



Julien RUTARD

iTravel

SOMMAIRE

- Exploration des pratiques actuelles, des acteurs, des besoins, et des solutions actuellement proposées :
 - Cartographie des principaux acteurs et exemples ;
 - Typologie des voyages et des voyageurs ;
- Définition du projet iTravel :
 - Définition de l'objet, et du type de solutions qu'il apporte ;
 - Image concept ;
 - Trois scénarios d'usages :
 - Je pars en vacances, est-ce que je dois me vacciner ?
 - Je loue une voiture et souhaite la conduire à l'étranger, j'ai besoin de quoi ?
 - J'ai subi une intervention chirurgicale lourde à l'étranger, comment faire pour être remboursé ?
 - Financement :
 - Bases du partenariat Public/Privé ;
 - Gain d'une banque privée partenaire ;
 - Gain de l'Etat

iTravel : Il y a voyager...et voyager avec iTravel

*Réponses à la question de la multiculturalité
par l'innovation technologique*

Nous sommes nombreux à voyager, mais avant même d'arriver sur place, que faire ? Comment bien préparer son voyage ? De quels papiers faut-il se munir ? Quelles sont les formalités à remplir ? Quels sont les vaccins à faire ? Qui prévenir ? Quels contacts essentiels sur place en cas d'urgence ? Toutes ces questions trouvent aujourd'hui réponse chacune de leur côté dans un ensemble de documents qu'il s'agisse de documents d'information ou de documents officiels. On sait par exemple qu'il existe une carte de couverture maladie européenne, ou bien encore un permis de conduire international, et aussi que notre simple carte d'identité permet de circuler librement partout en Europe...Mais qu'en est-il des autres pays ? Qu'en est-il des autres papiers ?

Nous sommes au quotidien blotti dans une enveloppe administrative plus ou moins dématérialisée, qui nous identifie, nous sécurise, nous protège, mais lors d'un voyage à l'étranger, comment conserver au mieux cette enveloppe administrative ?

EXPLORATION DES PRATIQUES ACTUELLES

L'ensemble des recherches menées sur le sujet nous ont permis de :

- dresser une cartographie des acteurs qui interviennent auprès des usagers ;
- cerner les types de voyageurs, et les types de voyages réalisés ;
- identifier quelques besoins phares des voyageurs.

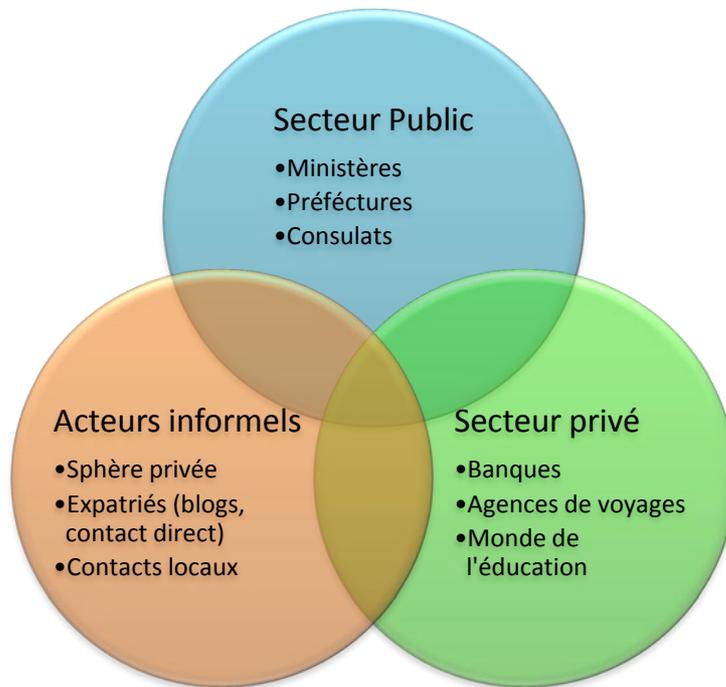
Ebauche de cartographie des acteurs informatifs lors d'un process voyage :

Lorsqu'on regarde les différents acteurs qu'une personne voyageant contacte, on se rend compte que la prise d'information est multiple, et qu'elle est souvent conduite par diverses logiques. Il faut se renseigner sur les droits et devoirs que nous avons dans la position dans laquelle nous serons une fois sur place (stage, emploi, tourisme...).

Le voyageur n'est d'ailleurs pas forcément la source de ce process d'information, il se peut qu'il soit guidé par les personnes qui l'attendent sur place. Typiquement, dans le cadre d'un stage, il est habituel que l'entreprise accueillante se charge d'informer le stagiaire des formalités qu'il doit effectuer et des papiers dont il doit se munir... Commence alors un parcours bien souvent compliqué où il faut contacter une multiplicité d'acteurs publics, des préfectures aux ambassades et consulats.

Les contacts formels qui sont établis sont à la fois rassurants et inquiétants. En effet, la personne ne se sent pas en sécurité dans la mesure où elle ne sait jamais si elle s'adresse bien au bon guichet, et si le papier délivré sera le bon, c'est ce doute permanent qui habite le voyageur juste avant le départ qui l'a conduit à s'approcher de personnes qu'elle ne connaît parfois pas, mais qui la rassureront plus, tel que des expatriés, habitués à ces démarches. Dans cette recherche d'information dirigée vers un troisième acteur, on mesure toute la défiance à l'égard des pouvoirs publics...comme s'ils faisaient exprès de mal nous renseigner...

Nous avons donc distingué trois types d'acteurs : les acteurs publics, les acteurs privés, et les acteurs informels. Ces trois catégories interviennent à chaque étape du process et apportent des informations qui viennent constituer le corpus informatif du voyageur, censé recouvrir toutes les informations nécessaires. Ce vide informatif crée de l'inefficacité puisque bien souvent les voyageurs partent avec trop de papiers sur eux, ou dans l'excès inverse pas assez, en tout cas une chose est sur : le temps passé à collecter tous les papiers et à prendre tous les contacts est énorme, partir en voyage à l'étranger : ça se prépare !



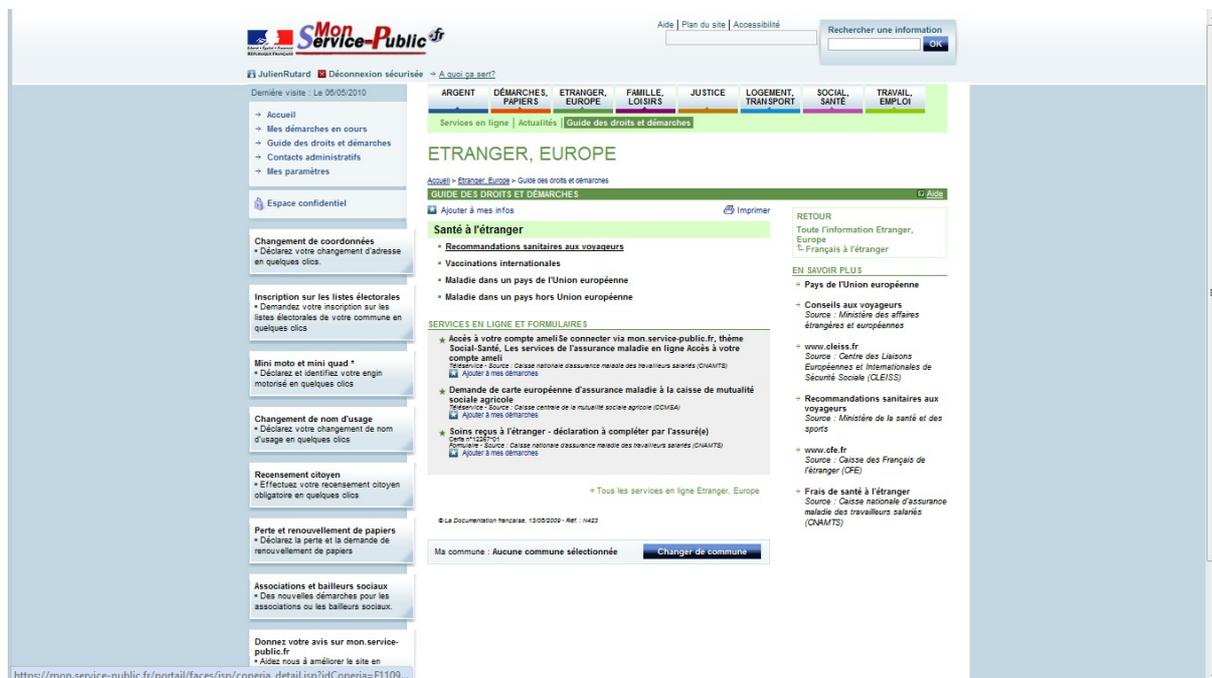
Détaillons maintenant chaque acteur en prenant un cas concret pour chaque partie. Pour le secteur public, nous regarderons le site internet mon.service-public.fr, site issu de la RGPP et de l'immense travail consécutif de numérisation et de modernisation de la fonction publique d'état. Pour les acteurs privés, nous prendrons la banque HSBC, reconnue mondialement pour être une banque très internationale, et affichant clairement des offres à destination des grands voyageurs. Dans un troisième temps, nous aborderons le cas des acteurs informels par l'exemple d'un blog d'un couple d'expatriés.

1. Rôle d'un acteur public : mon.service-public.fr.

mon.service-public.fr est l'un des nouveaux nés de la bulle numérisation de l'administration française. Développé dans le cadre de la RGPP et piloté par la Direction Générale de la Modernisation de l'Etat, cet outil permet de numériser son identité, et de sécuriser toutes les données importantes dont nous pourrions avoir besoin pour une formalité quelconque. Les procédures sont donc fluidifiées, simplifiées, et moins coûteuses. Sur ce site, une fois avoir crée son propre compte on arrive sur cette page :



On peut donc sélectionner la rubrique étranger, mais...



On ne trouve que très peu de réponses en termes de services en ligne, peu d'administrations partenaires de ce sujet ayant en effet signé la simplification des démarches en ligne.

The screenshot shows the homepage of MonService-Public.fr. At the top, there is a search bar and navigation links like 'Aide', 'Plan du site', and 'Accessibilité'. Below this is a horizontal menu with categories: ARGENT, DÉMARCHES, PAPIERS, ETRANGER, EUROPE, FAMILLE, LOISIRS, JUSTICE, LOGEMENT, TRANSPORT, SOCIAL, SANTE, and TRAVAIL, EMPLOI. The main content area is titled 'ETRANGER, EUROPE' and features several service cards: 'VOTRE ESPACE INTERNET PRIVÉ MSA', 'L'ASSURANCE RETRAITE', and 'SERVICE EN LIGNE LOCAL'. A sidebar on the left contains a list of services such as 'Accueil', 'Mes démarches en cours', 'Espace confidentiel', 'Changement de coordonnées', 'Inscription sur les listes électorales', 'Mini moto et mini quad', 'Changement de nom d'usage', 'Recensement citoyen', 'Perte et renouvellement de papiers', 'Associations et bailleurs sociaux', and 'Donnez votre avis sur mon.service-public.fr'.

On peut alors s'orienter vers les informations disponibles en ligne, mais la encore trop peu d'information, c'est l'échec de l'acteur public, du moins dans une vision moderne de sa relation à l'utilisateur.

2. Rôle d'un acteur privé : la banque internationale HSBC

Imaginons que nous soyons client de la banque HSBC, et que nous ayons choisi d'aller en Australie passer 3 ans... L'ouverture d'un compte bancaire en Australie est fondamental, avant même d'y être parce que notre futur employeur demande le RIB qui permettra le versement des salaires... Que faire ?!

Voici ce que nous observons en arrivant sur la page HSBC

The screenshot shows the HSBC France website. The header includes 'HSBC France' and navigation links: 'A propos d'HSBC', 'Particuliers', 'Entreprises', 'Professionnels', 'Associations', 'Recrutement', and 'Contacter HSBC'. The main banner features the HSBC logo and the slogan 'Votre banque, partout dans le monde'. Below the banner, there is a 'Bienvenue chez HSBC France' section with links for 'Information', 'Informations financières', and 'Recrutement'. A central promotional box highlights 'HSBC soutient votre entreprise grâce à une offre complète de financements' with a list of services: 'Assurez vos besoins en trésorerie', 'Développez votre entreprise', 'Accompagnez votre développement à l'international', and 'Le pack Découvert Sécurité'. To the right, there are sections for 'Crédits Entreprises' and 'Nouveauté'. The bottom of the page is organized into a grid of service categories: 'Particuliers' (HSBC Premier, Livret A, Devenir client), 'Entreprises' (International, Elys PC, Découvrez notre offre), 'Professionnels' (HSBC Business Direct, Franchise), and 'Associations' (HSBC Asso Direct, Livret A Association). A footer at the bottom contains 'Imprimer', 'Envoyer cette page', and accessibility icons.

Ce que nous apercevons dès le premier coup d'œil, c'est la dimension internationale très présente chez HSBC qui transparait déjà rien que dans le slogan. On arrive ensuite sur l'aspect « Particuliers », un site a part entière dédié aux particuliers. La encore, on retrouve en bonne place les questions liées à l'international :

Bienvenue
sur le site Particuliers

[A propos d'HSBC](#)
[Informations financières](#)
[Recrutement](#)

Sécurité de vos comptes
Avez-vous les bons réflexes ?
[En savoir plus](#)

Ma banque en ligne
[SE CONNECTER](#)
Consultez vos comptes et réalisez des opérations bancaires.
[En savoir plus](#) | [Codes oubliés ?](#)

Contactez-nous
Par téléphone ou email

Trouvez une agence

Simulateurs
Épargne, crédit immobilier, impôts, succession...
[FAITES VOS CALCULS !](#)

Ces simulateurs vous sont proposés à titre indicatif, pour votre usage personnel. Ils ne constituent pas une offre de la part d'HSBC France.

Nouveau
Votre téléphone mobile devient la clé pour sécuriser vos opérations en ligne.
[METTEZ À JOUR VOTRE NUMÉRO](#)

Testez les relevés en ligne
Gagnez du temps et contribuez à la sauvegarde des forêts en souscrivant **gratuitement e-relevés**.

Livret HSBC Epargne
Avec HSBC Asso Direct, offrez-vous l'essentiel des services bancaires à votre association, gratuitement.
[Découvrez l'offre..](#)

Profitez d'un taux garanti
Constituez vous un capital avec **l'assurance-vie au taux net garanti de 3.5%** sur 12 mois. Notre offre est valable jusqu'au 30 Juin 2010.

Faites Grandir votre association !
Avec HSBC Asso Direct, offrez-vous l'essentiel des services bancaires à votre association, gratuitement.
[Découvrez l'offre..](#) **Offre GRATUITE**

Bourse et Placements
Sélectionnez le placement financier idéal en fonction de votre stratégie d'investissement.

Cartes bancaires
Comparez et choisissez la carte bancaire adaptée à vos besoins de tous les jours.

Epargne
Choisissez le livret ou le compte épargne HSBC qui correspond le mieux à vos besoins.

Banque au quotidien
Des solutions de banque en ligne et des services bancaires adaptés pour simplifier votre quotidien.

International
Avec HSBC, ouvrez un compte bancaire à l'étranger en toute simplicité.

HSBC Premier
Gestion de patrimoine et gestion financière : découvrez les atouts de l'offre HSBC Premier.

Assurances
Des assurances pour protéger vos biens et vos proches en toutes circonstances.

Crédits
Prêt personnel, prêt immobilier : des solutions à votre mesure pour tous vos projets.

En cliquant sur les liens dédiés à l'international, voici ce sur quoi on arrive :

HSBC France | [A propos d'HSBC](#) | **Particuliers** | [Entreprises](#) | [Professionnels](#) | [Associations](#) | [Recrutement](#) | [Contacter HSBC](#)

HSBC **Votre banque, partout dans le monde** | Recherche sur HSBC.fr [OK](#)

[Accueil](#) | [Devenir client](#) | [Banque au quotidien](#) | [Epargne](#) | [Bourse et Placements](#) | [Crédits](#) | [Cartes](#) | [Assurances](#) | [HSBC Premier](#) | [Etudiants](#) | **International**

Ma banque en ligne [SE CONNECTER](#) | [Sécurité](#) | [Aide](#)

International

[L'expatriation avec HSBC](#)
[Buying a Home in France](#)
[Services bancaires en France](#)

L'Expatriation avec HSBC
HSBC prend en charge vos démarches bancaires partout dans le monde

[En Bref](#) | [En Détail](#)

Ready For France
Your practical guide to moving to France
All you need to know for a smooth move
[ARE YOU READY?](#)

HSBC est l'un des premiers groupes bancaires et financiers au monde : HSBC est présent dans 76 pays dont 43 pour la banque particuliers. Bénéficiez de la puissance du réseau HSBC : quels que soient vos projets, nous vous accompagnons partout dans le monde. HSBC France a développé une offre unique qui vous permet de bénéficier de la même qualité de services bancaires partout dans le monde.

Ouvrir un compte à l'étranger⁽¹⁾ et obtenir sa carte bancaire

Effectuer des virements internationaux

Déménager à l'étranger⁽²⁾

Optimiser la gestion de votre patrimoine

Étape suivante
[Ouvrir un compte à l'étranger](#)

Contactez-nous :

Depuis la France **0 810 815 819**
Prix d'un appel local depuis un poste fixe

Depuis l'étranger **+33 (0)1 55 69 74 54**

Être rappelée) gratuitement [OK](#)

Où que vous alliez, retrouvez le Groupe HSBC
Pour tout savoir sur votre pays d'accueil, ses spécificités bancaires, ses produits et services : Visitez l'International Zone du Groupe HSBC. Vous y trouverez l'offre HSBC de votre pays d'accueil.

(1) Selon la réglementation en vigueur, les personnes physiques domiciliées fiscalement en France sont tenues de déclarer, lors de leur

On se rend donc compte que les questions internationales sont très présentes pour une telle banque, mais peu de réponses très concrètes sont apportées, et si réponses il y'a, il ne s'agit bien souvent que de réponses en lien avec le cœur de métier de la banque, il n'y a pas de services supplémentaire qui pourraient attirer de nouveaux clients.

Les deux premiers acteurs que nous avons identifiés sont en fait très peu consultés parce qu'ils n'apportent que des solutions partielles ou naissantes, et lorsque le questionnement reste entier, les voyageurs s'adressent plus à la communauté des expatriés.

3. Rôle de la communauté des expatriés

Pour mettre en avant le discours des expatriés sur ces questions administratives, regardons de plus près deux blogs.

Le premier est celui d'un couple qui après avoir passé trois ans en Italie va finalement déménager pour l'Australie, et y rencontrer de nouvelles logiques (<http://loloieg.free.fr/blog/>) Le second est celui d'un étudiant qui est parti au Japon, et nous apporte son expérience sur ce sujet (<http://eggs-and-pancakes.over-blog.com/article-28962624.html>).

Voici à quoi ressemble le premier blog :

The screenshot shows a web browser window displaying the blog 'Le blog de Laurent et Juliette, deux Français expatriés à Lecce en Italie'. The browser's address bar shows the URL 'http://loloieg.free.fr/blog/'. The page has a red header with the blog title and a navigation menu with links for 'BLOG ITALIE', 'MA VIE / MON CV', 'BLOG AUSTRALIE', 'MARIAGE', 'VOYAGES', 'PHOTOS', and 'CONTACT'. The main content area features three posts:

- Le blog déménage pour l'Australie** (Dimanche 30 novembre 2008): A post announcing the move to Australia, with a link to the new blog: <http://loloieg.free.fr/australie/>.
- C'est fini** (Samedi 29 novembre 2008): A post reflecting on the end of their stay in Italy after 3.5 years.
- Ready to Go** (Jeudi 27 novembre 2008): A post about the departure from Italy and the start of their new life in Australia.
- Mardi 25 novembre 2008**: A partially visible post at the bottom.

The left sidebar contains a calendar for November 2008, a list of categories (e.g., 'Vie d'Expat', 'Typique Italie'), and an archive of posts from 2007 to 2008. The right sidebar includes a 'Liens' section with various links, a search bar, and a 'Blogs' section listing other bloggers.

Et voici à quoi ressemble le second :

The image shows a screenshot of a blog post on 'over blog'. The main title is 'Au pair au Japon' dated 'Jeudi 12 mars 2009'. Below the title is the sub-header 'A faire avant de partir AU PAIR!' and a section titled 'Petite liste des choses à ne pas oublier avant un départ comme au pair:'. A link is provided: 'http://aupairmission.over-blog.com/article-19789510-6.html'. A photograph shows a person sitting at a desk completely covered with a large pile of papers. To the right, there are several sidebar advertisements: 'Gaz de France Dolcevita', 'Dare desu ka?' featuring a cartoon dog named Lucie-chan, and 'Nani ga?'.

Dans le deux cas le design de l'information n'est pas pensé, on constate bien que c'est amateur, et c'est aussi ce que vient rechercher l'utilisateur qui est dans une position de refus du discours institutionnel. Au travers de ces deux blogs, voici un ensemble d'information que nous avons pu recueillir :

Sélection d'articles du premier blog (couple Italie puis Australie)

[E301, E205, bienvenue dans l'administration Européenne](#)

Les formulaires E301 et E205 sont deux formulaires européens qui permettent de faire valoir ses droits au chômage et à la retraite lorsque vous avez travaillé dans un autre pays de l'Union Européenne. Ils existent dans les langues de chacun des 27 pays concernés permettant de faciliter ainsi la tâche des travailleurs qui ont la bougeotte. On pourrait même dire qu'ils sont indispensables à une réintégration. Le E301 atteste du paiement des cotisations chômeages, alors que le E205 atteste le paiement des cotisations retraites dans le pays où on a travaillé.

En ce qui nous concerne, tout pourrait être simple si pour les avoir on ne devait pas passer par l'administration italienne, qui plus est à Lecce, qui n'a jamais paru bien connaître les lois Européennes... Et nous n'avons pas été déçus ! Nous avons du passer près de 4 heures dans les locaux de l'INPS pour finalement obtenir ses formulaires... Heureusement qu'ils sont disponibles en ligne pour pas qu'on nous dise qu'ils n'existent plus (uniquement pour se débarrasser du problème). Nous avons eu l'impression de ressembler à une patate chaude que tout le monde se repassait, parce qu'on a dû faire plusieurs fois le tour des bâtiments (en se retrouvant de temps en temps dans les bureaux où on nous avait déjà envoyé).

A la fin des deux premières heures d'attente (et du premier jour parce que ça n'ouvre pas plus que 2 ou 3 heures par jour), nous sommes repartis sans rien en ayant laissé le E205 à la signature (en espérant qu'ils puissent le signer). Avant d'y retourner la seconde fois, nous avons décidé de chercher les textes de lois nous concernant et expliquant qu'ils devaient bien nous remplir ces fameux formulaires. Nous avons aussi rempli nous mêmes le E301 en espérant que ce soit plus facile pour eux de vérifier et de signer.

La seconde fois, le E205 nous attendait signé, mais avait été rempli d'une façon qui nous laisse penser qu'ils n'ont pas compris ce qu'ils ont rempli. C'est à notre avantage alors on ne va pas s'en plaindre ;-) Pour le E301, nous avons recommencé notre petit tour des bureaux... Nous sommes tombés plusieurs fois quand même sur des gens qui voulaient nous aider mais qui ne savaient pas comment faire. On a terminé dans le bureau du chef de service de la retraite et celui du chef de service des allocations chômeages, qui ont demandé à un employé de leur faire une faveur en vérifiant les formulaires et en signant. Heureusement qu'on avait rempli les formulaires car ils auraient bien embêté pour le faire...

A leur décharge, le problème venait du fait que nous avons un type de contrat qui ne rentre pas dans les cases, à moitié salarié à moitié indépendant, donc ne dépendant de personnes. En fin de compte, on a tout ce qu'on voulait et c'est bien ainsi. Pour les expatriés qui passent par là, il existe aussi le formulaire E104 qui permet de valider les périodes de cotisations à la sécu et qui permet de ne pas avoir de période de carence lorsqu'on rentre en France. En ce qui nous concerne, comme on repart dans un mois en Australie et vu que c'était déjà bien assez compliqué, on s'en passera. On s'inscrit à la sécu en décembre et la période de carence se déroulera quand on sera en Australie. Vive les administrations !!

[Assurance santé pour l'Australie](#)

Après le visa et le billet d'avion, nous nous attaquons à la question de l'assurance santé... et il y a de quoi se gratter la tête ! Parce qu'au pays des assurances, tout est fait pour que ce ne soit jamais sûr de rien. Pour commencer, il y a une liste d'assurance possible longue comme le bras. Bon, elle se réduit un peu une fois qu'on sélectionne celle qui nous couvre entre 3 et 12 mois à l'étranger et hors d'Europe. Mais bon celles qui restent doivent se mettre d'accord pour être meilleure dans telle ou telle catégorie, mais nettement moins intéressante pour telle autre. Du coup, point de numéro 1. Et il faut faire un compromis par rapport à notre propre personne.

Heureusement certains sont passés par là avant nous et nous simplifient la tâche, comme par exemple avec ce [tableau comparatif sur le wikioz](#). Il n'est pas tout à fait jour, mais il permet déjà d'y voir plus clair. Il n'est pas non plus complet puisqu'il manque les grosses assurances type "Mondial Assistance" mais coûte au moins le double de celles proposées. Ensuite nous avons fait un peu comme tout le monde, c'est à dire éliminer celles qui ont des franchises. Il nous restait donc à choisir entre [Globe Partner](#), [ASFE](#) et [ISI Travel](#), qui s'est retrouvé être un duo après rapide élimination d'ISI Travel car peu pratique (même si pas besoin d'avancer les frais). En effet, il faut les appeler à chaque fois pour qu'ils indiquent le médecin ou l'hôpital dans lequel on peut aller, sinon ils ne remboursent pas... pas très pratique en cas d'urgence !

Bon, maintenant on peut se gratter la tête seulement entre deux assurances... Globe Partner et ASFE sont toutes les deux très proches que ce soient au niveau des remboursements qu'au niveau des tarifs. Globe Partner est plus limité au niveau des sports à risques mais on ne va pas en Australie pour faire de l'alpinisme ou des sports aériens. D'autre part, elle ne fournit pas non plus de responsabilité civile dans les activités professionnelles. Mais cette dernière est normalement fournie par votre employeur... à part quand on fait du "fruit picking", mais ce n'est pas notre intention. Les points positifs de Globe Partner sont de meilleures conditions pour la visite d'un parent en cas d'hospitalisation (remboursement du billet A/R et de l'hébergement pour une hospitalisation de + 6 jours). De plus, elle prévoit une assurance bagages pendant le trajet, ce qui n'est pas rien même si toutes les choses de valeur sont exclues (portable, appareil photo, bijou) et que notre carte de crédit doit nous fournir plus ou moins les mêmes services. Enfin, on peut y souscrire et la renouveler en ligne de mois en mois, idéal quand on ne sait pas exactement combien de temps on part. De plus, on est couvert dès l'inscription et le paiement en ligne. L'ASFE ne propose que des formules 3, 6, 9 ou 12 mois à décider avant le départ avec une inscription papier qui prend toujours quelques semaines.

Ainsi, je crois bien qu'on va choisir Globe Partner... en plus on a le droit à 10% de réduction en passant par le forum des [pvistes](#) !

[Visa Vacances Travail ou Working Holiday Visa pour l'Australie](#)

Aussitôt dit, aussitôt fait ! Nous avons fait la demande de visa pour l'Australie. Nous avons choisi un "Working Holiday" visa car il est valable un an, il est facile à obtenir, il permet de travailler sur place et il n'est pas très cher. Bien sûr, il y a quelques conditions : il faut avoir entre 18 et 30 ans et posséder un passeport d'un des pays ayant un accord avec l'Australie pour ce type de visa. A ce jour, seuls 18 pays sont concernés (Belgique, Canada, Chypre, Danemark, Estonie, Finlande, France, Allemagne, Irlande, Italie, Japon, Corée du Sud, Malte, Pays Bas, Suède, Norvège, Taiwan, Royaume Uni). La France en fait partie et nous nous en félicitons :-)

La demande du visa se fait très simplement en ligne en répondant à un questionnaire sans piège et il n'existe pas de quota. Ainsi l'acceptation doit sûrement être automatisé et est ainsi très rapide. Bien qu'ils donnent un délai de 48 heures à 4 semaines pour l'acceptation, nous avons reçu la réponse en 2 heures chrono (plus rapide que la redoute) !! Toutes les informations officielles peuvent être trouvées sur le site de [l'Ambassade d'Australie en France](#).

En "contrepartie" de tous ces points positifs, il n'est pas autorisé de travailler plus de 6 mois pour le même employeur. Mais est ce vraiment un point négatif ? Comme le nom du visa l'indique, il s'agit aussi de prendre des vacances... Du coup, il s'agit plutôt de petits boulots qui permettent de financer son voyage et qu'on ne veut pas forcément faire trop longtemps. On peut citer entre autre : ramassage de récoltes, travail à la ferme, travail saisonnier, ... Mais de toute façon, chacun organise et voit son voyage à sa façon. Personnellement nous préférierions trouver un travail qualifié de 6 mois, cohérent avec notre parcours et plus facile à "revendre" lors de notre retour en France... ceci après 3 mois de vadrouilles dans toute l'Australie !!

Notre visa en poche, il va falloir prendre nos billets d'avions pour ne pas les payer trop cher.

[Osso-buco à la milanaise](#)

Je me souviens que lorsque nous sommes allés à Florence à Pâques, je découvris l'Osso-buco dans un petit restaurant face au campanile. Une recette typiquement italienne, mais que je connaissais seulement de nom. Depuis que je parle italien, je sais que "osso buco" signifie "os troué". Un os troué ? Os à la moelle, bien sûr ! C'est l'os des pattes du veau qui est utilisé et qui est mijoté à basse température de façon à rendre la viande fondante et goûteuse.

En fait, l'osso-buco n'est pas spécialement florentin. Ici la recette que je vais vous faire découvrir est lombarde: une spécialité de Milan. Le secret de la saveur particulière de l'osso-buco à la milanaise est la gremolata, un mélange de zeste de citron et de persil qui s'ajoute à la viande quelques minutes avant de servir.

Ingrédients (pour 4 personnes):

- 4 tranches de jarret de veau,
- 1 branche de céleri,
- 2 carottes,
- 3 tomates (ou 2 cuillères à soupe de concentré de tomate),
- 1 échalote,
- 1 peu de persil,
- 80g de beurre,
- 20cl de bouillon,
- 5 cuillères à soupe de vin blanc sec,

le zeste d'un citron non-traité,
un peu de farine,
sel, poivre.

1. La viande mijotée - Faire fondre le beurre dans une grande casserole et y faire revenir l'échalote hachée. Quand elle brunit, ajouter la viande préalablement enrobée dans la farine. Faire dorer à feu vif. Saler, poivrer et laisser cuire 5 minutes. Ajouter le vin et laisser réduire le jus. Ajouter le bouillon, le céleri émincé et les carottes coupées en rondelles. Laisser mijoter avec le couvercle de la casserole durant 30 minutes à feu doux, en mélangeant de temps en temps. Compléter avec du bouillon si la viande s'assèche.

2. La touche finale - Dans une petite casserole à feu vif, écraser grossièrement les tomates afin d'obtenir une purée de tomates... ou bien utiliser le concentré de tomates. Ajouter-la à la viande avec le zeste de citron et le persil. Remuer doucement et poursuivre la cuisson 3 minutes.

3. La dégustation - Déguster avec un risotto jaune (au safran)... ou un plat de pâtes pour les plus pressés ! Délicieux cet osso-buco, je vous le conseille vivement !

Source: La cuillère d'argent - Edition Phaidon

Un article du second blog (au pair au Japon)

♣Assurances:

Sans frais

- Se renseigner sur la couverture sociale à l'international auprès de votre **Centre de Sécurité Sociale**.

Vous pouvez demander la **carte européenne de Sécu Sociale** auprès de votre centre de SS. Cette carte est ensuite valable pendant 1 an, alors attention à ne pas la demander trop tôt si vous partez pour 1 an...

(Attention au délais administratifs, généralement entre 15 jours et 1 mois).

- Vérifier que votre **Mutuelle** vous couvre bien à l'étranger, sinon souscrire une assurance.

- Demander à votre famille d'accueil si elle peut vous inscrire (et donc vous déclarer) à la **NHS (National Health Service)**. Cela permettra alors que tous les frais médicaux soient pris en charge sans que vous n'ayez rien à déboursier! N'oubliez donc pas d'en faire part à votre future famille d'accueil! Pour plus d'info: NHS.uk

Payantes

- Se renseigner auprès de la "**Caisse des français à l'étranger**" pour éventuellement souscrire une assurance internationale (<http://www.cfe.fr>).

- Il existe également des assurances "AU PAIR" comme "**Travel Zen**" - 135 euros tout compris pour 6 mois (contactez les au: 01.69.36.21.59) ou "**AVI**" (<http://www.aupairplacement.com/servass.php> <http://www.avi-international.com/>)

- Il est également possible, que selon votre organisme bancaire, vous bénéficiiez déjà d'une assurance (avance frais médicaux, frais de rapatriement, perte baggages, etc...) comme avec la **carte Visa PREMIER** de la Caisse d'Epargne. (<http://www.visapremier.fr/Edito.aspx?rub=Assistance>)

Renseignez vous!

♣Santé :

- Faire un check-up chez le médecin : généraliste, dentiste, gynécologue, ophtalmo, etc...

- Mettre les vaccinations à jour.

- Se faire prescrire une « trousse à pharmacie » avec des médicaments pour maux de tête, courbatures, maux de ventre, pastilles pour la gorge... Selon les cas, se faire aussi prescrire la pilule, les lentilles de contact pour la durée du séjour ou tout autre "traitement" à long terme (n'oubliez pas vos ordonnances!!!).

♣Banque :

- S'informer des conditions d'utilisation de la carte bancaire à l'étranger (frais en cas de retrait, de paiement, plafonds...) - Les frais de retrait (caisse et guichet) pour la Caisse d'Epargne sont de 3%.

- Noter les numéros de comptes, numéro d'opposition en cas de vol/perte, code d'accès aux comptes par internet et **IMPRIMEZ LES!** (ne les laissez pas trainer sur le bureau de votre ordinateur ou pire dans vos Emails!)

- Imprimer/ scanner quelques RIB en cas de besoin.

- Changer un peu d'argent avant de partir, en cas de besoin dès l'arrivée.

♣Téléphone :

- Activer l'option internationale auprès de votre opérateur.

- Résilier l'abonnement si vous ne partez pas avec votre portable français (ou s'informer des conditions de suspension de votre abonnement auprès de votre opérateur).

- S'assurer que votre portable est débloqué si vous souhaitez y ajouter une carte prépayée étrangère.

♣ Documents administratifs :

- Faire des photocopies/ scan des papiers d'identité (carte d'identité, passeport, permis de conduire), carte de Sécu, diplômes, CV, etc...
- Faire des photos d'identité.
- Si vous êtes mineurs, demander l'autorisation de sortie du territoire.
- Emporter les papiers nécessaires à l'établissement de la déclaration de revenus (selon la période à laquelle vous partez).
- Noter les numéros de téléphone utiles : assurance, mutuelle, banque, compagnie aérienne...
- Noter les adresses/téléphones de la famille et amis en France.

♣ Contact avec la famille :

- Etablir un contrat signé par les deux parties avant le départ
- Contacter la famille pour valider la date d'arrivée, horaires, lieu de rencontre...
- Acheter les cadeaux pour la famille.

♣ S'informer sur le pays d'accueil :

- Consulter/acheter un guide touristique.
- Prendre des infos utiles sur Internet et repérer les forums d'au pair et sur le pays d'accueil.
- Prévoir d'avance un plan de la ville et, si possible, un plan du métro/train
- S'informer sur les transports dans la ville d'arrivée, pour se repérer rapidement.
- Commencer l'immersion dans la langue : radio, films, lectures...
- Acheter quelques bouquins récapitulatifs sur la langue + un dico (utile pour vos cours de langue)

Au travers de ces différents articles, on se rend compte de plusieurs choses concernant la forme d'information que donne la communauté d'expatriés :

- 1 – les informations sont assez bien structurées, et très orientées utilisateurs, pratiques, concrètes ;
- 2 – le degré de précision des informations est très élevée, malgré le côté amateur des contenants, les contenus sont très professionnels ;
- 3 – les expats n'hésitent pas à faire part autre chose que des simples informations sur les formalités administratives, ils veulent aussi faire partager une partie de la culture qu'ils rencontrent avec notamment des articles de cuisine, c'est aussi sur cette solidarité que repose la communauté.

On observe donc un vide institutionnel provenant des acteurs publics et des acteurs privés. Ils ont identifiés ces questions, mais n'y apportent que des réponses partielles et ne semblent pas vouloir s'aventurer en dehors des sentiers battus pour proposer une approche systémique. Ici, un troisième acteur vient combler le vide informationnel, la communauté des blogs d'expatriés se construit en effet là dessus. L'observation de ces blogs d'expatriés et ce que l'on peut vivre au quotidien lorsqu'on est confronté à la question du voyage m'ont amené à réfléchir à une proposition de services qui s'appuierait sur les acteurs existants et leurs solutions déjà implémentées, mais qui d'une part rendrait concret la simplification administrative, et qui d'autre part adopterait cette approche systémique permettant d'être présent tout au long de la chaîne d'information du voyageur.

On commence donc à comprendre qu'il faut une solution « portable », relativement moderne, mais permettant de s'adapter à des univers peu technologiques, et dont les contenus soient en permanences mis à jour pour répondre à l'évolution des lois et des procédures administratives. On voit là encore qu'il faut faire intervenir sur ces projets des acteurs publics certifiant les données circulant, et apportant la connaissance des formalités à réaliser, mais aussi des acteurs privés apportant d'une part un financement et un réseau de distribution, mais d'autre part un ensemble de savoir développés pour parer le manque d'information des acteurs publics.

Nous sommes donc en train de construire une offre technologique qui viendrait répondre à ces questions du voyage et de la plongée dans un univers, dans une culture, dans des procédures totalement différentes. Mais pour quelles raisons voyageons nous, qu'est-ce qui nous pousse à le faire, qui sont ces voyageurs qui sont nos futurs clients ? Sans pour autant approfondir les leviers de la motivation au voyage, voici une matrice qui permet de différencier un peu quelques catégories de voyageurs et de contexte de voyage.

Typologie des voyageurs



Au-delà de cette première typologie de voyageurs, ce sur quoi il faut aussi bien insister, c'est sur l'importance de la durée du voyage. Les risques d'avoir besoin de son « enveloppe administrative » sont proportionnés aux types d'actes qu'on est amené à faire dans notre nouveau pays, et naturellement à la durée pendant laquelle nous resterons... Un week-end à l'étranger est moins stressant qu'une expatriation sur trois ans !

C'est à partir de cette typologie que nous pourrions affiner l'interface avec l'utilisateur, pour s'adresser à la bonne personne dans le cadre de la communication entre l'institution porteuse du projet et le client. S'adapter aux besoins passant naturellement d'abord par une bonne connaissance des contextes de voyages.

DEFINITION DU PROJET iTravel:

Concept

iTravel, c'est avant tout une carte USB :

- sécurisée par empreintes digitales ;
- contenant l'ensemble de votre identité virtualisée ;
- personnalisable à loisir pour charger toute information relative à votre pays d'accueil ;
- répondant à la fois à vos questions administratives avant votre voyage, et dès votre arrivée sur site.

Sans rentrer dans les questions de structure du financement et de déploiement du projet, iTravel vous est proposé par votre banque, votre agence de voyage et tout autre acteur de votre voyage, et développé en accord avec l'Etat français pour garantir l'authenticité des données contenues, et permettre ainsi leur bonne utilisation dans le cadres d'accords internationaux sur l'utilisation de cette carte.

Au quotidien, vous pouvez interagir avec cette carte qui vous est propre par l'intermédiaire d'un logiciel qui vous permet de vérifier hors-connexion quels sont les documents disponibles, et de les éditer le cas échéant pour satisfaire un quelconque besoin sur place, mais vous interagissez aussi avec la carte par l'intermédiaire du site internet mon.service-public.fr qui vous propose de charger sur votre carte toute information relative à votre identité.

Voici donc le projet iTravel :



Ainsi, iTraVEl c'est l'outil du voyage par excellence :

- simple ;
- portable ;
- flexible ;
- universel ;
- sécurisé.

C'est le passeport numérique d'un citoyen du monde...

Quelques interactions avec la carte et quelques scénarios d'usage :

Chargement de la carte pour une première utilisation.

Dans un premier temps, une fois que vous avez récupéré votre carte et que vous l'avez connectée à votre ordinateur vous arrivez sur un premier écran, il s'agit de l'application iTraVEl qui s'est lancée sur votre ordinateur et qui vous demande de valider la carte pour une première utilisation. Votre carte contient déjà votre passeport biométrique enregistré par l'Etat, il vous suffit de suivre les indications et de passer l'un de vos doigts sur le lecteur d'empreintes digitales pour vous identifier.

Dans un second temps, la carte va synchroniser votre profil virtuel sur le compte mon.service-public.fr avec les données enregistrées par la carte. Après vous être identifié par empreintes digitales, remplissez le formulaire vous demandant votre nom d'utilisateur et votre mot de passe sur le site. Une fois ces données renseignées, la carte va charger toutes les informations liées à votre profil, ces informations seront actualisées à chaque fois que vous le souhaitez en cliquant sur l'icône actualisez mes données dans le tableau de bord de l'application.

Cette application va ensuite vous connecter à Internet pour aller sur le site mon.service-public.fr. Vous êtes dans une session identifiée, le fait de remplir votre identifiant et votre mot de passe permet d'établir un lien permanent entre vos profils iTraVEl et mon.service-public.fr, ces informations ne vous seront donc pas redemandé ultérieurement, sauf si vous changez de mot de passe sur le site.

Pour une utilisation courante de l'outil, voici le tableau de bord. Il est composé de trois icônes vous permettant soit de mettre à jour votre profil en renseignant de nouvelles données, soit de choisir un voyage pour vous informer et collecter les documents clé nécessaires à votre voyage, soit de choisir une formalité dans le cadre de votre voyage (santé, installation, emploi, assurances, etc....)



Lorsque vous choisissez Actualisation du profil, vous êtes connecté au site mon.service-public.fr et vous pouvez ainsi naviguer librement à l'intérieur de celui-ci pour faire toutes les modifications nécessaires. Voici ce que cela donne :



La jauge en bas indique le taux de remplissage de votre profil, plus vous chargez de documents, plus c'est rempli !

Le but est alors de charger la représentation virtuelle de :

- votre carte de sécurité sociale européenne ;
- votre carte d'identité française ;
- votre permis de conduire international ;
- vos dossier de santé (ordonnances, groupe sanguin...) ;
- .../...

Le site vous aidant à uploader ces fichiers dans la base nationale, et vous aidant à trouver les bonnes personnes à contacter pour obtenir les certificats numériques de ces documents. C'est à vous de le faire, c'est aussi l'un des intérêts de l'état puisqu'il n'a donc pas besoin de le faire à votre place...

Choix d'un voyage

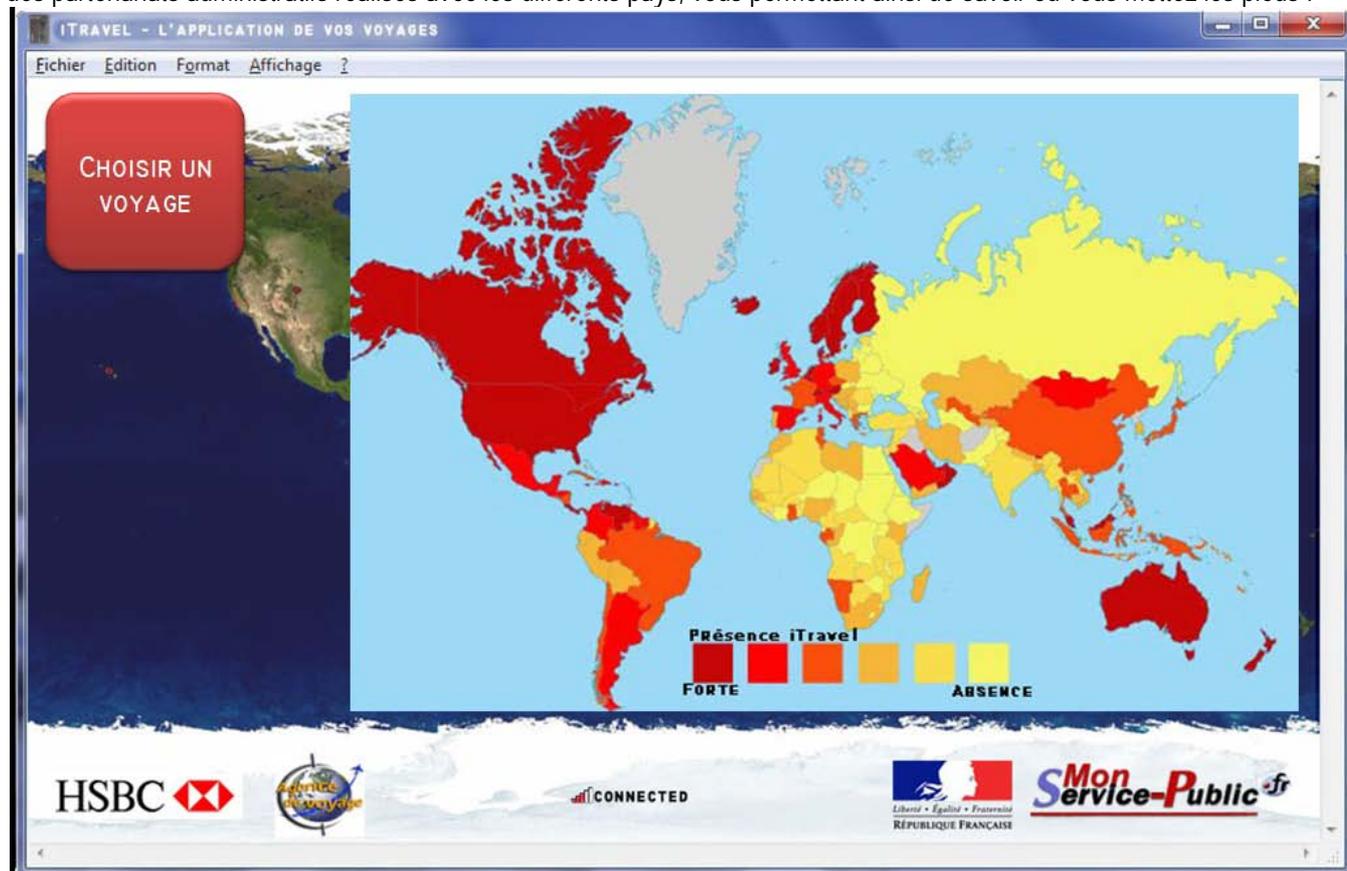
Comme nous l'avons vu tout à l'heure, parmi les options qui s'offrent à vous, vous pouvez choisir un voyage, il faut en fait renseigner le lieu du voyage, et le cadre global du voyage.

Ensuite, suivant le cadre, l'application vous proposera une batterie de formalités classiques qui peuvent vous arriver sur place, vous cochez ou non ces formalités, et iTravel vous indique ensuite quels sont les documents dont vous aurez besoin pour votre voyage.

Vous pouvez d'ailleurs recevoir un mail récapitulatif la liste des formalités classiques que vous avez envisagées, et la liste des documents à télécharger sous la forme d'une check-list

Voici comment cela se présente.

Sur ce premier écran vous sélectionnez le pays dans lequel vous souhaitez vous rendre. iTravel vous informe visuellement des partenariats administratifs réalisés avec les différents pays, vous permettant ainsi de savoir où vous mettez les pieds !



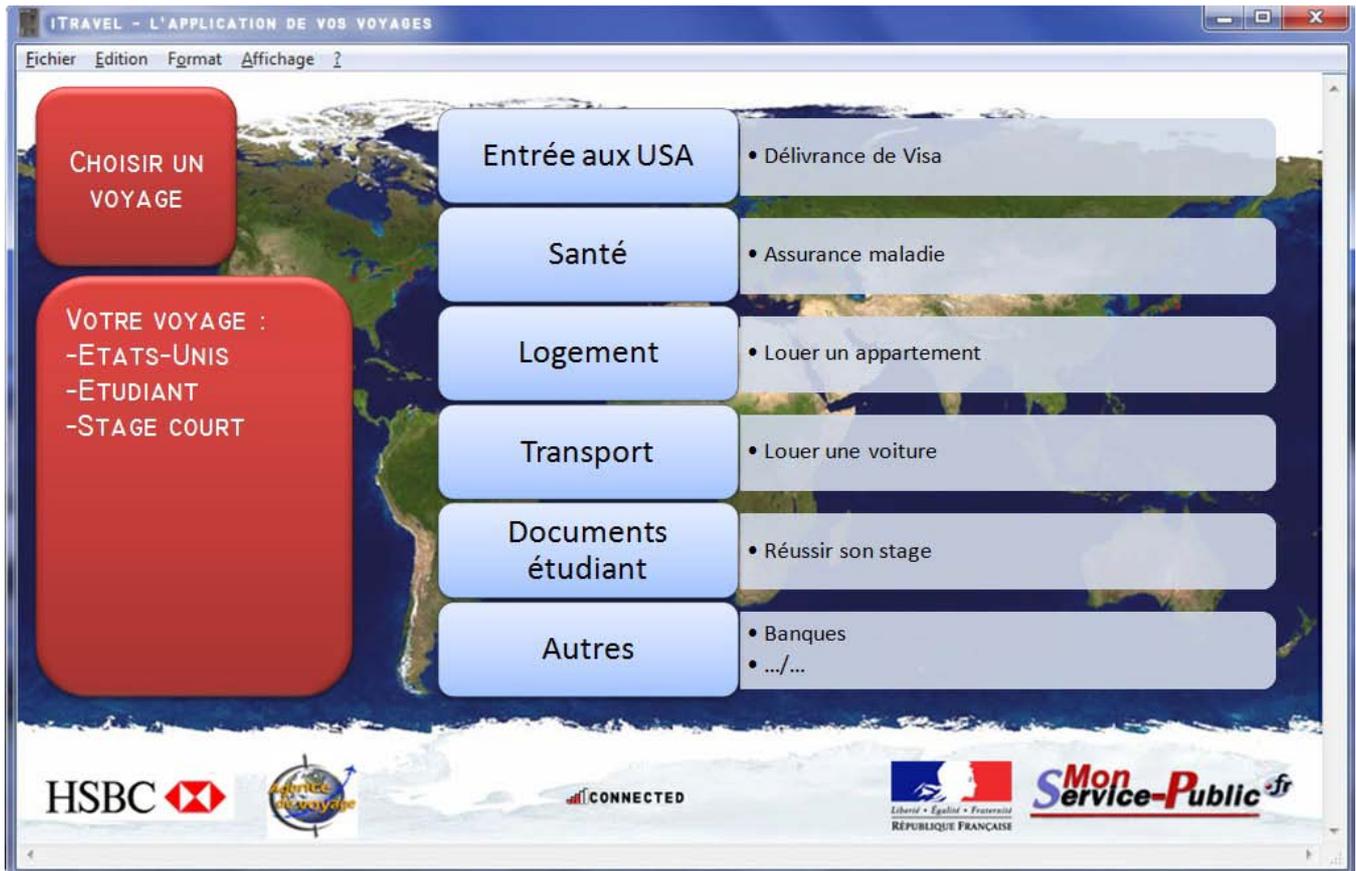
Choisissez ensuite la raison de votre voyage (suivant votre activité) :



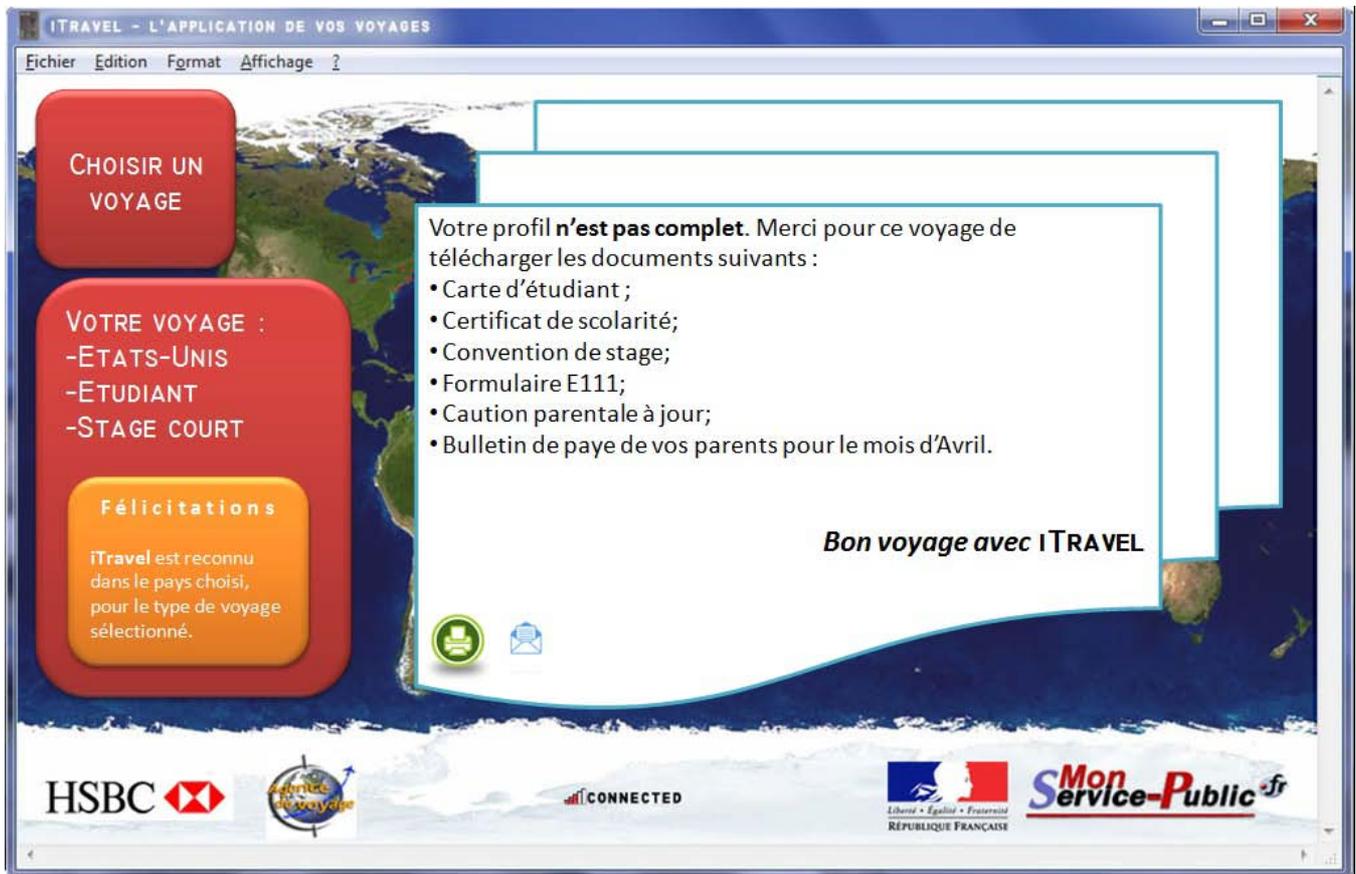
Pour être plus précis, vous avez maintenant à choisir parmi plusieurs options couvertes par iTravel.



Une fois ces différents choix faits, sélectionnez parmi les formalités couvertes par iTravel celles pour lesquelles vous pensez avoir besoin d'iTravel.



L'application compare les besoins associés à votre demande, et les documents déjà enregistrés, et vous propose donc de compléter votre profil en ajoutant les documents nécessaires. iTravel vous informe aussi que la carte est acceptée dans le pays choisi, pour le type de voyage sélectionné, et les formalités demandées. Enfin, iTravel vous propose de recevoir la liste des documents à fournir par mail ou de l'imprimer. Lors de l'impression, iTravel rappellera sur le document le contexte sélectionné par vos soins.



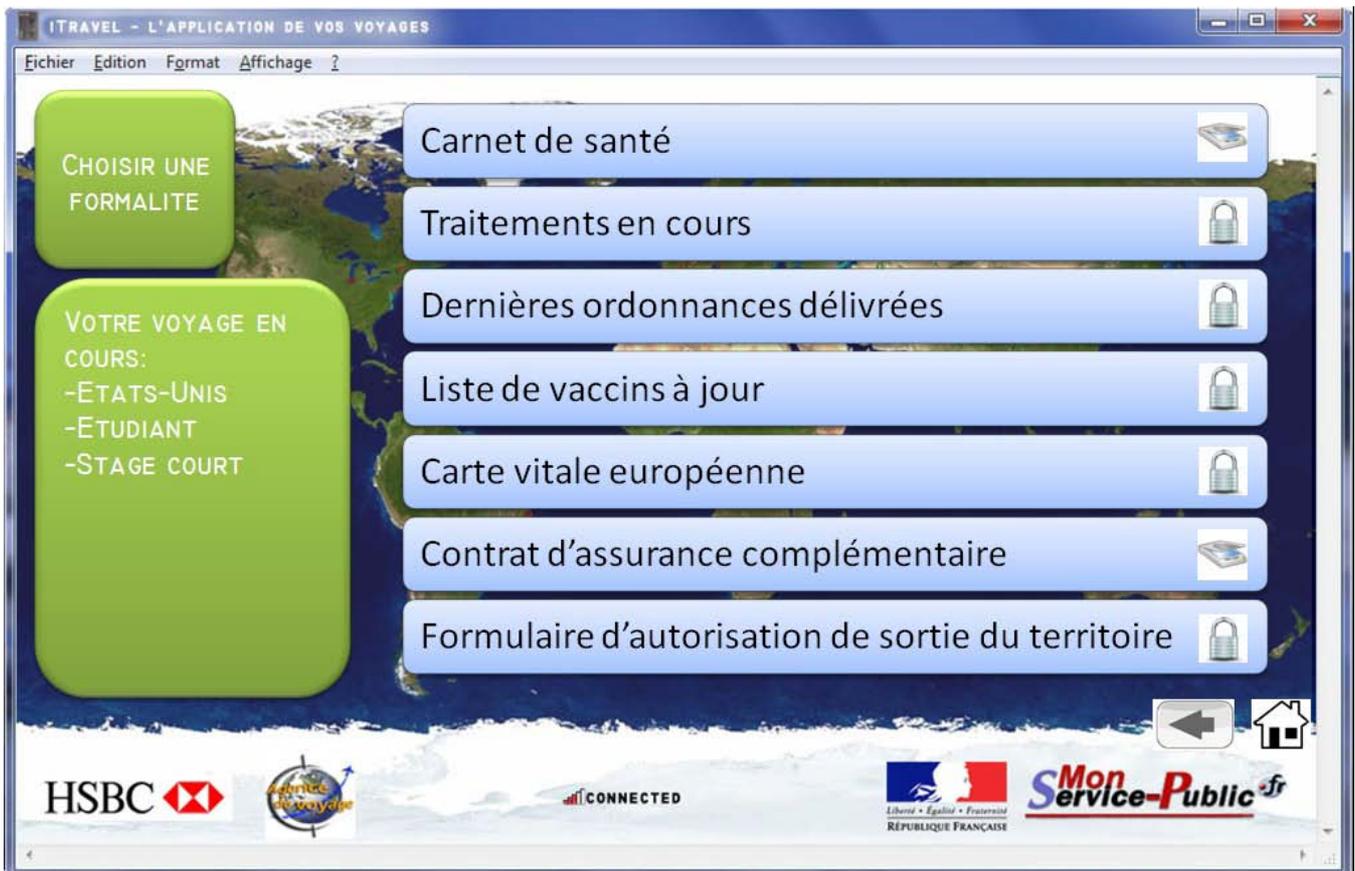
Nous avons vu comment bien la carte interagissait avec l'utilisateur pour bien préparer au voyage, voyons maintenant comment le voyageur peut s'en servir au quotidien, lorsqu'il est confronté à l'administration en face de lui.

Dans un premier temps, l'application ayant mémorisé le voyage que la personne est en train de faire, elle lui propose des formalités courantes liées à son voyage. Si par ailleurs, elle souhaite récupérer un autre document, elle sélectionne autre.

On lui propose dans un premier temps un choix de secteur d'activités, elle arrive ensuite sur la liste des documents numérisés, une icône indique à côté de chaque document le degré d'authenticité présumé du document (scanné par la personne, authentifié par un tiers, etc.)

Une fois le document sélectionné, elle peut le visualiser, et enfin l'imprimer, vérifier l'authenticité (cette fonctionnalité s'adressant surtout aux tiers voulant contrôler certaines informations) et elle peut aussi contacter la source pour vérification ou information supplémentaire dans le cas où le document en posséderait une recensée...

Voici donc concrètement comment cela se passe :





La personne peut donc ainsi récupérer simplement ces documents.

Scénarios d'usage

Nous venons de voir comment l'utilisateur interagissait avec la carte, et nous l'avons longuement illustré. Pour les scénarios qui suivent, il suffit de s'imaginer la personne dans la situation décrite, et de relire les modes d'interactions correspondant pour visualiser ensuite l'échange avec la carte.

1 – Avant de partir, quels vaccins.

Paul, 24 ans souhaite aller en Indonésie pour les vacances, il veut toutefois savoir où il en est de ces vaccins. Même si le but principal de la carte n'est pas de l'informer de cela, en faisant la simulation de voyage, la carte peut le renseigner.

Il connecte la carte à son ordinateur, l'application s'auto-exécute et il passe son doigt sur le lecteur d'empreintes digitales pour s'identifier.

Il arrive sur le tableau de bord de l'application, et sélectionne un voyage en Indonésie, l'application lui demande ensuite de choisir quel type de voyage : il clique sur la case touriste, et renseigne ensuite un voyage seul. La carte lui explique alors qu'il lui manque plusieurs vaccins, sans même devoir passer chez son médecin, il contacte la pharmacie la plus proche.

Une fois chez le pharmacien, il réalise rapidement la même procédure devant le pharmacien, qui lui délivre alors les vaccins à réaliser.

2 – Je suis en Australie depuis 3 mois, et je veux louer une voiture

Charles, 45 ans est en Australie depuis trois mois, mais a fait le choix de l'expatriation, il compte donc bien y rester un peu ! Il veut alors louer une voiture. Il connecte sa carte à son ordinateur, s'identifie, et sélectionne « Choisir une formalité ». Il sélectionne le domaine des transports, puis l'onglet louer une voiture. La carte lui propose alors plusieurs documents, tels que son permis de conduire international qu'il imprime pour en donner la photocopie au loueur...

3 – Je viens de me casser une jambe en Pologne

Alexandra, 19 ans, fait une partie de ces études en Pologne, elle vient de se casser la jambe, l'opération s'est bien passée, mais les frais ne sont pas remboursés et elle s'inquiète. Elle se connecte à sa carte iTravel, et sélectionne choisir une formalité dans le secteur de la santé. La carte l'informe alors qu'avec sa carte vitale européenne elle n'a quasiment aucune démarche à faire, elle avait bien fait de la télécharger avant de partir... Si toutefois elle ne l'avait pas fait, iTravel aurait aussi pu l'aider en pré-remplissant le formulaire de remboursement de soins réalisés à l'étranger qu'elle aurait ensuite imprimé et renvoyé.

On voit ici que ce projet permet de répondre à de nombreuses problématiques que rencontrent régulièrement les voyageurs. Cependant, nous n'avons pas ici la prétention de présenter un projet abouti ni exhaustif, ni même un calendrier prévisionnel de déploiement d'une telle technologie.

Même si en soi, tout est techniquement opérationnel, les formalités administratives des différents pays sont telles qu'une bonne numérisation est nécessaire avant d'espérer voir ce genre de projet se réaliser...

Dernier point que nous allons aborder ici : les questions de financement d'un tel projet. Si on comprend aisément qu'une clé USB dotée d'un lecteur d'empreintes digitales n'est pas le dernier outil technologique de pointe, et ne coûte pas très cher, il faut aussi imaginer le coût de numérisation, et de mise à jour de la base de données qui tourne derrière, et là, les coûts sont beaucoup plus élevés.

Financement

Sans rentrer dans le montage financier du partenariat public-privé il faut comprendre plusieurs aspects :

- L'Etat seul, même s'il est dans une logique actuelle de numérisation n'a pas les moyens d'assurer le développement du produit ;
- Des acteurs privés, tels ceux que nous avons identifiés plus haut n'ont pas accès aux authentifications et aux certificats, ils ne peuvent donc pas le faire seuls non plus.

Dans tous les cas on voit qu'un partenariat public-privé est la seule solution pour développer et déployer à l'échelle internationale ce genre de produits... Voici donc schématiquement les acteurs envisagés et leurs intérêts.

Conclusion :

On n'adresse que l'identité légale sans parler de l'identité culturelle, les formalités et autres procédures administratives sont l'antichambre d'une culture, par laquelle il faut passer avant de rencontrer l'autre et de s'y mêler. Pour adresser ces questions de partage de connaissance, et d'échange culturel, on pourrait penser aux principes de la réalité virtuelle augmentée, collectant ainsi un grand nombre d'informations à destination d'un potentiel futur voyageur...

Dernier point, ce projet couvre des logiques internationales qui au delà des questions de financement adressent des questions plus vaste d'uniformisation des pratiques. La simplification, l'uniformisation et la numérisation sont clairement dans l'air du temps, mais pour espérer se servir un jour de l'iTravel, il faudra attendre au moins une bonne vingtaine d'année, qui sait alors ce que seront les ordinateurs et les clés USB !