

Table des matières

Introduction

1.1 Aperçu du projet MAV et de la boîte à outils

Compétences transversales

- 2.1 Compétences transversales → De la maternité au travail virtuel : valoriser les compétences douces
- 2.2 Études de cas / Stratégies pratiques
- 2.3 Plans de cours – Activités pratiques

Compétences numériques

- 3.1 Compétences numériques → Compétences numériques essentielles pour les assistantes virtuelles
- 3.2 Études de cas
- 3.3 Plans de cours – Activités pratiques

Compétences entrepreneuriales

- 3.1 Compétences entrepreneuriales → Compétences entrepreneuriales pour démarrer une carrière freelance
- 3.2 Études de cas
- 3.3 Plans de cours – Activités pratiques

Recommandations et conclusions

- 5.1 À faire et à ne pas faire pour le développement professionnel continu (C-VET) des mères
- 5.2 Conseils pratiques pour surmonter les obstacles à l'apprentissage (Confiance en soi, Littératie numérique, Manque de temps, etc.)
- 5.3 Considérations finales et perspectives d'avenir

Introduction

Cette boîte à outils fait partie du projet MAV – Mom Virtual Assistant (Maman Assistante Virtuelle), financé dans le cadre du programme Erasmus+ KA210-VET. Le projet, qui se déroule de novembre 2023 à octobre 2025, vise à soutenir les mères sans emploi d'enfants d'âge préscolaire (0-6 ans) en facilitant l'accès à une formation de qualité et flexible qui leur permet de réintégrer ou de rester dans la population active en tant qu'Assistantes Virtuelles. Coordonné par Leader srls (Italie), en partenariat avec The Apartment (Italie), Nantik Lum (Espagne) et Make Mothers Matter (Belgique), MAV aborde les défis sociaux et économiques qui surviennent souvent à l'intersection de la maternité et de l'employabilité.

Le programme de formation est structuré autour de trois domaines d'apprentissage clés : les compétences numériques, les compétences transversales et les compétences entrepreneuriales. Chaque module s'appuie sur l'expertise d'un partenaire dédié, offrant un contenu accessible et inclusif via une plateforme en ligne, avec une grande importance accordée à la transformation des compétences douces maternelles inhérentes en atouts professionnels adaptés au marché du travail numérique.

Cette boîte à outils pour formateurs a été développée comme un compagnon pratique et prêt à l'emploi pour les modules de formation. Il fournit :

- Un contenu résumé de chaque module
- Des fiches d'activités et des exercices
- Des études de cas réelles
- Des conseils pédagogiques pour simuler un apprentissage réel en milieu de travail

La boîte à outils est conçue pour aider les formateurs et les professionnels de l'EFP à dispenser des sessions percutantes qui renforcent la confiance et les compétences des participantes. Il sert également d'outil stratégique pour promouvoir une éducation numérique inclusive et sensible au genre, et pour étendre la portée de la méthodologie MAV dans les pays partenaires et non partenaires.

En plaçant la maternité comme source de valeur transférable, cette boîte à outils favorise la création d'environnements d'apprentissage sereins, respectueux et orientés vers l'avenir où les femmes peuvent s'épanouir en tant que professionnelles et en tant qu'individus.

1.1 Théorie sur les concepts clés des compétences douces

Les compétences douces sont un pilier de la réussite professionnelle, en particulier dans les fonctions à distance centrées sur le client, comme l'assistance virtuelle. Ces compétences interpersonnelles et comportementales permettent aux professionnels de communiquer efficacement, de gérer leur temps, de s'adapter aux défis et de travailler de manière autonome. Cette section explore les compétences douces clés qui permettent aux nouvelles mères qui réintègrent le marché du travail de devenir des assistantes virtuelles confiantes, fiables et autonomes.

1. Communication et empathie

Une communication claire et empathique est essentielle pour comprendre les besoins des clients, résoudre les problèmes et maintenir des relations professionnelles à long terme. Pour les assistantes virtuelles, cela signifie maîtriser à la fois la communication écrite et verbale et être capable de transmettre l'information avec clarté, gentillesse et confiance.

Éléments clés :

- Écoute active : Comprendre véritablement les demandes et les préoccupations du client.
- Gestion du ton : Adapter le style de communication à différents clients et plateformes.
- Intelligence émotionnelle : Lire entre les lignes et répondre de manière appropriée.

2. Gestion du temps et des tâches

Travailler de manière indépendante nécessite de solides compétences organisationnelles. Les compétences douces liées à la gestion du temps aident les assistantes virtuelles à structurer leur journée, à équilibrer les priorités et à livrer un travail de haute qualité dans les délais.

Les stratégies clés comprennent :

- Blocage de temps et planification.
- Techniques de priorisation (par exemple, la matrice d'Eisenhower).
- Utilisation d'outils comme Trello, Google Calendar ou Notion.

3. Résolution de problèmes et proactivité

Être débrouillarde et orientée vers les solutions est un atout majeur dans un rôle d'assistante virtuelle. Les clients apprécient les AV qui peuvent identifier les problèmes de manière indépendante et proposer des solutions exploitables.

Exemples :

- Identifier les inefficacités dans les processus des clients.
- Offrir des solutions technologiques pour améliorer la productivité.
- Anticiper les besoins des clients et prendre des initiatives.

4. Adaptabilité et résilience

Dans l'environnement de travail numérique dynamique, la flexibilité est une nécessité. Les assistantes doivent s'adapter rapidement aux nouveaux outils, industries et styles de travail. La résilience aide à maintenir la motivation et la performance, notamment pendant les périodes d'incertitude.

Comportements de soutien :

- Recadrer les revers comme des expériences d'apprentissage.
- Rester calme et concentrée sous pression.
- Cultiver un état d'esprit de croissance et d'apprentissage continu.

5. Auto-motivation et responsabilité

Le travail à distance exige des niveaux élevés d'autonomie. Les assistantes virtuelles doivent être capables de rester concentrées, de respecter les délais et d'assumer la responsabilité de leurs performances sans supervision externe.

Pratiques :

- Fixer et revoir des objectifs hebdomadaires.
- Suivre les progrès et apprendre des retours.
- Maintenir une éthique de travail fondée sur le professionnalisme et l'intégrité.

1.2 Études de cas sur le développement des compétences douces

Étude de cas 1 : Marta – Transition de mère au foyer à AV

Contexte : Marta, une mère de deux enfants, 38 ans, n'avait pas travaillé formellement depuis plus de sept ans. Elle a décidé de se former comme AV pour retrouver son indépendance financière. Sa plus grande préoccupation était de savoir si elle possédait les "bonnes" compétences professionnelles.

Défis :

- Faible confiance en soi dans la communication professionnelle.
- Difficulté à gérer les priorités concurrentes entre famille et formation.

Actions entreprises :

- Pratique de l'écriture professionnelle à travers des exercices d'e-mails fictifs.
- Mise en place d'un programme quotidien à l'aide de Trello et Google Calendar.
- Participation à des sessions entre pairs pour s'exercer aux bonnes pratiques en visioconférence et recevoir des retours.

Résultat :

Marta a découvert que ses compétences d'écoute active et de résolution de conflits en tant que mère étaient hautement transférables. Sa communication est devenue plus structurée, et elle s'est sentie confiante pour gérer les clients de manière indépendante. Elle soutient maintenant avec succès deux clients et équilibre efficacement vie professionnelle et vie familiale.

Étude de cas 2 : Silvia – Renforcer la confiance et les habitudes de travail proactives

Contexte :

Silvia, 42 ans, avait de l'expérience dans le service client mais avait du mal à s'affirmer et à proposer des idées de manière proactive. Dans ses rôles précédents, elle attendait toujours des instructions.

Défis :

- Peur de dépasser les limites avec les clients.
- Réticence à suggérer des améliorations.

Actions entreprises :



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

- Développement d'un état d'esprit proactif à travers des scénarios de jeu de rôle.
- Apprentissage de la formulation de suggestions en utilisant un langage positif et axé sur la valeur.
- Pratique de la gestion des retours avec les pairs et les formateurs.

Résultat : Silvia a commencé à suggérer des outils permettant de gagner du temps à son client et a reçu des éloges pour son initiative. Sa confiance a grandi, et elle est passée d'une exécutante passive à une collaboratrice de confiance dans l'entreprise de son client.

Leçons clés des études de cas

Marta et Silvia illustrent toutes deux comment les compétences douces, en particulier la communication, la gestion du temps et la proactivité, sont essentielles au succès en tant qu'AV. Elles montrent que ces compétences peuvent être développées par la pratique, la réflexion et le soutien. Le module renforce l'idée que les participantes possèdent déjà beaucoup de ces capacités et ont simplement besoin de les adapter à un nouveau contexte professionnel. En travaillant sur la conscience de soi, la structure et la confiance, les aspirantes AV peuvent s'épanouir dans le milieu de travail numérique tout en maintenant une vie personnelle équilibrée.

2.1 Théorie sur les concepts clés des compétences numériques

Le module 2 fournit des compétences numériques essentielles pour devenir une Assistante Virtuelle (AV) professionnelle et efficace. Les participantes apprennent à fournir des services numériques de base tels que la gestion des e-mails et du calendrier, les médias sociaux, la création de contenu, la maintenance de sites web et le support client en ligne, renforçant ainsi leur confiance dans l'utilisation d'outils clés pour aider les petites entreprises à développer leur présence en ligne.

Qui est une Assistante Virtuelle (AV) ?

Une AV est une professionnelle indépendante qui fournit des services administratifs, techniques et créatifs à distance. Elle est une collaboratrice flexible et polyvalente, plus qu'une secrétaire ou un chatbot, capable de gérer des tâches et des projets complexes avec autonomie et créativité.

2.2 Services numériques de base pour les Assistantes Virtuelles

Les participantes apprennent à offrir les services clés suivants :

- Gestion des e-mails et du calendrier : Gérer les boîtes de réception et les rendez-vous à l'aide d'outils comme Gmail et Google Calendar.
- Support CRM : Mettre à jour les bases de données clients, suivre les interactions et générer des informations sur les clients.
- Gestion des médias sociaux : Créer, planifier et analyser du contenu pour des plateformes comme Instagram, Facebook et LinkedIn.
- Crédit de contenu et blogging : Rédiger des articles de blog et du contenu web optimisés pour le référencement et adaptés à l'audience du client.
- Maintenance de site web : Mettre à jour les pages web, réparer les liens brisés et appliquer une optimisation SEO de base.
- Support client en ligne : Répondre aux e-mails et aux messages, fournissant un service professionnel et empathique via chat ou plateformes sociales.

Outils pratiques introduits : Gmail, Google Calendar, Trello, WordPress, Canva, HubSpot CRM, Buffer, Hootsuite.

2.3 Crédit de contenu et gestion de site web

Cette section se concentre sur l'aide aux participantes pour construire et gérer des sites web en utilisant des plateformes CMS conviviales comme WordPress.

Composants essentiels d'un site web :

- Nom de domaine, hébergement, CMS (WordPress ou Wix), structure du contenu.

Étapes clés :

1. Planification : Définir les objectifs, le public cible et les fonctionnalités.

2. Conception : Choisir la mise en page, les couleurs, les polices et l'expérience utilisateur.
3. Développement : Configurer la structure du site et les fonctionnalités à l'aide de thèmes et de plugins.
4. Création de contenu : Rédiger du contenu engageant, optimisé pour le SEO et des appels à l'action.
5. Test et lancement : Vérifier les fonctionnalités et la réactivité.
6. Maintenance : Mises à jour régulières et vérifications de performance.

Les participantes sont guidées dans la création d'une page web basique dans WordPress, de l'installation à la publication de contenu et à la création de menus.

2.4 Contenu SEO et marketing sur les médias sociaux

Cette section présente des stratégies pour augmenter la visibilité en ligne grâce au contenu et aux plateformes sociales.

Marketing de contenu SEO :

- Ce que c'est : Créer du contenu pertinent, optimisé pour les mots-clés afin de générer du trafic naturel via le référencement.
- Comment ça fonctionne : Recherche de mots-clés, structure de contenu, SEO on-page, métadonnées et liens internes.
- Outils : Google Keyword Planner, Yoast SEO, SEMrush.

Planification de contenu :

- Créer un calendrier éditorial à l'aide d'outils comme Google Calendar ou Trello.
- Promouvoir le contenu via e-mail, blogs et médias sociaux.
- Réutiliser le contenu sous différents formats (infographies, vidéos, reels).

Marketing sur les médias sociaux :

- Création et optimisation de profil.
- Stratégie et planification de campagne.
- Planification et analyses avec des outils d'automatisation.
- Construction de communauté, interaction client et publicités payantes.

- Meilleures pratiques légales et éthiques (droit d'auteur, RGPD, inclusivité).

2.5 Canva pour la communication visuelle

Canva est présenté comme un outil central pour créer des éléments visuels professionnels et à l'image de marque.

La mise en pratique comprend :

- Posts, stories et bannières pour médias sociaux.
- En-têtes d'e-mails et visuels marketing.
- Brochures, flyers et présentations.
- Utilisation de kits de marque et de modèles pour maintenir la cohérence.

Les participantes apprennent les principes de base du design (couleur, typographie, hiérarchie) et utilisent le Content Planner de Canva (premium) pour planifier des publications sur les différentes plateformes.

2.6 Intelligence artificielle pour les AV

Le module se termine par une introduction prospective aux outils d'IA et à leur application dans les services d'AV.

Cas d'utilisation pratiques :

- Automatisation : Réponses aux e-mails, planification du calendrier (par exemple, Clara, X.ai).
- Génération de contenu : Outils d'écriture comme ChatGPT, Jasper, Copy.ai.
- Service client : Chatbots alimentés par l'IA.
- Recherche et analyse : Outils comme Otter.ai, Scholarcy et tableaux de bord IA.

Compétences douces critiques pour compléter l'IA :

- Littératie numérique et pensée critique.
- Sensibilisation éthique : biais, confidentialité, transparence, responsabilité.

- Supervision humaine et prise de décision.

L'IA est présentée comme un partenaire, non un remplacement, améliorant la productivité tout en nécessitant une utilisation responsable.

2.7 Études de cas sur les compétences numériques en action

- Nicole Tirabassi (TN Virtual Assistant) : Fournit des services de médias sociaux, de contenu et de marketing par e-mail. Un exemple fort de transition d'AV solo à une entreprise structurée.
- Monia Carletti : Soutient les entrepreneurs avec la coordination de projets et la consultation, en faisant le pont entre les compétences douces et numériques.
- VANA (Virtual Assistant Networking Association) : Une plateforme mondiale offrant formation, ressources et mise en relation d'emplois pour les AV de tous niveaux.

Leçons clés du module

- Les compétences numériques ne sont pas innées, elles peuvent être apprises par la pratique et un soutien guidé.
- La compétence dans des outils comme WordPress, Canva, CRM et les systèmes d'IA est essentielle pour les AV d'aujourd'hui.
- Le programme favorise l'autonomie numérique, la confiance et la préparation au monde réel.
- L'apprentissage pratique et la construction d'état d'esprit sont au cœur de ce module.

3.1 Théorie sur les concepts clés de l'entrepreneuriat

Titre : Concepts clés en entrepreneuriat : Créer des entreprises durables et réussies

L'entrepreneuriat est un domaine dynamique qui mêle créativité, stratégie et gestion financière. Pour les aspirants entrepreneurs, comprendre les concepts clés

de l'entrepreneuriat est crucial pour naviguer dans les complexités du monde des affaires et réussir. Cette section fournira un aperçu des concepts entrepreneuriaux essentiels, en se concentrant sur l'entrepreneuriat conscient, l'intégration travail-vie, la gestion financière et l'image de marque.

1. Entrepreneuriat conscient

L'entrepreneuriat conscient consiste à créer une entreprise alignée avec ses valeurs fondamentales, son éthique et le bien commun. Il met l'accent sur la durabilité, la responsabilité sociale et la prise de décision éthique. Pour de nombreux entrepreneurs, en particulier ceux des secteurs de services comme les assistantes virtuelles, cela implique un engagement profond pour que leurs pratiques commerciales non seulement leur profitent financièrement, mais contribuent également positivement à la société et à l'environnement.

Les éléments clés de l'entrepreneuriat conscient comprennent :

Travail axé sur un objectif : Les entrepreneurs dans ce domaine visent à créer une entreprise qui sert à la fois des objectifs personnels et sociaux, choisissant souvent de se concentrer sur l'approvisionnement éthique, la durabilité et l'impact communautaire.

Impact positif : Qu'il s'agisse de choisir de collaborer avec des marques écologiques ou d'offrir des services qui soutiennent des communautés sous-représentées, les entrepreneurs conscients considèrent l'impact plus large de leur travail.

Équilibre travail-vie : Comme de nombreux entrepreneurs conscients équilibrivent également des engagements familiaux et personnels, l'intégration travail-vie est un aspect important de leur modèle d'affaires. Il s'agit de mêler le travail à la vie personnelle de manière à ce qu'aucun ne soit négligé.

En choisissant des clients et des projets en accord avec leurs valeurs, les entrepreneurs peuvent conserver un sentiment d'épanouissement et de sens dans leur travail. Par exemple, une assistante virtuelle spécialisée dans la durabilité peut travailler qu'avec des entreprises qui privilégient les préoccupations environnementales ou celles qui promeuvent le bien social. Cela leur permet de construire une carrière significative tout en contribuant à un monde plus durable et éthique.

2. Intégration travail-vie

Contrairement à l'équilibre travail-vie traditionnel, qui suggère de diviser le temps entre travail et vie personnelle en parts égales, l'intégration travail-vie consiste à créer une approche flexible qui mêle responsabilités professionnelles et besoins personnels. Cette approche est particulièrement vitale pour les entrepreneurs, en particulier les femmes, qui jonglent souvent entre entreprise, famille et engagements personnels.

L'intégration travail-vie permet aux entrepreneurs d'avoir une vie personnelle épanouissante tout en gérant une entreprise prospère. Certaines des stratégies pour atteindre l'intégration travail-vie comprennent :

- **Planification par blocs de temps :**
Les entrepreneurs peuvent désigner des moments spécifiques pour différentes tâches, comme le travail client le matin et le temps familial le soir. Cela aide à gérer à la fois les engagements professionnels et la vie personnelle sans qu'aucun ne se sente négligé.
- **Établir des limites avec les clients :** Une communication claire avec les clients concernant la disponibilité est cruciale. En établissant des attentes appropriées, les entrepreneurs peuvent prévenir l'épuisement et s'assurer d'avoir le temps de se ressourcer.
- **Utiliser la technologie :** Des outils comme Google Calendar, Trello et les plateformes de gestion de projet aident à rationaliser la planification et la gestion des tâches, garantissant que les entrepreneurs peuvent respecter leurs engagements professionnels sans négliger leurs besoins personnels.

Grâce à ces stratégies, les entrepreneurs peuvent atteindre une carrière épanouissante sans sacrifier leur bien-être personnel. Les entrepreneurs qui réussissent savent quand déléguer des tâches, établir des priorités et passer d'un rôle à l'autre, ce qui conduit à un environnement d'affaires durable et sain.

3. Gestion financière en entrepreneuriat

Pour tout entrepreneur, comprendre la gestion financière est essentiel pour soutenir son entreprise. Une gestion financière efficace garantit que les entreprises restent rentables tout en planifiant leur croissance. Cet aspect de l'entrepreneuriat implique d'établir des stratégies de tarification appropriées, de gérer les revenus et les dépenses, et de comprendre les obligations fiscales liées à la gestion d'une entreprise.

Les stratégies financières clés pour les entrepreneurs comprennent :

- **Stratégies de tarification** : Établir le bon modèle de tarification est crucial pour la durabilité de toute entreprise. Les entrepreneurs doivent considérer des facteurs comme les tarifs du marché, leur expertise, les coûts opérationnels et les marges de profit souhaitées. La tarification devrait non seulement refléter la valeur fournie, mais aussi garantir que l'entreprise reste compétitive sur le marché.
- **Gestion des dépenses** : Gérer les dépenses est un aspect fondamental de la santé financière. Les entrepreneurs doivent suivre les coûts opérationnels, tels que les abonnements logiciels, l'espace de bureau et les dépenses marketing, et s'assurer que ces coûts ne dépassent pas leurs revenus.
- **Considérations fiscales** : Les entrepreneurs doivent être conscients de leurs obligations fiscales. Selon le pays dans lequel ils opèrent, les taxes peuvent inclure l'impôt sur le revenu, la TVA et d'autres taxes liées aux entreprises. Rester conforme aux lois fiscales est essentiel pour éviter les problèmes juridiques et maintenir la stabilité financière.

Incorporer des pratiques de gestion financière saines, comme l'utilisation de logiciels de comptabilité et la mise de côté d'épargnes pour les impôts et les urgences, aidera les entrepreneurs à construire une entreprise résiliente qui peut résister aux fluctuations du marché et croître avec le temps.

4. Image de marque et marketing

L'image de marque est un aspect essentiel de l'entrepreneuriat, car elle définit comment l'entreprise est perçue par les clients. Une marque forte aide les entrepreneurs à se démarquer dans un marché concurrentiel, à construire la confiance et à attirer des clients fidèles.

Les composantes clés de l'image de marque et du marketing comprennent :

- **Marque personnelle** : Cela fait référence au processus de construction d'une marque autour de la personnalité, des valeurs et de l'expertise de l'entrepreneur. Une marque personnelle établit l'entrepreneur comme une autorité dans son créneau et l'aide à attirer des clients qui résonnent avec ses valeurs.
- **Cibler le bon marché** : Les entrepreneurs doivent comprendre leur public cible, leurs besoins et leurs points douloureux. En adaptant les efforts

marketing à ce groupe, les entrepreneurs peuvent s'assurer que leurs services répondent aux demandes du marché.

- Médias sociaux et présence en ligne : Les entrepreneurs d'aujourd'hui doivent construire et maintenir une forte présence en ligne. Des plateformes comme LinkedIn, Instagram et Facebook offrent une opportunité d'engager des clients potentiels, de montrer son expertise et de construire des relations.

L'image de marque et le marketing ne sont pas des efforts ponctuels mais des processus continus qui nécessitent de la cohérence, de la créativité et une adaptation aux dynamiques changeantes du marché. Les entrepreneurs qui se concentrent sur la construction d'une marque authentique et la commercialisent efficacement peuvent s'assurer que leur entreprise reste compétitive et prospère dans un marché encombré.

Conclusion

L'entrepreneuriat est une entreprise complexe mais gratifiante qui implique une combinaison de pensée créative, de planification stratégique et d'acuité financière. L'entrepreneuriat conscient, l'intégration travail-vie, la gestion financière et l'image de marque sont tous des concepts clés qui conduisent au succès. En comprenant et en appliquant ces concepts, les entrepreneurs peuvent créer des entreprises qui sont non seulement rentables mais aussi significatives, éthiques et durables. À mesure que les entrepreneurs développent leurs entreprises, ils doivent continuellement adapter, apprendre et affiner ces stratégies pour rester compétitifs et prospérer dans le paysage de marché en constante évolution.

3.2 Études de cas sur la littératie financière et le travail indépendant

Voici deux études de cas basées sur des exemples réels de littératie financière et de travail indépendant, adaptées aux assistantes virtuelles. Ces exemples incorporent des principes et des concepts tirés de la présentation du Module 3 : Compétences entrepreneuriales, en se concentrant sur les aspects pratiques de la gestion d'une entreprise indépendante dans le contexte de la littératie financière.

Étude de cas 1 : Laura – Lancer son entreprise d'Assistante Virtuelle à Madrid

Contexte : Laura, une professionnelle madrilène de 30 ans a récemment décidé de quitter son emploi d'assistante administrative pour devenir assistante virtuelle (AV)

indépendante. Elle a accumulé une décennie d'expérience dans des rôles administratifs, la gestion de projet et le service client, qui lui ont tous fourni des compétences précieuses pour sa nouvelle entreprise. Elle a l'ambition de créer une entreprise prospère qui offre des services administratifs, de gestion des médias sociaux et de support client à des petites entreprises et des entrepreneurs.

Défis :

Les principaux défis de Laura sont liés à la littératie financière, avec laquelle elle lutte en raison de sa connaissance limitée des lois fiscales et des finances d'entreprise. Plus précisément, elle rencontre des difficultés pour tarifer ses services, suivre ses revenus et dépenses et comprendre les implications des impôts des travailleurs indépendants. Elle manque d'un plan financier complet et n'est pas sûre de combien elle doit économiser pour les impôts ou si elle épargne suffisamment pour réinvestir dans son entreprise.

Actions entreprises :

1. Planification financière et budgétisation : Laura a décidé de combler ses lacunes en matière de connaissances financières en s'inscrivant à un cours en ligne sur la littératie financière pour entrepreneurs. Elle a appris à créer un plan financier simple, à suivre les revenus et les dépenses, et à mettre de côté un pourcentage de ses revenus pour les impôts.
2. Stratégie de tarification : Après avoir assisté à un webinaire sur les stratégies de tarification pour freelances, Laura a réévalué son modèle de tarification. Elle a réalisé que son taux horaire était trop bas, compte tenu de son niveau d'expertise et de la qualité du service qu'elle fournissait. Elle a recherché les normes de l'industrie pour les assistantes virtuelles à Madrid, en tenant compte de ses coûts d'exploitation, et a établi une nouvelle structure de tarification compétitive.
3. Préparation fiscale : Laura a rencontré un comptable pour discuter de ses obligations fiscales en tant que professionnelle indépendante en Espagne. Elle a appris les déclarations fiscales trimestrielles (autónomo), comment déduire les dépenses professionnelles (par exemple, les abonnements logiciels et l'équipement de bureau), et l'importance de maintenir des registres financiers clairs à des fins fiscales.
4. Constitution d'un fonds d'urgence : Laura a également appris l'importance de constituer un coussin financier pour son entreprise, surtout compte tenu des flux de revenus incertains associés au freelancing. Elle a mis en place un compte d'épargne



séparé où elle dépose un pourcentage de ses gains chaque mois pour les dépenses d'entreprise imprévues et pour couvrir ses obligations fiscales.

Résultat : Les améliorations de la littératie financière de Laura lui ont permis de construire une entreprise plus durable. En tarifant correctement ses services et en gérant correctement ses finances, elle a commencé à voir des marges bénéficiaires plus élevées. Sa planification fiscale minutieuse l'a également aidée à éviter les pénalités financières et a assuré qu'elle puisse réinvestir dans la croissance de son entreprise. En conséquence, l'entreprise d'assistante virtuelle de Laura est devenue plus rentable, et elle se sentait plus confiante dans la gestion de ses affaires financières tant professionnelles que personnelles.

Étude de cas 2 : Pablo - Le parcours d'un Assistant Virtuel vers la stabilité financière

Contexte : Pablo, un spécialiste du marketing digital de 40 ans basé à Madrid, est passé d'un poste à temps plein dans une agence de marketing à devenir un assistant virtuel indépendant. Il se spécialise dans la création de contenu, la gestion des médias sociaux et le référencement SEO pour les petites et moyennes entreprises. Bien que Pablo ait une solide expérience en marketing et en outils numériques, son manque de connaissances sur la gestion financière des entreprises le laissait incertain quant à la durabilité de sa carrière freelance.

Défis : Pablo luttait pour comprendre les aspects financiers du fait d'être un entrepreneur freelance. Ses plus grands défis étaient :

- Gestion de la trésorerie : Pablo se retrouvait souvent à lutter avec des paiements irréguliers de clients. Il avait du mal à suivre les factures et à s'assurer que les clients payaient à temps, ce qui entraînait des problèmes de trésorerie et du stress.
- Planification fiscale inadéquate : Comme beaucoup de freelances, Pablo n'était pas sûr de l'étendue complète de ses responsabilités fiscales et n'avait pas mis de côté suffisamment de fonds pour les impôts ou les dépenses imprévues.
- Retards de paiement des clients : À mesure qu'il développait sa clientèle, Pablo rencontrait des problèmes de paiements retardés, ce qui aggravait davantage son incertitude financière.

Actions entreprises :

1. Gestion de la trésorerie et des factures : Pablo a cherché conseil auprès d'un mentor dans l'industrie des assistants virtuels et a été initié à des outils logiciels de facturation. Il a commencé à utiliser une plateforme de facturation basée sur le cloud qui lui permettait d'envoyer des factures professionnelles, de suivre les paiements et de définir des rappels pour les paiements en retard. Il a également créé des conditions de paiement pour ses clients, incluant 50% d'avance pour les projets plus importants.
2. Stratégie fiscale et déductions d'entreprise : Pablo a participé à un atelier sur la gestion des impôts pour les freelances. Il a appris qu'en tant qu'autonome en Espagne, il était éligible à diverses déductions sur des dépenses telles que les fournitures de bureau, les factures Internet et les déplacements liés aux affaires. Il met désormais de côté 30% de ses revenus mensuels dans un compte séparé pour couvrir les impôts et autres obligations financières.
3. Planification financière et épargne : Après avoir examiné ses revenus et dépenses mensuels, Pablo a réalisé que son flux de revenus irrégulier causait des tensions financières. Il a mis en place un fonds d'urgence avec trois mois de dépenses de subsistance et a commencé à économiser une partie de ses revenus pour de futurs investissements commerciaux, tels que des efforts marketing et la participation à des conférences de l'industrie.
4. Structure juridique et commerciale : Pour s'assurer qu'il opérait légalement et efficacement, Pablo a consulté un comptable pour savoir s'il devait enregistrer son entreprise en tant qu'entrepreneur indépendant ou former une société à responsabilité limitée (SL). Il a choisi de rester autonome pour le moment, mais il prévoyait de réévaluer la structure de son entreprise à mesure que ses revenus augmenteraient.

Résultat : La décision de Pablo de mettre en œuvre une approche systématique de la facturation, de la planification fiscale et de l'épargne pour les urgences l'a aidé à mieux contrôler ses finances. Sa meilleure gestion de la trésorerie a réduit le stress et ses paiements d'impôts en temps opportun ont garanti qu'il évitait les pénalités. Avec un plan financier plus robuste, l'entreprise d'assistant virtuel de Pablo a continué à croître, et il se sentait plus en sécurité dans son indépendance financière. En gérant ses finances personnelles et d'entreprise avec discipline, Pablo a pu réaliser une carrière freelance durable.

Leçons clés des études de cas

Laura et Pablo ont tous deux appris que la littératie financière est essentielle pour la durabilité et la croissance de leurs entreprises. Une forte compréhension de la gestion financière les a aidés à naviguer dans les complexités du travail indépendant et a assuré qu'ils pouvaient prendre des décisions éclairées. Établir des tarifs clairs et des conditions de paiement était une autre leçon clé. Pablo a réussi à gérer sa trésorerie en adoptant des pratiques de facturation professionnelles, tandis que la stratégie de tarification mise à jour de Laura lui a permis de gagner davantage, conformément à son expertise. Les deux entrepreneurs ont également reconnu l'importance de la sensibilisation fiscale. En cherchant des conseils professionnels sur la gestion fiscale, ils ont assuré la conformité et évité les pénalités, leur permettant de se concentrer sur la croissance de leurs entreprises. De plus, disposer d'un fonds d'urgence et pratiquer une budgétisation efficace leur a donné la tranquillité d'esprit et la capacité d'investir dans l'avenir de leur entreprise. Ces études de cas illustrent comment les assistants virtuels indépendants à Madrid peuvent réussir en adoptant des pratiques financières saines, en établissant des structures de tarification claires et en investissant dans leur littératie financière.

4. Compétences pratiques douces, numériques et entrepreneuriales pour les Assistantes Virtuelles

- Plan de cours 1
- Plan de cours 2
- Plan de cours 3

5. Recommandation et conclusion

La boîte à outils MAV offre une approche holistique et inclusive pour former les mères de jeunes enfants en tant qu'Assistantes Virtuelles compétentes. Il intègre soigneusement les compétences transversales, numériques et entrepreneuriales dans un format flexible centré sur l'apprenant qui s'identifie aux réalités de la maternité. En traduisant les compétences de soins en atouts professionnels commercialisables, le programme MAV permet aux mères d'entrer sur les marchés du travail à distance avec autonomie, résilience et confiance. Grâce à des leçons pratiques, des exercices de renforcement de la confiance et des études de cas réelles, la boîte à outils fait le pont entre l'apprentissage expérientiel informel et

l'employabilité formelle, soutenant l'indépendance économique des femmes et l'inclusion numérique.

Étant donné le marché du travail en évolution d'aujourd'hui, où le travail flexible et numérique est de plus en plus crucial, le boîte à outils MAV représente un modèle puissant pour améliorer les compétences des mères ayant des responsabilités de soins et promouvoir leur participation à l'économie numérique.

5.1 À faire et à ne pas faire pour l'éducation et la formation professionnelles continues (C-VET) des mères

À faire :

- Concevoir des formats d'apprentissage hautement flexibles et modulaires (micro-apprentissage, contenu audio/vidéo, adapté aux mobiles).
- Reconnaître et s'appuyer sur les compétences douces existantes des mères (gestion du temps, multitâche, intelligence émotionnelle).
- Fournir à la fois une formation en compétences numériques et entrepreneuriales avec une mise en pratique.
- Offrir des programmes de mentorat et créer des réseaux d'anciens élèves pour le soutien par les pairs.
- Favoriser des environnements d'apprentissage sûrs, solidaires et empathiques sensibles aux besoins des mères.
- Assurer l'accès aux outils numériques nécessaires (accès à Internet, appareils) et aux solutions de garde d'enfants pendant les sessions d'apprentissage.

À ne pas faire :

- Ne pas imposer des horaires rigides ou des formats d'apprentissage exclusivement en classe.
- Éviter de supposer une faible ambition, de nombreuses mères aspirent au leadership, à l'entrepreneuriat et à l'autonomie.

- S'abstenir de modèles uniformes ; reconnaître les antécédents et les besoins divers parmi les mères.
- Ne pas négliger le besoin de formateurs sensibles au genre et de soutien adapté à la littératie numérique.
- Éviter de dispenser des cours trop théoriques sans applications pratiques claires.

5.2 Conseils pratiques pour surmonter les obstacles à l'apprentissage

- Confiance en soi : Intégrer l'apprentissage par les pairs, les histoires de réussite et les jalons de réalisation progressive pour stimuler l'auto-efficacité. Utiliser des retours positifs et du coaching individuel pour valider les expériences des participantes.
- Littératie numérique : Commencer par des tutoriels de navigation numérique de base et progresser vers des tâches plus complexes. Offrir des pré-cours optionnels pour les débutantes totales, et maintenir un environnement sans jugement et solidaire.
- Manque de temps : Offrir des modules de micro-apprentissage, des cours à rythme personnel et une planification flexible (y compris des options en soirée ou le week-end). Intégrer l'apprentissage avec des plateformes adaptées aux mobiles auxquelles les mères peuvent accéder tout en effectuant plusieurs tâches à la fois.
- Barrières financières : S'associer avec des ONG locales, des autorités publiques et des entreprises pour fournir des bourses, un accès gratuit aux outils numériques et des solutions de garde d'enfants abordables pendant les programmes d'apprentissage.
- Isolement et manque de réseaux de soutien : Construire des groupes de pairs solides et des communautés en ligne pour favoriser un sentiment d'appartenance et d'apprentissage partagé entre les mères.

5.3 Considérations finales et perspectives d'avenir



MAV - MOM VIRTUAL ASSISTANT
PROJECT N. 2023-1-IT01-KA210-VET-000162214
WWW.MAV.MOM

La boîte à outils MAV démontre qu'investir dans l'amélioration des compétences numériques des mères a un impact social et est stratégique économiquement. Cependant, assurer un succès durable nécessite une innovation et une adaptation continues. Les initiatives futures devraient se concentrer sur l'élargissement de la boîte à outils grâce à l'intégration dans les systèmes nationaux et régionaux d'EFP, le renforcement des partenariats avec les employeurs pour la mise en relation d'emplois, et l'affinement du programme basé sur les retours des participantes.

De plus, favoriser un changement culturel vers la valorisation des compétences de soins dans les contextes professionnels sera crucial. Encourager une plus grande participation masculine aux soins et promouvoir des politiques de lieu de travail flexibles et favorables à la famille consolidera davantage les gains réalisés grâce à des programmes comme MAV.

Pour l'avenir, l'expansion de l'éducation numérique pour les mères doit rester inclusive, adaptable et fermement ancrée dans l'employabilité du monde réel, construisant finalement un avenir où la maternité et la croissance professionnelle se renforcent mutuellement, plutôt que de s'exclure mutuellement.