.) ;
- Répartissez les participants en petits groupes de 3 à 4 personnes ;
- Attribuez à chaque groupe un scénario d'événement unique ;
- Chaque groupe dispose de 10 minutes pour préparer un pitch de 2 minutes qu'ils présenteront aux "clients" (le formateur) expliquant pourquoi leur concept d'événement est le meilleur ;
- Après la présentation de tous les groupes, donnez un feedback et sélectionnez l'équipe gagnante sur la base de la créativité, de la faisabilité et de la présentation.

3. Activité : Gestion de crise

- Préparez une liste de crises potentielles liées à l'événement, telles qu'un changement météorologique soudain, une panne d'équipement technique, une coupure de courant, une urgence médicale, l'annulation inattendue d'un orateur invité, l'abandon d'un prestataire de services, etc. ;
- Créez des fiches pour chaque scénario ;
- Répartissez les participants en petits groupes et attribuez à chaque groupe un scénario de crise différent ;
- Chaque équipe tire une fiche de scénario et dispose d'un temps limité (par exemple, 2 minutes) pour prendre une décision rapide et efficace afin de gérer la crise ;
- Après la préparation, demandez à chaque groupe de présenter son plan de gestion de crise, en détaillant les mesures qu'il prendrait pour gérer efficacement la situation.

4. Débriefing et feedback

Invitez les participants à réfléchir à la manière dont les compétences acquises au cours de l'atelier peuvent être appliquées à leur rôle d'assistants virtuels dans la gestion d'événements.

Résumez les principaux enseignements tirés de chaque activité :

- Activité d'introduction : une communication non verbale efficace et le travail d'équipe sont essentiels dans la gestion d'événements ;
- Activité 1 : la créativité, l'évaluation de la faisabilité et des compétences de présentation efficaces sont nécessaires pour élaborer et présenter un pitch d'événement convaincant.
- Activité 2 : la gestion de crise implique une prise de décision rapide, une collaboration et une grande réactivité.

Atelier :

Service client



Résumé

Cet atelier sur le service client comprendra un quiz d'introduction général sur le service client et deux activités connexes : un jeu de rôle et une analyse de scénarios de la vie réelle.

Le nombre idéal de participants est de 15 à 20 personnes.



Objectifs

Objectif général : Améliorer les compétences en matière de service client.

Objectifs de l'atelier

À l'issue de cet atelier, les participants auront acquis :

- Une expérience pratique qui leur permet d'éviter d'utiliser un langage négatif ;
- Une expérience pratique de l'utilisation d'une communication positive lors des interactions avec les clients ;
- Des compétences pratiques en matière de résolution de problèmes ;
- Des compétences pratiques pour identifier les meilleures pratiques en matière de service client.



Public cible

Le public cible est composé de personnes travaillant dans le domaine du service client, telles que les agents du service client, les assistants virtuels, etc.

Cet atelier requiert une certaine expérience ou connaissance dans le domaine du service client mais les novices peuvent également y participer afin d'acquérir des connaissances et de pratiquer directement les compétences nécessaires pour travailler dans le service client.



Plan de l'atelier

Temps	Activité
00:00 – 00:10	Quiz d'introduction
00:10 – 00:30	Activité 1 : The No-No Game (jeu de rôle)
00:30 – 00:50	Activité 2 : Scénarios réels de service client
00:50 – 01:00	Débriefing

Cadre : Salle de classe

Préparation : Préparez le quiz d'introduction ainsi que les scénarios du jeu de rôle (cartes ou documents imprimés) et recueillez des transcriptions d'interactions réelles avec des clients (cartes ou documents imprimés).

Supports/outils : Plateforme de quiz en ligne.

Matériel pour le formateur : Appareil mobile avec connexion Internet, tableau à feuilles ou tableau blanc, marqueurs, scénarios de jeu de rôle, transcriptions d'interactions réelles avec des clients.

Matériel pour les participants : Appareil mobile avec connexion Internet.

Conseils pour le formateur : Ne forcez pas les participants à être des acteurs pour l'activité de jeu de rôle. Tout le monde ne se sentira pas à l'aise dans cette activité, demandez donc plutôt des volontaires.

1. Quiz d'introduction

Le formateur aura préalablement préparé un quiz interactif en ligne sur le service client en général (en utilisant une plateforme telle que [PanQuiz](#)). Les formateurs peuvent également utiliser un quiz déjà préparé, tel que le "[Basic Customer Service Skills Quiz](#)".

Les participants répondront au quiz pour tester leurs compétences en matière de service client.

Ce jeu d'introduction leur permettra de s'impliquer dans l'atelier.

2. Activité : The No-No Game (jeu de rôle)

Introduction

- Règles : les participants doivent éviter d'utiliser toute forme du mot "non" lorsqu'ils répondent aux demandes des clients ("non", "ne faites pas", etc.). Ils s'entraîneront à utiliser un langage positif, à maintenir un ton agréable et à trouver une réponse orientée vers une solution.

- Idées de scénarios pour le service client :
 - o Demande de réduction ;
 - o Questions à propos d'un achat ;
 - o Client impoli/grossier ;
 - o Problème de qualité ;
 - o Etc.

Activité de jeu de rôle

- Les participants forment des binômes ou des petits groupes : une personne joue le rôle de client et l'autre celui d'agent de service client.
- Le formateur indique par un signal, tel qu'une tape dans ses mains, le moment où la scène doit s'arrêter.
- Les participants commencent à jouer les scénarios en utilisant un langage positif et des techniques créatives de résolution de problèmes ;
- Lorsque le signal est donné, les membres du public peuvent choisir d'échanger leur place avec l'un des acteurs ou fournir des idées et des suggestions pour améliorer le jeu de rôle.

3. Activité : Scénarios réels de service client

Introduction

- Les participants sont répartis en petits groupes.
- Le formateur fournit à chaque groupe des transcriptions d'interactions réelles avec des clients.

Analyse des scénarios

- Chaque groupe examine les transcriptions et identifie ce qui s'est bien passé (À FAIRE) et ce qui pourrait être amélioré (À NE PAS FAIRE) dans chaque interaction ;
- Chaque groupe partage ses conclusions ;
- Ensemble, les participants créent une check-list avec les choses à faire et à ne pas faire pour assurer de bonnes pratiques en matière de service client.

4. Débriefing

Les participants partagent leurs expériences et les défis qu'ils ont rencontré lors des jeux de rôle et de l'examen des scénarios tirés de la vie réelle.

Le formateur invite les participants à réfléchir à l'efficacité de l'utilisation d'un langage positif et d'approches orientées vers la recherche de solutions.

Le formateur anime une discussion sur les meilleures pratiques en matière d'interactions avec les clients.

Atelier :

Conception et gestion de sites Web



Résumé

Cet atelier adapté aux débutants permet aux participants d'acquérir une compréhension fondamentale de la conception et de la gestion de sites Web à l'aide de WordPress. Grâce à une approche pratique, les participants apprendront les bases de la création et de la personnalisation d'un site Web, ce qui fait de ce cours un point de départ idéal pour ceux qui n'ont qu'une expérience limitée dans le domaine de la conception de sites web et de la gestion de contenu.

Le nombre idéal de participants est de 10 à 15 personnes.



Objectifs

Objectif général : Renforcer la confiance en soi des participants pour commencer à concevoir des sites Web simples avec WordPress.

Objectifs de l'atelier

À l'issue de cet atelier, les participants auront acquis des connaissances et des compétences dans les domaines suivants :

- Reconnaître une bonne conception de site Web ;
- Choisir des thèmes appropriés ;
- Créer des pages et des articles ;
- Gérer et mettre à jour le contenu de manière efficace.



Public cible

Le public cible est principalement composé de personnes travaillant dans le domaine du marketing et de la promotion en ligne, en particulier les assistants virtuels.

Cet atelier ne requiert qu'une expérience de base en matière de conception et de gestion de sites Web, mais il s'adresse tout particulièrement à ceux qui n'ont jamais utilisé WordPress.



Plan de l'atelier

Temps	Activité
00:00 – 00:15	Introduction : Bonne ou mauvaise conception Web ?
00:15 – 01:00	Activité 1 : Choisir un thème approprié
01:00 – 01:45	Activité 2 : Créer des pages et des articles
01:45 – 02:30	Activité 3 : Gérer et mettre à jour le contenu de manière efficace
02:30 – 02:45	Débriefing

Cadre : Salle d'atelier, de préférence un laboratoire informatique.

Préparation : Assurez-vous que tout l'équipement fonctionne correctement avec la connexion Internet. Donnez à tous les participants un accès à un tableau de bord WordPress admin fonctionnel d'un site Web bien conçu.

Supports/outils : Exemple de site Web WordPress avec un tableau de bord admin accessible + un ensemble de thèmes WP.

Matériel pour le formateur : PC ou ordinateur portable avec connexion Internet, tableau blanc numérique, exemples en ligne de différentes conceptions de sites Web.

Matériel pour les participants : PC ou ordinateur portable avec connexion Internet.

Conseils pour le formateur : Tenez compte du niveau de compétence numérique des participants. Il peut y avoir des différences importantes et les élèves moins compétents/expérimentés peuvent avoir besoin de plus d'aide dans les parties pratiques.

1. Introduction: Bonne ou mauvaise conception Web ?

1. Ouvrez la voie en soulignant l'importance d'une bonne conception Web et son impact sur l'expérience de l'utilisateur, l'implication et la crédibilité ;
2. Répartissez les participants en petits groupes ou laissez-les travailler individuellement, en fonction de la dynamique de la classe.
3. Présentez un ensemble de sites Web sur un écran, avec des exemples de sites bien conçus et d'autres qui le sont moins. C'est le défi de la "Bataille des sites Web".
4. Fournissez aux participants des fiches d'évaluation ludiques ou des blocs-notes pour qu'ils puissent noter leurs observations et leurs avis ;
5. Demandez aux participants d'analyser les sites Web et, dans un esprit de compétition, de décider si chaque site Web présente un bon ou un mauvais design ;
6. Rassemblez la classe et demandez à chaque groupe de présenter ses conclusions en ce qui concerne un site Web. Favorisez un débat amusant et amical portant sur les éléments de conception et demandez aux participants la note qu'ils ont donnée au site ;

7. Animez une brève discussion en classe, en laissant place à la plaisanterie et en mettant l'accent sur les principaux enseignements de l'activité et les observations communes.

2. Activité : Choisir un thème approprié

1. Introduction : commencez par discuter de l'importance de choisir le bon thème WordPress. Soulignez que les thèmes influencent l'aspect général, la convivialité et les fonctionnalités d'un site web.
2. Exploration du thème : distribuez une liste de sites Web ou de ressources qui présentent une variété de thèmes WordPress. Permettez aux participants d'explorer et de découvrir ces thèmes, individuellement ou en groupe.
L'un des exemples que nous pouvons recommander est le suivant :
<https://www.elegantthemes.com/layouts/>. Par ailleurs, WordPress lui-même dispose d'un vaste répertoire de thèmes.
3. Critères d'évaluation : remettez à chaque groupe un document énumérant les critères d'évaluation d'un thème approprié. Les critères peuvent inclure la réactivité, les options de personnalisation, la compatibilité avec les plug-ins et l'alignement avec l'objectif du site Web.
4. Chasse au thème : lancez la compétition « Chasse au thème ». En groupes, les participants doivent choisir ensemble un thème sur la base des critères fournis. Ils doivent également indiquer pourquoi ils pensent que le thème choisi répond aux critères.
5. Présentation : chaque groupe présente le thème qu'il a choisi et justifie sa sélection sur la base des critères d'évaluation. Incitez les participants à rendre leurs présentations attrayantes et convaincantes.

6. Vote et annonce des gagnants : après toutes les présentations, organisez une séance de vote ludique au cours de laquelle les participants votent pour le thème qu'ils jugent le plus approprié. Annoncez le groupe gagnant.
7. Discussion : animez une brève discussion sur les différents thèmes choisis, les raisons qui ont motivé les choix des participants et la manière dont les différentes préférences en matière de conception ont influencé les décisions.

3. Activité : Créer des pages et des articles

1. Introduction : l'importance de la création de contenu à l'aide de pages et d'articles dans WordPress + mise en évidence de la distinction entre les pages (contenu statique) et les articles (contenu dynamique).
2. Vue d'ensemble du tableau de bord : aperçu du tableau de bord de WordPress + accent mis sur les sections « Pages » et « Articles ».
3. Créer une page : comment créer une nouvelle page en ajoutant un titre et du contenu à l'aide de l'éditeur visuel ; comment formater le texte (gras, italique, listes) et ajouter des médias (images, vidéos) aux pages ; comment prévisualiser la page, l'enregistrer en tant que brouillon et la publier.
4. Créer un article : comment créer un nouvel article avec un titre et du contenu ; comment classer et étiqueter les articles pour l'organisation et le référencement.
5. Pratique concrète : les participants travaillent à la création de leur propre page et de leur propre article en appliquant les concepts appris ; l'animateur fournit une assistance et répond aux questions si nécessaire.
6. Partage et feedback : les participants partagent avec le groupe les pages et les articles qu'ils ont créés, en discutant de leurs choix et des éléments de conception.

4. Activité : Gérer et mettre à jour le contenu de manière efficace

1. Introduction : mettre l'accent sur le rôle de la gestion permanente du contenu dans la réussite d'un site Web.
2. Aperçu de la gestion du contenu : explication de la section « Gestion du contenu » du tableau de bord de WordPress.
3. Mise à jour du contenu existant : localisation et modification du contenu publié ; prévisualisation des modifications avant leur mise en ligne ; programmation des mises à jour futures.
4. Bibliothèque de médias et ajout de médias : gestion et ajout d'images, de vidéos et de fichiers ; optimisation des médias pour la performance.
5. Audit de contenu et référencement : brève introduction à l'audit de contenu et aux principes de base du référencement.
6. Pratique concrète : les participants mettent à jour le contenu et gèrent les médias avec l'aide de l'animateur.

Débriefing

À la fin de l'atelier, prenez le temps de participer à une brève séance de débriefing. C'est une occasion précieuse de réfléchir aux principaux points de vue exprimés et d'encourager les participants à mettre en pratique ce qu'ils ont appris.

Invitez les participants à faire part de leurs réflexions, de leurs questions et des difficultés qu'ils ont rencontrées au cours des activités de l'atelier. Incitez-les à mettre en évidence les éléments à retenir et la manière dont ils prévoient d'intégrer ces compétences dans leur pratique en tant qu'assistants virtuels.

Utilisez ce moment pour renforcer l'importance de l'apprentissage continu et de la pratique continue, ainsi que pour favoriser un sentiment d'accomplissement et d'enthousiasme chez les participants en ce qui concerne leur voyage dans la conception de sites Web et la gestion de WordPress.

Atelier :

Création de visuels



Résumé

Cet atelier de 60 minutes plonge les participants dans le monde de l'édition d'images, en se concentrant sur l'amélioration de leurs compétences tout en favorisant une communauté collaborative et créative. La séance comprend une introduction dynamique, une activité pratique et un débriefing. Un groupe de 8 à 12 participants est idéal, car il garantit des interactions significatives et un partage efficace des idées.



Objectifs

Objectif général : permettre aux assistants virtuels d'acquérir des compétences pratiques en matière d'édition d'images tout en favorisant un sentiment de camaraderie et d'inspiration au sein d'une communauté d'apprenants créatifs.

Objectifs de l'atelier :

- Maîtriser les techniques fondamentales d'édition d'images, y compris la correction des couleurs, le recadrage et la retouche ;
- Explorer le potentiel créatif de divers outils de retouche d'image et divers effets ;
- Favoriser un environnement de soutien et de collaboration où les participants échangent des idées et des feedbacks ;
- Améliorer la capacité des participants à appliquer leurs compétences en matière de retouche d'images à divers scénarios de projets ;

- Créer une œuvre d'art numérique collaborative qui met en valeur la créativité collective.



Public cible

Cet atelier s'adresse aux assistants virtuels dont le niveau d'expérience et de curiosité en matière d'édition d'images est variable. Un groupe hétérogène permet aux participants d'apprendre des différentes opinions de chacun.



Plan de l'atelier

Temps	Activité
00:00 – 00:10	Activité d'introduction : Défi « Légende créative »
00:10 – 00:45	Activité : Transformation collaborative d'images
00:45 – 01:00	Présentation d'images et réflexion

Cadre : Salle de classe (virtuelle).

Préparation :

- Préparez une variété d'images brutes pour l'activité de transformation collaborative d'images ;
- Assurez-vous que les participants ont accès à des logiciels/outils de retouche d'images et partagez au préalable une liste d'outils recommandés.

Supports/outils : logiciel ou outils en ligne de retouche d'images (par exemple, Adobe Photoshop, GIMP).

Matériel pour le formateur : images brutes pour l'activité de transformation collaborative d'images.

Matériel pour les participants : logiciel ou outils en ligne de retouche d'images, en fonction des préférences et des compétences des participants.

Conseils pour le formateur :

- Mettez l'accent sur l'équilibre entre les compétences techniques et l'expérimentation créative ;
- Incitez les participants à sortir de leur zone de confort et à explorer de nouvelles techniques d'édition ;
- Soulignez la valeur de la créativité personnelle et de l'expression artistique dans les projets de retouche d'images.

1. Introduction

Défi « Légende créative » (10 minutes)

Les participants se voient présenter une série d'images intrigantes. Chaque participant dispose d'un temps limité pour trouver une légende créative et imaginative pour une image. Les légendes sont partagées avec le groupe, ce qui déclenche des rires et crée une atmosphère ludique.

2. Activité : Transformation collaborative d'images

Les participants sont mis en binôme et chaque binôme sélectionne une image brute parmi les images fournies. L'objectif de cette activité est de permettre aux participants d'éditer et de transformer ensemble l'image choisie à l'aide de leur logiciel préféré d'édition d'images. L'activité met l'accent sur la créativité, la collaboration et l'application des techniques de retouche d'images.

1. **Choix de l'image (5 minutes)** : l'animateur présente aux participants un ensemble d'images brutes. Chaque binôme sélectionne une image qui fait appel à son instinct créatif et qui correspond aux thèmes abordés lors de l'atelier.
2. **Planification et discussion (5 minutes)** : les binômes entament une brève discussion pour définir leur vision de la transformation de l'image sélectionnée. Ils lancent des idées, décident des techniques d'édition à utiliser et répartissent les tâches au sein du binôme.
3. **Édition collaborative (20 minutes)** : les participants commencent à éditer l'image choisie ensemble. Ils appliquent diverses techniques d'édition, telles que l'ajustement des couleurs, le recadrage, l'ajout de filtres et l'expérimentation d'effets créatifs. Les binômes communiquent en temps réel, discutent de leurs progrès et partagent leurs idées.
4. **Affinage et touches finales (5 minutes)** : lorsque le processus d'édition touche à sa fin, les participants affinent leurs éditions et apportent les dernières touches pour s'assurer que l'image est conforme à leur vision créative.

5. **Présentation des images et discussion (5 minutes)** : chaque binôme présente son image modifiée à l'ensemble du groupe. Ils expliquent les choix d'édition qu'ils ont faits, les techniques qu'ils ont appliquées et le récit créatif qui sous-tend leur image modifiée.

5. Débriefing

Présentation des images et réflexion (15 minutes)

Les binômes présentent leurs images modifiées à l'ensemble du groupe, en expliquant le processus de modification, les choix et l'histoire qui se cache derrière leur image. Une discussion s'ensuit, au cours de laquelle les participants partagent les connaissances acquises, les défis relevés et les nouvelles idées.

Matériel complémentaire

Les images open-source sont des images numériques ou des graphiques mis à la disposition du public avec une licence qui permet à quiconque de les utiliser, de les modifier et de les distribuer librement. Ces images sont généralement créées par des particuliers, des artistes ou des organisations qui souhaitent partager leur travail avec le monde entier sans imposer de restrictions strictes en matière de droits d'auteur. Les images libres constituent une ressource essentielle pour divers usages, notamment la conception de sites Web, la conception graphique, le matériel éducatif, etc.

Voici quelques informations concernant les images open-source et les endroits où vous pouvez les trouver :

1. Sites Web pour la recherche d'images libres d'accès :

- a. **Pixabay** est une plateforme populaire qui propose une vaste collection de photos, d'illustrations, de graphiques vectoriels et de vidéos de haute qualité qui sont publiés sous une licence Creative Commons CC0. Cela signifie que vous pouvez les utiliser à des fins personnelles et commerciales sans attribution.
- b. **Unsplash** est une autre ressource très utilisée pour les photos haute résolution, dont l'utilisation est gratuite pour n'importe quel usage. Elle propose une sélection vaste et variée d'images fournies par des photographes du monde entier.
- c. **Pexels** propose une bibliothèque de photos et de vidéos gratuites. La plupart de leur contenu est soumis à la licence Creative Commons Zero (CC0), qui permet une utilisation sans restriction.
- d. **Flickr** héberge une vaste collection de photos et d'images. Bien que toutes les images sur Flickr ne soient pas libres de droits, de nombreux photographes choisissent de placer leurs œuvres sous des licences Creative Commons qui permettent diverses utilisations.
- e. **Wikimedia Commons** est un dépôt de fichiers multimédias librement utilisables, notamment des images, des sons et des vidéos. Il est étroitement associé à Wikipédia et contient une vaste collection de ressources médiatiques qui peuvent être librement utilisées et partagées.
- f. **Archives ouvertes** : certaines universités et institutions proposent des archives ouvertes où vous pouvez trouver des images scientifiques et éducatives. Il s'agit par exemple de DPLA (Digital Public Library of America) et d'Europeana.

2. Licences Creative Commons :

Lorsque vous utilisez des images open-source, il est important de comprendre la licence Creative Commons spécifique associée à chaque image. Ces licences varient en termes de conditions d'attribution, de modification et d'utilisation commerciale. Les licences les plus courantes sont CC0 (domaine public), CC BY (attribution), CC BY-SA (attribution-partage dans les mêmes conditions), et d'autres encore.

3. Attribution et respect de la licence :

- a. Si une image doit être attribuée, veillez à créditer correctement le créateur, comme le précisent les conditions de la licence ;
- b. Respectez les conditions d'utilisation de la licence et n'utilisez pas les images open-source d'une manière qui viole ces conditions.

4. Édition et modification d'images : les images open-source peuvent souvent être modifiées. Vous pouvez utiliser un logiciel d'édition d'images pour les adapter à vos besoins spécifiques.

5. Utilisation commerciale : certaines images open-source peuvent être utilisées à des fins commerciales, tandis que d'autres peuvent être soumises à des restrictions. Vérifiez toujours les conditions d'utilisation de la licence avant d'utiliser des images dans des projets commerciaux.

Atelier :

Graphisme



Résumé

Cet atelier de 60 minutes vise à cultiver la créativité et le travail d'équipe au sein des équipes de graphistes. La séance comprend une activité d'introduction attrayante, une activité principale impliquant des défis de conception collaborative, et un débriefing pour synthétiser les principaux enseignements. Un groupe de 12 à 20 participants est idéal, car il garantit une implication active et des interactions significatives.



Objectifs

Objectif général : fournir aux participants des stratégies pour améliorer la collaboration, la créativité et la communication au sein des équipes de graphistes.

Objectifs de l'atelier :

- Comprendre le rôle d'une communication efficace et du travail d'équipe dans l'obtention de résultats fructueux en matière de conception graphique ;
- Explorer les techniques créatives de résolution de problèmes et leur application dans des projets collaboratifs de conception ;
- Favoriser un environnement de respect mutuel, de partage d'idées et de communication ouverte entre les graphistes ;
- Améliorer la capacité des participants à fournir un feedback constructif et une critique dans un contexte de conception collaborative ;
- Appliquer les compétences et les connaissances acquises à des scénarios de conception réels et à des projets de collaboration.



Public cible

Cet atelier est conçu pour les apprenants adultes qui travaillent dans le domaine du graphisme et qui cherchent à améliorer leurs compétences en matière de collaboration et de créativité. Un mélange hétérogène de participants issus d'expériences et de milieux variés dans le domaine du graphisme enrichit les discussions et la génération d'idées, contribuant ainsi à une expérience d'apprentissage bien équilibrée.



Plan de l'atelier

Temps	Activité
00:00 – 00:10	Activité d'introduction
00:10 – 00:45	Activité : Sprint de conception collaborative
00:45 – 01:00	Activité de clôture : Promenade dans une galerie

Cadre : Salle de classe (virtuelle).

Préparation : Création d'un défi de conception pour le sprint de conception collaborative.

Supports/outils : si l'atelier a lieu en ligne, vous aurez besoin d'un outil de collaboration en ligne et de vidéoconférence.

Matériel pour le formateur : descriptions des défis de conception et situations pour le sprint de conception collaborative.

Matériel pour les participants : outils de dessin numérique ou logiciel de conception (facultatif) pour faire des croquis et travailler ensemble sur des solutions de conception.

Conseils pour le formateur : expliquez clairement les objectifs de chaque activité et les résultats attendus.

1. Introduction

Les participants reçoivent un ensemble d'éléments de conception aléatoires (formes, couleurs, objets) et disposent d'un temps limité pour créer ensemble un chef-d'œuvre de conception unique en utilisant uniquement ces éléments. Cette activité brise-glace donne un ton ludique à la collaboration tout en stimulant la créativité et le travail d'équipe des participants.

2. Activité : Sprint de conception collaborative

Description de l'activité : les participants seront répartis en petites équipes, idéalement composées de 3 à 5 membres chacune. L'objectif du sprint de conception collaborative est de permettre à chaque équipe de créer ensemble une solution de conception pour un défi spécifique dans un délai limité. L'activité imite le rythme rapide et la nature collaborative des projets de conception du monde réel.

1. **Introduction :** l'animateur présente un défi de conception à chaque équipe. Par exemple, le défi pourrait consister à concevoir une affiche promotionnelle pour un festival de musique fictif, en tenant compte des thèmes spécifiques, du public cible et des informations clés.

2. **Conceptualisation et esquisse (15 minutes)** : les équipes s'engagent dans une séance de brainstorming rapide afin de générer des idées pour leur design. Elles discutent des concepts, de la mise en page, de la palette de couleurs, de la typographie et d'autres éléments de conception. Les participants peuvent utiliser des outils numériques, du papier ou tout autre support de leur choix pour esquisser leurs idées.
3. **Conception collaborative (15 minutes)** : avec les idées en tête, les membres de l'équipe commencent à travailler sur la conception. Ils se répartissent les tâches en fonction de leurs points forts et de leurs préférences. Certains membres peuvent travailler sur la mise en page, d'autres sur la typographie ou les graphiques. Des outils de communication, tels que des tableaux blancs virtuels ou des logiciels de conception, peuvent être utilisés pour une collaboration transparente.
4. **Affinage (5 minutes)** : au fur et à mesure que le temps passe, les équipes affinent et finalisent leur projet collaboratif, en s'assurant qu'il est conforme aux exigences du défi et qu'il communique efficacement le message voulu.
5. **Partage des conceptions (5 minutes)** : une fois le temps écoulé, chaque équipe présente brièvement sa conception au reste des participants. Chaque équipe explique ses choix de conception, les raisons de leurs décisions et la manière dont elle a surmonté les difficultés rencontrées au cours du processus limité par le temps.

5. Débriefing

Présentation des conceptions et promenade méditative dans une galerie (15 minutes)

Après le sprint de conception collaborative, impliquez les participants dans une activité de débriefing méditative et visuellement dynamique appelée « Présentation des conceptions et promenade méditative dans une galerie ». Cette activité incite les participants à évaluer leur propre conception et celle des autres tout en réfléchissant au processus de collaboration.

1. **Présentation des conceptions (5 minutes)** : chaque équipe affiche sa conception collaborative sur un mur de la salle de classe ou sur une plateforme virtuelle/un écran partagé. Un membre de chaque équipe présente brièvement la conception, en soulignant les choix clés et le processus de collaboration.
2. **Promenade dans une galerie (7 minutes)** : les équipes participent à une « promenade dans une galerie » au cours de laquelle ils visitent (virtuellement) les présentations de conception des autres équipes. Ils ont ainsi l'occasion d'observer les différentes approches de conception, les solutions créatives et la dynamique du travail d'équipe. Incitez les participants à prendre des notes sur les aspects qu'ils trouvent intéressants ou innovants.
3. **Discussion de réflexion (3 minutes)** : lancez une discussion de réflexion. Demandez aux participants de partager leurs observations et leurs points de vue sur la promenade dans la galeries. Encouragez les discussions sur la variété des stratégies de conception, les leçons tirées de l'expérience des autres équipes et les découvertes inattendues.

Atelier :

Montage vidéo



Résumé

Cet atelier mettra les apprenants dans la peau de monteurs vidéo indépendants travaillant pour les réseaux sociaux. Ils devraient idéalement disposer chacun d'un appareil sur lequel éditer, de préférence un ordinateur portable, mais il peut également s'agir de smartphones. Dans la mesure du possible, ne faites pas des groupes de plus de 30 élèves. Les élèves doivent réviser ou produire certains contenus avant et après l'atelier afin de pouvoir se concentrer sur le montage. Vous devrez fournir les séquences brutes pour le montage.



Objectifs

Objectif général : pratiquer le montage vidéo dans un scénario réel.

Objectifs de l'atelier :

- Se mettre à la place d'un monteur vidéo indépendant ;
- Se rendre compte que l'œil de l'artiste est aussi important que les compétences techniques ;
- Analyser les techniques et les ressources de base ;
- Pratiquer le montage vidéo en contexte.



Public cible

Cet atelier s'adresse aux débutants, mais vous pouvez passer outre l'organisation et les principes et adapter le niveau aux apprenants de niveau intermédiaire en proposant des techniques plus avancées en cherchant dans les ressources fournies.



Plan de l'atelier

Temps	Activité
00:00 – 00:15	Organisation
00:15 – 00:45	Montage
00:45 – 01:00	Débriefing

Cadre :

Dans cet atelier, les apprenants feront semblant d'être des monteurs vidéo indépendants qui ont posté leur profil sur un site Web d'indépendants et ont reçu une mission : ils doivent créer un court contenu pour les réseaux sociaux ou une publicité. Les apprenants pourraient dire qu'un atelier ne fournit pas assez de temps pour éditer une vidéo, mais ils doivent se rendre compte que dans l'économie de l'emploi, il s'agit de maximiser vos revenus : passer beaucoup de temps sur une courte vidéo est une perte de temps qu'ils auraient pu utiliser pour un autre travail et gagner plus d'argent.

Préparation : idée commerciale d'un faux produit et contenu requis pour le montage (séquences brutes, bobines B, musique).

Nous ne pouvons pas simuler la recherche d'un emploi, mais c'est l'occasion de revoir quelques notions sur la recherche d'un emploi.

Utilisez le module 3 du [MOOC](#) : « Montage vidéo - leçon 1 : Faire ses premiers pas en tant que monteur vidéo » pour passer en revue avec vos apprenants quelques conseils sur la manière de trouver du travail. *(Vous devez d'abord vous inscrire pour pouvoir consulter les informations).*

Avant de commencer l'atelier, les participants doivent revoir les directives pour ce type de contenu en utilisant le module 3 du MOOC : « Montage vidéo - leçon 3 : Création de contenu court pour les réseaux sociaux - règles et inspirations ».

Ils peuvent même répondre à un petit quiz sur ce sujet en utilisant le [chatbot](#).

Matériel pour les apprenants : édition, matériel et logiciel, disque dur ou dossier dans le cloud.

1. Briefing/Préparation

Avant le montage à proprement parler, les apprenants devraient revoir les bonnes pratiques ou les sujets intermédiaires tels que l'étalonnage des couleurs, à l'aide des ressources suivantes :

- Module 3 du [MOOC](#) : montage vidéo - outils et techniques de montage vidéo/bases du montage vidéo. Ces leçons présentent les techniques de montage de base ainsi que des conseils sur la manière de configurer l'environnement de travail. *(Vous devez d'abord vous inscrire pour pouvoir consulter les informations).*
- Les participants peuvent également consulter les ressources fournies dans [la fiche outil « Ressources pédagogiques sur le montage vidéo »](#) pour apprendre les techniques et les bonnes pratiques.

2. Organisation (15 min)

La mission :

- Les participants reçoivent un disque dur ou se voient attribuer un dossier dans le cloud contenant des images brutes (limitez le nombre de rushes, car leur tri peut prendre beaucoup de temps). Si vous fournissez un scénario détaillé, fournissez environ 3 rushes par ligne ;
- Les participants reçoivent un script assez bref décrivant l'objet de la vidéo (publicité sur les réseaux sociaux, contenu vidéo pour une chaîne, etc.) et quelques lignes de description (voir l'exemple à l'annexe 12) ;
- La vidéo doit avoir une durée de 30 à 60 secondes ;
- Quelques morceaux de musique avec des ambiances et des tempos différents ;
- Quelques éléments graphiques (logo, inserts à utiliser dans la vidéo) ;
- Les effets sonores ne sont pas fournis. Les participants doivent les obtenir par eux-mêmes (effets libres d'accès).

Fournissez le même contenu à tous les élèves. Vous devrez vous procurer ces séquences vous-même et les fournir aux apprenants comme si c'était un producteur vidéo qui les avait tournées. Essayez de simuler les bobines A et B. Nous avons une [fiche outil sur les séquences d'archives et les fournisseurs de son](#) que vous pouvez utiliser avec vos apprenants.

3. Montage (30 min)

Veillez à tester le sens de l'organisation des participants en leur demandant d'organiser leur espace de travail en fonction de ce qui a été vu lors du briefing/de la préparation.

Ils doivent s'assurer que leur projet peut être ouvert ailleurs : les chemins relatifs et les liens vers les ressources utilisées ne doivent pas être rompus si le dossier contenant le projet est exporté et ouvert ailleurs.

Ils devraient maintenant avoir tout ce qu'il faut pour commencer le montage !

4. Débriefing (15 min)

Regardez différentes vidéos juste après l'atelier ou pendant la séance suivante.

C'est l'occasion de procéder à une séance d'analyse. C'est également un bon conseil de notre MOOC :

« Regardez des bonnes et des mauvaises vidéos : analysez les raisons pour lesquelles vous les avez aimées ou non. Copiez celles que vous avez aimées. Vous apprendrez de nouvelles techniques et construirez un vocabulaire visuel. » (3.3.2. Faire ses premiers pas en tant que monteur vidéo).

Montrez les différences entre les vidéos des apprenants afin de démontrer que la même matière première entre les mains de différents monteurs vidéo produit des résultats très différents.

C'est l'occasion de mentionner la partie artistique du montage vidéo et le fait que la connaissance des outils n'est qu'un aspect du processus : les participants doivent développer leurs connaissances théoriques et leur œil artistique. Voir les diapositives [« Apprendre le logiciel, apprendre le métier » dans notre leçon MOOC \(3.3.2\)](#). *(Vous devez d'abord vous inscrire pour pouvoir consulter les informations)*.

Pour mettre en évidence ce point, vous pouvez également leur montrer cette vidéo : [I Paid a Stranger \\$25 to edit my Pizza Commercial](#).

S'ils souhaitent renforcer leur sens de l'analyse, nous leur recommandons de consulter des ressources en ligne pour développer leurs compétences en matière d'analyse et de montage vidéo dans cette [fiche d'information](#).

La ressource principale est [StudioBinder](#), qui décompose le langage artistique des films.

Matériel complémentaire

Exemple de script :

Titre : « Un jour dans la vie d'une ville »

Client : Urban Life Magazine

Objectif : créer une vidéo de 3 minutes illustrant les images, les sons et l'énergie d'une ville animée.

Séquence : fourni par le client ; comprend des prises de vue de paysages urbains, de personnes, de circulation et de monuments.

Musique : fournie par le client (elle doit être entraînante et énergique ; vous pouvez piéger vos élèves et mettre une musique non adaptée dans le dossier de mission fourni).

Voix-off : non.

Consignes :

1. Commencez par un plan de la ligne d'horizon de la ville au lever du soleil.
2. Ensuite, intégrez des plans de personnes commençant leur journée, se préparant pour le travail, se rendant à une station de métro, prenant un café, etc.
3. Montrez l'agitation de la ville : rues bondées, voitures qui klaxonnent, lumières clignotantes.

4. Mettez en évidence certains monuments et points d'attraction célèbres de la ville.
5. Terminez par un montage montrant des personnes profitant de la ville la nuit, dînant dans des restaurants, assistant à des concerts, se promenant le long d'une rivière.
6. Superposez du texte comprenant des citations d'habitants sur ce qu'ils aiment dans leur ville.
7. Terminez par le logo et le slogan du magazine Urban Life.

Remarques :

- Les montages doivent être rapides et dynamiques pour transmettre l'énergie de la ville.
- Utilisez l'étalonnage des couleurs pour rehausser l'éclat de la vidéo.
- Ajoutez des effets sonores (klaxons, bavardages, musique) pour donner vie à la ville.

Atelier :

Montage audio



Résumé

Cet atelier comprendra deux activités principales : l'une sur le montage audio avec Audacity, et l'autre sur les intros et outros de podcasts et l'enregistrement de podcasts.

Le nombre idéal de participants est de 15 à 20 personnes.



Objectifs

Objectif général : Améliorer les compétences en matière de montage audio et de podcast.

Objectifs de l'atelier

À l'issue de cet atelier, les participants seront en mesure :

- D'éditer des fichiers audio à l'aide d'Audacity ;
- D'écrire des intros et des outros de podcast ;
- D'enregistrer des podcasts à l'aide de Zencast ;
- Choisir des musiques libres de droits.



Public cible

Les personnes souhaitant s'initier au montage audio et à l'enregistrement de podcasts constituent le public cible.

Cet atelier ne nécessite pas de connaissances préalables en matière de montage audio et d'enregistrement.



Plan de l'atelier

Temps	Activité
00:00 – 00:25	Activité 1 : Montage audio de base avec Audacity
00:25 – 00:50	Activité 2 : Créer un podcast avec Zencastr
00:50 – 01:00	Débriefing et feedback

Cadre : Salle de classe.

Préparation : /

Supports/outils : appareil avec connexion Internet, Audacity, Zencastr.

Matériel pour le formateur : appareil avec connexion Internet, Audacity, Zencastr.

Matériel pour les participants : appareil avec connexion Internet, Audacity, Zencastr.

Conseils pour le formateur : /

1. Activité : Édition audio de base avec Audacity

Étape 1 : Présentation d'Audacity

Audacity est un outil de montage audio open-source idéal pour les musiciens, les créateurs de podcasts et autres créateurs. Son interface facile à utiliser offre des fonctionnalités telles

que l'enregistrement, l'édition, le travail multipiste, des effets sonores et des options d'importation et d'exportation polyvalentes.

Voici quelques caractéristiques clés d'Audacity :

- Enregistrement : enregistrer de l'audio via un microphone ou des inputs ;
- Édition : couper, copier, coller et organiser des segments audio ;
- Effets : appliquer des filtres, réduire le bruit, modifier la hauteur du son, etc. ;
- Multipiste : édition et mixage simultanés de plusieurs pistes audio ;
- Import/export : travailler avec différents formats audio ;
- Automatisation : automatiser le volume, le panoramique et les effets.

Vous pouvez facilement trouver des tutoriels en ligne pour maîtriser le montage audio avec Audacity, par exemple les tutoriels « [Master Audio Editing Basics in Under 10 mins! | The Ultimate Audacity Guide for Beginners](#) » et « [Audacity Podcast Tutorial - QUICKLY Edit a Podcast and Sound Great!](#) » de Mike Russel.

Étape 2 : Importer l'audio

Montrez aux participants comment importer le clip audio fourni dans Audacity.

Étape 3 : Nettoyer les bruits de fond

Guidez les participants et expliquez les techniques de réduction du bruit grâce au tutoriel vidéo « [How to Remove Background Noise in Audacity](#) ».

Étape 4 : Égaliser les niveaux audio

Apprenez aux participants à ajuster les niveaux de volume pour plus de cohérence. Pour ce faire, utilisez la vidéo « [How to Fix Volume Levels in Audacity - Perfect Podcast Episode EVERY TIME](#) ».

Étape 5 : Exporter l'audio édité

Montrez aux participants comment exporter le clip audio final édité.

2. Activité : Créer un podcast avec Zencastr

Étape 1 : Présentation de Zencastr

Zencastr est une plateforme conçue pour simplifier et améliorer le processus d'enregistrement d'interviews, de podcasts et de conversations à distance.

Étape 2 : Exemples d'intros et d'outros

Les intros et outros de podcast sont des éléments essentiels qui encadrent le contenu de chaque épisode. Ces éléments ont des objectifs distincts.

- **Intro** : l'intro d'un podcast donne le ton, présente l'émission et suscite l'intérêt des auditeurs dès le début. Elle comprend généralement le nom du podcast, une brève description, le numéro de l'épisode et, éventuellement, un avant-goût de ce qui va suivre.

Exemple : « Je suis JP Davidson ! Bienvenue à "How to Podcast", où je vous donne des conseils pour commencer à créer des podcasts et vous montre à quel point il peut être simple de partager votre message avec le monde entier. »¹

- **Outro** : l'outro d'un podcast conclut l'épisode, apporte une conclusion et incite les auditeurs à agir. Elle comprend souvent un appel à l'action (par exemple, « Abonnez-vous », « Notez et évaluez », « Visitez notre site Web ») et exprime de la gratitude envers les auditeurs pour le temps qu'ils ont consacré à écouter le podcast.

¹ *Scripting Your Podcast Intro, Outro, and Teaser*, 2020

Exemple : « Merci de vous être joints à moi pour cet épisode de “How to Podcast”. N'oubliez pas que vous pouvez vous inscrire à notre liste de diffusion à l'adresse popuppodcasting.ca pour obtenir d'autres conseils et astuces sur la façon de créer un podcast. Je m'appelle JP Davidson et je vous souhaite une bonne création de podcast. »²

Étape 3 : Écrire l'intro et l'outro

C'est maintenant au tour des participants de réfléchir à des idées pour un podcast lié à leurs aventures en tant qu'assistants virtuels !

Les participants rédigent une intro et une outro pour ce podcast fictif.

Étape 4 : Choix de la musique

Inclure de la musique dans l'intro et l'outro de vos podcasts est toujours une bonne idée ! En effet, elle attire l'attention et captive les auditeurs. Elle donne également le ton et renforce l'image de marque.

Lorsque vous intégrez de la musique, assurez-vous qu'elle est libre de droits. Voici quelques sites Web où vous pouvez facilement télécharger de la musique gratuite et open-source :

- [Bensound](#)
- [Freemusicarchive](#)
- [Pixabay music](#)
- [Audionautix](#)
- [Cctrax](#)

² *Scripting Your Podcast Intro, Outro, and Teaser*, 2020

Étape 5 : Enregistrer l'intro et l'outro

Montrez aux participants comment utiliser Zencastr pour enregistrer des intros et outros écrites à l'avance.

Vous pouvez utiliser ce tutoriel pour vous familiariser avec Zencastr : « [How to record your podcast with the new Zencastr](#) ».

Enfin, les participants peuvent enregistrer leur intro et leur outro.

4. Débriefing et feedback

Les participants partagent leur expérience en ce qui concerne l'utilisation d'Audacity et de Zencastr, le cas échéant. Ils partagent également des conseils et des astuces ou des choses qu'ils ont trouvées intéressantes à propos du montage audio.

Les participants partagent leurs intros et outros avec le groupe.

Atelier :

Création de contenu numérique avancé



Résumé

Cet atelier pour débutants permet aux participants d'acquérir une compréhension fondamentale de la création de contenu numérique avancé. Grâce à une approche pratique, les participants apprendront les bases de la création d'un chatbot, d'un livre numérique et de vidéos interactives. Le cours a été conçu comme un point de départ pour ceux qui ont peu d'expérience dans ces domaines, mais qui ont une certaine aisance dans la création de contenus numériques plus courants (graphiques, fichiers audio, fichiers texte). Le nombre idéal de participants est de 10 à 15 personnes.



Objectifs

Objectif général : inciter les participants à s'aventurer dans l'utilisation créative des technologies de pointe qui modifient la manière dont nous recueillons et traitons l'information.

Objectifs de l'atelier

À l'issue de cet atelier, les participants auront acquis des connaissances et des compétences en ce qui concerne :

- La sélection d'outils appropriés pour la création de contenus avancés ;
- Les bases de la création d'un chatbot ;
- Les bases de la création d'un livre numérique ;

- Les bases de la création d'une vidéo interactive.



Public cible

Le public cible principal est celui composé des personnes travaillant dans le marketing et la promotion en ligne, en particulier les assistants virtuels.

Cet atelier ne requiert qu'une expérience dans la création de contenus numériques plus standard, mais s'adresse particulièrement à ceux qui n'ont pas encore rédigé de contenu pour des chatbots, des livres numériques ou des vidéos interactives.



Plan de l'atelier

Temps	Activité
00:00 – 00:15	Introduction : Quiz interactif
00:15 – 01:00	Activité 1 : Plateformes de développement de chatbots
01:00 – 01:45	Activité 2 : Outils de création de livres numériques
01:45 – 02:30	Activité 3 : Éléments interactifs dans les vidéos
02:30 – 02:45	Débriefing

Cadre : salle d'atelier, de préférence un laboratoire informatique.

Préparation : assurez-vous que tous les équipements fonctionnent correctement et disposent d'une connexion Internet.

Supports/outils : donnez à tous les participants l'accès aux outils en ligne pour la création de contenus avancés (comme spécifié dans les modules ci-dessous).

Matériel pour le formateur : PC ou ordinateur portable avec une connexion Internet, tableau blanc numérique, exemples en ligne de chatbots, de livres électroniques et de vidéos interactives.

Matériel pour les participants : PC ou ordinateur portable avec une connexion Internet.

Conseils pour le formateur : tenez compte du niveau de compétence numérique des participants. Il peut y avoir des différences importantes et les élèves moins à l'aise peuvent avoir besoin de plus d'aide dans les parties pratiques.

Introduction : Quiz interactif

1. Introduction : accueillez les participants et expliquez que l'activité d'introduction consistera en un jeu-questionnaire sur le thème de la création de contenu.
2. Formez des équipes : répartissez les participants en groupes, en leur permettant de former des équipes de 3 à 4 membres chacune.
3. Distribuez les questions : distribuez des copies imprimées des questions à chaque équipe et précisez qu'il y aura trois séries de questions relatives aux chatbots, aux livres numériques et aux vidéos interactives.
4. Manche 1 (questions sur les chatbots) : lisez ou affichez les questions relatives aux chatbots ; donnez aux équipes 1 à 2 minutes pour discuter et noter leurs réponses ; examinez ensemble les bonnes réponses.

5. Manche 2 (questions sur les livres numériques) : répétez le processus pour les questions relatives aux livres électroniques ; accordez aux équipes 1 à 2 minutes pour discuter et enregistrer leurs réponses ; discutez des réponses correctes et développez les concepts clés.
6. Manche 3 (questions sur les vidéos interactives) : répétez le processus pour les questions relatives aux vidéos interactives ; les équipes discutent et notent leurs réponses, puis procèdent à une analyse collective.
7. Discussion et réflexion : incitez les participants à partager les idées qu'ils ont tirées du jeu ou les éléments de surprise qu'ils ont rencontrés lors du jeu ; faites le lien entre les questions du jeu et les principaux thèmes et concepts de l'atelier.

1. Activité : Plateformes de développement de chatbots

1. Introduction : expliquez brièvement l'importance des plateformes de développement de chatbots dans la création d'interactions efficaces avec les chatbots.
2. Vue d'ensemble des plateformes : fournissez un aperçu de trois plateformes populaires de développement de chatbots (par exemple, Dialogflow, Microsoft Bot Framework, IBM Watson, Chatfuel) ; mettez en évidence leurs principales caractéristiques, leurs capacités d'intégration et leurs applications sectorielles.
3. Discussions en petits groupes : répartissez les participants en petits groupes ; attribuez à chaque groupe l'une des trois plateformes présentées ; demandez aux groupes de discuter des forces, des faiblesses et des utilisations potentielles de la plateforme qui leur a été attribuée.
4. Présentations des plateformes : chaque groupe présente ses conclusions sur la plateforme de développement de chatbot qui lui a été attribuée, en favorisant le partage d'idées et de scénarios potentiels dans lesquels la plateforme excelle.

5. Expérience pratique : formulez une requête auprès des participants et donnez-leur accès à une version simplifiée de l'une des plateformes de développement de chatbot existantes ; les participants travaillent en petits groupes pour créer un chatbot de base fondé sur des règles.
6. Partage concret et clôture : chaque groupe présente le contenu qu'il a créé et explique les réponses et les objectifs qu'il a conçus.

2. Activité : Outils de création de livres numériques

1. Introduction : expliquez l'importance des outils de création de livres numériques pour créer un contenu numérique attrayant.
2. Présentation des outils : présentez brièvement trois outils de création de livres numériques importants (par exemple, Calibre, Adobe InDesign, Pressbooks) ; mettez en évidence leurs principales caractéristiques, leur compatibilité et leur adéquation aux différents types de livres numériques.
3. Discussions en petits groupes : répartissez les participants en petits groupes ; assignez à chaque groupe un outil de création de livres numériques ; demandez aux groupes de discuter des avantages, des limites et des cas d'utilisation potentiels de l'outil.
4. Présentation des outils : chaque groupe présente ses conclusions sur l'outil de création de livres numériques qui lui a été attribué ; incitez-le à partager des idées et des exemples de projets de livres numériques adaptés à l'outil.
5. Expérience pratique : donnez aux participants l'accès à l'interface d'un outil simplifié de création de livres numériques (par exemple, Canva) ; les participants travaillent en petits groupes pour créer une seule page d'un livre numériques ; ils intègrent du texte, des images et un formatage de base.

6. Partage concret et clôture : chaque groupe présente sa page de livre numérique, en expliquant les fonctionnalités de l'outil qu'il a utilisées et les choix de conception.

3. Activité : Éléments interactifs dans les vidéos

1. Introduction : discutez de l'impact des vidéos interactives sur l'implication des spectateurs et les expériences d'apprentissage.
2. Utilisation de vidéos interactives : expliquez quelles sont les utilisations potentielles des vidéos interactives dans les domaines de l'enseignement, du marketing et du divertissement.
3. Discussions en petits groupes : répartissez les participants en petits groupes ; attribuez à chaque groupe un type spécifique d'interaction de vidéo interactive (par exemple, des quiz, des liens cliquables) ; demandez aux groupes de discuter de la manière dont cette interaction améliore l'attractivité de la vidéo.
4. Présentations des interactions : chaque groupe présente le type d'interaction de vidéo interactive qui lui a été attribué ; favorisez le partage d'idées sur les raisons pour lesquelles l'interaction choisie est efficace pour transmettre le contenu.
5. Expérience pratique : donnez aux participants l'accès à un outil de création de vidéos interactives (par exemple, H5P) ; demandez-leur de créer un court extrait de vidéo interactive avec le type d'interaction qui leur a été attribué.
6. Partage concret et clôture : chaque participant ou groupe montre l'extrait qu'il a créé, en expliquant l'objectif et le contexte.

Débriefing

Après l'exploration des plateformes de développement de chatbots, des outils de création de livres numériques et des concepts de vidéos interactives, la séance de débriefing offre aux participants une occasion précieuse de réfléchir à leurs expériences et à leurs idées.

En tant qu'animateur, incitez les participants à partager les principaux enseignements qu'ils ont tirés de chaque activité, en soulignant les découvertes inattendues, les difficultés ou les moments de surprise. Invitez les participants à faire le lien entre les activités et les thèmes plus généraux de la création de contenu numérique avancé et de ses applications dans le cadre du travail d'un assistant virtuel. Cette discussion permet non seulement de renforcer l'apprentissage des activités, mais aussi d'aider les participants à consolider leur compréhension des objectifs de l'atelier. C'est un espace qui permet de répondre aux questions, de clarifier les concepts et de créer un environnement de collaboration où les participants peuvent partager leurs avis et leurs parcours d'apprentissage uniques.

CHAPITRE 4 : METHODES D'ÉVALUATION

Évaluation des futurs assistants virtuels

En arrivant à ce chapitre, vous aurez terminé au moins une partie des ateliers de formation d'assistant virtuel avec vos étudiants. Il est maintenant temps de réfléchir avec eux à ce qu'ils ont appris et aux connaissances et compétences qu'ils ont acquises.

Pour ce faire, nous vous proposons l'activité d'évaluation suivante :

Jeu de rôle : L'entretien d'embauche

Le jeu de rôle de l'assistant virtuel sert de guide complet pour mener un entretien d'embauche fictif pour un poste d'assistant virtuel. Ce jeu de rôle offre aux participants la possibilité de s'exercer aux techniques d'entretien tout en explorant les qualifications et les expériences requises pour le poste. La description du poste peut bien sûr être adaptée aux compétences spécifiques acquises par les apprenants (par exemple, la conception graphique).

Offre d'emploi :

Titre du poste	Assistant virtuel : Administration
Lieu de travail	À distance
Société	VAMOOC NGO
Description de l'emploi	Nous recherchons un(e) assistant(e) virtuel(le) très organisé(e) et motivé(e) pour rejoindre notre équipe. En tant qu'assistant(e) virtuel(le), vous serez chargé(e) de fournir un soutien administratif à nos clients . Cela comprend la gestion des horaires, la communication, la recherche et l'assistance dans diverses tâches pour assurer le fonctionnement efficace des activités de nos clients.

Rôles des participants :

Intervieweur (élève A)

Personne interrogée (élève B)

Instructions :

L'élève A, en tant qu'intervieweur, mènera l'entretien en posant des questions relatives aux compétences, à l'expérience et aux qualifications requises pour le poste d'assistant virtuel. L'élève B, en tant que candidat, doit se préparer à l'entretien d'embauche en se basant sur l'offre d'emploi fournie.

Questions de réflexion :

Après le jeu de rôle, les deux étudiants doivent réfléchir ensemble au processus d'entretien. Voici quelques questions de réflexion à envisager :

Compétences organisationnelles	<p>Dans quelle mesure le candidat a-t-il démontré sa capacité à gérer des tâches et des calendriers ?</p> <p>A-t-il donné des exemples de son expérience en matière de gestion de responsabilités multiples ?</p>
Compétences techniques	<p>Le candidat a-t-il démontré qu'il savait utiliser les outils et les logiciels de productivité appropriés ?</p> <p>Y a-t-il des compétences techniques que le candidat n'a pas acquises ou dans lesquelles il a excellé ?</p>
Résolution de problèmes et faculté d'adaptation	<p>Le candidat a-t-il donné des exemples de la manière dont il a relevé des défis inattendus dans ses fonctions précédentes ?</p> <p>Dans quelle mesure a-t-il communiqué sa faculté d'adaptation à des situations changeantes ?</p>
Expérience pertinente	<p>Le candidat a-t-il une expérience préalable en tant qu'assistant virtuel ou dans des fonctions administratives connexes ?</p>

	Dans quelle mesure l'expérience du candidat correspond-elle aux responsabilités du poste d'assistant virtuel ?
Compétences en matière de télétravail	<p>Le candidat a-t-il mis en évidence sa capacité à travailler de manière indépendante et à distance ?</p> <p>Dans quelle mesure a-t-il fait part de sa capacité à communiquer et à collaborer avec les membres de l'équipe et les clients dans un environnement à distance ?</p> <p>Le candidat a-t-il donné des exemples de la manière dont il a surmonté d'éventuels obstacles à la communication ?</p>
Interaction avec les clients	<p>Dans quelle mesure le candidat a-t-il fait part de son expérience en matière d'interaction avec les clients et de maintien de relations professionnelles ?</p> <p>Le candidat a-t-il fait preuve de compétences interpersonnelles solides au cours de l'entretien ?</p>
Objectifs à long terme	<p>Le candidat a-t-il parlé de ses aspirations professionnelles et de la manière dont le rôle d'assistant virtuel correspond à ses objectifs à long terme ?</p> <p>Le candidat a-t-il indiqué qu'il considérerait le rôle d'assistant virtuel comme un tremplin ou comme un engagement à long terme ?</p>

Évaluation des cours/ateliers

Il existe diverses manières d'évaluer un cours ou un atelier. Nous vous donnons ici deux exemples de la manière de procéder :

Course Evaluation Survey

Une enquête d'évaluation peut fournir des informations précieuses sur les expériences des participants, l'efficacité du contenu et les points à améliorer.

De plus, ce type de questionnaire peut facilement être créé via une plateforme en ligne telle que [Google Forms](#), ce qui permet d'avoir une vue d'ensemble des réponses des participants.

Évaluation par les pairs et discussion de groupe

Avec cette approche, les participants participent à un évaluation par les pairs et à des discussions de groupe afin d'évaluer collectivement l'impact du cours ou de l'atelier sur leur apprentissage et leur développement.

Cette méthode permet non seulement d'obtenir une évaluation complète, mais aussi de favoriser un sentiment de communauté et d'apprentissage partagé entre les participants.



CHAPITRE 5 : RESULTATS D'APPRENTISSAGE EN LIEN AVEC LE CEC ET LE CERAQ

Le cadre européen des certifications (CEC) et le cadre européen pour l'assurance de la qualité dans l'enseignement et la formation professionnels (CERAQ) sont des outils essentiels pour améliorer la qualité, la cohérence et l'efficacité de l'enseignement et de la formation professionnels dans l'ensemble de l'Europe.

Cadre européen des certifications (CEC)

Le CEC établit un cadre commun pour comprendre et comparer les certifications dans les pays européens. Il englobe différents niveaux de certification et fournit un point de référence uniformisé qui favorise la mobilité et la formation continue. Ce cadre garantit que les qualifications de la formation professionnelle sont comparables et transférables, ce qui profite aux apprenants, aux employeurs et aux établissements d'enseignement. Pour les programmes de formation professionnelle, le CEC garantit que les résultats de l'apprentissage sont clairement définis, ce qui permet de créer du matériel pédagogique ciblé et pertinent qui s'aligne sur les normes européennes reconnues.

Cadre européen de référence pour l'assurance de la qualité dans l'enseignement et la formation professionnels (CERAQ)

Le CERAQ quant à lui, se consacre à l'amélioration de la qualité des systèmes de formation professionnelle. Il propose des lignes directrices pour assurer la qualité des pratiques dans le domaine de la formation professionnelle, en encourageant l'amélioration continue et l'alignement sur les besoins du marché du travail. Le CERAQ renforce la pertinence des programmes en mettant l'accent sur l'évaluation, le feedback et l'implication des parties

prenantes. Lorsqu'il est appliqué aux supports d'apprentissage dans la formation professionnelle, le CERAQ soutient le développement d'un contenu actualisé, pertinent pour l'industrie et répondant aux besoins des apprenants à la recherche d'aptitudes et de compétences pratiques.

En conclusion, le CEC et le CERAQ sont très pertinents pour la formation professionnelle et le matériel d'apprentissage. Ils garantissent que les programmes soient cohérents, équivalents et de grande qualité dans tous les pays européens. Ces cadres guident la création de matériels pédagogiques efficaces qui dotent les apprenants de compétences pertinentes, améliorant l'employabilité et contribuant à l'avancement général de l'enseignement et de la formation professionnels en Europe.

Ressources VAMOOC et CEC

Le CEC est classé en huit niveaux. En ce qui concerne les compétences développées avec le MOOC, la boîte à outils, le chatbot et le cours, le troisième niveau peut être considéré comme le résultat d'apprentissage du module d'apprentissage VAMOOC :

Savoirs	Aptitudes	Responsabilité et autonomie
Connaissance des faits, des principes, des processus et des concepts généraux dans un domaine de travail ou d'étude	Un éventail de compétences cognitives et pratiques nécessaires pour accomplir des tâches et résoudre des problèmes en sélectionnant et en appliquant des méthodes, des outils, des matériaux et des informations de base	Assumer la responsabilité de la réalisation des tâches au travail ou dans les études ; adapter son comportement aux circonstances pour résoudre les problèmes

Lors de la finalisation du MOOC et des activités de l'atelier de ce support de cours, les résultats d'apprentissage suivants peuvent être considérés comme acquis par les apprenants :

Sujet 1			
Autopromotion et recherche de clients			
Ils sont capables de communiquer sur leur offre de services et de rechercher leurs premiers clients.			
Savoirs	Aptitudes	Compétences	
Ils savent définir leur offre de services...	Ils sont capables de décrire ce qu'ils proposent et ce qu'ils ne proposent pas, et en quoi cela correspond aux besoins de leurs clients potentiels.	Ils sont chargés de la communication concernant leur offre de services et de leur recherche de clients.	

Sujet 2			
Compétences entrepreneuriales			
Ils sont capables d'élaborer un business plan clair et de prévoir les risques et les opportunités de leur activité.			
Savoirs	Aptitudes	Compétences	
Ils savent élaborer un business plan pour des investisseurs et réaliser une analyse SWOT.	Ils sont capables d'identifier les opportunités et les risques liés à leur activité, ainsi que de	Ils sont chargés de mettre en œuvre une activité entrepreneuriale économiquement viable.	

		prévoir les moyens de réagir aux menaces.	
--	--	-------------------------------------------	--

Sujet 3	Organisation du travail à distance		
	Ils ont acquis toutes les compétences et stratégies essentielles pour organiser efficacement leur travail à distance en tant qu'assistants virtuels.		
	Savoirs	Aptitudes	Compétences
	Ils connaissent l'importance d'appliquer des techniques qui optimisent l'efficacité d'un assistant virtuel.	Ils sont capables d'identifier les défis fréquents en matière de gestion du temps auxquels sont confrontés les assistants virtuels lorsqu'ils travaillent à distance.	Ils sont chargés de la hiérarchisation des tâches en fonction de leur urgence et de leur importance afin d'optimiser la productivité.

Sujet 4	Pratiques numériques éco-responsables		
	Ils connaissent les pratiques qui peuvent mener à des habitudes plus éco-responsables dans leur rôle d'assistant virtuel, en faisant bon usage de ces pratiques afin de diminuer l'impact numérique négatif.		
	Savoirs	Aptitudes	Compétences
	Ils reconnaissent l'impact environnemental des assistants virtuels et comprennent ce	Ils sont capables d'appliquer des pratiques éco-responsables lorsqu'ils	Ils sont capables de réduire l'impact numérique négatif de leur activité et de celle de leurs clients en intégrant des pratiques numériques

	<p>qu'est une pratique numérique verte.</p>	<p>proposent leurs services.</p> <p>Ils sont capables de concevoir un site web durable.</p> <p>Ils sont capables de calculer l'impact environnemental d'un projet numérique.</p>	<p>vertes. En promouvant des pratiques durables, ils peuvent aider les organisations à devenir plus compétentes, plus compétitives et plus rentables.</p>
--	---------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Sujet 5	Assistance administrative		
	<p>Ils ont acquis les compétences et les stratégies essentielles pour travailler efficacement en tant qu'assistants administratifs virtuels.</p>		
	Savoirs	Aptitudes	Compétences
	<p>Ils savent reconnaître les exigences relatives au travail en tant qu'assistant virtuel administratif.</p>	<p>Ils possèdent un ensemble complet d'aptitudes en matière d'assistance administrative.</p>	<p>Ils sont capables de distinguer les rôles d'un assistant virtuel personnel et d'un assistant virtuel administratif.</p>

Sujet 6	Copywriting		
	<p>Ils en ont appris davantage sur le profil de l'emploi et ont découvert des stratégies pour développer leurs connaissances dans ce domaine.</p> <p>Ils sont capables de créer un portfolio, de connaître les exigences générales pour rédiger un texte et les bases de la rédaction persuasive.</p>		
	Savoirs	Aptitudes	Compétences

	<p>Ils connaissent les caractéristiques du profil du poste de copywriter.</p>	<p>Ils sont capables d'identifier une proposition intéressante, de comprendre un public cible, d'avoir une bonne relation avec les clients, de développer une bonne méthode pour écrire de manière persuasive et convaincante.</p>	<p>Ils sont chargés de rédiger un texte persuasif, informatif et bien classé dans les moteurs de recherche, qui incite le lecteur à agir immédiatement.</p>
--	-------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Sujet 7	Gestion des réseaux sociaux		
	<p>Ils sont capables de créer et d'utiliser des stratégies pratiques pour favoriser un fort sentiment d'appartenance à une communauté parmi les assistants virtuels.</p> <p>Ils sont capables de relever les défis liés à la création d'une communauté et de favoriser la collaboration entre les assistants virtuels et les clients.</p>		
	Savoirs	Aptitudes	Compétences
	<p>Ils connaissent l'importance de la création d'une communauté dans la profession d'assistant virtuel.</p>	<p>Ils sont capables d'évaluer les différents aspects du développement d'une communauté, tels que les outils de communication, la résolution des conflits,</p>	<p>Ils sont chargés de faire preuve d'esprit critique afin d'évaluer et de hiérarchiser les stratégies de développement de la communauté.</p>

		les objectifs de l'équipe, la diversité et l'inclusion.	
--	--	---------------------------------------------------------	--

Sujet 8	Organisation d'événements		
	Ils sont capables de suivre les processus étape par étape pour une organisation efficace d'événements, de fournir des idées durables pour l'améliorer, de gérer la communication autour de l'événement et de gérer les crises.		
	Savoirs	Aptitudes	Compétences
	Ils savent comment définir et appliquer une communication efficace, ainsi que comment élaborer et présenter des argumentaires convaincants pour un événement.	Ils sont capables de faire preuve d'assurance dans la gestion des crises.	Ils sont chargés de la résolution innovante des problèmes et de la prise de décision rapide.

Sujet 9	Service client		
	Ils sont capables d'identifier les besoins des clients et de leur demand		
	Savoirs	Aptitudes	Compétences
	Ils savent comment gérer les clients difficiles et les commentaires négatifs, ainsi que	Ils sont capables de faire preuve de compétences pratiques en matière de résolution de	Ils sont chargés de l'expression d'une communication positive lors des interactions avec les

	comment fournir une assistance par différents canaux.	problèmes et d'identification des meilleures pratiques en matière de service client.	clients et évitent le langage négatif.
--	-------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------

Sujet 10 Conception et gestion de sites web			
Ils ont appris les bases de la création et de la personnalisation de sites web.			
	Savoirs	Aptitudes	Compétences
	Ils connaissent les informations de base sur le fonctionnement du CMS WordPress, comment et où chercher les outils et les éléments de sites web appropriés, et comment les gérer correctement.	Ils savent reconnaître une bonne conception de site web, choisir les thèmes appropriés, créer des pages et des messages et gérer et mettre à jour le contenu de manière efficace.	Ils sont chargés de la gestion du service en ligne de base de l'entreprise.

Sujet 11 Assistants virtuels experts en technologie			
Ils sont capables de travailler et de créer leurs propres résultats avec les techniques de conception d'images et de graphisme.			
	Savoirs	Aptitudes	Compétences
	Ils savent comment développer des	Ils sont capables d'appliquer les	Ils sont chargés de la création de supports de

	<p>éléments visuels pour soutenir une campagne de marketing.</p> <p>Ils savent quel outil de conception graphique utiliser.</p>	<p>compétences et les connaissances acquises à des scénarios de conception et à des projets de collaboration.</p> <p>Ils sont capables d'explorer des techniques créatives de résolution de problèmes et de les appliquer à des projets de conception en collaboration.</p>	<p>communication visuelle tels que des annonces, des marques, des supports publicitaires et des mises en page de magazines.</p> <p>Ils sont responsables de la communication avec les clients au sujet de la mise en page et de la conception.</p> <p>Ils sont responsables de l'utilisation de textes et d'images pour communiquer un message spécifique.</p>
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Sujet 12	Montage vidéo		
	Ils sont capables de prendre en charge une courte mission d'édition de vidéo du début à la fin.		
	Savoirs	Aptitudes	Compétences
	Ils connaissent les bonnes pratiques pour trouver du travail, organiser l'espace de travail, les techniques de base du montage vidéo, les	Ils sont capables de rechercher et d'utiliser des séquences vidéo et audio, de créer des contenus courts pour les réseaux sociaux, de repérer les différentes	Ils sont chargés de répondre à la demande/mission d'un client avec ou sans script et de développer leur vision et leur style.

	bonnes pratiques pour la création de contenus courts pour les réseaux sociaux.	approches et styles et de les mettre en relation avec les techniques de montage.	
--	--------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------	--

Sujet 13	Montage audio		
	Ils sont capables d'appliquer les bases du montage audio et de collaborer avec les créateurs de podcasts.		
	Savoirs	Aptitudes	Compétences
	Ils connaissent les paramètres de base de l'édition audio d'Audacity, savent comment créer des intros et des outros, et comment enregistrer des podcasts à l'aide de Zencastr.	Ils sont capables d'utiliser des compétences techniques de base en matière d'édition audio qui peuvent être appliquées, au-delà des podcasts, aux livres audio, aux voix off, à la production radio, etc.	Ils sont chargés de faire des recherches sur les épisodes et les questions d'interview, de gérer les invités et les auditeurs, ainsi que d'ajouter des effets sonores.

Sujet 14	Création de contenu numérique avancé		
	Ils peuvent se lancer dans la création d'un chatbot, d'un eBook, et de vidéos interactives.		
	Savoirs	Aptitudes	Compétences

	<p>Ils connaissent les bases de la création d'un chatbot, d'un livre numérique et d'une vidéo interactive.</p>	<p>Ils sont capables de sélectionner les outils appropriés pour la création de contenu avancé et de travailler avec les plus utiles.</p>	<p>Ils sont chargés de mener l'entreprise vers les nouvelles technologies et la création de contenu avancé, ainsi que d'approfondir les domaines considérés comme les plus importants.</p>
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

RESUME

Les 17 ateliers qui composent ce matériel de cours peuvent être utilisés par les formateurs et les enseignants lorsqu'ils enseignent des contenus liés à l'assistance virtuelle. Différents aspects ont été pris en compte - environnement d'apprentissage, méthodes d'enseignement, aspects didactiques et méthodologiques - afin de fournir aux enseignants un matériel approprié qu'ils peuvent utiliser immédiatement en classe.

Les aspects généraux de l'apprentissage hybride et les résultats d'apprentissage de ce matériel de cours par rapport au CEC et au CERAQ ont été présentés, de même que les méthodes d'évaluation.

La ressource présentée a été développée dans le cadre du projet Erasmus+ "VAMooc - Virtual Assistant MOOC". Vous trouverez plus d'informations sur le projet sur le site web :

<https://virtualassistantmooc.eu/>

BIBLIOGRAPHIE

Autopromotion et recherche de clients

- Deeb, G. (2016, July 1st) 'Stop Selling the 'What' and Start Selling the 'Why'', Entrepreneur.com, available at: <https://www.entrepreneur.com/growing-a-business/stop-selling-the-what-and-start-selling-the-why/276922>
- Fatemi, F. (2016, December 21st) 'The 'Why' Behind the Buy: 3 Steps to Solutions-Based Selling', Forbes.com, available at <https://www.forbes.com/sites/falonfatemi/2016/12/21/the-why-behind-the-buy-3-steps-to-solutions-based-selling/>
- Sinek, S. (2009, September) 'How great leaders inspire action', Ted.com, available at https://www.ted.com/talks/simon_sinek_how_great_leaders_inspire_action/transcript

Création d'un business plan

- Insightful. (n.d.). *Using time management to manage your remote employees*. Retrieved from <https://www.insightful.io/blog/impact-remote-work-time-management>
- Griffeth, L. L. (n.d.). *Time management: 10 Strategies for Better Time Management*. UGA Cooperative Extension. Retrieved from <https://extension.uga.edu/publications/detail.html?number=C1042&title=time-management-10-strategies-for-better-time-management>
- *Principles of effective time management for balance, well-being, and success*. (n.d.). McGraw Center for Teaching and Learning. Retrieved from <https://mcgraw.princeton.edu/undergraduates/resources/resource-library/effective-time-management>

Analyse SWOT

- Conrad, A. (2019, November 22). 5 SWOT Analysis Examples For Beginners. *Capterra*. Retrieved from <https://www.capterra.com/resources/s-w-o-t-analysis-examples-for-beginners/>

- Lindley, A. (2023). SWOT analysis: What it is & how to do it [Examples + template]. *Semrush Blog*. Retrieved from <https://www.semrush.com/blog/swot-analysis-examples/>
- Loughborough College. (2010, January 5). *SWOT analysis activity*. Retrieved from https://learnzone.loucoll.ac.uk/sportres/CourseGenie/Sport/2010spec/AASELevel3/L3SportsCoaching/L3SportsCoaching_03Mod/L3SportsCoaching_03Mod_03.htm
- Uk, Y. E. (2023). Activité : Understand Your Skills And Strengths With SWOT Analysis. *Youth Employment UK*. Retrieved from <https://www.youthemployment.org.uk/swot-analysis/>

Pratiques numériques éco-responsables

- Bollig, M. (2022, January 28). Eco-friendly web design: How to create a sustainable website. Svaerm Online Marketing Frankfurt. Retrieved June 14, 2022, from <https://svaerm.com/en/blog/sustainable-website/>
- Cardinali, P. G., & de Giovanni, P. (2022). Responsible digitalization through digital technologies and green practices. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*. <https://doi.org/10.1002/csr.2249>
- Curiously Green. (n.d.). Curiously Green. Retrieved June 14, 2022, from <https://www.wholegraindigital.com/curiously-green/issue-29/>
- Green Digital & SEO Freelancer - Jalé. (2022, May 2). Jalé Digital. Retrieved June 14, 2022, from <https://www.jaledigital.com/en/green-digitalfreelancer/>
- Greenwood, T. (2021, February 9). Sustainable Web Design. Retrieved June 14, 2022, from <https://abookapart.com/products/sustainable-web-design/>
- How to be a Sustainability Consultant: Tips from an Expert. (2022, February 24). *Ecomasteryproject*. Retrieved June 14, 2022, from <https://www.ecomasteryproject.com/sustainability-consultant/>
- Karkovack, E. (2022, April 12). Ideas for Becoming a Greener Freelancer., *Speckyboy Design Magazine*. Retrieved June 14, 2022, from <https://speckyboy.com/greener-freelancer/>
- Pineda, M. (2022, January 10). Your Digital Carbon Footprint. Yes, It's Real. Retrieved June 14, 2022, from <https://porch.com/advice/digital-carbonfootprint-yes-real>
- Sustainable web design. (2021, June 14). *Sustainable Web Design*. Retrieved June 14, 2022, from <https://sustainablewebdesign.org/>
- Sustainable Web Manifesto. Retrieved June 14, 2022, from <https://www.sustainablewebmanifesto.com/>

- The Green Web Foundation. (2022, May 12). The green web foundation. Retrieved June 14, 2022, from <https://www.thegreenwebfoundation.org/>
- Data, Digital Technology, and the Environment (2021, November 25). Geneva environment network. Retrieved July 15, 2022, from <https://www.genevaenvironmentnetwork.org/resources/updates/data-digital-technology-and-the-environment/>
- Edwards, Carlyann. (2022, June 29). What Is Greenwashing? Business news daily. Retrieved August 1, 2022, from <https://www.businessnewsdaily.com/10946-greenwashing.html>
- Frew, James. (2021, April 14). What Is Greenwashing and How Does It Affect Your Tech? Make of use. Retrieved August 1, 2022, from <https://www.makeuseof.com/greenwashing-and-technology/>
- Jungblut, Sarah-Indra. (2019, December 30). Our Digital Carbon Footprint: What's the Environmental Impact of the Online World? RESET Digital for good. Retrieved July 15, 2022, from <https://en.reset.org/knowledge/our-digital-carbon-footprint-whats-the-environmental-impact-online-world-12302019>
- Loewe, Emma. (2022, April 27). Greenwashing 101: Definition, Examples & How To Call It Out. Mind Body Green. Retrieved August 1, 2022, from <https://www.mindbodygreen.com/articles/greenwashing-definition/>
- Sustainable web design the ultimate guide. (2022, February 22). Positive impact studio. Retrieved July 15, 2022, from <https://www.positiveimpact.studio/blog/sustainable-web-design-the-ultimate-guide>
- The Green Web Foundation. (2022, May 12). The green web foundation. Retrieved June 14, 2022, from <https://www.thegreenwebfoundation.org/>
- The growing footprint of digitalisation (2021, November). UN Environment programme. Retrieved July 15, 2022, from <https://wedocs.unep.org/bitstream/handle/20.500.11822/37439/FB027.pdf>
- What is a sustainable web? (2022, January 19). JCChouinard. Retrieved July 15, 2022, from https://www.jcchouinard.com/sustainable-web/#What_is_a_Sustainable_Web

Assistance administrative

- De La Cruz-Pandy, A. (2023, January 2). Executive Assistant vs Personal Assistant: Which One to Hire. *Wing Assistant*. Retrieved from <https://wingassistant.com/executive-assistant-vs-personal-assistant/>

- Rangwani, N. (2023). Executive Assistant VS Administrative Assistant: Ideal Guide For 2023. *Wishup Blog | Remote Teams | Remote Employees*. Retrieved from <https://www.wishup.co/blog/executive-assistant-vs-administrative-assistant/>
- Watkins, G. (n.d.). What is the difference between a personal assistant and executive assistant? www.linkedin.com. Retrieved from <https://www.linkedin.com/pulse/what-difference-between-personal-assistant-executive-georgia-watkins/>

Créer une communauté (1)

- McCormick, K. (2022): How to Write a Case Study: <https://www.wordstream.com/blog/ws/2017/04/03/how-to-write-a-case-study>
- Mula, I. (2022): Play Ice Breaker Bingo To Warm Up The Retrospective Meeting: <https://www.goretro.ai/post/ice-breaker-bingo>

Organisation d'événements

- How do you prepare an event crisis management plan? (2023, August 3). LinkedIn. <https://www.linkedin.com/advice/1/how-do-you-prepare-event-crisis-management-plan>
- Larson, S. (2023, February 8). 10 Tactics to Sell Your Big Event Idea | Eventbrite. Eventbrite Blog. <https://www.eventbrite.com/blog/how-to-pitch-event-ds00/>
- Prasad, P. (2017, June 22). How to Pitch an Event. <https://www.gevme.com/en/blog/how-to-pitch-an-event/>

Service client

- *19 Best Customer Service Training Ideas and Resources*. (2023, April 3). Tidio. <https://www.tidio.com/blog/customer-service-training/>
- *21 Customer Service Scenarios (With Sample Responses)*. (2023, March 17). Indeed. Retrieved 2 August 2023, from <https://www.indeed.com/career-advice/career-development/customer-service-scenarios>
- *30 Amazing Customer Service Training Ideas, Exercises & Topics*. (2022, June 01.). HubSpot. Retrieved 2 August 2023, from <https://blog.hubspot.com/service/customer-service-training-ideas>

- *Try yourself in Customer Service Quiz! | LiveChat Quizzes.* (n.d.). LiveChat. Retrieved 2 August 2023, from <https://www.livechat.com/quizzes/customer-service-quiz/>

Conception et gestion de sites web

- [WordPress.org's Official Beginner's Guide](#) (Retrieved 17 August 2023)
- [WPBeginner - WordPress Tutorials](#) (Retrieved 17 August 2023)
- [Principles of Design](#) (Retrieved 17 August 2023)
- [Moz Beginner's Guide to SEO](#) (Retrieved 17 August 2023)
- [ThemeForest - WordPress Themes](#) (Retrieved 17 August 2023)
- [Smashing Magazine's Web Design Category](#) (Retrieved 17 August 2023)

Montage audio

- *Audacity.* <https://www.audacityteam.org/>
- *Audacity Manual.* <https://manual.audacityteam.org/>
- *Getting Started with Recording.* Zencastr Help Center. (n.d.). Retrieved 28 August 2023, from <https://support.zencastr.com/en/articles/6688443-getting-started-with-recording>
- *How to Edit Your Podcast in Audacity—A Step by Step Guide.* CEU Podcasts. (n.d.). Retrieved 29 August 2023, from <https://podcasts.ceu.edu/how-edit-your-podcast-audacity-step-step-guide>
- Mike Russell. (2016, September 29). *How to Remove Background Noise in Audacity.* YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=bur7PJrvKgQ>
- Mike Russell. (2022, March 24). *Audacity Podcast Tutorial—QUICKLY Edit a Podcast and Sound Great!* YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=Ymj4sADYkpU>
- Mike Russell. (2022, December 13). *How to Fix Volume Levels in Audacity—Perfect Podcast Episode EVERY TIME.* YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=1KrW7BvEEfl>
- Mike Russell. (2023, May 9). *Master Audio Editing Basics in Under 10 mins! | The Ultimate Audacity Guide for Beginners.* YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=HhM3Q9ir11Q>
- *Podcast Intros and Outros: How to Give Your Show Polish.* Castos. (2019, August 27). <https://castos.com/podcast-intros-and-outros/>
- *Scripting Your Podcast Intro, Outro, and Teaser.* (2020, March 22). Pop Up Podcasting. <https://popuppodcasting.ca/blog/scripting>

- The Base Sound. (2021, April 14). *How to record your podcast with the new Zencastr*. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=ci8OqjRBT_Q
- Zencastr. <https://zencastr.com/>

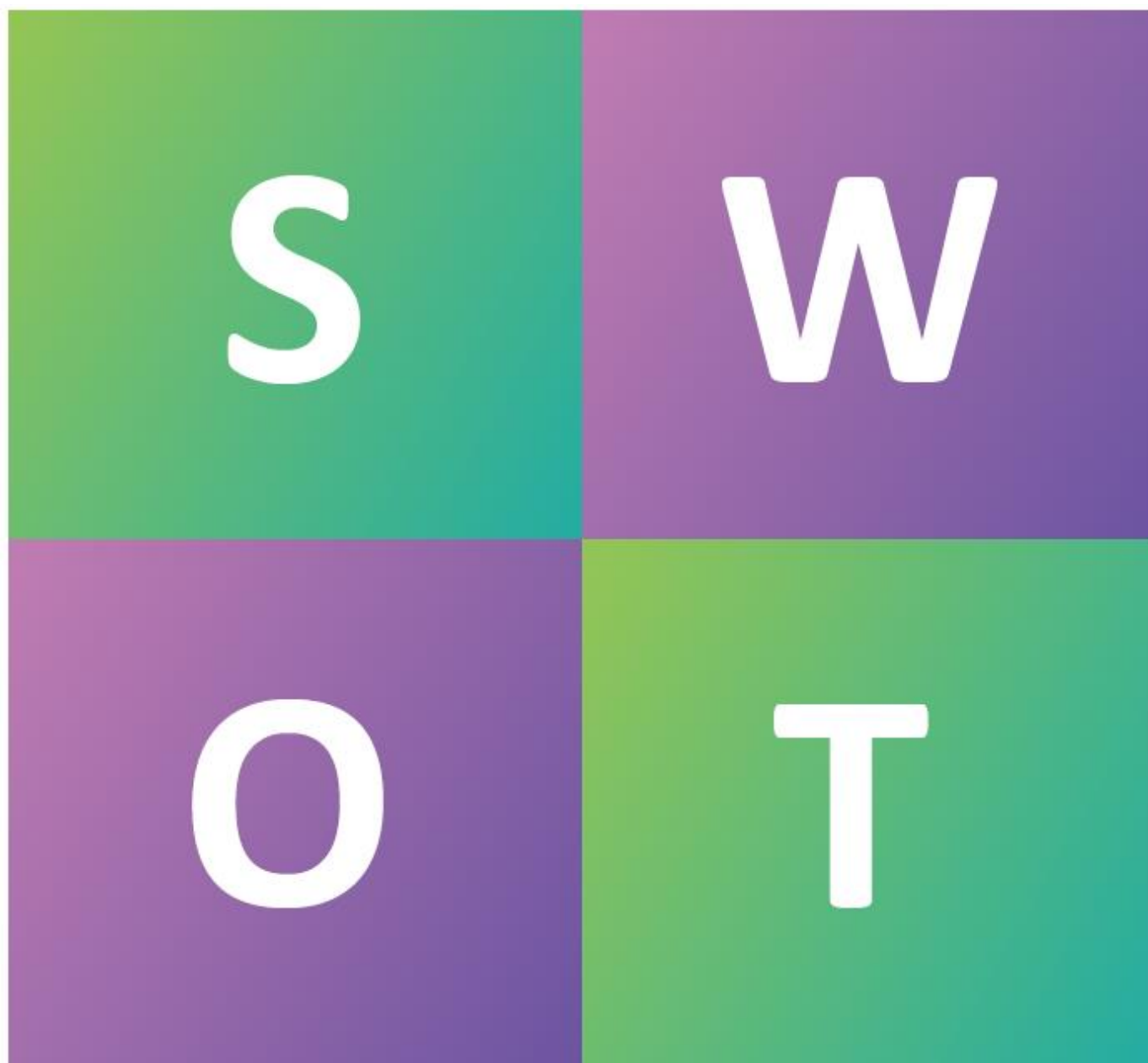
Création de contenu numérique avancé

- [Dialogflow Documentation](#) - Comprehensive guides and tutorials for using Dialogflow (Retrieved 23 August 2023)
- [Microsoft Bot Framework Documentation](#) - In-depth documentation for building bots using Microsoft Bot Framework (Retrieved 23 August 2023)
- [IBM Watson Assistant Documentation](#) - Guides and examples for creating chatbots with IBM Watson Assistant (Retrieved 23 August 2023)
- [Calibre User Manual](#) - A detailed manual for using Calibre eBook management software (Retrieved 23 August 2023)
- [Adobe InDesign Tutorials](#) - Adobe's official tutorials for creating eBooks with InDesign (Retrieved 23 August 2023)
- [Pressbooks Guide](#) - A guide for using Pressbooks to create professional eBooks (Retrieved 23 August 2023)
- [H5P Interactive Content Types](#) - Explore various interactive content types you can create with H5P (Retrieved 23 August 2023)
- [Articulate Rise 360 Interactive Video](#) - Learn about Articulate Rise 360's capabilities for designing responsive interactive videos and other e-learning content (Retrieved 23 August 2023)



ANNEXES

Annexe 1 (Analyse SWOT) : Tableau d'Analyse SWOT de base



Annexe 2 (Analyse SWOT) : Concepts Analyse SWOT



Annexe 3 (Organisation du télétravail) : Dilemme de la gestion du temps

Marie est une assistante virtuelle qui travaille pour plusieurs clients dont les exigences et les délais varient.

Elle a souvent du mal à équilibrer son temps de manière efficace, ce qui affecte sa productivité et la qualité de son travail.

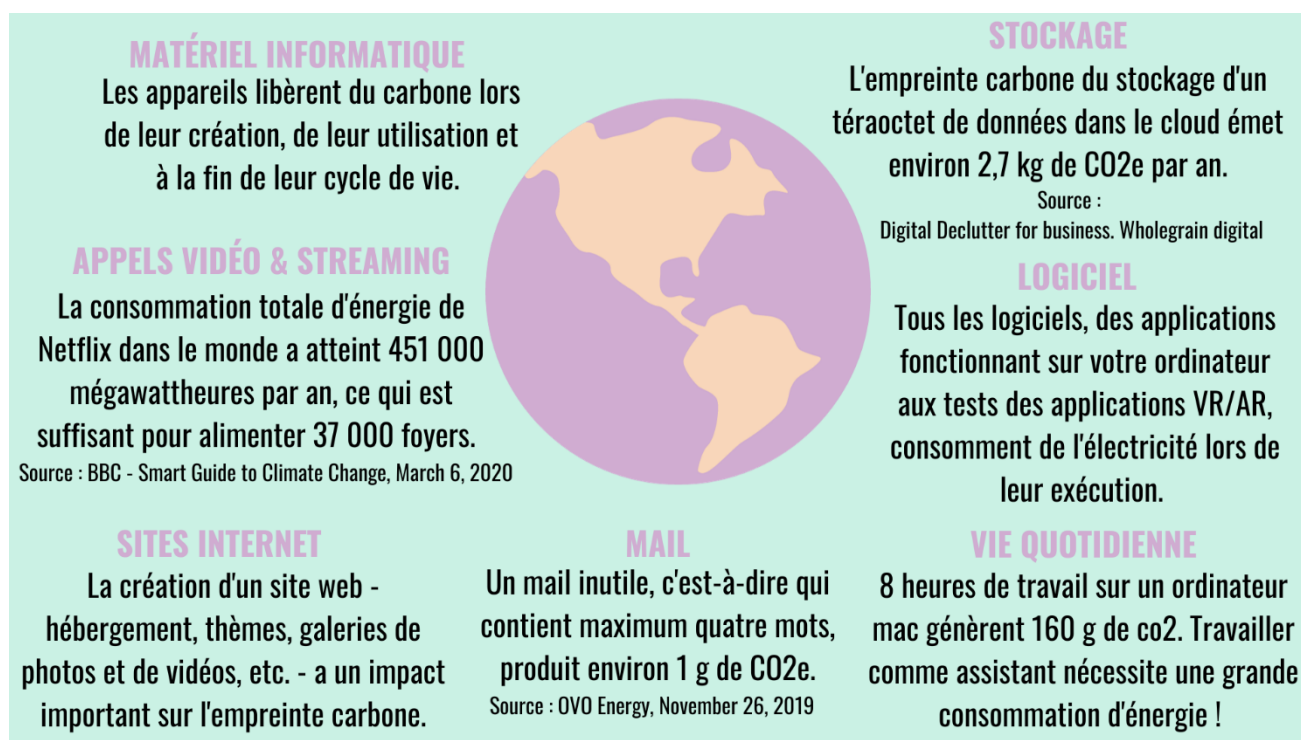
Elle se retrouve fréquemment à faire des heures supplémentaires et être en burnout.

Annexe 4 (Pratiques numériques vertes) : Kit d'information et cartes de conception de sites Web durables

L'impact négatif de l'environnement numérique sur la planète est sous-estimé. Pourtant, Internet est la plus grande machine à charbon du monde, produisant environ 3,8 % des émissions mondiales de carbone (Source : Sustainable Web Design project). Une telle situation nécessite que des personnes stimulent la transition environnementale durable en introduisant des pratiques numériques vertes dans les entreprises. Ainsi, l'intégration de pratiques numériques vertes dans n'importe quel domaine en tant qu'assistant virtuel est fondamentale. Les personnes qui comprennent l'impact de la technologie numérique sur l'environnement et prennent des mesures pour le réduire sont essentielles à cette transformation numérique. Toute personne qui réfléchit à la manière dont elle peut utiliser ses compétences et ses ressources d'une manière qui profite à la fois aux personnes et à la planète peut travailler en tant qu'assistant virtuel dans le domaine des pratiques numériques vertes.

Les pratiques numériques vertes intègrent des connaissances et des pratiques qui peuvent conduire à des décisions et à des habitudes plus respectueuses de l'environnement et de l'écologie, ce qui peut contribuer à la sauvegarde de l'environnement et à la durabilité de ses ressources naturelles pour les générations actuelles et futures. Cette approche permet de fournir des produits et des services tout en réduisant l'impact de l'activité numérique sur l'écosystème. En outre, la promotion de pratiques durables et écologiques peut aider les organisations à devenir plus compétentes, plus compétitives et plus rentables.

Conséquences des technologies numériques sur la planète



MATÉRIEL INFORMATIQUE
Les appareils libèrent du carbone lors de leur création, de leur utilisation et à la fin de leur cycle de vie.

APPELS VIDÉO & STREAMING
La consommation totale d'énergie de Netflix dans le monde a atteint 451 000 mégawattheures par an, ce qui est suffisant pour alimenter 37 000 foyers.
Source : BBC - Smart Guide to Climate Change, March 6, 2020

SITES INTERNET
La création d'un site web - hébergement, thèmes, galeries de photos et de vidéos, etc. - a un impact important sur l'empreinte carbone.

MAIL
Un mail inutile, c'est-à-dire qui contient maximum quatre mots, produit environ 1 g de CO₂e.
Source : OVO Energy, November 26, 2019

STOCKAGE
L'empreinte carbone du stockage d'un téraoctet de données dans le cloud émet environ 2,7 kg de CO₂e par an.
Source : Digital Declutter for business. Wholegrain digital

LOGICIEL
Tous les logiciels, des applications fonctionnant sur votre ordinateur aux tests des applications VR/AR, consomment de l'électricité lors de leur exécution.

VIE QUOTIDIENNE
8 heures de travail sur un ordinateur mac génèrent 160 g de CO₂. Travailler comme assistant nécessite une grande consommation d'énergie !

CARTES DE CONCEPTION DE SITES WEB DURABLES

Images et médias	Hébergement et transfert de données	Émissions de CO2
Optimisation pour les moteurs de recherche (SEO)	Conception, contenu et développement	Navigation et expérience utilisateur
Temps de chargement et contenu pertinent	Enseignement	Pratiques organisationnelles et opérations commerciales

Annexe 5 (Assistance administrative) : Cartes de rôle

Assistant virtuel personnel Carte de rôle 1	Assistant virtuel personnel Carte de rôle 2
<p>Prénom : Sarah</p> <p>Responsabilités : gérer l'agenda personnel de l'employeur, fixer des rendez-vous et des obligations sociales / coordonner l'organisation de voyages / traiter la correspondance personnelle, les courriels et les appels téléphoniques au nom de l'employeur / aider à faire des courses personnelles et assurer le bon déroulement de la vie personnelle de l'employeur.</p>	<p>Prénom : James</p> <p>Responsabilités : agir en tant que premier point de contact pour l'employeur, gérer les appels entrants et la correspondance / organiser les rendez-vous professionnels et personnels, établir des priorités et gérer le temps de l'employeur.</p>

Assistant virtuel personnel Carte de rôle 3	Assistant virtuel administratif Carte de rôle 4
<p>Prénom : Alex</p> <p>Responsabilités : aider à gérer l'emploi du temps de l'employeur, en veillant à ce qu'il soit présent en temps voulu aux réunions et aux événements / traiter les questions financières personnelles, y compris les notes de frais et le suivi du budget / gérer le personnel de maison et superviser les activités quotidiennes dans la résidence de l'employeur / s'occuper des achats personnels et de la sélection des cadeaux pour les occasions spéciales.</p>	<p>Prénom : Emily</p> <p>Responsabilités : organiser et entretenir des systèmes d'archivage électroniques et physiques / planifier et coordonner des réunions, des conférences et des rendez-vous pour le département / aider à la préparation des budgets et au suivi des dépenses pour le département.</p>

Assistant virtuel administratif Carte de rôle 5	Assistant virtuel administratif Carte de rôle 6
<p>Prénom : Michael</p> <p>Responsabilités : gérer le calendrier de l'équipe, programmer les réunions et veiller à ce que les participants soient présents dans les meilleurs délais / coordonner les déplacements du département, y compris les vols et l'hébergement / assurer la saisie des données, l'archivage et la gestion des informations pour l'équipe / contribuer à l'organisation d'activités de team building et d'événements au bureau.</p>	<p>Prénom : Lisa</p> <p>Responsabilités : préparer et mettre en forme des documents, des rapports et des présentations conformément aux directives de l'entreprise / répondre aux demandes générales et adresser les demandes spécifiques aux membres de l'équipe concernés / aider l'équipe à respecter les étapes du projet et à en suivre l'avancement.</p>

Annexe 6 (Copywriting) : Titres de journaux

Titres de journaux

1

Lisez les titres ci-dessous. Pensez à des façons plus efficaces et plus accrocheuses de les rédiger.

L'urgence climatique est là



On peut apprendre aux enfants à bien manger



HPV et cancer de la gorge



Un homme vole beaucoup d'argent dans une banque et prend la fuite



Annexe 7 (Copywriting) : Exercice de titre « description du produit »

Inscrivez les réponses pour chacune des "catégories" ci-dessous **2**

Quel est votre produit	
Ce qu'il fait	
À quoi il sert	
Sources d'irritation de vos clients	
Objectifs de vos clients	
Problème(s) que votre produit résout	
Objectifs ou résultats que votre produit aide les gens à atteindre	
Avantages ou valeur ajoutée de votre produit	
En quoi ou pourquoi votre produit diffère-t-il des solutions similaires	

Référence : <https://www.anniemaguire.com/3-step-process-for-quickly-generating-headline-ideas-includes-exercises-examples/>

Annexe 8 (Copywriting) : Exercice de titre « feuille de catégories »

Choisissez 3-4 catégories et combinez-les

3

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

5. _____

EXEMPLES / Produit : WINPRO

4

Exemple 1 : Ce que c'est + En quoi il est différent + À qui il s'adresse + Ce qu'il fait / résultats

Produits à mâcher faits avec du plasma qui permettent à votre chien de rester en bonne santé et actif à chaque étape de sa vie.

Exemple 2 : Ce qu'il fait / résultats + Le problème qu'il résout + À qui il s'adresse + Ce que c'est + En quoi il est différent

Soulagez les démangeaisons, les raideurs articulaires et les selles molles de votre chien grâce aux produits à mâcher faits avec du plasma.

Exemple 3 : En quoi il est différent + Ce que c'est + Le problème qu'il résout + À qui il s'adresse

“Pas un simple complément“, mais une solution pour les problèmes de santé persistants de votre chien.

Référence : <https://www.anniemaguire.com/3-step-process-for-quickly-generating-headline-ideas-includes-exercises-examples/>

Annexe 9 (Renforcement communautaire) : Étude de cas fictive

Contexte : « VirtuAssist Solutions » est une équipe d'assistants virtuels offrant des services administratifs et de soutien à une clientèle diversifiée. L'équipe reconnaît le potentiel de la construction d'une communauté forte avec ses clients pour améliorer les relations, fournir une valeur ajoutée et créer un sentiment d'appartenance. Elle vise à tirer parti des stratégies de développement de la communauté pour accroître la satisfaction, la fidélité et les recommandations de ses clients.

Difficultés :

1. Engagement client limité : l'équipe interagit principalement avec les clients sur une base transactionnelle, en se concentrant uniquement sur l'achèvement des tâches. Il y a un manque important d'engagement au-delà de la communication liée au projet.
2. Besoins variés des clients : les clients proviennent de différents secteurs d'activité et ont des besoins variés. Trouver un terrain d'entente et créer une expérience communautaire unifiée pour une clientèle aussi diversifiée représente un défi.
3. Contraintes de temps et de ressources : les assistants virtuels ont des emplois du temps très chargés pour gérer les tâches et les demandes des clients, ce qui leur laisse peu de temps pour fournir des efforts proactifs de renforcement de la communauté.

Scénario : « VirtuAssist Solutions » a récemment achevé un projet pour une startup technologique. Bien que le projet ait été couronné de succès, le client a exprimé son intérêt pour une collaboration continue et des opportunités de networking. Cependant, l'équipe a eu du mal à trouver une stratégie cohérente pour entretenir l'engagement du client au-delà de l'achèvement du projet.

Objectif : l'objectif principal de l'équipe est d'établir une communauté de clients dynamique qui favorise les relations, le partage des connaissances et le soutien mutuel. Elle entend

créer un environnement dans lequel les clients se sentent valorisés, écoutés et font partie d'un réseau plus vaste.

Résultats escomptés :

1. Amélioration des relations avec les clients : l'équipe vise à développer des relations plus approfondies avec les clients grâce à des interactions qui ont du sens et à une communication personnalisée.
2. Contenu à valeur ajoutée : l'équipe souhaite fournir des ressources précieuses, telles que des informations sur le secteur, des conseils et des meilleures pratiques, afin d'aider les clients à réussir dans leurs domaines respectifs.
3. Opportunités de networking : l'équipe entend faciliter les possibilités de networking entre les clients, afin de leur permettre de se connecter, de collaborer et de partager leurs expériences.

Points de discussion pour analyse :

- Comment l'équipe peut-elle initier et soutenir les efforts d'engagement des clients sans ajouter du travail à leur emploi du temps chargé ?
- Quelles stratégies pourraient être employées pour créer une expérience unifiée de la communauté des clients qui tienne compte des divers besoins et secteurs d'activité des clients ?
- Comment VirtuAssist Solutions peut-elle recueillir les feedbacks et les préférences des clients afin d'adapter efficacement leurs initiatives de renforcement communautaire ?
- Quelles plateformes et quels outils l'équipe pourrait-elle utiliser pour favoriser les interactions avec les clients (forums, webinaires ou événements de networking) ?

Les participants à la séance de formation analyseront cette étude de cas dans les groupes qui leur sont attribués, en se concentrant sur l'un des défis présentés. Ils proposeront ensuite des solutions pour résoudre les problèmes et partageront leurs conclusions avec l'ensemble du groupe au cours de la partie de la séance consacrée au partage et à la discussion des solutions en groupe

Annexe 10 (Renforcement communautaire) : Quiz Assistant Virtuel

Voici une série de questions à choix multiples couvrant divers aspects du travail d'assistant virtuel, des outils, des compétences et des faits amusants.

Quelle est la compétence clé dont les assistants virtuels ont besoin pour gérer efficacement les tâches ?

- a) Compétences en physique quantique ;
- b) Maîtrise de l'utilisation d'un logiciel de gestion des tâches ;
- c) Maîtrise des techniques d'origami ;
- d) Connaissance approfondie de langues anciennes.

Lequel des éléments suivants n'est PAS un outil de communication couramment utilisé par les assistants virtuels ?

- a) Le pigeon voyageur ;
- b) L'email ;
- c) L'appel vidéo ;
- d) La messagerie instantanée.

Que signifie le terme « fuseau horaire » dans le contexte du travail d'assistant virtuel ?

- a) Un casque de réalité virtuelle pour mieux se concentrer ;
- b) Les heures où les assistants virtuels sont les plus créatifs ;
- c) Le décalage horaire entre les lieux où sont basés les clients et les assistants virtuels ;
- d) Le temps nécessaire à un assistant virtuel pour effectuer une tâche.

Quel est l'objectif principal du renforcement communautaire pour les assistants virtuels ?

- a) Gagner les Jeux olympiques virtuels ;

- b) Améliorer les relations, la communication et la collaboration entre les assistants virtuels ;
- c) Trouver le meilleur café virtuel du monde ;
- d) Collectionner des timbres virtuels rares.

Parmi les outils suivants, lequel est généralement utilisé pour planifier des rendez-vous et des réunions ?

- a) Une boule de cristal ;
- b) La communication télépathique ;
- c) Des hashtags sur les réseaux sociaux ;
- d) Un logiciel de calendrier et de planification.

Qu'est-ce qu'un « processus d'intégration du client » dans le domaine du travail d'assistant virtuel ?

- a) Apprendre aux clients à jongler virtuellement ;
- b) Fournir aux clients un casque de réalité virtuelle ;
- c) Accueillir les nouveaux clients et définir les attentes en matière de collaboration ;
- d) Envoyer les clients faire une chasse au trésor virtuelle.

Comment les assistants virtuels peuvent-ils s'assurer de maintenir un bon équilibre entre vie professionnelle et vie privée ?

- a) Avoir un dragon virtuel pour les distraire ;
- b) Fixer des limites claires entre les heures de travail et le temps personnel ;
- c) Tenir en équilibre sur une corde raide virtuelle tout en répondant à des courriels ;
- d) Travailler uniquement pendant les éclipses de lune.

Parmi les tâches suivantes, laquelle est la plus courante que les assistants virtuels peuvent effectuer pour leurs clients ?

- a) Apprivoiser des licornes virtuelles ;
- b) Lancer des fusées virtuelles ;
- c) Gérer des comptes de réseaux sociaux ;
- d) Traduire des hiéroglyphes.

Quel est le terme utilisé pour désigner la pratique consistant à engager des assistants virtuels pour des tâches spécifiques sur une base temporaire ?

- a) La loi sur le cirque virtuel ;
- b) L'intérim virtuel ;
- c) L'assistance virtuelle freelance ;
- d) L'économie à la demande de l'assistance virtuelle.

Quel est l'avantage potentiel de travailler en tant qu'assistant virtuel ?

- a) Nombre illimité de jours de vacances virtuels ;
- b) Horaires de travail flexibles et indépendance géographique ;
- c) Devenir un super-héros virtuel ;
- d) Avoir accès à une machine à remonter le temps virtuelle.

N'hésitez pas à utiliser ces questions pour votre quiz ou toute autre activité interactive que vous avez en tête !

Voici les bonnes réponses aux questions à choix multiples :

- b) Maîtrise de l'utilisation d'un logiciel de gestion des tâches
- a) Le pigeon voyageur
- c) Le décalage horaire entre les lieux où sont basés les clients et les assistants virtuels
- b) Améliorer les relations, la communication et la collaboration entre les assistants virtuels

d) Logiciel de calendrier et de planification

c) Accueillir les nouveaux clients et définir les attentes en matière de collaboration

b) Fixer des limites claires entre les heures de travail et le temps personnel

c) Gérer des comptes sur les réseaux sociaux

d) L'économie à la demande de l'assistance virtuelle

Virtual Assistant Gig Economy

b) Horaires de travail flexibles et indépendance géographique

Annexe 11 (Renforcement communautaire) : Jeu de rôle fictif

Scénario fictif : « VirtuLink Collaborators »

Dans un monde numérique en pleine effervescence, l'équipe d'assistants virtuels « VirtuLink Collaborators » se réunit aux quatre coins du monde. Composée d'individus aux compétences, cultures et fuseaux horaires variés, l'équipe partage un objectif commun : fournir une assistance de premier ordre aux clients tout en favorisant un fort sentiment d'appartenance à la communauté.

L'équipe :

- Jane, une spécialiste des réseaux sociaux venant de New York ;
- Ali, un graphiste habitant à Londres ;
- Raj, un rédacteur de contenu originaire de Mumbai ;
- Maria, une assistante férue de technologie résidant à Sydney ;
- Carlos, un gourou de la recherche à Buenos Aires.

Difficultés :

- Labyrinthe de la communication : les membres de l'équipe étant dispersés sur plusieurs continents, la communication synchrone devient difficile en raison des différents fuseaux horaires. Les discussions clés se déroulent souvent par bribes, ce qui provoque des malentendus.
- Connexions culturelles : la diversité des origines culturelles entraîne parfois des interprétations erronées et des malentendus dans les interactions virtuelles. L'équipe peine à trouver un terrain d'entente et à partager efficacement ses expériences.
- Identité partagée : malgré leur expertise individuelle, les membres de l'équipe n'ont pas de sentiment commun d'identité et d'appartenance. Cela entrave leur capacité à collaborer de manière transparente et à se soutenir mutuellement au-delà des discussions liées à la tâche.

Objectifs :

Établir une identité d'équipe unifiée qui transcende les frontières géographiques et culturelles.

Améliorer les pratiques de communication pour s'assurer que la voix de chacun est entendue et comprise.

Créer un espace virtuel permettant aux membres de l'équipe de tisser des liens, de partager leurs expériences et de collaborer à des activités de renforcement de la communauté.

Efforts :

L'équipe lance une « semaine d'échange culturel » virtuelle, au cours de laquelle les membres partagent à tour de rôle des informations sur leurs cultures et traditions respectives.

Une plateforme de communication est mise en place, garantissant que toutes les discussions sont bien documentées et accessibles à tous, quel que soit le fuseau horaire.

Un « Café des collaborateurs » est mis en place. Il s'agit d'une rencontre virtuelle hebdomadaire où les membres de l'équipe peuvent avoir des conversations de manière décontractée, discuter de sujets non professionnels et nouer des liens personnels.

Résultats :

La semaine d'échange culturel suscite une nouvelle appréciation des origines de chaque membre de l'équipe, favorisant l'empathie et la compréhension entre les membres de l'équipe.

La plateforme de communication permet de simplifier les discussions, de réduire la confusion et de faire en sorte que personne ne se sente exclu.

Le « Café des collaborateurs » devient une tradition appréciée, permettant aux membres de l'équipe de partager des histoires, d'échanger des idées et de développer un sentiment de camaraderie qui s'étend au-delà des tâches professionnelles.

Au fur et à mesure que l'équipe « VirtuLink Collaborators » surmonte les difficultés initiales liées au renforcement communautaire, elle découvre la puissance de la diversité, de l'amélioration de la communication et de l'entretien d'une identité commune dans son environnement virtuel dynamique.

Annexe 12 (Montage vidéo) : Sprint de conception collaborative

Défi de conception 1 : Affiche d'un événement

Créez une affiche promotionnelle visuellement frappante pour une exposition d'art virtuelle qui aura bientôt lieu. Votre création doit illustrer le thème de « l'art à l'ère numérique » et s'adresser à un public mondial d'amateurs d'art. Réfléchissez à la palette de couleurs, à la typographie et à l'imagerie qui traduisent le mieux la fusion des formes d'art traditionnelles et numériques.

Défi de conception 2 : Infographie sur l'impact social

Concevez une infographie qui souligne l'impact positif d'une initiative de volontariat virtuel. L'infographie doit présenter des données, des histoires et des images qui illustrent les résultats de l'initiative, tels que les vies touchées, les projets achevés et les objectifs atteints. Veillez à ce que la conception communique efficacement l'importance de l'initiative.

Défi de conception 3 : Emballage de produits pour le commerce en ligne

Imaginez que vous conceviez l'emballage d'une gamme de produits ménagers écologiques (bouteilles d'eau réutilisables, produits d'entretien biologiques, etc.) Créez un emballage qui met l'accent sur la durabilité des produits et attire les consommateurs soucieux de l'environnement. Incorporez des couleurs naturelles, des graphiques minimalistes et des informations claires sur le produit.

Défi de conception 4 : Image de marque d'un atelier virtuel

Développez une identité de marque pour une série d'ateliers virtuels sur le développement personnel et le bien-être. Concevez un logo, une palette de couleurs et des éléments de marque qui reflètent les thèmes de la croissance, de la transformation et du bien-être holistique. Votre conception doit évoquer un sentiment de positivité et d'autonomisation.

Défi de conception 5 : Digital Book Cover

Concevez une couverture de livre numérique captivante pour un roman de science-fiction intitulé « Odyssée cosmique ». La couverture doit évoquer le mystère et l'émerveillement de l'exploration spatiale tout en intriguant les lecteurs potentiels. Pensez à mélanger l'imagerie cosmique, les éléments futuristes et le sens de l'aventure pour créer une narration visuelle attrayante.

Défi de conception 6 : Bannière de conférence virtuelle

Concevez une bannière numérique accrocheuse pour une conférence technologique virtuelle qui aura bientôt lieu. La bannière doit évoquer l'innovation, la connectivité et le paysage numérique. Incorporez des images pertinentes, des éléments futuristes et une typographie dynamique pour attirer les passionnés de technologie du monde entier.

Défi de conception 7 : Campagne de sensibilisation à l'environnement

Élaborez une campagne visuelle pour sensibiliser à la pollution plastique et à son impact sur la vie marine. Créez une série de graphiques pour les réseaux sociaux qui éduquent les spectateurs et les incitent à agir. Utilisez des images puissantes, des statistiques et des appels à l'action pour souligner l'urgence du problème.

Défi de conception 8 : Couverture d'un album numérique

Imaginez que vous conceviez la couverture d'un album de musique en réalité virtuelle intitulé « Sérénité synthétique ». Créez une pochette d'album qui incarne la fusion de la musique électronique et des expériences de réalité virtuelle. Expérimentez des visuels abstraits, une typographie futuriste et une palette de couleurs harmonieuse.

Défi de conception 9 : Virtual Fitness App Interface

Concevez une interface utilisateur intuitive pour une application virtuelle de fitness qui propose des séances d'entraînement personnalisées et des ressources en matière de bien-être. Créez une présentation claire et conviviale qui motive les utilisateurs à rester actifs et à

donner la priorité à leur bien-être. Incorporez des éléments interactifs et des visuels attrayants.

Défi de conception 10 : Exposition dans une galerie d'art virtuelle

Organisez une exposition dans une galerie d'art virtuelle présentant les œuvres d'artistes numériques émergents. Concevez un environnement immersif qui capture l'essence du style et de la perspective uniques de chaque artiste. Utilisez des fonctions interactives qui permettent aux visiteurs d'explorer la galerie et d'interagir avec les œuvres d'art.



**Cofinancé par
l'Union européenne**

Financé par l'Union européenne (Code du projet : 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 soumis à la licence internationale Creative Commons Attribution NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).