

LA MÉDIATION INTERCULTURELLE

Office International : médiateur interculturel ?

E.M. Schut (3468143)

Mémoire de master - Communication interculturelle (français)

Sous la direction de dr. E.M.M. le Pichon-Vorstman & dr. J.D. ten Thije

Août 2013, Université d'Utrecht

Résumé

Les programmes de coopération entre les pays européens en ce qui concerne l'enseignement, comme le programme Erasmus, pourraient contribuer à créer et stimuler une identité européenne. Quel est le rôle de l'Office International pendant les échanges internationaux ? Fonctionne-t-il également comme médiateur interculturel ? Institutionnellement, il n'existe pas de règles concernant la médiation interculturelle. La médiation est une procédure de résolution de conflits par l'intervention d'un médiateur. Le médiateur interculturel transmet des informations culturelles, est un interprète de cultures et un intermédiaire qui intervient dans la communication interculturelle. Par la médiation interculturelle, on peut unir des langues et des cultures différentes, comme la langue et la culture françaises et la langue et la culture néerlandaises. Le médiateur interculturel pourrait servir de médiateur entre des sujets de culture néerlandaise et de culture française. Selon D'Iribarne, en France, la logique de l'honneur joue un rôle important et aux Pays-Bas, le consensus occupe une place importante.

La recherche présente montre que l'Office International fonctionne bien comme médiateur interculturel en transmettant des informations culturelles et en interprétant les cultures. Il n'intervient pas dans la communication interculturelle. Cependant, elle montre que l'Office International peut améliorer son rôle de médiateur interculturel radicalement en ce qui concerne la transmission d'informations culturelles et le rôle qu'il joue en tant qu'interprète des cultures.

La culture ne s'hérite pas, elle se conquiert.

(Malraux, Hommage à la Grèce, 1959)

Préface

Ce mémoire marque la fin de mes études à l'Université d'Utrecht : d'abord la langue et la culture françaises et après le master de la communication interculturelle. C'était une période instructive, enrichissante et inoubliable. Je suis heureuse et fière. Pour rien au monde je n'aurais voulu manquer cela.

Cependant, je n'ai pas pu terminer mes études et ce mémoire sans l'aide de certaines personnes. Je voudrais profiter de l'occasion de les remercier.

Premièrement, je voudrais remercier ma directrice dr. E.M.M. le Pichon-Vorstman. Merci pour vos conseils et votre encouragement et perfectionnisme. Je voudrais aussi remercier dr. J.D. ten Thije pour la deuxième lecture. Merci pour vos remarques de grande valeur pour améliorer mon mémoire.

Je voudrais également remercier l'Office International de la faculté des Sciences Humaines de l'Université d'Utrecht et en particulier mesdames Mensink, Hanrath et Leijtens-Daems. Merci pour votre temps, participation et enthousiasme.

Puis, je voudrais remercier mon ami, ma providence. Je sais que je n'étais pas toujours facile à vivre. Merci pour ta patience inépuisable, ton support et ta confiance en moi. Je voudrais également remercier ma famille et mes amis, pour votre soutien et confiance.

Enfin, je voudrais remercier Pierre Meteil pour relire mon travail, Charley van 't Leven et Charles Fayt pour tester les enquêtes et tous les étudiants qui ont rempli les enquêtes.

Mille fois merci à tous !

Table des matières

1	Introduction	8
2	Echanges internationaux	9
2.1	Identité européenne	9
2.2	Le programme Erasmus	9
2.3	Les offices internationaux	10
2.4	Université d'Utrecht	11
2.5	Conclusion	12
3	La médiation	14
3.1	Définition	14
3.2	Valeur	15
3.3	Caractéristiques	15
3.4	Le médiateur	16
	3.4.1 Médiateur interne vs. externe	17
	3.4.2 Tâches	17
	3.4.3 Techniques	18
3.5	Compétences	18
3.6	Conclusion	20
4	La médiation interculturelle	22
4.1	Définition	22
4.2	Le médiateur interculturel	23
4.3	Compétences	23
	4.3.1 Savoir	24
	4.3.2 Savoir être	24
	4.3.3 Savoir comprendre & savoir apprendre/ faire	25
4.4	Conclusion	26
5	La culture	27
5.1	Définition	27
5.2	Apprentissage d'une culture	28
5.3	Jugements de valeur	28

5.4	La communication interculturelle	29
5.5	Différences culturelles	29
	5.5.1 La France	30
	5.5.2 Les Pays-Bas	31
5.6	Conclusion	33
6	Projet de recherche	34
6.1	L'entrevue	35
	6.1.1 Type d'entrevue	35
	6.1.2 La liste de sujets	35
	6.1.3 Types de questions	36
6.2	Analyse des documents	36
6.3	Enquête	37
	6.3.1 La méthode pour rassembler des données	37
	6.3.2 Le groupe-cible	37
	6.3.3 L'enquête	38
	6.3.3.1 La lettre d'introduction	38
	6.3.3.2 Informations générales	39
	6.3.3.3 Les informations reçues de la propre université	39
	6.3.3.4 Les informations reçues de l'université associée	39
	6.3.3.5 L'aide reçue de la propre université	39
	6.3.3.6 L'aide reçue de l'université associée	40
	6.3.3.7 La médiation interculturelle	40
	6.3.3.8 Achèvement et remerciement	40
	6.3.4 Tester l'enquête	40
	6.3.5 La période	41
	6.3.6 La non-réponse	41
	6.3.7 La réponse	41
	6.3.8 Validité et fiabilité	41
7	Résultats et analyse	42
7.1	L'entrevue	42
	7.1.1 Résumé de l'entrevue	42
	7.1.1.1 Le rôle de l'Office International	42
	7.1.1.2 Informer les étudiants	43
	7.1.1.3 Aider les étudiants	44

7.1.1.4	La médiation interculturelle	45
7.1.2	Conclusion	46
7.2	Analyse des documents	48
7.2.1	La réunion pré-départ	48
7.2.2	Introduction de la faculté des Sciences Humaines	49
7.3	Enquête	51
7.3.1	Les étudiants néerlandais	51
7.3.1.1	Informations générales	51
7.3.1.2	Informations reçues de l'Office International	52
7.3.1.3	Informations reçues de l'université en France	55
7.3.1.4	Aide reçue de l'Office International	59
7.3.1.5	Aide reçue de l'université en France	60
7.3.1.6	La médiation interculturelle	63
7.3.1.7	Différences avec les étudiants de la faculté de REBO	67
7.3.2	Les étudiants français	67
7.3.2.1	Informations générales	67
7.3.2.2	Informations reçues de l'université en France	68
7.3.2.3	Informations reçues de l'Office International	69
7.3.2.4	Aide reçue de l'université en France	70
7.3.2.5	Aide reçue de l'Office International	70
7.3.2.6	La médiation interculturelle	71
7.3.2.7	Différences avec les étudiants de la faculté de REBO	72
7.4	Analyse	74
8	Conclusion	76
9	Discussion	78
10	Recommandations	79
11	Bibliographie	81
12	Annexes	83
1	Charte Universitaire Erasmus - Déclaration de stratégie européenne	83
2	La liste de sujets pour l'entrevue	85
3	La présentation PowerPoint de la réunion pré-départ	87

4	La présentation de dr. ten Thije pendant l'introduction de la faculté	101
5	L'enquête néerlandaise	111
6	L'enquête française	123
7	Le but de chaque question de l'enquête	135

1 Introduction

La société d'aujourd'hui devient de plus en plus multiculturelle, la diversité culturelle devient de plus en plus importante et nous travaillons, voyageons et habitons de plus en plus souvent à l'étranger. Le multiculturalisme est aussi visible dans l'enseignement : de plus en plus fréquemment, les étudiants vont étudier à l'étranger. Le séjour à l'étranger ne se déroule pas toujours sans problèmes. Le médiateur interculturel peut contribuer à un séjour sans difficultés. Qui est-ce qui peut servir de médiateur interculturel pour les étudiants ?

L'Office International s'occupe des séjours à l'étranger des étudiants. Les employés assistent les étudiants de l'Université d'Utrecht qui vont étudier à l'étranger et les étudiants étrangers qui vont étudier à l'Université d'Utrecht. L'Office International s'occupe surtout des questions pratiques, pour décharger partiellement les étudiants. A côté de ces questions pratiques, est-ce que l'Office International et ses employés pourraient être médiateur interculturel pour les étudiants ?

A l'aide de cette recherche, je veux déterminer dans quelle mesure l'Office International fonctionne comme médiateur interculturel. La question centrale est donc ainsi conçue :

Dans quelle mesure est-ce que l'Office International fonctionne comme médiateur interculturel ?

Pour délimiter la recherche, j'ai choisi de me concentrer sur l'Office International de la faculté des Sciences Humaines et sur les expériences des étudiants qui ont fait un échange entre les Pays-Bas et la France.

Pour pouvoir répondre à la question centrale, je traiterai d'abord des échanges internationaux et du cadre institutionnel (chapitre 2). Puis, je traiterai de la médiation (chapitre 3), de la médiation interculturelle (chapitre 4) et de la culture (chapitre 5) pour établir une base théorique. Après, j'expliquerai le projet de recherche (chapitre 6). Puis, je traiterai des résultats et de l'analyse (chapitre 7). Je finirai avec la conclusion et la discussion. Après la discussion, je traiterai des recommandations pour l'Office International de manière que les employés pourraient améliorer son rôle de médiateur interculturel et son assistance aux étudiants.

2 Echanges internationaux

Pour établir un cadre institutionnel, je traiterai d'abord de l'identité européenne et du rôle des échanges internationaux. Après, j'examinerai le programme Erasmus et les règles correspondantes. Puis, je traiterai de l'Office International et de ses tâches et de son rôle. Enfin, j'examinerai les échanges internationaux de l'Université d'Utrecht.

2.1 Identité européenne

Pour Jacobs et Maier (1998), une des stratégies pour créer et stimuler une identité européenne est d'accentuer et de construire une identité européenne qui est définie culturellement. Pour promouvoir cette identité culturelle commune, on a entre autres introduit des programmes de coopération entre les pays européens en ce qui concerne l'enseignement (comme Erasmus), la recherche scientifique et les arts. Les échanges internationaux pourraient donc contribuer à créer et à stimuler une identité européenne.

2.2 Le programme Erasmus

Selon Nuffic¹, l'organisation néerlandaise pour la coopération internationale dans l'enseignement supérieur, le programme Erasmus fait partie du programme « Education et Formation Tout au Long de la Vie » (EFTLV). Le programme EFTLV stimule la coopération, les échanges, le recyclage et les stages européens au moyen de subventions. Toutes les institutions d'études supérieures pourraient participer au programme. Le programme Erasmus cherche à soutenir des activités européennes des institutions d'études supérieures et à stimuler la mobilité et les échanges des étudiants, des professeurs et du cadre supérieur. Les échanges Erasmus peuvent avoir lieu entre les 28 pays de l'Union européenne (l'Allemagne, l'Autriche, la Belgique, la Bulgarie, Chypre, le Danemark, l'Espagne, l'Estonie, la Finlande, la France, la Grèce, la Hongrie, l'Irlande, l'Italie, la Lettonie, la Lituanie, le Luxembourg, l'île de Malte, les Pays-Bas, la Pologne, le Portugal, la République tchèque, la Roumanie, le Royaume-Uni, la Slovénie, la Slovaquie et la Suède), les pays de l'Association européenne de libre-échange (l'Islande, le Liechtenstein, la Norvège et la Suisse), la Croatie, la Turquie et les territoires d'outre-mer correspondants de tous les pays.

Pour pouvoir participer au programme, l'institution d'études supérieures a besoin d'une Charte Universitaire Erasmus (*Erasmus University Charter: EUC*), d'un coordinateur Erasmus (point d'information pour l'agence nationale du programme EFTLV) et un point

¹ <http://www.nuffic.nl/studiebeurzen/leven-lang-leren-erasmus>, consulté le 09-07-2013.

d'information pour les étudiants et/ ou les professeurs et le cadre supérieur. Avec l'EUC, l'institution souscrit à quelques principes d'Erasmus comme par exemple le fait que « la mobilité ne peut s'effectuer que dans le cadre d'accords conclus au préalable entre établissements d'enseignement supérieur »². Dans l'EUC, nous ne retrouvons pas de principes concrets concernant la médiation (interculturelle). En revanche, une autre exigence dans l'EUC est de « faciliter l'intégration des étudiants Erasmus dans les activités de l'établissement ». Cette exigence pourrait être liée à la médiation (interculturelle), parce que l'intégration pourrait être facilitée en informant les étudiants par exemple en ce qui concerne les différences culturelles. Cependant, la médiation (interculturelle) n'est pas mentionnée explicitement.

2.3 Les Offices Internationaux

Selon la Commission Européenne (2008), le programme Erasmus a eu une influence importante sur l'amélioration qualitative des services pour les étudiants. La plupart des institutions d'études supérieures ont développé de nouveaux services ou des services améliorés pour les étudiants à la suite de leur participation au programme d'Erasmus. Selon La Commission Européenne, les Offices Internationaux sont un des services. Ils diffèrent selon la taille (moins de cinq ou plus de vingt employés). La plupart des offices ont quelques employés d'Erasmus. Certaines institutions d'études supérieures ont des offices plus grands, qui coopèrent avec les offices des facultés. Souvent, les Offices Internationaux s'occupent également des aspects administratifs et d'assistance des activités d'Erasmus.

La Commission Européenne (2008, p. 120) mentionne les services typiquement fournis par les Offices Internationaux :

- Aide et assistance pour les employés impliqués dans des projets d'Erasmus ;
- Services pré-arrivée pour les étudiants étrangers ;
- Un système en ligne pour les étudiants qui voudraient étudier à l'étranger, pour pouvoir contacter des étudiants internationaux qui étudient à l'institution étrangère en ce moment ;
- Aller chercher les étudiants à l'aéroport ;
- Aider à trouver un logement ;
- L'introduction de l'institution et de la ville pour les étudiants internationaux ;
- Le rassemblement du feed-back des étudiants, formellement ou informellement ;
- Organisation de programmes détaillés d'orientation en collaboration avec d'autres services d'assistance pour les étudiants ;

² http://ec.europa.eu/education/erasmus/documents/eucstandard_fr.pdf, consulté le 13-07-2013.

- Documents traduits, comme l'explication des cours et des informations en ce qui concerne des questions pratiques.

Quelques tâches pourraient être liées à la médiation interculturelle, comme des services pré-arrivés pour les étudiants étrangers, l'introduction de l'institution et de la ville et organiser des programmes détaillés d'orientation pour les étudiants. Ces tâches pourraient contenir la fourniture des informations culturelles, mais la Commission Européenne ne mentionne pas explicitement cet apport d'informations.

Le rôle principal de l'Office International dans la plupart des institutions d'études supérieures est administratif. Souvent, l'Office International s'occupe des candidatures des étudiants pour participer au programme. De plus, l'Office International contrôle les aspects qualitatifs et budgétaires. Enfin, les Offices Internationaux jouent un rôle important dans l'identification des institutions associées et la négociation des contrats avec les universités associées.

2.4 L'Université d'Utrecht

Dans la Déclaration de stratégie européenne (*EUC Policy Statement : EPS*), qui fait partie de la Charte Universitaire Erasmus, l'Université d'Utrecht dit qu'elle est vraiment internationale (voir l'**annexe 1**). L'université a des rapports avec beaucoup d'institutions associées. Tous les ans, des étudiants internationaux arrivent à Utrecht pour obtenir une licence d'honneur au University College Utrecht, commencer un des 87 programmes internationaux de master, préparer un diplôme de doctorat, suivre des cours comme étudiant d'échange ou suivre des cours à l'école d'été de l'Université d'Utrecht. Des programmes préparatoires, des systèmes d'assistance financière, le logement et le visa sont fournis pour un séjour réussi à Utrecht. Selon l'Université d'Utrecht, la coopération européenne et internationale est cruciale pour la position et la qualité de l'éducation et la recherche de l'université. Sur le site web de l'université et dans des brochures, l'Université d'Utrecht fournit des informations en ce qui concerne les activités internationales, entre autres les activités Erasmus. L'Office International et les facultés organisent des réunions pour informer les étudiants des activités d'Erasmus.

Dans la Déclaration de stratégie européenne, l'Université d'Utrecht parle également de la médiation. Elle dit que l'accès égal à l'éducation est un sujet très important pour l'Université d'Utrecht. Il y a un nombre de conseillers d'études disponible pour les étudiants (internationaux) qui ont des besoins spécifiques. Les conseillers d'études servent également de médiateur en cas d'actes de racisme.

Dans la Déclaration de stratégie européenne, l'Université d'Utrecht dit que tous les ans, 1,000 étudiants néerlandais de l'Université d'Utrecht étudient à l'étranger et 700 étudiants étrangers étudient à l'Université d'Utrecht. Les sites web de l'université et de la faculté fournissent des informations extensives sur les programmes d'étude à l'étranger et sur les questions pratiques. Les Offices Internationaux et les conseillers d'études aident les étudiants de l'Université d'Utrecht à choisir la destination. Des programmes préparatoires, comme la préparation culturelle et linguistique, sont offerts et recommandés. Des programmes d'orientation et des personnes de contact international aident les étudiants étrangers à s'intégrer dans la communauté académique d'Utrecht et à finir un programme d'enseignement de valeur et d'un niveau élevé. L'Université d'Utrecht offre le logement et les procédures de visa accélérés aux étudiants étrangers pour faciliter et optimiser des semestres d'échange. La langue d'instruction pour tous les étudiants internationaux est l'anglais et l'université demande les étudiants de maîtriser la langue anglaise d'un niveau académique.

2.5 Conclusion

Selon Jacobs et Maier, les programmes de coopération entre les pays européens en ce qui concerne l'enseignement, comme le programme d'Erasmus, pourraient contribuer à créer et stimuler une identité européenne. Le programme Erasmus fait partie du programme « Education et Formation Tout au Long de la Vie ». Pour pouvoir participer au programme, il faut que l'institution d'études supérieures ait entre autres une Charte Universitaire Erasmus. Dans la Charte Universitaire Erasmus, nous ne retrouvons pas de règles explicites concernant la médiation (interculturelle).

Selon la Commission Européenne, le programme Erasmus améliore des services pour les étudiants, comme les Offices Internationaux. La Commission Européenne mentionne les tâches de l'Office International. Elle ne mentionne pas explicitement la médiation (interculturelle).

Dans la Déclaration de stratégie européenne (*EPS*), qui fait partie de la Charte Universitaire Erasmus (*EUC*), l'Université d'Utrecht dit de la médiation qu'il y a un nombre de conseillers d'études disponible pour des étudiants (internationaux) avec des besoins spécifiques, pour stimuler entre autres l'intégration des minorités. Les conseillers d'études servent également de médiateur en cas des actes de racisme. Donc selon l'université, ce sont les conseillers d'études qui doivent servir de médiateurs. Elle ne mentionne pas les employés de l'Office International. Dans la recherche présente, je vais étudier dans quelle mesure l'Office

International sert ou pourrait servir de médiateur interculturel. D'abord, je traiterai de la médiation (interculturelle) et de la culture.

3 La médiation

Pour examiner dans quelle mesure l'Office International fonctionne comme médiateur interculturel, il faut d'abord examiner la médiation. Je traite la médiation en général, parce que la médiation est la base de la médiation interculturelle. La médiation interculturelle est un type particulier de la médiation en général. Les caractéristiques, valeurs, tâches, techniques et compétences de la médiation s'appliquent aussi à la médiation interculturelle.

D'abord, je définirai la médiation. Puis j'examinerai la valeur et les caractéristiques de la médiation et après, je traiterai le rôle du médiateur, les tâches du médiateur et les techniques à utiliser pendant le processus de la médiation. Enfin, j'exposerai les compétences nécessaires pour un médiateur.

3.1 Définition

Selon Mayer et Boness (2005), la médiation est une procédure de résolution des conflits par l'intervention d'un médiateur (un individu ou une instance). Le médiateur assiste différents groupes dans le conflit pour trouver une solution convenable. Il est important que la solution soit trouvée par les parties elles-mêmes et que le résultat soit gagnant-gagnant. Un accord gagnant-gagnant implique que toutes les parties ont avantage à l'accord.

Brenninkmeijer et al. (2005) développent le concept de « médiation » de manière plus approfondie. Ils définissent la médiation comme une forme d'intervention dans un conflit, dans lequel un expert de conciliation, le médiateur, guide les négociations entre les parties en question pour obtenir des comportements communs et des résultats optimaux pour toutes les parties, à partir de leurs intérêts réels. Avec cette définition, Brenninkmeijer et al. donnent la priorité à la conciliation des conflits et le résultat. Il est également possible de donner la priorité au processus : parvenir à la compréhension de la situation, communiquer mieux et parvenir à agir de façon constructive. Le propre de la médiation est le fait qu'il n'y a personne qui décide pour les parties, mais que les parties essaient de résoudre le conflit elles-mêmes, aidées par le médiateur.

Brenninkmeijer et al. (2005) citent Brown et Marriott en ce qui concerne la définition du concept de « médiation ». Brown et Marriott (1999) décrivent la médiation comme un processus de facilitation pendant lequel les parties en conflit acceptent l'assistance d'un médiateur impartial. Le médiateur ne peut pas prendre des décisions pour les parties en

question, mais il³ utilise certaines procédures, techniques et compétences pour aider les parties à résoudre le conflit par un accord négocié sans l'adjudication.

Chaque organisation concrétise le rôle du médiateur d'une manière différente, divergeant de l'intervention minimale (le médiateur stimule et organise la rencontre, mais il reste à l'écart de l'interaction) à l'intervention maximale (le médiateur a la direction et il dirige l'interaction).

Brown et Marriott mentionnent donc que le médiateur a besoin des procédures, techniques et compétences pour pouvoir aider les parties. De plus, le médiateur ne prend pas des décisions, mais il assiste le processus et la résolution du conflit. Enfin, le rôle du médiateur peut varier par organisation.

3.2 Valeur

Pourquoi choisir pour la médiation plutôt que d'autres méthodes de résolution des conflits, comme décision arbitrale ?

En général, la médiation entraîne une entente améliorée entre les groupes en question (Brenninkmeijer et al., 2005). De cette manière, la médiation est un investissement dans la relation entre les parties et donc pour le futur. De plus, la médiation peut être utilisée à côté des méthodes existantes ou en combinaison avec des autres démarches.

Un autre avantage de la médiation est que le résultat est plus qu'un compromis. Quand la partie A obtient gain de cause, le résultat est A. Quand la partie B obtient gain de cause, le résultat est B. Un compromis entre A et B est C. Si les parties peuvent inventer des résultats supplémentaires pendant la conciliation, le résultat est D ou E ou même F. Le résultat D (ou plus) est le but de la médiation.

3.3 Caractéristiques

La médiation peut être caractérisée à l'aide du résultat, le but, le caractère volontaire et confidentielle de la médiation et le respect pendant le processus.

Mayer et Boness présentent un modèle pour la résolution d'un conflit : SMART. Il faut que le résultat satisfasse aux cinq exigences du modèle SMART.

Le S de SMART représente « **spécifique** » : le pacte doit être spécifique (qui fait quoi, quand et comment ?). Le M signifie « **mesurable** » : il faut que l'accord soit positif, objectif, vérifiable et faisable. Le A représente « **l'acceptabilité** » : le pacte doit être acceptable pour

³ Quand je dis « il » dans le texte, évidemment je veux dire également « elle ».

toutes les parties en question (le contenu doit être disponible pour la production et réalisation totale). Le R signifie « **réalisable** » : il faut que l'accord tienne compte de tous les obstacles de la réalisation. Le T représente « **terminated** » (limité) : la phase de la réalisation est limitée précisément.

Le but de la médiation est d'atteindre une situation favorable pour tous les groupes. La conciliation n'est pas seulement une question de compromis, mais également la quête d'une solution bonne pour toutes les parties en question. Selon Brenninkmeijer et al. (2005), le médiateur a le savoir et les compétences pour coordonner la quête.

Il faut que la médiation soit volontaire et confidentielle (Brenninkmeijer et al., 2005). Mayer et Boness (2005) reconnaissent l'importance du volontariat et la confidentialité. De plus, il est important que les groupes en question soient d'accord avec l'intervention d'un médiateur et que les parties puissent interrompre la médiation quand ils le veulent (Brenninkmeijer et al., 2005).

Une autre caractéristique de la médiation selon Brenninkmeijer et al. est le respect pendant la conciliation. La médiation n'est pas une lutte. On essaye d'élever la conciliation respectueusement. Mayer et Boness disent que la grossièreté n'est pas permise et qu'il est important de laisser les interlocuteurs parler. Ils partagent donc le point de vue de Brenninkmeijer et al. que le respect est important. De plus, selon Marshall Rosenberg (Mayer et Boness, 2005), la communication non-violente est d'importance pendant la médiation : exprimer des émotions et des besoins. En outre, il faut que les groupes et le médiateur écoutent la personne qui parle en changeant la perspective.

3.4 Le médiateur

Qui peut être un médiateur convenable ? Quelles sont les caractéristiques et techniques nécessaires et quelles sont les tâches d'un médiateur ?

Selon Brenninkmeijer et al. (2005), l'acceptation de l'intervention d'une autre personne par les parties en question dépend entièrement de la confiance des parties en la troisième personne. La confiance peut être fondée sur la compétence de la troisième personne, d'une certaine position (indépendante) de la personne en question ou de sa personnalité. Mayer et Boness (2005) partagent ce point de vue. Il est important que le médiateur soit accepté et respecté. Le médiateur doit être digne de foi et il faut qu'il ait des compétences nécessaires. Le choix entre un médiateur interne ou un médiateur externe peut déterminer dans une large mesure la confiance des parties en le médiateur.

3.4.1 Médiateur interne vs externe

Brenninkmeijer et al. (2005) distinguent le médiateur interne et le médiateur externe. Le médiateur interne travaille dans l'organisation dans laquelle il est également médiateur. Il remplit donc deux fonctions dans l'organisation et il connaît l'organisation, la culture et la structure de l'organisation. En outre, il connaît les services, les employés et les postes. Faire intervenir un médiateur interne peut être un avantage, parce qu'il comprend la situation. Cependant, il est important de souligner et de garantir que le médiateur soit indépendant.

Parfois, une organisation emploie un médiateur qui dirige seulement des médiations dans l'organisation et qui ne travaille pas pour l'organisation : un médiateur externe. Le médiateur externe peut être plus impartial qu'un médiateur interne, parce qu'il ne connaît pas l'organisation et les parties en question.

Le médiateur, aussi bien le médiateur interne que le médiateur externe, doit se charger de quelques tâches.

3.4.2 Tâches

Brenninkmeijer et al. distinguent trois catégories de tâches pour le médiateur. Il faut que le médiateur prenne soin de :

- 1) **La situation.** Le médiateur est responsable de la situation dans laquelle la médiation se passe. L'espace doit être agréable. La sécurité est également importante : il n'y a pas de place pour la violence verbale ou physique, la médiation doit être confidentielle, etcetera. En outre, l'acceptation est d'importance : le médiateur doit respecter les groupes et les prendre au sérieux. Au sens figuré, il protège aussi la situation : il détermine les limites et les possibilités de la médiation.
- 2) **Le processus.** Pendant le processus de la médiation, le médiateur doit veiller à ce que les personnes puissent prendre la parole et des décisions et prévoient les conséquences. Le médiateur surveille la relation entre les groupes et lui-même : il garde ses distances et reste attentif à son rôle neutre et indépendant. Il n'exprime pas son opinion personnelle.
- 3) **Les parties en question.** Il faut que le médiateur vérifie si les personnes agissent de propos délibéré. Le médiateur doit par exemple vérifier si les parties n'agissent pas par crainte, impuissance ou remords. De plus, les possibilités et les impossibilités doivent être claires pour tous les groupes.

Comme médiateur, l'Office International est donc responsable de la situation, du processus et des parties. Il doit se charger des trois catégories de tâches.

3.4.3 Techniques

Pendant la médiation, le médiateur peut utiliser quelques techniques. Mayer et Boness (2005) mentionnent plusieurs techniques que le médiateur peut utiliser pendant la médiation : la réflexion (répéter correctement et accentuer les épisodes exprimés), l'écoute active (remarquer des besoins et des sentiments derrière les mots), *reframing* (changer des mots négatifs en des mots positifs), 'je' assertions (parler pour soi), doubler (parler pour une autre personne quand cette personne ne peut pas exprimer ce qu'il veut dire), la communication non-violente, poser des questions et concrétiser (entrer dans les détails), louer (exprimer l'appréciation et la reconnaissance), former des synthèses (associer), répéter (souligner des mots), l'intervention paradoxale (renforcer le négatif), initier des changements de perspective (écouter l'autre), formuler des métaphores, appliquer des analogies (introduire des expressions similaires), exprimer des hypothèses, resserrer un récit, laisser les individus parler, guider le brainstorming (permettre la créativité et des associations), les signes corporels et des expressions corporelles (percevoir, comprendre et formuler la communication non-verbale), poser des questions (des questions en suspens ou des questions résolues) et créer des frames (ouvrir des mots et des gestes).

3.5 Compétences

Il est important pour l'Office International d'avoir et de maîtriser les compétences nécessaires pour être un bon médiateur.

Brenninkmeijer et al. (2005) distinguent trois catégories de compétences: savoir, savoir-faire et savoir être. Le savoir est indispensable: des connaissances sur la communication, des conflits, la résolution des conflits, négocier, le processus de la médiation et le cadre juridique de la médiation. En outre, le savoir-faire est d'importance, surtout dans le domaine de la communication orale. Il faut que le médiateur puisse intervenir bien et qu'il soit soigneux des personnes en question. La communication écrite doit également être claire. De plus, le savoir-faire d'organisateur est essentiel, comme organiser et faciliter les conversations. Le médiateur a une bonne intelligence des relations et des rapports réciproques, il est analytique, il protège les principes, le cadre et le processus de la médiation, il a le sens du relatif et il peut influencer l'atmosphère. Concernant le savoir-être, l'attitude idéale du médiateur selon Brenninkmeijer et al. (2005) est :

- **Ouverte** (sans préjugés, non-partial, intéressé)
- **Empathique** (sans sympathie ou antipathie, intéressé, impliqué dans le processus de la médiation sans être impliqué dans le conflit)
- **Assertive** (intervenir adéquatement, protéger les limites du rôle de médiateur, décrire ce rôle d'une manière neutre et claire)
- **Neutre/impartiale** (regarder les parties sans jugement, préférence ou condamnation)
- **Indépendante** (non-influencable par la pression des parties ou de l'extérieur)
- **Rassurante** (obtenir et maintenir la confiance des parties)
- **Expéditive** (diriger le processus d'une manière adéquat et systématique)
- **Respectueuse** (pressentir les parties d'un manière équivalente, convenable et apprécié)
- **Équilibrée** (laisser le conflit chez les parties et non pas suivre la portée négative, les émotions intenses et les reproches)
- **Intègre** (avoir une image claire des propres valeurs et agir conformément à ces valeurs)
- **Flexible** (être capable d'accorder le comportement à la dynamique du processus et de changer rapidement et naturellement d'approche)
- **Sens de l'humour** (manier le sens de l'humour d'une manière convenable)

Il est important que le médiateur entretienne son savoir et ses compétences, par exemple en suivant des trainings et des ateliers ou fréquenter des congrès. Souvent, le médiateur fait partie des groupes d'intervision.

Selon Mayer et Boness (2005), le médiateur ne doit pas être neutre ou impartial, mais il doit être l'avocat de toutes les parties en question. Il faut qu'il soit empathique et compréhensif avec chaque personne. Il ne peut pas évaluer, critiquer, juger ou condamner quelqu'un. Les intérêts du médiateur ne peuvent pas jouer un rôle pendant la médiation. Il guide la médiation et l'expression des émotions, des besoins et des intérêts. Si le rapport des forces est inégal, il faut qu'il essaie d'égaliser le rapport des forces. De plus, Mayer et Boness (2005) mentionnent quelques attitudes et compétences nécessaires. Selon Mayer et Boness (2005), le médiateur :

- A une image optimiste de l'être humain
- Fournit un cadre pour un processus de l'explication
- Accepte la critique des parties
- Exclut ses propres intérêts
- Indique les possibilités et les limites de la médiation

- Se charge de la transparence complète de toutes les phases de la médiation
- Est digne de foi
- Respecte la différenciation de toutes les parties
- Encourage les personnes de prendre leur responsabilité
- Prend le temps et est patient
- Utilise une langue et un langage aussi neutre que possible
- S'occupe du résultat gagnant-gagnant

Aussi bien Brenninkmeijer et al. (2005) que Mayer et Boness (2005) nomment quelques compétences et attitudes nécessaires pour être un bon médiateur. De plus, Brenninkmeijer et al. mentionnent également le savoir comme compétence indispensable. Il faut que l'Office International ait le savoir nécessaire et maîtrise les compétences et attitudes nécessaires pour pouvoir être un médiateur convenable.

3.6 Conclusion

La médiation est une procédure de résolution de conflits par l'intervention d'un médiateur. Le médiateur ne prend pas des décisions, mais il assiste le processus en utilisant certaines procédures, techniques et compétences. Il est important que toutes les parties aient un ou des avantages quant aux résultats.

La médiation est favorable à l'égard des autres méthodes de la résolution des conflits (comme la décision arbitrale), parce que la médiation est un investissement dans la relation entre les parties et donc pour le futur, la médiation peut être utilisée à côté des autres méthodes et le résultat de la médiation est plus qu'un compromis.

Les caractéristiques de la médiation sont le résultat spécifique, mesurable, acceptable, réalisable et limité, le but d'atteindre une situation gagnante-gagnante, le caractère volontaire et confidentielle et le respect pendant la conciliation.

L'acceptation du médiateur et le respect pour le médiateur dépendent de la confiance des parties en le médiateur. Le choix entre un médiateur interne ou un médiateur externe détermine dans une large mesure l'acceptation et le respect. Le médiateur est responsable de la situation, le processus et les parties. Les tâches du médiateur sont liées à ces trois responsabilités. De plus, le médiateur peut utiliser quelques techniques pendant la médiation, comme poser des questions et laisser les individus parler.

Le médiateur a également besoin de quelques compétences : savoir (par exemple des connaissances sur la communication), savoir-faire (par exemple des compétences communicatives) et savoir être (comme empathique et impartial).

4 La médiation interculturelle

J'ai examiné la médiation et les caractéristiques, tâches, techniques et compétences du médiateur. Maintenant, j'examinerai un type particulier de la médiation : la médiation interculturelle. Qu'est-ce que la médiation interculturelle ? Et quelles sont les caractéristiques et les compétences d'un médiateur interculturel ?

4.1 Définition

Dans le *Cadre européen commun de références pour les langues*, la médiation est définie comme une « reformulation ». Selon Zarate et al. (2004), cette définition est limitée, parce que la définition cache les défis de la communication interculturelle et donc les dysfonctionnements dans la communication entre des partenaires possédants des systèmes différents de valeurs.

Zarate et al. (2004) parlent de la médiation interculturelle dans des situations d'incompréhension, intolérance ou xénophobie. Selon eux, la médiation interculturelle est une collection d'attitudes, stratégies et compétences pratiques pour combattre des préjugés, stéréotypes et représentations de xénophobie. Zarate et al. disent que l'étude de la médiation interculturelle peut être réalisée dans une variété d'environnements à des niveaux différents et/ ou avec une variété d'objets et/ ou une variété des fonctions du médiateur.

Avec un projet international, des scientifiques s'efforcent de remédier ces problèmes dans le contexte de l'enseignement des langues (Zarate et al., 2004). Le projet fait partie de l'effort global pour construire des représentations de langues et de cultures et de promouvoir des identités en Europe plurilingue et pluriculturel. La médiation interculturelle peut unir des langues et des cultures différentes, de sorte que l'Europe peut continuer à construire son identité.

Pourquoi est-ce qu'on a besoin de ce type particulier de la médiation ? Selon Brenninkmeijer et al. (2005), la diversité culturelle devient de plus en plus importante dans la société multiculturelle d'aujourd'hui. L'aspect multiculturel est également visible dans l'enseignement : de plus en plus souvent, les étudiants vont étudier à l'étranger. En voyageant et travaillant, étudiant et habitant à l'étranger, les étudiants sont confrontés à d'autres coutumes et genres de vie. Ils doivent apprendre et adopter le sens des comportements des autres pour pouvoir fonctionner dans le nouvel environnement. Malgré l'ardeur avec laquelle ils agissent, l'effet n'est pas toujours à la hauteur des attentes. Les

malentendus augmentent, qui peuvent aboutir à des conflits. Le médiateur interculturel peut intervenir dans ces conflits.

4.2 Le médiateur interculturel

Qui peut être un médiateur interculturel convenable et quelles sont les caractéristiques nécessaires d'un médiateur interculturel ?

Zarate et al. (2004) caractérisent le médiateur comme un aide qui transmet des informations culturelles, un interprète de cultures et un intermédiaire qui intervient dans la communication interculturelle. Le médiateur fournit des moyens aux parties pour atteindre l'intercompréhension.

Selon Brenninkmeijer et al. (2005), être au courant du sens et de l'influence de la culture sur la vie quotidienne est important pour le médiateur qui a à faire à des conflits dans lesquels la diversité culturelle entre les groupes joue un rôle important. Il faut que le médiateur interculturel se rende compte de la création d'une image subjective et les stéréotypes qui peuvent jouer un rôle dans l'interprétation de ce que les parties racontent de leurs racines culturelles.

Comme le disent Brenninkmeijer et al. (2005), il faut que le médiateur interculturel ait une perspective fondée sur des connaissances et des notions de la psychologie, la sociologie et l'anthropologie culturelle. Le principe psychologique que tout individu est unique est par exemple aussi important pour le médiateur interculturel, pour prévenir des stéréotypes et des généralisations. Comme médiateur interculturel, l'Office International doit donc avoir une perspective basée sur des connaissances et des notions de la psychologie, la sociologie et l'anthropologie culturelle.

Pour être un bon médiateur interculturel, l'Office International a besoin de quelques compétences.

4.3 Compétences

Byram (1997) a développé un modèle pour les compétences communicatives interculturelles. Ces compétences sont nécessaires selon Byram pour pouvoir être un bon locuteur interculturel. Byram utilise l'appellation « locuteur interculturel » pour indiquer une personne qui est impliquée dans la communication et l'interaction interculturelle. Une tâche du locuteur interculturel est d'être un médiateur entre des personnes avec des origines et identités différentes. Le médiateur interculturel doit être un locuteur interculturel, donc un

médiateur interculturel doit posséder les compétences communicatives interculturelles. Byram a divisé les compétences en trois catégories : savoir, savoir être et savoir comprendre, apprendre et faire.

4.3.1 Savoir

Le savoir est important dans l'interaction interculturelle, parce que nous apportons toujours nos connaissances du monde dans l'interaction interculturelle, malgré les compétences linguistiques de la langue étrangère. Le savoir comprend les connaissances des groupes sociaux et des cultures dans le propre pays et le pays de l'interlocuteur et les connaissances des processus de l'interaction individuels et sociaux.

Selon Byram, le savoir que nous avons de notre propre pays fait partie de notre identité sociale. Ce savoir est toujours présent par le processus de socialisation que nous avons traversé, par exemple à l'école. Nous acquérons le savoir concernant l'autre pays également par la socialisation, mais ce savoir est subjectif parce qu'on examine l'autre pays sous l'angle de notre propre pays.

Les connaissances concernant les processus de l'interaction ne peuvent pas être acquis d'une manière automatique, mais ces connaissances sont également importantes pour l'interaction réussie.

Il est nécessaire pour le médiateur d'être conscient des savoirs en question dans l'interaction. Le médiateur doit être au courant de ces savoirs pour pouvoir comprendre les interlocuteurs.

Les attitudes peuvent influencer les savoirs et nous utilisons des savoirs pour nos compétences.

4.3.2 Savoir être

Les attitudes sont aussi importantes dans l'interaction interculturelle selon Byram. Le degré de succès de l'interaction interculturelle dépend entre autres de la construction et le maintien des relations humaines. Cette construction et ce maintien dépendent entre autres des attitudes. Des attitudes sont aussi nommées « stéréotypes » ou « préjugés ». Des attitudes négatives peuvent causer une interaction échouée. Des attitudes positives peuvent également empêcher l'intercompréhension. Zarate et al. (2004) reconnaissent ce risque des malentendus qui peuvent être causés par des stéréotypes négatifs ou positifs.

A côté de la distinction entre les attitudes négatives et les attitudes positives, Leerssen (2012) distingue deux autres types d'attitudes : auto-images et hétéro-images. Les auto-images sont des attitudes à l'égard des propres valeurs culturelles. Les hétéro-images sont

des attitudes à l'égard de l'autre. Leerssen pose qu'il existe toujours quelque subjectivité dans l'image d'une autre culture. Cette subjectivité inévitable est une des plus grandes différences entre « image » et « information objective ». Le médiateur doit tenir compte des images en question, les auto-images et les hétéro-images, parce que les attitudes peuvent influencer négativement l'interaction et l'intercompréhension selon Byram. En outre, le médiateur doit être conscient de ses propres auto-images et hétéro-images et les éliminer pendant la médiation, parce que les images sont partiellement subjectives et il faut que le médiateur soit objectif et neutre.

Les attitudes nécessaires pour l'interaction réussie selon Byram sont la curiosité, l'ouverture et la neutralité. De plus, il est important pour le médiateur interculturel de décentrer : être conscient des propres valeurs et se distancier de ces valeurs pour rester libre de préjugés, objectif et neutre. Spencer-Oatey et Franklin (2009) définissent « la décentration » comme la distance par rapport à ses propres perspectives culturelles et la prise en considération des perspectives des autres. Zarate et al. reconnaissent également l'importance de la neutralité, ce qu'ils appellent « l'empathie ».

4.3.3 Savoir comprendre & savoir apprendre/ faire

Pour finir, il est nécessaire selon Byram de maîtriser certaines caractéristiques dans l'interaction interculturelle. Byram distingue deux catégories. La première catégorie comprend des caractéristiques d'interprétation et relie des aspects de deux cultures. Les connaissances présentes des deux cultures sont importantes. En reliant des aspects de deux cultures, le médiateur interculturel construit une relation, un terrain commun, entre les deux cultures. Claes (2009) parle d'une interculture discursive comme un terrain commun. Elle pose qu'une culture est construite dans l'interaction. De cette manière, on construit un terrain commun cognitif dans le discours interculturel. Ce terrain commun facilite le partage de savoir. Selon Byram, le médiateur doit être capable de créer un terrain commun entre deux cultures.

La deuxième catégorie comprend des caractéristiques de découverte et d'interaction. Nous découvrons des phénomènes importants dans un environnement différent du nôtre et nous développons des sens et des connotations et nous relierons les phénomènes aux autres phénomènes. Donc, nous apprenons et acquérons des connaissances. Le plus souvent, plus l'environnement est étrange, plus le degré de difficulté augmente. Nous découvrons en acquérant de l'expérience et en réfléchissant.

4.4 Conclusion

Le médiateur transmet des informations culturelles, il est un interprète de culture et un intermédiaire qui intervient dans la communication interculturelle. De cette manière, la médiation interculturelle est une collection d'attitudes, stratégies et compétences pratiques pour combattre des préjugés, stéréotypes et représentations de xénophobie. Par la médiation interculturelle, on peut unir des langues et des cultures différentes.

Il faut que le médiateur soit au courant du sens et de l'influence de la culture. Les différences culturelles peuvent causer des malentendus, qui peuvent aboutir à des conflits. Il doit être conscient des stéréotypes qui peuvent jouer un rôle. La perspective du médiateur doit être basée sur des connaissances et des notions de la psychologie, la sociologie et l'anthropologie culturelle.

Les compétences du médiateur interculturel peuvent être divisées en trois catégories, les mêmes catégories que celles de Brenninkmeijer et al. (2005) :

- 1) **Savoir** : il s'agit des connaissances des groupes sociaux et des cultures dans son propre pays et le pays de l'interlocuteur et de connaissances des processus de interaction individuelle et sociale ;
- 2) **Savoir être** : savoir déjouer les stéréotypes et préjugés qui peuvent être négatifs et/ ou positifs et auto-images et/ ou hétéro-images ; avoir de la curiosité. l'ouverture et la neutralité sont des attitudes importantes ;
- 3) **Savoir-faire** : savoir interpréter et relier des aspects de deux cultures (créer un terrain commun) et savoir découvrir et interagir.

Le savoir, savoir être et savoir-faire sont donc importants pour le médiateur interculturel. Toutes ces compétences sont liées à la culture. Par exemple pour le savoir, il est important pour le médiateur interculturel d'avoir des connaissances des cultures dans les deux pays en question. Qu'est-ce que c'est, la culture ? Et quelles sont les différences culturelles entre la France et les Pays-Bas ? Je traiterai ces questions dans le chapitre suivant.

5 La culture

La culture joue un rôle important dans la médiation interculturelle. Il est important pour l'Office International d'être au courant des différences pour pouvoir être un médiateur interculturel convenable. Les connaissances concernant les différences font partie de la compétence « savoir » de Byram. De plus, s'il existe des différences culturelles entre les Pays-Bas et la France, il est plus facile pour l'Office International d'anticiper sur des problèmes quand elle est consciente des différences.

D'abord, je définirai la culture. Après, je traiterai l'apprentissage d'une culture, des jugements de valeur et la communication interculturelle. Enfin, j'examinerai s'il existe des différences culturelles entre la France et les Pays-Bas et j'identifierai les différences.

5.1 Définition

Selon Schermer (2008, p. 92), il existe beaucoup de définitions pour le concept de « culture ». Le concept est complexe et complémentaire de celui de « nature ». La culture concerne **des comportements et des expressions humaines et des conceptions qui conduisent à des comportements**. Une culture consiste en des expressions visibles (la culture matérielle) et des conceptions et idées invisibles qui sont à la base de la culture matérielle (la culture immatérielle). Contrairement à la culture, la nature existe sans l'intervention de l'être humain.

Hofstede et al. (2012) décrivent la culture comme un oignon : sans noyau, mais avec quatre pelures. Chaque pelure représente un aspect de la culture. La pelure extérieure représente des symboles et des comportements (des artefacts, des extériorités), la deuxième représente des héros, la troisième pelure représente des rites et la pelure la plus à l'intérieur représente des valeurs. Les valeurs se manifestent par les normes.

Selon ten Thije et Maier (2012 : p. 629), la culture ne se compose pas seulement des valeurs et des sens, mais également des aspects pragmatiques et pratiques. Pour eux, la culture se compose des choses apprises et des méthodes d'apprentissage.

Schermer et Hofstede et al. décrivent la culture comme quelque chose de complexe, avec plusieurs sens et aspects. Ten Thije et Maier ajoutent que la culture se compose des choses apprises et les méthodes d'apprentissage. Etant quelque chose de complexe, comment est-ce que l'étudiant peut apprendre une autre culture ?

5.2 Apprentissage d'une culture

En principe, la culture est transmise de génération en génération (Schermer, 2008). Cette transmission est un processus d'apprentissage dans lequel on distribue des récompenses et punitions pour clarifier ce qu'on attend des nouveaux membres du système social.

A côté de la transmission de génération en génération, il existe d'autres formes de transmission de la culture selon Schermer (2008) :

- 1) **L'enculturation** : se familiariser avec une culture en grandissant dans la culture, un processus presque inconscient.
- 2) **L'acculturation** : le processus conscient par lequel on se familiarise avec une (sub)culture, comme les étudiants français qui découvrent les règles de conduite aux Pays-Bas et les étudiants néerlandais qui découvrent les règles de conduite en France ; les choix personnels jouent un rôle important.
- 3) **La socialisation** : l'adaptation à un sub-système plus petit, comme la subculture de l'Université d'Utrecht ou de l'université associée en France. Par la socialisation, l'étudiant devient membre de l'université. Il forge des liens avec des autres membres du système social, comme des étudiants et des professeurs.

Avec le temps, la culture devient une deuxième nature : les normes extérieures deviennent des convictions personnelles authentiques (Schermer, 2008). Les normes sont intériorisées : l'extrinsèque (de l'extérieur) devient intrinsèque (de la propre conscience).

Etant donné que les étudiants étudient normalement un ou deux semestres à l'étranger, il n'est pas possible que la culture du pays d'accueil devienne une deuxième nature. Pendant le séjour à l'étranger, les étudiants ont donc à faire à l'acculturation et la socialisation.

5.3 Jugements de valeur

Quand on entre en contact avec d'autres cultures, les jugements de valeur ne peuvent pas être évités (Schermer, 2008). L'étudiant compare la propre culture avec les autres cultures : est-ce que l'autre culture est meilleure ou moins bonne que ma propre culture ? Il existe trois sortes de jugements de valeur selon Schermer: préférer la propre culture (l'ethnocentrisme), préférer l'autre culture (idéaler ou la xénophilie) ou traiter des cultures sur un pied d'égalité (le relativisme culturel) :

- 1) **L'ethnocentrisme** est la tendance à croire qu'il existe une seule culture : la sienne. Il existe plusieurs formes et gradations de l'ethnocentrisme. Le provincialisme considère sa propre culture comme la meilleure. Le nationalisme ou le chauvinisme est le préjugé selon lequel le pays de l'individu est considéré comme le meilleur, et que les autres cultures sont mauvaises. La xénophobie est la crainte et le rejet des autres cultures. La forme la plus extrême de la xénophobie est la haine et le désir de détruire l'autre culture.
- 2) **La xénophilie** est la préférence d'une autre culture au lieu de la sienne. L'autre culture est plus belle, juste et/ ou pure.
- 3) **Le relativisme culturel** est la conviction que toutes les cultures ont une valeur certaine.

L'ethnocentrisme peut causer des problèmes pendant le séjour de l'étudiant à l'étranger : aussi bien l'ethnocentrisme de l'étudiant lui-même que l'ethnocentrisme des autres dans le pays d'accueil. Ayant une attitude ethnocentrique, on n'est pas ouvert à l'autre culture ou même hostile.

5.4 La communication interculturelle

La culture détermine dans une large mesure la manière de penser, les points de vue et la manière de s'exprimer (Schermer, 2008). La communication interculturelle est seulement possible quand l'étudiant réalise constamment qu'il existe des différences culturelles et qu'il reconnaît ces différences tout en en tenant compte. La communication interculturelle est rendue difficile quand les parties en questions considèrent leur propre culture comme la seule. Dans ce cas, Schermer (2008) compare la culture avec la peau : la culture est fixe et on ne peut pas remplacer la culture facilement. Donc, on ne peut pas exiger de l'autre de s'adapter ni de changer sa culture. Le processus qui consiste à changer de culture est lent et difficile. La bonne volonté de communiquer peut disparaître quand les différences semblent être insurmontables. L'absence de bonne volonté peut être basée sur des préjugés. Dans la communication interculturelle, il est important d'avoir une attitude ouverte et de se montrer curieux des autres cultures.

5.5 Différences culturelles entre les Pays-Bas et la France

D'Iribarne (1989) a fait de la recherche dans une entreprise ayant des usines dans des pays différents. Il a étudié des usines en France, aux Pays-Bas et aux Etats-Unis. Il a lié les résultats de la recherche aux autres données, comme l'histoire des pays. De cette manière,

la recherche d'Iribarne a permis une meilleure compréhension des cultures nationales des trois pays. Ci-dessous, je traiterai la recherche d'Iribarne en ce qui concerne la France et les Pays-Bas pour découvrir les différences qu'il a trouvées entre les deux pays, qui pourraient causer des problèmes pendant un échange entre les pays.

5.5.1 La France

Selon d'Iribarne (1989), les employés dans l'usine française ont tendance à concrétiser leurs responsabilités eux-mêmes, sans attendre la description de la direction. Le subordonné français n'a pas besoin d'une responsabilité fixée pour avoir le sens de la responsabilité. Les règles et les procédures ne jouent pas un rôle important pour limiter les activités des employés. Le sens du devoir joue un rôle important : il est important de faire le devoir que la tradition accorde à une certaine catégorie dont quelqu'un fait partie. Le sens du devoir cause un sentiment de fierté et de l'amour-propre. Cet amour-propre s'accompagne d'un lien étroit avec le travail. Ici, nous avons à faire à la logique de l'honneur : la logique de l'honneur met l'accent sur les devoirs traditionnels d'un certain groupe.

Il est important d'adapter les devoirs aux espoirs des autres. En trouvant ses adaptations, on fait souvent appel à la discussion informelle. Des désaccords exprimés ouvertement (avec des invectives et des flots de paroles) et des concessions réciproques vont de pair. Les conflits d'adaptation arrivent partout dans la hiérarchie : entre deux employés, mais également entre l'employé et son supérieur. Si l'adaptation n'est pas la solution, le pouvoir des supérieurs est décisif. Le plus souvent, les collisions sont arrangées avec des accords informels et à durée indéterminée.

Pendant ces collisions et ces trêves, le devoir de modération joue un rôle important. Les collisions sont normales, mais tout le monde surveille les limites à respecter, parce que tout le monde voudrait éviter des difficultés sérieuses. Nous retrouvons la modération également quand la position de quelqu'un est l'objet de discussions : quand quelqu'un a acquis une certaine position, il est impossible de licencier ou de dégrader cette personne. De plus, on ne change pas non plus les compétences de quelqu'un.

Il existe une grande diversité en ce qui concerne des rapports hiérarchiques. Selon la logique générale de la société française, les rapports hiérarchiques mettent en contact des personnes portant la griffe de leur position, avec les traditions, les droits et les devoirs correspondants. Quand il existe une frontière entre les niveaux hiérarchiques, les supérieurs possèdent de l'autorité pour prendre des décisions à propos de leurs subordonnés. Cependant, quand il n'existe pas de frontières claires entre les niveaux hiérarchiques, les

supérieurs ont du mal à acquérir de l'autorité sur leurs subordonnés. Ces supérieurs rejettent des décisions sur un niveau plus haut dans la hiérarchie.

Un groupe de personnes qui travaillent ensemble forment facilement une unité close. La rivalité entre les groupes cause des accrochages. La rivalité est poussée à outrance par l'importance des règles de priorité dans la société française. La coopération est plus facile quand les personnes gardent le contact avec des autres individuellement.

D'Iribarne lie les caractéristiques observées dans l'usine française à la société de classes d'autrefois. L'idée de la société de classes (les bas et les nobles) joue encore un rôle important dans la société française d'aujourd'hui. Chaque classe avait des devoirs et des privilèges, tout comme les groupes dans l'usine française. D'Iribarne (1989, p. 59) cite Montesquieu en ce qui concerne la société de classes et l'honneur. Selon Montesquieu, l'honneur est le préjugé de chaque individu et de chaque classe. L'honneur est lié à la fierté de la classe et l'honneur nous interdit de faire ou d'accepter quelque chose d'indigne. Montesquieu traite également la forme aristocratique de gouvernement. Selon lui, il est facile pour les puissants d'opprimer les autres, mais il est difficile de brider eux-mêmes. Cependant, les puissants pourraient faire appel à la modération. Tocqueville parle d'obéissance, que d'Iribarne lie à la diversité en ce qui concerne des rapports hiérarchiques d'aujourd'hui. Tocqueville (1952) dit que l'obéissance selon les règles de l'honneur ne peut pas exister sans quelques conditions. Selon d'Iribarne (1989, p. 77), ces conditions existent encore en France aujourd'hui. Premièrement, l'obéissance doit être étudié dans le cadre des rapports avec quelqu'un plus noble que soi-même. Dans ce cas-là, l'obéissance n'est pas dégradante. Il est également important de rester fidèle à son propre honneur. Enfin, il faut respecter les devoirs imposés par l'honneur.

5.5.2 Les Pays-Bas

Selon d'Iribarne, aux yeux des français, la manière néerlandaise de vivre ensemble est paradoxale : une combinaison d'individualisme extrême et de l'esprit grégaire, de la soumission au groupe et de l'indépendance radicale. Selon d'Iribarne, aux Pays-Bas, l'accent est mis sur l'individu. Chaque individu a sa propre position dans l'organisation. Les responsabilités des niveaux hiérarchiques sont couchées par écrit et il faut respecter ces responsabilités. Le propre pouvoir de décision est aussi important, tout comme ses propres idées. Il existe une grande résistance à la pression (formelle et informelle) des supérieurs. Il n'existe pas de sanctions ou de récompenses et il est presque impossible pour les supérieurs de forcer l'employé à respecter les règles, les prescriptions et les ordres. Les invectives et les flots de parole font mauvaise impression et n'ont pas d'effet.

Vu que chacun peut prendre des décisions soi-même et étant donné qu'il est difficile de forcer quelqu'un, chacun est obligé de consulter les intéressés éventuels, par exemple d'écouter, d'informer et d'expliquer. Les néerlandais sont ouverts à des raisons légitimes. Selon les observations d'Iribarne, les néerlandais sont sensibles à l'exécution de la force. La concertation et l'explication sont très importantes. Tout tourne autour du consensus. Il n'arrive pratiquement jamais que le consensus ne soit pas obtenu. Selon D' Iribane, dans la société française, les subordonnés brouilleraient les cartes pour leurs supérieurs. Ce qui ne semble pas être d'usage aux Pays-Bas. Le subordonné néerlandais doit avoir la possibilité d'expliquer et justifier ses actes, donc il pourrait être surveillé et contrôlé. L'importance des opinions des autres et l'insistance sur les données de fait jouent un rôle important dans la coopération efficace.

En entreprise, aux Pays-Bas, faire partie d'un groupe ne jouerait pas un rôle important. Le groupe aux Pays-Bas est plus grand et l'entreprise néerlandaise forme un tout. Il n'existerait pas de différences entre les niveaux hiérarchiques. Le pouvoir se base sur l'autorité et non pas sur le statut.

Chercher le consensus est une manière de contrôler la tension. Il n'est pas possible d'arriver à une harmonie parfaite. L'égalité de tous n'est pas évidente : c'est le résultat d'un souhait commun continuellement confirmé et nourri par plusieurs formes de pression morale. Il faut cacher les différences, en particulier les différences de niveau. De plus, le contrôle ne facilite pas le travail. Tout le monde essaye d'échapper au contrôle.

D'Iribarne lie les caractéristiques observées à l'histoire du pays. L'origine du pays remonte en 1579 : l'Union d'Utrecht, une convention des provinces. Dès le début, le mélange de l'indépendance et de l'importance du compromis dans les institutions politiques est présente. Les sept provinces de l'Union d'Utrecht étaient des alliés souverains. Chaque province avait sa propre administration. Les députés des provinces constituaient les Etats généraux. Chaque province avait un vote. Pour les décisions importantes, l'unanimité était exigée. Un processus de persuasion et d'adaptation mutuel était donc indispensable pour arriver au consensus. Il existait certains mécanismes pour limiter le pouvoir des plus grands. Le pouvoir était divisé entre le stathouder et le grand pensionnaire. La société néerlandaise se compose encore de groupes divergents. Les groupes se considèrent comme égaux, donc ils n'acceptent pas de l'autorité, mais ils s'efforcent de compromettre. Aux Pays-Bas, il existait aussi des conflits sociaux, politiques et religieux. Les frontières entre les groupes changeaient continuellement. Cependant, le consensus restait important.

D'Iribarne parle également du compartimentage aux Pays-Bas depuis 1850. La société était divisée en quelques piliers avec des droits et des institutions correspondants. Dans la société de compartimentage, le consensus jouait un rôle important et les opinions et les convictions des autres piliers étaient respectées. Le rôle du gouvernement correspond également à ce point de vue. De plus, il existe des organismes pour faciliter l'arrivée au compromis.

5.6 Conclusion

Le concept de « culture » est complexe (par exemple, voir Schermer, 2008 ; Hofstede et al., 2012 ; et ten Thije et Maier, 2012). Pendant le séjour à l'étranger, les étudiants apprennent à connaître la culture du pays d'accueil par l'acculturation. La subculture de l'université est apprise par la socialisation. Le séjour à l'étranger est normalement trop court pour que la culture puisse devenir une programmation mentale.

Il est impossible d'éviter des jugements de valeur quand l'étudiant entre en contact avec une autre culture. Il faut que l'Office International fasse attention à l'ethnocentrisme. L'ethnocentrisme peut rendre impossible la communication interculturelle, de même que des préjugés, stéréotypes et représentations de xénophobie peuvent rendre impossible la communication interculturelle. Comme médiateur interculturel, l'Office International pourrait permettre que la communication interculturelle devienne possible, parce qu'elle pourrait aider à combattre les préjugés, stéréotypes et représentations de xénophobie en servant de médiateur interculturel.

En étudiant d'Iribarne, nous retrouvons des différences culturelles entre la France et les Pays-Bas. La manière française de fonctionner et de vivre ensemble est fondée sur les obligations de chaque position, sur l'adaptation informelle, sur une certaine modération dans des conflits ouverts, sur le pouvoir du supérieur d'intervenir dans une situation de crise et sur la coopération dans laquelle les contacts personnelles jouent un rôle important. Aux Pays-Bas, on veut arriver à un accord (fondé sur une évaluation des faits) entre des personnes. Le consensus joue un rôle important.

En traitant du cadre institutionnel, de la médiation (interculturelle), de la culture et des différences culturelles entre la France et les Pays-Bas, j'ai établi la base théorique. Dans le chapitre suivant, je traiterai du projet de recherche.

6 Projet de recherche

L'Office International voudrait améliorer son assistance aux étudiants néerlandais qui vont étudier à l'étranger et aux étudiants étrangers qui vont étudier à l'Université d'Utrecht. Pour cette raison, l'Office International a demandé de faire de la recherche pour pouvoir améliorer l'assistance. J'ai choisi de me concentrer sur le rôle de l'Office International comme médiateur interculturel. A l'aide de la recherche, je répondrai à la question centrale suivante :

Dans quelle mesure est-ce que l'Office International fonctionne comme médiateur interculturel ?

Pour délimiter la recherche, j'ai choisi de me concentrer sur l'Office International de la faculté des Sciences Humaines. L'Université d'Utrecht a plusieurs Offices Internationaux qui coopèrent, mais qui sont séparés. Comme les Offices Internationaux sont séparés et étant donné que je suis des études à la faculté des Sciences Humaines, j'ai choisi de me concentrer sur l'Office International de cette faculté. De plus, les échanges se passent entre les Pays-Bas et beaucoup de pays. J'ai choisi de me concentrer particulièrement sur les expériences des étudiants qui ont fait un échange entre les Pays-Bas et la France, parce que je me suis spécialisé en la relation Hollande-France pendant mes études de langue et culture françaises et la communication interculturelle. De plus, la théorie d'Iribarne a montré qu'il existe des différences entre les Pays-Bas et la France. Ces différences pourraient causer des problèmes pendant des échanges entre les pays.

Pour examiner cela, je combine trois méthodes de recherche : l'entrevue qualitative, l'analyse de deux documents et l'enquête. De cette manière, la recherche est une ethnographie institutionnelle.

En combinant plusieurs méthodes, je peux examiner plusieurs points de vue. J'étudie le point de vue de l'Office International à l'aide d'une interview. En enquêtant, j'examine le point de vue des étudiants. A l'aide des documents, je peux examiner le rôle des documents dans la médiation interculturelle de l'Office International.

Dans ce chapitre, je traiterai l'organisation de la recherche de manière plus approfondie.

6.1 L'entrevue

Selon Boeije (dans Hart et al., 2005), le but d'une recherche qualitative est de décrire, interpréter et expliquer les comportements, les expériences et les « produits » des personnes en question par une méthode de travail qui trouble le moins possible l'environnement naturel. Une caractéristique d'une recherche qualitative est l'alternance permanente de rassembler des données et analyser les données. Le chercheur arrête de rassembler des données quand l'analyse ne produit pas des nouvelles informations.

Il existe plusieurs méthodes pour rassembler des données, comme une entrevue. Une entrevue est une sorte de conversation dans laquelle l'intervieweur pose des questions concernant des comportements, opinions, attitudes et expériences concernant certains phénomènes sociaux, à un ou plusieurs l'interviewé(s) qui répond(ent) aux questions.

6.1.1 Type d'entrevue

J'ai choisi une entrevue semi-structurée : le contenu des questions est plus ou moins définitif, mais la manière de poser les questions n'est pas définitive, l'ordre des questions peut varier et les réponses possibles ne sont pas prédéterminées. J'ai choisi ce type d'interview, parce que je voudrais pouvoir réagir à ce que les interviewés disent. Il est plus facile de réagir à l'interviewé pendant une entrevue semi- ou non-structurée et en utilisant une liste de sujets au lieu d'une liste fixe de questions. Sur la liste de sujets, nous retrouvons quelques questions centrales avec quelques thèmes et sujets pour insister. L'intervieweur ne suit pas l'ordre des questions sur la liste.

6.1.2 La liste de sujets

J'ai divisé la liste de sujets en quatre sujets principaux (la liste complète se trouve dans l'**annexe 2**):

- 1) Le rôle de l'Office International
- 2) Les étudiants néerlandais
- 3) Les étudiants français
- 4) La médiation interculturelle

Pour découvrir le rôle de l'Office International, j'ai décidé de poser quelques questions là-dessus. Je voudrais apprendre entre autres le rôle, les tâches et les activités de l'Office International.

J'ai choisi de distinguer les étudiants néerlandais et français. Je voudrais traiter les informations que l'Office International fournit et l'aide que l'Office International offre, parce que nous avons vu dans le chapitre 3 que le médiateur interculturel est une aide qui transmet des informations culturelles, un interprète de cultures et un intermédiaire qui intervient dans la communication interculturelle (Zarate et al., 2004). Si l'Office International fournit des informations et offre de l'aide aux étudiants, elle pourrait être un médiateur interculturel.

Le dernier sujet est la médiation interculturelle. Je voudrais découvrir si l'Office International pense être ou pense pouvoir être un médiateur interculturel. Je voudrais également découvrir comment l'Office International fonctionne ou pourrait fonctionner comme médiateur interculturel.

6.1.3 Types de questions

Spradley (1979) distingue deux types de questions : questions descriptives (questions générales adaptées au phénomène d'étude) et questions structurelles (adaptées à l'informateur). Par sujet, je pose d'abord des questions descriptives (à l'aide de la liste de sujets) pour découvrir les grandes lignes. Puis, je pose des questions structurelles adaptées aux informateurs et aux réponses données pour compléter les questions descriptives.

6.2 Analyse des documents

DeVault et McCoy (2001) montrent quelques recherches faites par des chercheurs ethnographiques institutionnels. Une recherche ethnographique institutionnelle est une recherche des processus institutionnels et d'organisation à l'aide des de coordination qui ont un certain pouvoir (par exemple un manuel). Le but d'une recherche ethnographique institutionnelle est de découvrir une institution spécifique. Le but n'est pas de généraliser un certain groupe de personnes, mais de trouver et décrire des processus sociaux qui peuvent avoir un effet généralisé. L'accent est mis sur *comment* quelque chose se passe.

Un aspect important d'une recherche ethnographique institutionnelle est de reconnaître que le savoir est exprimé dans des textes et que les actes qui reviennent jouent un rôle important dans l'organisation. Les textes sont étudiés en examinant le rôle du texte.

Pendant l'entrevue et à l'aide des enquêtes, j'ai appris que quelques réunions sont organisées par l'Office International pour informer les étudiants :

- 1) Une réunion pré-départ au printemps pour les étudiants néerlandais
- 2) Une introduction de la faculté pour les étudiants étrangers

J'ai choisi d'analyser ces réunions. J'ai pu assister à la réunion pré-départ et j'ai reçu la présentation PowerPoint de cette réunion (voir l'**annexe 3**) de l'Office International. J'ai également reçu la présentation PowerPoint de dr. ten Thije de l'introduction de la faculté des Sciences Humaines (voir l'**annexe 4**). J'étudierai les présentations en analysant le contenu et en examinant le rôle des présentations.

6.3 Enquête

Les méthodes qualitatives peuvent éventuellement être combinées avec des méthodes quantitatives. J'ai choisi de faire la combinaison pour pouvoir examiner plusieurs points de vue. Rassembler les opinions des étudiants à l'aide d'une enquête prend moins de temps et est donc plus effectif que les interviews, parce que je pourrai rassembler plus de données avec l'enquête que l'entrevue.

L'enquête est une méthode fréquemment utilisée pour faire une recherche socio-scientifique (Hart et al., 2005). Il faut tenir compte de la question de recherche dès le début. La recherche est descriptive de grande envergure. Le but de l'enquête dans mon recherche est de découvrir les opinions chez les étudiants concernant le rôle de l'Office International comme médiateur interculturel.

6.3.1 La méthode pour rassembler des données

Quand le chercheur a décidé d'utiliser une enquête comme méthode de recherche, il faut choisir la méthode de rassembler des données. J'ai choisi de faire subir le questionnaire par Internet, parce que l'Internet est utilisé souvent par les étudiants et je pourrai contacter beaucoup d'étudiants en même temps. Il est facile de remplir une enquête sur Internet. De plus, je pourrai contacter le groupe-cible par les médias sociaux comme Facebook avec le lien de l'enquête et la demande de la remplir.

6.3.2 Le groupe-cible

J'ai choisi de rechercher la relation Hollande-France dans la faculté des Sciences Humaines et de la faculté de Droit, Economie, Administration et Organisation (REBO : Recht, Economie, Bestuur en Organisatie) de l'Université d'Utrecht. J'ai choisi la relation Hollande-France, parce que cette relation correspond avec mes études : Communication Interculturelle, spécialisation de langue et culture françaises, chez la faculté des Sciences Humaines. J'ai décidé d'ajouter la faculté de REBO pour pouvoir faire une comparaison avec

les étudiants des Sciences Humaines. Le groupe-cible comprend donc deux groupes principaux d'étudiants et quatre sous-groupes :

1) **Les étudiants néerlandais**

- a. Les étudiants de la faculté des Sciences Humaines de l'Université d'Utrecht qui ont étudié en France
- b. Les étudiants de la faculté de REBO de l'Université d'Utrecht qui ont étudié en France

2) **Les étudiants français**

- a. Les étudiants qui ont étudié aux Pays-Bas chez la faculté des Sciences Humaines de l'Université d'Utrecht
- b. Les étudiants qui ont étudié aux Pays-Bas chez la faculté de REBO de l'Université d'Utrecht

En accord avec l'Office International, j'ai décidé de contacter les étudiants néerlandais qui ont étudié en France les trois années passées et les étudiants français qui ont étudié aux Pays-Bas l'année passée. Selon l'Office International, les étudiants d'avant sont difficilement joignables.

6.3.3 L'enquête

J'ai créé deux enquêtes différentes : l'une pour les étudiants néerlandais et l'autre pour les étudiants français. De cette manière, les étudiants reçoivent l'enquête dans leur langue maternelle, ce qui rend l'enquête plus facile à remplir. De plus, j'ai pu adapter les questions aux deux groupes cibles. Par exemple, dans l'enquête néerlandaise, j'ai demandé le niveau de la langue française avant de partir pour la France et dans l'enquête française j'ai demandé le niveau de la langue anglaise avant de partir pour les Pays-Bas. Pour l'enquête néerlandaise, voir l'**annexe 5** et pour l'enquête française voir l'**annexe 6**. Les enquêtes sont constituées de huit parties. J'ai ajouté plusieurs types de questions par partie. Voir l'**annexe 7** pour le but de chaque question.

6.3.3.1 La lettre d'introduction

La lettre d'introduction commence avec une phrase captivante pour les étudiants, c'est-à-dire : « Etudier à l'étranger ... ». Je pense que le sujet d'étudier à l'étranger est très intéressant pour les étudiants qui ont étudié à l'étranger. Après, j'explique le thème de l'enquête. Je mentionne que remplir l'enquête est facile et prend peu de temps, pour éviter d'effrayer les étudiants. J'ai aussi décidé de mettre en loterie quelques chèques-cadeaux pour stimuler la réponse. De plus, je mentionne que les informations données sont

seulement utilisées dans le cadre de mon recherche. Je termine la lettre avec la date limite de remplir l'enquête et un remerciement d'avance.

6.3.3.2 Informations générales

La deuxième partie de l'enquête comprend trois questions pour découvrir quelques informations générales des étudiants (études et niveau, durée et période à l'étranger et niveau de la langue étrangère). En demandant les études des étudiants, je peux distinguer les étudiants de la faculté des Sciences Humaines et de REBO. Avec la question sur la durée et la période à l'étranger, j'essaie d'amener les étudiants vers la période des études à l'étranger. J'ai décidé d'ajouter la question sur le niveau de la langue étrangère, parce que le niveau de la langue étrangère peut déterminer dans une large mesure le nombre des problèmes et/ ou conflits rencontrés.

6.3.3.3 Les informations reçues de la propre université

A l'aide de cette partie de l'enquête, je peux examiner les informations que les étudiants néerlandais ont reçu de l'Office International. Dans cette partie, je peux découvrir si l'Office International transmet des informations culturelles et donc si elle pourrait être un médiateur interculturel pour les étudiants néerlandais.

Pour les étudiants français, je peux étudier les informations reçues de leur propre université en France. De cette manière, je peux découvrir si les universités en France transmettent des informations culturelles et donc s'ils pourraient être un médiateur interculturel pour les étudiants français.

6.3.3.4 Les informations reçues de l'université associée

Ici, je peux examiner les informations que les étudiants néerlandais ont reçues de l'université en France. A l'aide de cette partie, je peux découvrir si les universités en France transmettent des informations culturelles et donc s'ils pourraient être un médiateur interculturel pour les étudiants néerlandais.

Je peux étudier les informations que les étudiants français ont reçu de l'Office International. Donc, je peux découvrir si l'Office International transmet des informations culturelles et donc si elle pourrait être un médiateur interculturel pour les étudiants français.

6.3.3.5 L'aide reçue de l'université d'où l'étudiant provient

Avec cette partie de l'enquête, je peux examiner l'aide que les étudiants néerlandais ont reçu de l'Office International. Je peux découvrir si l'Office International est un interprète de cultures et/ ou un intermédiaire qui intervient dans la communication interculturelle et donc si elle pourrait être un médiateur interculturel pour les étudiants néerlandais.

Pour les étudiants français, je peux étudier l'aide reçue de leur propre université en France. Je peux découvrir si les universités en France sont des interprètes de cultures et/ ou des intermédiaires qui interviennent dans la communication interculturelle et donc si les universités pourraient être un médiateur interculturel pour les étudiants français.

6.3.3.6 L'aide reçue de l'université associée

A l'aide de cette partie, je peux examiner l'aide que les étudiants néerlandais ont reçu de l'université en France. Je peux découvrir si les universités en France sont des interprètes de cultures et/ ou des intermédiaires qui interviennent dans la communication interculturelle et donc si les universités pourraient être un médiateur interculturel pour les étudiants néerlandais.

Je peux étudier l'aide que les étudiants français ont reçu de l'Office International. Donc, je peux découvrir si l'Office International est un interprète de cultures et/ ou un intermédiaire qui intervient dans la communication interculturelle et donc si elle pourrait être un médiateur interculturel pour les étudiants français.

6.3.3.7 La médiation interculturelle

Dans cette partie, je voudrais découvrir si les étudiants considèrent l'Office International comme médiateur interculturel. d'abord, je donne une description de « médiateur interculturel ». Puis, je pose des questions différentes pour découvrir les opinions des étudiants.

6.3.3.8 Achèvement et remerciement

Dans la dernière partie de l'enquête, je remercie l'étudiant de remplir l'enquête et je demande l'étudiant de donner son nom et adresse e-mail pour que je puisse contacter les étudiants qui ont reçu un des chèques-cadeaux de 20 €.

6.3.4 Tester l'enquête

Avant d'utiliser le questionnaire, il est important de soumettre le questionnaire à un test, par exemple par remplir le questionnaire soi-même ou demander conseil aux autres.

L'enquête néerlandaise est testée par Charley, un ex-étudiant de langue et la culture françaises à l'Université d'Utrecht qui a étudié en France. Charles, un étudiant belge francophone de langue et la culture françaises à l'Université d'Utrecht, a testé l'enquête française. Tous les deux ont réagi de manière positive. Ils ont indiqué que l'enquête est compréhensible, simple et facile à remplir. Charles a indiqué quelques fautes de langue à corriger dans l'enquête française.

6.3.5 La période

J'ai décidé d'envoyer les enquêtes le 8 mai 2013. La date limite était le 22 mai, deux semaines après. Le 22 mai, j'ai envoyé un rappel avec une nouvelle date limite : le 1^{er} juin. La stratégie de rappel est nécessaire pour un questionnaire à remplir soi-même, sans la présence de l'intervieweur (Hart et al., 2005).

6.3.6 La non-réponse

On parle de non-réponse quand on ne reçoit pas de données (Hart et al., 2005). La non-réponse peut avoir une influence négative sur les données. Pour parvenir à un grand nombre de réponses, on peut prendre des mesures d'avance ou après coup. Une mesure d'avance est par exemple la mise en loterie des chèques-cadeaux : récompenser les répondants. Je mets en loterie deux chèques-cadeaux (VVV) pour les étudiants néerlandais et deux (FNAC) pour les étudiants français.

6.3.7 La réponse

L'enquête française a été envoyée à vingt-huit étudiants français et l'enquête néerlandaise à trente-huit étudiants néerlandais. Après le premier appel, j'ai reçu trois enquêtes françaises et seize enquêtes néerlandaises. Après le rappel, j'ai reçu deux enquêtes françaises et treize enquêtes néerlandaises. Au total, j'ai reçu 17,9% des enquêtes françaises (5 / 28) et 76,3% des enquêtes néerlandaises (29 / 38). La réponse en ce qui concerne les enquêtes françaises est donc mauvaise et pour les enquêtes néerlandaises, la réponse est bonne.

6.3.8 Validité et fiabilité

Selon Boeije (dans Hart et al., 2005), une recherche est fiable si les méthodes pour rassembler les données sont fiables. Pour rendre les enquêtes fiables, j'ai soumis les enquêtes à un test : l'enquête néerlandaise est testée par un ex-étudiant néerlandais et l'enquête française est testée par un étudiant belge francophone. En ce qui concerne l'entrevue, j'ai choisi de poser des questions descriptives. De cette manière, je laisse les interviewés parler et je ne remplis pas les réponses moi-même.

De plus, selon Boeije, on peut rendre la recherche plus fiable par la triangulation : la combinaison des méthodes qualitatives et quantitatives. C'est pourquoi j'ai choisi de combiner l'entrevue (qualitative), l'analyse des documents (qualitatif) et les enquêtes (quantitatives). De cette manière, les résultats de la recherche seraient plus valables.

7 Résultats et analyse

7.1 L'entrevue

A l'aide de l'entrevue qualitative, je voudrais découvrir dans quelle mesure l'Office International fonctionne comme médiateur interculturel du point de vue de l'Office International elle-même. Est-ce qu'elle transmet des informations culturelles ? Sert-elle d'interprète de cultures ? Est-ce que l'Office International intervient dans la communication interculturelle ? Somme toute : fournit-elle des moyens aux étudiants pour s'adapter ?

Pour pouvoir répondre à ces questions, j'ai interviewé deux employées de l'Office International de la faculté des Sciences Humaines.

La première employée est coordinatrice de la région l'Europe du Nord et l'Europe occidentale (l'Allemagne, l'Angleterre, l'Autriche, le Danemark, l'Ecosse, l'Estonie, la Finlande, l'Irlande, l'Islande, la Lettonie, la Lituanie, la Norvège, le pays de Galles, la Suède et la Suisse), l'Amérique du Nord, l'Australie, le Canada et la Nouvelle-Zélande.

La seconde employée est coordinatrice de la région de l'Europe du Sud et l'Europe de l'Est (la Belgique, la Bulgarie, la Chypre, la Croatie, l'Egypte, l'Espagne, la France, la Grèce, la Hongrie, l'Italie, le Luxembourg, la Malte, la Pologne, le Portugal, la République tchèque, la Roumanie, la Slovaquie, la Slovénie et la Turquie), l'Afrique et l'Asie.

7.1.1 Résumé de l'entrevue

L'entrevue a eu lieu en néerlandais. Ci-dessous, je résume l'entrevue en français.

7.1.1.1 Le rôle de l'Office International

Concernant le rôle de l'Office International, la coordinatrice de l'Europe du Sud nomme surtout des tâches concrètes dont l'Office International s'occupe :

- 1) Assister et guider les étudiants néerlandais et étrangers
- 2) Informer les universités associées
- 3) Arranger les inscriptions et contrats
- 4) Organiser l'introduction de la faculté
- 5) Dresser les bulletins de notes et signer la paperasserie
- 6) Recevoir et assister des chercheurs et professeurs étrangers

La coordinatrice de l'Europe du Nord souligne plutôt le rôle de l'Office International comme « pivot du système » et « point d'information » :

- 1) Entretenir des contacts
- 2) Orienter les étudiants vers la bonne porte
- 3) Informer les étudiants des questions pratiques
- 4) Transmettre des informations

Les deux coordinatrices mentionnent plusieurs personnes et instances avec qui l'Office International coopère :

- 1) Le conseiller d'études
- 2) *Studiepunt*
- 3) Le coordinateur d'Erasmus
- 4) Les formations de licence de la faculté des Sciences Humaines
- 5) Les coordinateurs de master
- 6) La commission d'examen
- 7) Les autres Offices Internationaux de l'Université d'Utrecht
- 8) L'Office International central de l'Université d'Utrecht

7.1.1.2 Informer les étudiants

La coordinatrice de l'Europe du Sud décrit le processus d'information des étudiants de la façon suivante :

- 1) L'étudiant examine les possibilités lui-même
- 2) L'étudiant assiste à la réunion d'information en automne
- 3) L'étudiant choisit et examine la destination
- 4) L'étudiant assiste à la réunion pré-départ
- 5) L'étudiant reçoit des informations de l'université associée

La coordinatrice de l'Europe du Nord souligne de nouveau le rôle de l'Office International comme pivot du système et point d'information :

- 1) Nous poussons l'étudiant à faire de la recherche lui-même
- 2) Nous orientons l'étudiant vers les informations
- 3) Nous aidons l'étudiant à classer ses priorités, désirs et buts
- 4) Nous sommes une plateforme pour les étudiants néerlandais à l'étranger

Selon elle, l'étudiant apprécie les informations de l'Office International, parce que beaucoup d'étudiants assistent aux réunions. Les étudiants qui n'ont pas assisté aux réunions rencontrent plus de problèmes.

La coordinatrice de l'Europe du Sud insiste sur le fait que l'Université d'Utrecht et l'université associée portent toutes les deux la responsabilité d'informer les étudiants. L'Office International n'est pas au courant des informations données aux étudiants néerlandais par les universités associées. Selon elle, les universités fournissent des informations (comme des informations culturelles) aux étudiants néerlandais avant le départ et pendant l'introduction. L'Université d'Utrecht fournit des informations culturelles sur le site web www.uu.nl/internationalstudents et pendant les introductions (universitaire et de la faculté). L'Office International essaie d'augmenter la participation en disant que les réunions sont obligatoires.

Les étudiants ne demandent pas d'informations culturelles et l'Office International ne reçoit pas de feed-back concernant les informations fournies. Selon la coordinatrice de l'Europe du Nord, en général, les étudiants utilisent plutôt le réseau Erasmus pour parler des questions culturelles, parce qu'il est difficile de parler de la culture néerlandaise avec un néerlandais.

7.1.1.3 Aider les étudiants

L'université associée est responsable de l'aide des étudiants néerlandais. Cependant, l'Office International assiste les étudiants néerlandais si nécessaire. Les coordinatrices n'ont pas rencontré beaucoup de situations graves. Quand un étudiant a des problèmes sérieux, le conseiller d'études joue également un rôle. Par contre, les étudiants rencontrent parfois de (petits) problèmes culturels. Dans ce cas, l'Office International explique les différences culturelles à l'étudiant. Selon la coordinatrice de l'Europe du Sud, il existe une différence entre les étudiants des Sciences Humaines et les étudiants de la faculté de REBO. Les étudiants de REBO ont plus souvent besoin d'une aide.

Concernant les étudiants étrangers aux Pays-Bas, l'Office International oriente les étudiants le plus souvent vers la personne qui peut les aider ou informer. L'Office International organise aussi des consultations sans rendez-vous, de sorte que les étudiants puissent toujours poser des questions. La coordinatrice de l'Europe du Nord souligne encore le rôle structurant de l'Office International.

Les étudiants étrangers rencontrent également de (petits) problèmes culturels. Dans ce cas-là, l'Office International explique les usages néerlandais et les règles à l'étudiant et essaie

d'accepter les différences culturelles. Les professeurs jouent également un rôle. La coordinatrice de l'Europe du Sud souligne qu'il faut faire attention : le plus souvent, la culture n'est pas la cause principale d'un problème.

7.1.1.4 La médiation interculturelle

Selon la coordinatrice de l'Europe du Sud, la médiation interculturelle se passe quand l'Office International informe les étudiants. L'Office International ne rapproche pas nécessairement deux cultures différentes, mais informe les étudiants de la culture néerlandaise et les usages néerlandais. Il est nécessaire de trouver une manière satisfaisante de travailler pour tous les étudiants. En fait, elle souligne l'importance de créer un terrain commun, une interculture discursive (Claes 2009). L'Office International intervient par exemple aussi quand l'université associée dit qu'elle ne peut pas donner le certificat de licence en anglais à l'étudiant.

Les coordinatrices reconnaissent toutes les deux l'influence de la culture, ce qui est visible dans les exemples suivants :

- 1) Quand il faut rejeter un étudiant pour un cours, le rejet peut être très blessant pour l'étudiant, dépendant de la culture en question.
- 2) Quand les étudiants indonésiens sourient et donnent l'impression qu'ils comprennent les explications, cela ne veut pas dire qu'ils le comprennent effectivement.

Pendant l'entrevue, elles mentionnent aussi quelques compétences nécessaires pour le médiateur interculturel :

- 1) Selon la coordinatrice d'entre autres l'Europe du Nord, l'Office International doit essayer de comprendre l'étudiant étranger et mettre de côté les sentiments personnels
- 2) La coordinatrice d'entre autres l'Europe du Sud dit qu'elle peut s'imaginer que le médiateur interculturel doit être quelqu'un ayant de larges vues, très expérimenté et en connaissance de cause, ou quelqu'un d'une autre origine culturelle que les cultures dans le conflit

Les coordinatrices nomment quelques problèmes qu'elles rencontrent :

- 1) Nous ne pouvons pas toujours arriver jusqu'à l'étudiant
- 2) Nous ne parlons pas toujours la langue des étudiants accueillis
- 3) Nous ne pouvons pas toujours surmonter les différences culturelles

- 4) Quand l'étudiant accuse la culture néerlandaise, c'est comme s'il nous accusait
- 5) Nous n'avons pas d'expérience de médiateur interculturel et nous n'avons pas suivi de formation. Quand les problèmes deviennent trop importants pour nous, nous orientons les étudiants vers le conseiller d'études ou le psychologue de l'université

Selon la coordinatrice de l'Europe du Sud, il ne faut pas expliquer tout à l'aide des différences culturelles. Parfois, l'étudiant accuse à tort la culture néerlandaise en généralisant.

La médiation interculturelle à un niveau plus haut n'est pas la responsabilité de l'Office International selon la coordinatrice de l'Europe du Nord. L'Office International remplit la fonction de médiateur interculturel plutôt en orientant les étudiants vers la bonne porte. La coordinatrice de l'Europe du Sud confirme que la médiation interculturelle que l'Office International réalise se trouve à un niveau pratique. Les coordinatrices pensent toutes les deux que les étudiants servent aussi eux-mêmes comme médiateur interculturel.

7.1.2 Conclusion

L'Office International fonctionne surtout comme médiateur interculturel en informant les étudiants, surtout pendant les réunions. Selon les coordinatrices, les informations données sont plutôt pratiques. J'analyserai la réunion pré-départ et l'introduction de la faculté des Sciences Humaines plus tard.

L'étudiant est également responsable de s'informer lui-même. L'Office International stimule l'étudiant à rechercher lui-même en orientant l'étudiant par exemple vers le site web de l'université associée. Ici, l'Office International fonctionne également comme médiateur interculturel, parce qu'elle fournit des moyens aux étudiants pour s'adapter.

L'université associée fournit aussi des informations aux étudiants, par exemple concernant la culture. L'Université d'Utrecht et l'université associée sont tous les deux responsables de l'informations de l'étudiant et donc du fonctionnement comme médiateur interculturel. Il est impossible pour l'Office International d'être au courant de toutes les cultures de tous les pays. L'université associée est responsable de fournir des informations culturelles aux étudiants néerlandais. L'Office International donne des informations culturelles aux étudiants étrangers. Le plus souvent, les étudiants néerlandais reçoivent ces informations pendant l'introduction ou sur le site web de l'université associée. L'Université d'Utrecht a une page web pour les étudiants étrangers (www.uu.nl/internationalstudents), avec des sujets comme « les Pays-Bas ».

Pendant le séjour à l'étranger, les étudiants néerlandais rencontrent des petits problèmes. Les étudiants ont par exemple du mal avec la bureaucratie et la mentalité Italienne. Dans ce cas, l'Office International explique les différences culturelles à l'étudiant et donc elle fonctionne comme médiateur interculturel dans une telle situation, parce qu'elle transmet des informations culturelles et elle interprète la culture italienne pour l'étudiant néerlandais.

Pendant le séjour des étudiants étrangers aux Pays-Bas, les différences culturelles peuvent causer des malentendus. Dans ce cas-là, l'Office International explique les usages néerlandais. Pendant une telle situation, l'Office International fonctionne comme médiateur interculturel, parce qu'elle interprète la culture néerlandaise et elle transmet des informations culturelles.

L'Office International essaie également de créer un terrain commun. Il est nécessaire de trouver une manière satisfaisante de travailler pour tous les étudiants. La création d'un terrain commun est une compétence importante du médiateur interculturel. De plus, selon l'Office International, elle doit essayer de comprendre l'étudiant étranger et de mettre de côté les sentiments personnels. Mettre de côté les sentiments personnels est aussi une compétence, une attitude, importante du médiateur interculturel.

Les coordinatrices ont mentionné quelques problèmes qui peuvent être des obstacles pour l'Office International de fonctionner comme médiateur interculturel.

D'après cette entretien, il me semble que l'Office International fonctionne comme médiateur interculturel du point de vue de l'Office International lui-même, en transmettant des informations culturelles et en interprétant les cultures. De plus, il essaie de créer un terrain commun et de mettre de côté les sentiments personnels : deux compétences importantes d'un médiateur interculturel. L'Office International fournit des moyens aux étudiants pour atteindre l'intercompréhension. Les coordinatrices indiquent que les universités associées fonctionnent aussi comme médiateur interculturel pour les étudiants néerlandais. Pourtant, l'Office International ne sait pas si les universités associées fournissent vraiment des informations culturelles.

7.2 Analyse des documents

En analysant des documents, je voudrais découvrir si et comment ils jouent un rôle dans le fonctionnement de l'Office International comme médiateur interculturel. Est-ce que les documents transmettent des informations culturelles et est-ce qu'ils peuvent être utilisés pour soutenir l'interprétation des cultures ou l'intervention dans la communication interculturelle ? Somme toute : est-ce que les documents pourraient aider à atteindre l'intercompréhension ?

Pour répondre à ces questions, j'analyserai deux documents : la réunion pré-départ et l'introduction de la faculté des Sciences Humaines.

7.2.1 La réunion pré-départ

Le 22 avril 2013, l'Office International a organisé une réunion pré-départ pour les étudiants néerlandais de la faculté des Sciences Humaines qui vont étudier à l'étranger l'année universitaire suivante. J'étais présente sur les conseils et à l'invitation du chef de l'Office International de la faculté des Sciences Humaines et la faculté de Droit, Economie, Administration et Organisation (REBO : Recht, Economie, Bestuur en Organisatie) de l'Université d'Utrecht. Les deux coordinatrices que j'ai interviewé (la coordinatrice de la région l'Europe du Nord, l'Europe occidentale, l'Amérique du Nord, l'Australie, le Canada et la Nouvelle-Zélande et la coordinatrice de la région de l'Europe du Sud, l'Europe de l'Est, l'Afrique et l'Asie) ont fait la présentation. La présentation PowerPoint de la réunion pré-départ se trouve dans l'**annexe 3**.

La première moitié de la présentation concerne surtout des questions pratiques à arranger avant ou pendant le séjour à l'étranger. La deuxième moitié traite l'aspect culturel. Ce qui est bien dans la deuxième moitié, ce sont les thèmes traités. Les coordinatrices parlent des thèmes importants. Le traitement du choc culturel et du choc culturel renversé est important pour informer les étudiants de l'existence des deux chocs. De plus, elles mentionnent quelques aspects qui peuvent différer par culture, comme la nourriture, les gestes, le bavardage et la distance personnelle. Elles indiquent donc les choses qui peuvent causer un choc culturel. Il faut que les étudiants sont conscients du fait qu'il existe des différences et que les différences peuvent causer un choc. Les coordinatrices traitent également des différences académiques, selon les dimensions hiérarchique vs. non-hiérarchique et collectivisme vs. individualisme. Elles font prendre conscience aux étudiants de l'existence des différences entre l'université néerlandaise et l'université française. Après, les coordinatrices expliquent les phases du choc culturel. De cette manière, les étudiants

peuvent reconnaître les phases différentes et tenir compte du fait qu'ils passent par une phase du choc culturel. De plus, les coordinatrices donnent des conseils pour manier le choc culturel (renversé). Elles donnent des conseils pratiques aux étudiants.

Ce qui manque, ce sont des informations concrètes. Les coordinatrices traitent les thèmes d'une manière générale. Elles ne fournissent pas d'informations spécifiques d'un pays. A mon avis, les étudiants ont besoin des informations spécifiques pour être bien préparé aux différences culturelles entre les Pays-Bas et le pays d'accueil. Quand les étudiants sont préparés aux différences spécifiques, le choc culturel peut être réduit, parce qu'ils savent ce qu'ils peuvent attendre.

Ce qui manque aussi, ce sont des exemples concrets et/ ou des anecdotes ou histoires authentiques pour préciser les informations données. En ajoutant des anecdotes, les coordinatrices pourraient rendre le récit aussi plus intéressant et amusant. Pendant la deuxième partie de la présentation, j'avais l'impression que les étudiant perdaient l'attention et qu'ils ironisaient sur les informations culturelles données, surtout sur le choc culturel (renversé). A l'aide des exemples concrets et des histoires authentiques d'autres étudiants, les coordinatrices peuvent rendre le récit et surtout le choc culturel (renversé) plus vraisemblables. Elles peuvent également choisir d'inviter un étudiant qui a étudié à l'étranger et qui peut parler de ses expériences en ce qui concerne l'influence des différences culturelles et le choc culturel (renversé). Il est aussi possible d'inviter un expert pour parler de ce sujet.

Somme toute, les coordinatrices traitent des thèmes importants, mais les informations données ne sont pas spécifiques ou concrètes. De plus, le récit manque de la vraisemblance. Elles transmettent donc des informations culturelles générales et la présentation peut seulement soutenir l'interprétation des différences culturelles générales.

7.2.2 Introduction de la faculté des Sciences Humaines

Le 5 février 2013, dr. ten Thije a fait une présentation d'introduction pour les étudiants internationales qui vont étudier à l'Université d'Utrecht chez la faculté des Sciences Humaines. Je n'ai pas pu assister à la présentation, mais j'ai reçu la présentation PowerPoint à analyser (voir l'**annexe 4**).

Ce qui manque dans la présentation, c'est une explication concrète des points riches. En discutant les points riches, dr. ten Thije rend les différences culturelles positives : il faut s'étonner et s'interroger au lieu de réagir d'une manière négative. Par contre, à l'aide d'une

ou plusieurs citations ou exemples concrets, les points riches peuvent devenir plus clairs pour les étudiants.

Le plus souvent, ten Thije utilise des exemples et anecdotes concrets pour préciser le thème traité. En utilisant des exemples et des citations concrets des étudiants chinois, il traite la culture académique néerlandaise d'une manière, amusante et légère. Les différences académiques entre les Pays-Bas et la Chine sont relativement grandes. Les différences ne sont pas toujours si grandes (par exemple entre les Pays-Bas et la Belgique), mais en utilisant les différences entre la Chine et les Pays-Bas, la culture académique néerlandaise est présentée.

Nous pouvons relier les exemples de dr. ten Thije aux observations d'Iribarne (1989). Dr. ten Thije mentionne l'apprentissage individuel, la manière de faire une présentation (individuellement et être debout devant la classe) et la préférence du travail en groupes. Selon d'Iribarne, cette manière néerlandaise de vivre ensemble est paradoxale : une combinaison d'individualisme extrême et de l'esprit grégaire, de la soumission au groupe et de l'indépendance radicale. De plus, selon d'Iribarne, les idées de l'individu sont importantes aux Pays-Bas. Ten Thije dit qu'il est d'usage aux Pays-Bas de répondre aux questions et l'étudiant néerlandais peut donner son opinion. Ces caractéristiques sont liées à l'importance de ses propres idées.

Quand on compare les observations d'Iribarne aux exemples de dr. ten Thije, il est évident que dr. ten Thije transmet des informations culturelles à l'aide de la présentation qui fait partie de l'introduction de la faculté des Sciences Humaines. De plus, il interprète la culture néerlandaise à l'aide des citations. La présentation soutient donc l'interprétation de la culture néerlandaise et pourrait être un moyen pour atteindre l'intercompréhension.

7.3 Enquête

A l'aide de l'enquête, je voudrais découvrir dans quelle mesure l'Office International fonctionne comme médiateur interculturel du point de vue des étudiants. Est-ce que l'Office International transmet des informations culturelles ? Sert-elle d'interprète de cultures ? Est-ce que l'Office International intervient dans la communication interculturelle ? Somme toute : fournit-elle des moyens aux étudiants pour atteindre l'intercompréhension ?

D'abord, je traiterai les résultats des enquêtes néerlandaises et après les résultats des enquêtes françaises.

7.3.1 Perceptions des étudiants néerlandais

J'ai reçu vingt-neuf enquêtes des étudiants néerlandais. Vingt enquêtes des étudiants de la faculté des Sciences Humaines (SH) et neuf enquêtes de la faculté de Droit, Economie, Administration et Organisation (REBO : Recht, Economie, Bestuur en Organisatie) :

Faculté	Nombre d'étudiants	Pourcentage
Sciences Humaines	20	68,97 %
REBO	9	31,03%

Tableau 1 : enquêtes néerlandaises reçues par faculté

Je traiterai les résultats et l'analyse par partie de l'enquête pour les étudiants de la faculté des Sciences Humaines. Après, je comparerai les résultats avec les résultats des enquêtes remplies par les étudiants de la faculté de REBO.

7.3.1.1 Informations générales

Les étudiants de la faculté des Sciences Humaines suivent des études différentes :

Etudes	Nombre d'étudiants
Rapports internationaux à la perspective historique (master)	1
Critique littéraire et culturelle (master)	1
Etudes européennes (master)	1
Etudes médiévales (master)	1
Traduction (master)	2
Communication plurilingue professionnelle (master)	1
Communication Interculturelle (master)	3
Langue et culture françaises (licence)	9
Langues et cultures (licence)	1

Tableau 2 : études que les étudiants de la faculté de SH suivent

Il est clair que, approximativement la moitié des étudiants suivent des études de langue et culture françaises. L'autre moitié suit des études différentes. La moitié des étudiants est en master et l'autre moitié en licence.

La plupart des étudiants, 16/20, ont étudié en France un semestre. Les étudiants avaient des niveaux différents de français avant de partir pour la France. La plupart des étudiants qui ont rempli l'enquête avaient le niveau B2 :

Niveau de français	Nombre d'étudiants	Pourcentage
B1	1	5%
B2	14	70%
C1	5	25%

Tableau 3 : niveau de français des étudiants de la faculté de SH avant de partir pour la France

Conclusion

Il semble que les enquêtes reçues constituent une assez bonne représentation de la faculté des Sciences Humaines, parce que les étudiants suivent des études différentes aux niveaux différents. Le niveau de français avant de partir pour la France était bon pour tous les étudiants.

7.3.1.2 Informations reçues de l'Office International

90% des étudiants ont reçu des informations de l'Office International, dont seulement 40% ont reçu des informations suffisantes :

Réponse	Nombre d'étudiants	Pourcentage
Oui, des informations suffisantes	8	40%
Oui, mais des informations insuffisantes	10	50%
Non	2	10%

Tableau 4 : réponses à la question si l'étudiant a reçu des informations de l'Office International

Les étudiants qui disent d'avoir reçu des informations, disent qu'ils ont surtout reçu des informations sur les questions pratiques à arranger. Seulement 15% disent qu'ils ont reçu des informations sur les différences culturelles :

Réponse	Nombre d'étudiants	Pourcentage
Questions pratiques à arranger	16	80%
Différences entre les Pays-Bas et la France (enseignement, système médical, etc.)	4	20%
Différences culturelles	3	15%

Tableau 5 : réponses à la question sur quoi les informations reçues de l'Office International portaient

Un des étudiants dit qu'il a seulement reçu des informations générales au lieu des informations spécifiques sur le pays ou l'université.

Les étudiants ont donné la note moyenne 3,5 / 5 pour les informations reçues de l'Office International, avec les notes suivantes :

Note	Nombre d'étudiants	Pourcentage
1	1	5%
3	8	40%
4	8	40%
5	2	10%
Ne s'applique pas	1	5%

Tableau 6 : notes données pour les informations reçues de l'Office International

Les informations ont influencé huit des vingt étudiants dans les domaines suivants. La moitié des étudiants mentionnent les questions pratiques :

Domaine	Nombre d'étudiants	Pourcentage
Connaissances de la France	1	5%
Attentes de la France de manière positive	1	5%
Compétences concernant la communication interculturelle	2	10%
Questions pratiques	4	20%
Conscience des différences et le choc culturel	1	5%
Ne s'applique pas	12	60%

Tableau 7 : les domaines influencés par les informations reçues de l'Office International

La plupart des étudiants ont coché la réponse « ne s'applique pas ». Etant donné que 90% des étudiants ont reçu des informations de l'Office International, nous pouvons conclure qu'ici, « ne s'applique pas » veut dire « dans aucune domaine ».

Neuf étudiants ont noté les informations culturelles reçues avec les notes suivantes :

Note	Nombre d'étudiants	Pourcentage
1	1	5%
2	1	5%
3	5	25%
4	2	10%
Ne s'applique pas	11	55%

Tableau 8 : notes données pour les informations culturelles reçues de l'Office International

La note moyenne est 2,9 / 5. Il est probable que les onze étudiants qui ont coché la réponse « ne s'applique pas » n'ont pas reçu des informations culturelles, parce qu'ils ne peuvent pas noter des informations qu'ils n'ont pas reçu. Les informations culturelles ont seulement influencé deux étudiants (leurs attentes de la France de manière positive).

Les étudiants notent l'utilité de recevoir des informations culturelles de l'Office International avec les notes suivantes :

Note	Nombre d'étudiants	Pourcentage
1	2	10%
2	2	10%
3	1	5%
4	4	20%
5	4	20%
Pas de réponse	1	5%
Ne s'applique pas	6	30%

Tableau 9 : notes données pour l'utilité de recevoir des informations culturelles de l'Office International

La note moyenne est 3,5 / 5, mais les avis sont très divers : quatre étudiants ont donné la note 5, mais quatre autres ont donné la note 1 ou 2. Seulement trois étudiants (15%) disent qu'ils ont reçu assez d'informations de l'Office International sur la France avant le départ. Les autres dix-sept étudiants n'ont pas reçu des informations sur :

Réponse	Nombre d'étudiants	Pourcentage
Questions pratiques	4	20%
Aperçu des formulaires	1	5%
Unités de valeur	2	10%
Logement	2	10%
S'inscrire à l'université française	1	5%
Université en France	3	15%
Différences académiques	3	15%
Différences culturelles	3	15%

Tableau 10 : informations que les étudiants n'ont pas reçu de l'Office International

Trois étudiants disent qu'ils n'ont pas reçu d'informations culturelles. Trois autres disent qu'ils n'ont pas reçu d'informations sur les différences académiques. Un étudiant dit explicitement qu'il n'a rien reçu.

Conclusion

A l'aide des résultats, je peux conclure que les informations transmises par l'Office International ne sont pas interprétées par les étudiants néerlandais de la faculté des Sciences Humaines comme étant des informations culturelles suffisantes. Seulement 40% des étudiants disent avoir reçu des informations suffisantes et seulement 15% ont reçu des informations sur les différences culturelles. Neuf étudiants ont noté les informations culturelles reçues avec la note moyenne 2,9 / 5 et les informations culturelles ont seulement influencé le savoir, savoir-faire ou savoir être de deux étudiants. Par contre, il est important de recevoir des informations culturelles de l'Office International selon les étudiants : ils mettent la note 3,5 / 5 pour l'utilité de recevoir des informations culturelles. 15% des étudiants indiquent qu'ils auraient aimé recevoir des informations sur les différences académiques et 15% sur les différences culturelles.

Donc, l'Office International ne transmet pas des informations culturelles suffisantes aux étudiants néerlandais. Est-ce que les universités en France transmettent des informations culturelles suffisantes ?

7.3.1.3 Informations reçues de l'université en France

Tous les étudiants indiquent qu'ils ont reçu des informations de l'université en France. Seulement neuf des vingt étudiants disent qu'ils ont reçu des informations satisfaisantes :

Réponse	Nombre d'étudiants	Pourcentage
Des informations suffisantes	9	45%
Des informations insuffisantes	11	55%

Tableau 11 : réponses à la question si l'étudiant a reçu des informations de l'université française

Tous les étudiants ont reçu des informations sur les questions pratiques. Plus de la moitié ont reçu des informations sur l'université française :

Informations sur	Nombre d'étudiants	Pourcentage
Questions pratiques à arranger	20	100%
Université en France	12	60%

Tableau 12 : réponses à la question sur quoi les informations reçues de l'université en France portaient

Les étudiants n'ont pas reçu d'informations sur les différences culturelles.

Les étudiants notent les informations reçues avec la note moyenne de 3,4 / 5 avec les notes suivantes :

Note	Nombre d'étudiants	Pourcentage
1	3	15%
2	1	5%
3	5	25%
4	8	40%
5	3	15%

Tableau 13 : notes données pour les informations reçues de l'université en France

Les informations ont influencé seize des vingt étudiants (80%). Les informations ont influencé les étudiants dans les domaines suivants :

Domaine	Nombre d'étudiants	Pourcentage
Connaissances de la France	4	20%
Attentes de la France de manière positive	3	15%
Attentes de la France de manière négative	2	10%
Compétences concernant la communication interculturelle	3	15%
Questions pratiques	8	40%
Dans aucun domaine	2	10%
Ne s'applique pas	2	10%
Pas de réponse	1	5%

Tableau 14 : les domaines influencés par les informations reçues de l'université française

Près de la moitié des étudiants mentionne les questions pratiques (40%). Quatre étudiants mentionnent les connaissances de la France (savoir), cinq étudiants les attentes de la France (savoir être) et trois autres mentionnent les compétences concernant la communication interculturelle (savoir-faire).

Un des étudiants dit qu'il aurait aimé recevoir des informations sur l'université française, en ce qui concerne les différences culturelles entre les universités aux Pays-Bas et en France.

Cinq étudiants mettent une note pour les informations culturelles reçues de l'université en France :

Note	Nombre d'étudiants	Pourcentage
1	2	10%
3	2	10%
4	1	5%
Ne s'applique pas	14	70%
Pas de réponse	1	5%

Tableau 15 : notes données pour les informations culturelles reçues de l'université française

La note moyenne est 2,4 / 5 : une note basse. 70% des étudiants ont coché la réponse « ne s'applique pas ». Il est probable que ces étudiants n'ont pas reçu des informations culturelles, parce qu'ils ne peuvent pas noter des informations qu'ils n'ont pas reçus.

Les informations culturelles ont seulement influencé un étudiant (ses compétences concernant la communication interculturelle). Un autre étudiant mentionne explicitement que l'université en France n'a pas donné des informations culturelles.

Les étudiants notent l'utilité de recevoir des informations culturelles de l'université en France avec les notes suivantes :

Note	Nombre d'étudiants	Pourcentage
1	2	10%
3	2	10%
4	4	20%
5	3	15%
Ne s'applique pas	9	45%

Tableau 16 : notes données pour l'utilité de recevoir des informations culturelles de l'université en France

La note moyenne est 3,5 / 5, mais les avis sont très divers : trois étudiants ont donné la note 5, mais deux autres ont donné la note 1.

Neuf étudiants (45%) indiquent qu'ils ont reçu assez d'informations de l'université française sur la France. Les onze autres (55%) n'ont pas reçu assez d'informations. Ils n'ont pas reçu d'informations sur des sujets différents :

Réponse	Nombre d'étudiants	Pourcentage
La France	1	5%
Les cours	2	10%
Questions pratiques	3	15%
Logement	2	10%
Différences académiques	3	15%
Activités pour les étudiants	2	10%

Tableau 17 : informations que les étudiants n'ont pas reçu de l'université française

Un étudiant dit qu'il n'a pas reçu assez d'informations sur la France et trois autres disent qu'ils n'ont pas reçu assez d'informations sur les différences académiques, qui sont liées aux différences culturelles. Un étudiant dit qu'il n'existe pas d'harmonisation entre l'Université d'Utrecht et l'université en France (Nanterre).

Conclusion

Les résultats montrent que les étudiants ressentent une lacune par rapport à la transmission d'informations culturelles aux étudiants néerlandais de la faculté des Sciences Humaines. Seulement 45% ont reçu des informations suffisantes de l'université en France et personne n'a reçu d'informations sur les différences culturelles. Neuf étudiants ont noté les informations culturelles reçues avec la note moyenne 2,4 / 5 et les informations culturelles ont seulement influencé le savoir-faire d'un étudiant. Pourtant, selon les étudiants, il est important de recevoir des informations culturelles de l'université en France : ils mettent la note 3,5 / 5 pour l'utilité. 55% des étudiants indiquent qu'ils n'ont pas reçu assez d'informations de l'université en France. Un étudiant (5%) aurait aimé recevoir des informations sur la France et trois étudiants (15%) auraient aimé recevoir des informations sur les différences académiques.

Les étudiants néerlandais pensent que l'Office International et les universités en France ne transmettent pas d'informations culturelles suffisantes. Par contre, institutionnellement, il n'existe pas de règles concernant la transmission des informations culturelles. Mais est-ce que l'Office International et les universités françaises aident les étudiants néerlandais en intervenant dans la communication interculturelle ?

7.3.1.4 Aide reçue de l'Office International

Trois étudiants (15%) ont reçu une aide de l'Office International en cas d'un problème pratique. Les autres dix-sept étudiants (85%) n'ont pas reçu d'aide, parce que ce n'était pas nécessaire. Cinq étudiants notent l'aide reçue de l'Office International avec les notes suivantes :

Note	Nombre d'étudiants	Pourcentage
2	1	5%
3	2	10%
4	2	10%

Tableau 18 : notes données pour l'aide reçue de l'Office International

La note moyenne est 3,2 / 5. Les autres 75% des étudiants n'ont pas noté l'aide reçue de l'Office International. Il est probable que ces étudiants n'ont pas du tout reçu d'aide de l'Office International, parce qu'ils ne peuvent pas noter une aide qu'ils n'ont pas reçue. L'aide reçue a influencé seulement un étudiant.

Selon onze étudiants (55%), ils ont reçu assez d'aide de l'Office International. Un étudiant mentionne explicitement que l'université en France a offert une aide, donc l'aide de l'Office International n'était pas nécessaire. Neuf étudiants (45%) disent qu'ils n'ont pas reçu assez d'aide. Ils font les remarques suivantes :

- Il existe un trou dans le passage de l'Université d'Utrecht à l'université associée.
- Parfois, l'Office International donne d'autres informations que l'université en France concernant l'administration.
- J'aurais voulu recevoir des informations sur l'université en France, concernant des questions pratiques.
- L'Office International n'était pas facilement accessible.
- Il faut activer les choses soi-même, par exemple quand quelqu'un avait perdu une formulaire.
- L'Office International et l'Université de Lille ont fait des erreurs concernant les notes.
- L'Office International n'a pas expliqué les phases personnellement et clairement.

De ces réponses, nous pouvons conclure que les étudiants pensent que les universités n'ont pas accordés leurs activités. De plus, selon les étudiants, l'Office International n'est pas facilement accessible. Enfin, les étudiants disent qu'ils n'ont pas reçu assez d'informations.

Conclusion

A l'aide des résultats, je peux conclure que selon les étudiants, l'Office International n'aide pas les étudiants néerlandais de la faculté des Sciences Humaines en intervenant dans la communication interculturelle. Premièrement, la plupart des étudiants n'ont pas besoin d'aide, parce que la plupart des étudiants (55%) disent qu'ils ont reçu assez d'aide de l'Office International. De plus, l'Office International n'est pas facilement joignable, donc l'aide ne peut pas toujours être demandée.

Est-ce que les universités en France aident les étudiants néerlandais en intervenant dans la communication interculturelle ?

7.3.1.5 Aide reçue de l'université en France

Quinze étudiants (75%) indiquent qu'ils ont reçu une aide d'un bureau comparable à l'Office International. Les étudiants ont mentionné les bureaux suivants :

Bureau	Nombre d'étudiants	Pourcentage
Bureau d'Erasmus	3	15%
Service de Relations Internationales	6	30%
Bureau d'accueil	1	5%
Centre Régional des Œuvres Universitaires et Scolaires de Paris (CROUS)	1	5%
L'Office International	1	5%
Pas de réponse	2	10%

Tableau 19 : les bureaux dont les étudiants néerlandais ont reçu une aide en France

La plupart des étudiants (30%) ont reçu une aide du Service de Relations Internationales.

Les étudiants mentionnent les raisons suivantes pour l'aide reçue ou non pas reçue :

Raison	Nombre d'étudiants	Pourcentage
Je n'ai pas reçu d'aide, parce que ce n'était pas nécessaire	4	20%
Je n'ai pas reçu d'aide, mais c'était nécessaire	2	10%
J'ai reçu une aide pour arranger le séjour	7	35%
J'ai reçu une aide en cas d'un problème/ conflit avec l'université en France qui portait sur les cours et les unités de valeur	2	10%

Tableau 20 : raisons de l'aide reçue ou non pas reçue de l'université en France

La plupart des étudiants ont reçu une aide pour arranger le séjour. Cinq étudiants mentionnent d'autres raisons :

- S'inscrire dans le Service de Relations Internationales
- Conseils concernant une carte des transports publics
- Explication du choix des cours et d'inscription pour les cours
- Réception des bulletins de notes
- Rectification d'une erreur sur le bulletin de notes

Les étudiants notent l'aide reçue de l'université en France avec les notes suivantes :

Note	Nombre d'étudiants	Pourcentage
1	2	10%
2	2	10%
3	2	10%
4	4	20%
5	7	35%
Ne s'applique pas	3	15%

Tableau 21 : notes données pour l'aide reçue de l'université en France

La plupart des étudiants (55%) mettent la note 4 ou 5. La note moyenne est 4,3 / 5.

L'aide reçue a influencé treize étudiants (65%) dans les domaines suivants :

Domaine	Nombre d'étudiants	Pourcentage
Attentes de la France de manière positive	2	10%
Attentes de la France de manière négative	2	10%
Compétences concernant la communication interculturelle	2	10%

Tableau 22 : les domaines influencés par l'aide reçue de l'université française

De plus, les étudiants mentionnent des questions pratiques, le logement, le choix des cours, le sentiment d'être à l'aise par l'aide reçue et la bureaucratie en France.

Plus de la moitié des étudiants (55%) ont reçu assez d'aide de l'université en France. Neuf étudiants (45%) disent qu'ils n'ont pas reçu assez d'aide. Ils font les remarques suivantes :

- Difficulté à trouver un logement ;
- Je n'ai pas reçu assez d'aide, parce que j'étais absent pendant l'introduction ;
- Les usages en France et les questions pratiques concernant le choix des cours ;
- Des personnes différentes ont dit des choses différentes ;
- Les employés n'étaient pas toujours prêts à m'aider ;
- En général, l'université en France n'est pas ordonnée et efficace, il vaut mieux arranger les inscriptions pour les cours par l'internet ;
- Une aide concernant l'inscription et la procédure.

Conclusion

Les résultats montrent que les universités en France n'aident pas les étudiants néerlandais de la faculté des Sciences Humaines en intervenant dans la communication interculturelle. Les universités aident plutôt dans le domaine des questions pratiques. Pourtant, les étudiants ne disent pas qu'ils n'ont pas reçu assez d'aide dans le domaine de la culture. Seul un des étudiants dit qu'il aurait aimé recevoir une aide en ce qui concerne les usages en France. A côté de cet étudiant, les étudiants ne mentionnent pas la culture.

Donc, l'Office International et les universités en France n'aident pas les étudiants néerlandais en intervenant dans la communication interculturelle. Etant donné qu'il n'existe pas de règles concrètes, il n'est pas surprenant que l'Office International et les universités en France n'aident pas les étudiants néerlandais. Est-ce que l'Office International fonctionne comme médiateur interculturel du point de vue des étudiants ?

7.3.1.6 La médiation interculturelle

Quatre étudiants (20%) pensent que l'Office International est un médiateur interculturel approprié et seize étudiants (80%) pensent que l'Office International n'est pas un médiateur interculturel approprié. Les étudiants donnent des motifs différents :

Réponse	Nombre d'étudiants	Pourcentage	Motif
Oui	4	20%	<ul style="list-style-type: none">- L'Office International essaie d'intervenir si nécessaire- Les employés s'y connaissent, sont intéressés et essaient d'aider le mieux possible- L'Office International peut être un médiateur interculturel approprié en cas de problèmes ou d'informer les étudiants des différences culturelles avant de partir pour l'étranger ; à mon avis, il est plus difficile pendant le séjour, à cause de la distance- Les employés donnent des informations sur les façons différentes d'enseigner et d'arranger des questions pratiques
Non	16	80%	<ul style="list-style-type: none">- En général, l'Office International ne sait rien des universités spécifiques- L'Office International ne parle pas des différences culturelles spécifiques- Les employés ne préviennent pas de toutes les différences- L'Office International doit avoir des connaissances sur la France

- Les employés ne facilitent pas des choses
- L'Office International n'est pas au courant du système d'enseignement en France
- Les différences culturelles ne sont pas insurmontables
- La communication interne à l'Office International n'est pas bonne ; les employés disent des choses différentes
- Les employés ne sont pas au courant des problèmes spécifiques d'un étudiant en France
- L'Office International n'entre pas très souvent en contact avec l'étudiant

Tableau 23 : raisons pourquoi l'Office International est un médiateur interculturel (in)approprié

Les quatre étudiants qui pensent que l'Office International est un médiateur interculturel approprié disent que l'Office International fait de son mieux et qu'il donne des informations utiles. Les seize étudiants qui pensent que l'Office International est un médiateur interculturel inapproprié, disent que l'Office International ne fournit pas d'informations spécifiques sur la France, les universités françaises et les différences culturelles. De plus, les étudiants disent que la communication interne et externe (avec les étudiants) doit être améliorée. Un des étudiants dit que l'Office International a bien réglé ses affaires, mais que c'est l'université en France qui doit s'améliorer.

Comme médiateur interculturel, les étudiants notent l'Office International avec les notes suivantes et la note moyenne de 2,8 / 5 :

Note	Nombre d'étudiants	Pourcentage
1	2	10%
2	3	15%
3	12	60%
4	1	5%
5	1	5%
Pas de réponse	1	5%

Tableau 24 : notes données pour l'Office International comme médiateur interculturel

Les étudiants indiquent les motifs suivants pour les notes données :

Note	Motif
1	<ul style="list-style-type: none"> - Les employés ne savent pas grand-chose - Les personnes ne sont pas toujours là
2	<ul style="list-style-type: none"> - Je ne suis pas content de l'Office International, parce que tout dure longtemps et les employés font des erreurs - Il faut surveiller et rechercher tout soi-même - Les informations ne sont pas complètes (par exemple sur le logement)
3	<ul style="list-style-type: none"> - En général, l'Office International accomplit des tâches convenablement - L'Office International fournit des bonnes informations, mais j'ai également rencontré des problèmes sur lesquels je n'ai pas reçu des informations - Une note moyenne, parce que l'Office International m'a aidé avec les questions pratiques à arranger comme la bourse d'Erasmus ; par contre, les employés ne peuvent pas répondre aux questions plus complexes - Je n'ai pas reçu des informations spécifiques - Je n'ai pas reçu une aide de l'Office International du tout - Je ne sais pas - Les questions pratiques étaient bien réglées, mais je n'ai pas reçu des informations sur les différences culturelles spécifiques - L'Office International m'a aidé avec les questions administratives ; dans mon cas, l'Office International n'est pas un médiateur, mais je pense qu'il peut être un médiateur en cas de problèmes ; par contre, à mon avis, il faut que l'étudiant essaie aussi de résoudre un problème : il est plus rapide de résoudre des problèmes soi-même que demander une aide - Ne s'applique pas : je n'ai pas reçu d'aide, mais ce n'était pas nécessaire ; les différences culturelles ne sont pas insurmontables ; une employée de l'Office International est toujours prêt à répondre aux questions, donc je pense qu'elle peut être un bon médiateur interculturel - A mon avis, l'Office International fait tout son possible, mais en fin de compte, l'étudiant doit arranger beaucoup lui-même ; je pense que ce n'est pas grave, cela fait partie de l'expérience de partir pour l'étranger ; à mon avis, l'Office International n'est pas un médiateur entre l'étudiant et l'université en France - Je pense que l'Office International peut être un médiateur interculturel et les employés ont des connaissances nécessaires, mais ils ne communiquent pas bien avec l'étudiant
4	<ul style="list-style-type: none"> - L'Office International fournit des bonnes informations, mais ce ne sont pas des informations spécifiques des différences culturelles. Au début, les différences m'ont choqué et je pense que l'Office International peut réduire ce choc
5	<ul style="list-style-type: none"> - L'Office International a offert une bonne assistance

Tableau 25 : motifs pour les notes données pour l'Office International comme médiateur interculturel

De nouveau, les étudiants mentionnent le manque des informations spécifiques.

Dix-neuf des vingt étudiants (95%) ont noté un ou plusieurs points à améliorer pour l'Office International d'être un meilleur médiateur interculturel :

- Fournir des informations plus spécifiques sur le pays/ l'université
- Fournir des informations sur les différences culturelles
- Fournir des informations sur les différences académiques
- Fournir des informations sur le logement
- Utiliser les mêmes règles et formulaires que les universités françaises
- Informer les étudiants
- Informer mieux l'Office International de l'université en France
- Avoir des rapports plus intenses avec les universités associées
- Rendre les employés plus disponibles
- Rendre les procédures plus claires
- Créer une unité entre les employés
- Créer plus de moments de contact avec les étudiants
- Garder la communication ouverte
- Adopter une attitude plus ouverte

Un des étudiants mentionne l'idée de laisser les étudiants qui ont déjà étudié à l'étranger faire et tenir à jour un manuel de chaque université spécifique. Un autre étudiant dit que les problèmes se trouvent plutôt chez l'université en France que chez l'Office International. Selon un étudiant, les différences culturelles ne sont pas insurmontables et selon un autre étudiant, ce n'est pas le rôle de l'Office International de servir de médiateur interculturel.

Un des étudiants dit qu'il faut ajouter un autre médiateur : une personne spécialisée dans les séjours en France.

Conclusion

Les étudiants néerlandais de la faculté des Sciences Humaines ne pensent pas que l'Office International est un médiateur interculturel approprié. La plupart des étudiants (80%) dit que l'Office International n'est pas un médiateur interculturel approprié. Les étudiants mentionnent entre autres le manque d'informations spécifiques (de l'université, du pays, des différences culturelles, des différences académiques) et culturelles. De plus, les informations ne sont pas complètes et les employés ne sont pas toujours au courant. En outre, il faut informer mieux les universités en France et avoir des rapports plus intenses avec les universités. Les étudiants mettent la note moyenne 2,8 / 5 pour l'Office International comme médiateur interculturel.

7.3.1.7 Différences avec les étudiants de la faculté de REBO

Les résultats des enquêtes des étudiants néerlandais de la faculté de REBO montrent que les étudiants mettent une note plus basse pour les informations culturelles reçues de l'Office International que les étudiants des Sciences Humaines : 2,2 / 5 (REBO) et 2,9 / 5 (SH). Pourtant, les étudiants de REBO pensent qu'il n'est pas important de recevoir des informations culturelles. Il existe donc des différences entre les étudiants de la faculté des Sciences Humaines et les étudiants de la faculté de REBO.

Conclusion

Les étudiants de REBO ne pensent pas que l'Office International est un médiateur interculturel approprié, mais ils ne pensent pas non plus que l'Office International doit être un médiateur interculturel. Donc, les résultats des enquêtes des étudiants de la faculté des Sciences Humaines ne peuvent pas être généralisées pour toutes les facultés de l'Université d'Utrecht.

7.3.2 Perceptions des étudiants français

J'ai reçu cinq enquêtes des étudiants français, deux enquêtes des étudiants de la faculté des Sciences Humaines et trois enquêtes des étudiants de la faculté de REBO :

Faculté	Nombre d'étudiants	Pourcentage
Sciences Humaines	2	40%
REBO	3	60%

Tableau 26 : enquêtes françaises reçues par faculté

Je traiterai des résultats et de l'analyse par partie de l'enquête pour les étudiants de la faculté des Sciences Humaines. Après, je comparerai les résultats avec les résultats des étudiants de la faculté de REBO.

7.3.2.1 Informations générales

Les deux étudiants français de la faculté des Sciences Humaines suivent deux études différentes : Langues Etrangères Appliquées (anglais, espagnol et commerce international) et Histoire. Tous les deux sont en licence. L'un a étudié en France pour un semestre et l'autre pour deux semestres. Les niveaux de français diffèrent : A2 (capable de donner des descriptions et d'avoir des conversations simples) et C1 (capable de s'exprimer spontanément et couramment ; assez bonne maîtrise de la langue).

Conclusion

Les résultats montrent que les deux étudiants français sont complètement différents : ils suivent des études différentes, la durée du séjour aux Pays-Bas diffère et les niveaux de français sont différents. Malheureusement, la réponse est limitée.

7.3.2.2 Informations reçues de l'université en France

Les étudiants français ne sont pas contents des informations reçues de l'université en France :

Question	Réponse	Nombre d'étudiants	Pourcentage
Avez-vous reçu des informations?	Oui, mais des informations insuffisantes	2	100%
Sur quoi portaient ces informations ?	Des questions pratiques	2	100%
Note moyenne pour l'utilité des informations reçues	2,5 / 5	2	-
Les informations de l'Université en France vous ont-elles influencé ?	Non	2	100%

Tableau 27 : informations reçues de l'université en France

Ils ont reçu des informations insuffisantes, ils n'ont pas reçu d'informations culturelles, ils mettent une note basse (2,5 / 5) pour les informations reçues et les informations n'ont rien influencé. Les deux étudiants mettent une note basse pour les informations culturelles : 1,5 / 5. Pourtant, un des étudiants français pense qu'il est très important de recevoir des informations culturelles de l'université en France (il met la note 4 / 5 pour l'utilité de recevoir des informations culturelles de l'université en France). L'autre n'a pas répondu la question.

Tous les deux disent qu'ils n'ont pas reçu assez d'informations de l'université en France. Ils n'ont pas reçu des informations sur :

- Le logement
- La vie en général
- Le système universitaire

Conclusion

A l'aide des résultats, nous pouvons conclure que les deux étudiants français n'ont pas reçu des informations culturelles des universités en France : tous les deux indiquent qu'ils n'ont

pas reçu des informations culturelles et ils mettent la note basse 1,5 / 5 pour les informations culturelles.

7.3.2.3 Informations reçues de l'Office International

Les étudiants français sont assez contents des informations reçues de l'Office International :

Question	Réponse	Nombre d'étudiants	Pourcentage
Avez-vous reçu des informations?	Oui, des informations suffisantes	2	100%
Sur quoi portaient ces informations ?	- Des questions pratiques - L'Université d'Utrecht	2	100%
Note moyenne pour les informations reçues	4 / 5	2	-
Les informations de l'Université en France vous ont-elles influencé ?	Non	1	50%
	Oui, savoir être et savoir-faire	1	100%

Tableau 28 : informations reçues de l'Office International

Ils ont reçu des informations suffisantes, ils mettent la note 4 / 5 pour les informations reçues et les informations ont influencé un des étudiants. Ils mettent la note moyenne de 3,5 / 5 pour les informations culturelles reçues de l'Office International. Les informations culturelles n'ont rien influencé. Les étudiants mettent la note 4 / 5 pour l'utilité de recevoir des informations culturelles de l'Office International.

Tous les deux disent qu'ils ont reçu assez d'informations de l'Office International.

Conclusion

Les résultats montrent que les deux étudiants français sont assez contents des informations reçues de l'Office International : ils ont reçu assez d'informations et des informations suffisantes. De plus, ils mettent la note 4 / 5 pour les informations reçues. Par contre, les étudiants n'ont pas reçu des informations culturelles, alors qu'ils pensent qu'il est utile de recevoir des informations culturelles de l'Office International. Donc, l'Office International ne

transmet pas des informations culturelles aux étudiants français. Cependant, ils mettent la note 3,5 / 5 pour les informations culturelles reçues.

Selon les étudiants français, l'Office International et l'université en France ne transmettent pas des informations culturelles. Par contre, il n'existe pas des règles institutionnelles concernant la transmission des informations culturelles.

7.3.2.4 Aide reçue de l'université en France

Un des deux étudiants français a reçu une aide :

Question	Réponse	Nombre d'étudiants	Pourcentage
Avez-vous reçu une aide ?	Oui, par arranger mon séjour	1	50%
	Non, ce n'était pas nécessaire	1	50%
Note moyenne pour l'aide reçue	4 / 5	1	50%
Influence de l'aide reçue	Rien	1	50%

Tableau 29 : aide reçue de l'université française

Un des étudiants dit qu'il a reçu assez d'aide de l'université en France et l'autre dit qu'il n'a pas reçu assez d'aide. Il fait la remarque suivante : « aide ou d'avantage d'informations pour trouver un logement ». Les étudiants mettent la note 4 / 5 pour l'aide reçue de l'université en France. L'aide n'a rien influencé.

Conclusion

A l'aide des résultats, nous pouvons conclure que l'université en France n'a pas aidé les deux étudiants français autant qu'ils le voulaient en intervenant dans la communication interculturelle. Un des deux étudiants a reçu une aide, mais pour arranger le séjour au lieu d'en cas d'un problème/ conflit culturel. Pourtant, un des étudiants dit qu'il n'a pas reçu assez d'aide de l'université en France.

7.3.2.5 Aide reçue de l'Office International

Les deux étudiants n'ont pas reçu d'aide de l'Office International, parce que ce n'était pas nécessaire pour l'un et l'autre n'a pas donné un motif. Par contre, un des étudiants met la note 2 / 5 pour l'aide reçue de l'Office International et il dit que l'aide reçue n'a rien influencé.

L'un dit qu'il a reçu assez d'aide de l'Office International et l'autre dit qu'il n'a pas reçu assez d'aide (sans motivation).

Conclusion

Les résultats montrent que l'Office International n'a pas aidé les étudiants français en intervenant dans la communication interculturelle et un des étudiants ajoute qu'il n'a pas reçu assez d'aide de l'Office International.

L'Office International et les universités en France n'ont pas aidé les deux étudiants français en intervenant dans la communication interculturelle. Il n'est pas surprenant, parce qu'il n'existe pas de règles institutionnels en ce qui concerne ce sujet.

7.3.2.6 La médiation interculturelle

Les deux étudiants français de la faculté des Sciences Humaines pensent que l'Office International est un médiateur interculturel approprié, pour deux raisons différentes :

- « J'ai eu les informations nécessaires au début de mon séjour à Utrecht »
- « L'aspect administratif »

Ils mettent les notes suivantes pour l'Office International comme médiateur interculturel :

Note	Base
3	« l'accompagnement n'a été qu'administrative »
4	« il y a eu des journées d'intégration pour chaque faculté pour les Erasmus, une ancienne élève nous a parlé de son expérience, on nous a donné les informations nécessaires, et la journée et semaine d'intégration ESN a permis de rencontrer d'autres étudiants Erasmus »

Tableau 30 : notes données pour l'Office International comme médiateur interculturel

La note moyenne est 3,5 / 5.

Les étudiants français mentionnent le point suivant / les points suivants à améliorer pour l'Office International d'être un meilleur médiateur interculturel :

- « Aide à trouver un logement étant donné que le SSH n'a pas assez de places pour tous les étudiants venant d'ailleurs et qu'il est difficile d'en trouver un soi-même »
- « Nous expliquer le fonctionnement des cours, le support multimédia (j'ai quelques difficultés au début) principalement »

Un des étudiants pense qu'il faut ajouter un autre médiateur, mais il ne donne pas de motivation ou explication.

Conclusion

Les deux étudiants français pensent que l'Office International est un médiateur interculturel approprié. Un des étudiants pense que l'Office International est un médiateur interculturel approprié, parce qu'elle transmet des informations nécessaires. Il ne mentionne pas des informations culturelles, donc nous ne pouvons pas conclure que l'Office International transmet des informations culturelles aux étudiants. Les étudiants mettent la note moyenne 3,5 / 5 pour l'Office International comme médiateur interculturel. Un étudiant dit que l'Office International doit informer sur les caractéristiques académiques des Pays-Bas pour améliorer son rôle de médiateur interculturel.

7.3.2.7 Différences avec les étudiants de la faculté de REBO

Les étudiants français de la faculté de REBO sont plus contents que les étudiants de la faculté des Sciences Humaines. Deux des trois étudiants (66,7%) de la faculté de REBO disent qu'ils ont reçu des informations satisfaisantes de l'université en France, au contraire des étudiants de la faculté des Sciences Humaines (SH) qui ont reçu des informations insuffisantes. De plus, les étudiants de REBO ont reçu des informations concernant l'Université d'Utrecht, aussi au contraire des étudiants de SH. En outre, les étudiants de REBO mettent une note plus haute pour les informations reçues de l'université en France que les étudiants de SH. Les trois étudiants de REBO disent qu'ils ont reçu assez d'informations, à l'opposé des étudiants des Sciences Humaines qui disent qu'ils n'ont pas reçu assez d'informations. Par contre, les étudiants de REBO considèrent recevoir des informations culturelles de l'université en France moins utile que les étudiants de SH.

Au contraire des étudiants de SH, un étudiant de REBO dit qu'il a reçu des informations de l'Office International sur les différences culturelles entre la France et les Pays-Bas. En outre, deux étudiants de REBO disent qu'ils ont reçu des informations concernant les différences entre la France et les Pays-Bas, comme l'enseignement et le système médical. Les étudiants de REBO mettent une note plus haute pour les informations générales et culturelles reçues de l'Office International que les étudiants de SH.

Les trois étudiants de REBO ont reçu une aide de l'université en France, au contraire des étudiants de SH. De plus, les trois étudiants de REBO ont également reçu une aide de l'Office International, au contraire des étudiants de SH. Les étudiants de REBO disent qu'ils ont reçu assez d'aide de l'Office International. En revanche, un des deux étudiants de SH dit qu'il n'a pas reçu assez d'aide de l'Office International.

Conclusion

Il existe beaucoup de différences entre les résultats des enquêtes des étudiants français de la faculté de REBO et les étudiants français de la faculté des Sciences Humaines. Nous pouvons conclure que les résultats des enquêtes des étudiants de la faculté des Sciences Humaines ne peuvent pas être généralisées pour toutes les facultés de l'Université d'Utrecht.

7.4 Analyse

A l'aide de l'entrevue, j'ai conclu que l'Office International fonctionne comme médiateur interculturel de point de vue de l'Office International elle-même, en transmettant des informations culturelles et en interprétant les cultures. Il fournit des moyens aux étudiants pour atteindre l'intercompréhension. L'Office International organise entre autres la réunion pré-départ pour les étudiants néerlandais et l'introduction de la faculté pour les étudiants étrangers. Pendant ces réunions, il transmet des informations (culturelles). Pourtant, les employées confirment que la médiation interculturelle que l'Office International réalise se trouve plutôt à un niveau pratique.

La médiation interculturelle à un niveau pratique est visible pendant la réunion pré-départ. Les employées transmettent surtout des informations pratiques. Elles traitent également des thèmes culturels, mais ces informations ne sont pas spécifiques ou concrètes. L'Office International transmet des informations culturelles générales et la réunion pré-départ pourrait seulement soutenir l'interprétation des différences culturelles générales. Seul 40% ont reçu des informations suffisantes et seul 15% ont reçu des informations sur les différences culturelles. Cependant, les étudiants néerlandais pensent qu'il est important de recevoir des informations culturelles de l'Office International. Les étudiants ne pensent pas que l'Office International est un médiateur interculturel approprié. Les étudiants mentionnent le manque des informations spécifiques et culturelles, ce qui est aussi visible en analysant la réunion pré-départ. Les étudiants disent que les informations ne sont pas complètes, les employés ne sont pas toujours au courant et il faut informer mieux les universités en France. Selon l'Office International, les universités en France fournissent des informations (culturelles) aux étudiants néerlandais. Par contre, selon les étudiants eux-mêmes, les universités françaises ne transmettent pas des informations culturelles. Seul 45% ont reçu des informations suffisantes et personne n'a reçu des informations sur les différences culturelles.

Par contre, en comparant la présentation de ten Thije avec les observations d'Iribarne (1989), nous pouvons conclure que ten Thije transmet des informations culturelles à l'aide de la présentation qui fait partie de l'introduction de la faculté des Sciences Humaines. Cette présentation pourrait soutenir l'interprétation de la culture néerlandaise et pourrait être un moyen pour atteindre l'intercompréhension. Il est utile de transmettre des informations culturelles aux étudiants étrangers, parce que les étudiants français indiquent qu'ils n'ont pas reçu des informations culturelles de l'université française. Toutefois, les étudiants français disent qu'ils n'ont pas reçu des informations culturelles, alors qu'ils pensent qu'il est utile de recevoir des informations culturelles de l'Office International. Cependant, ils mettent la note

3,5 / 5 pour les informations culturelles reçues. Les informations données pendant l'introduction de la faculté et les réponses des étudiants français sont contradictoires. Il est possible que les étudiants français pensent que l'introduction de la faculté ne fait pas partie des activités de l'Office International. Il est aussi possible que les deux étudiants français qui ont rempli l'enquête ont tous les deux raté l'introduction. Néanmoins, ils pensent que l'Office International est un médiateur interculturel approprié. Un étudiant dit que l'Office International doit informer sur les caractéristiques académiques des Pays-Bas pour améliorer son rôle de médiateur interculturel.

La plupart des étudiants néerlandais et français disent qu'ils n'ont pas reçu d'aide de l'université en France ou l'Office International, mais ils ont reçu assez d'aide. Le besoin de la médiation interculturelle par l'Office International se trouve donc plutôt dans le domaine de la fourniture des informations que dans le domaine de l'intervention dans la communication interculturelle.

8 Conclusion

Dans le cadre théorique, nous avons vu que les programmes de coopération entre les pays européens en ce qui concerne l'enseignement, comme le programme d'Erasmus, pourraient contribuer à créer et stimuler une identité européenne. Dans la Charte Universitaire Erasmus, nous ne retrouvons pas de règles en ce qui concerne la médiation interculturelle par l'Office International. De plus, la Commission Européenne ne mentionne pas non plus la médiation interculturelle comme tâche de l'Office International. Dans la Déclaration de stratégie européenne de l'Université d'Utrecht, l'université dit que ce sont les conseillers d'études qui doivent servir comme médiateur. Institutionnellement, il n'existe pas de règles concernant la médiation interculturelle par l'Office International.

A l'aide de la théorie, j'ai montré que la médiation est une procédure de résolution de conflits par l'intervention d'un médiateur. Le médiateur assiste le processus en utilisant certaines compétences : savoir, savoir-faire et savoir être.

Le médiateur interculturel transmet des informations culturelles, est un interprète de cultures et un intermédiaire qui intervient dans la communication interculturelle. De cette manière, la médiation interculturelle est une collection d'attitudes, de stratégies et de compétences pratiques pour combattre des préjugés, stéréotypes et représentations de xénophobie. Par la médiation interculturelle, on peut unir des langues et des cultures différentes. Les compétences du médiateur interculturel peuvent également être divisées en trois catégories : savoir, savoir-faire et savoir être. Toutes ces compétences sont liées à la culture.

A l'aide de la recherche d'Iribarne, j'ai également tâché de montrer les plus grandes différences entre les Pays-Bas et la France . La manière française de fonctionner et de vivre ensemble serait fondée sur les obligations de chaque position, sur l'adaptation informelle, sur une certaine modération dans des conflits ouverts, sur le pouvoir du supérieur d'intervenir dans une situation de crise et sur la coopération dans laquelle les contacts personnelles jouent un rôle important. Aux Pays-Bas, l'accord ou le consensus (basé sur une évaluation des faits) entre des personnes égales est primordial. Personne ne doit imposer sa volonté aux autres.

A l'aide de la recherche (l'entrevue, l'analyse des documents et l'enquête), j'ai pu répondre à la question centrale :

Dans quelle mesure est-ce que l'Office International fonctionne comme médiateur interculturel ?

La recherche a montré que l'Office International transmet des informations culturelles et interprète les cultures de manière non-spécifique. Il n'intervient pas dans la communication interculturelle. Cependant, il faut que l'Office International améliore son rôle de médiateur interculturel radicalement, surtout pour les étudiants néerlandais. Il faut améliorer ses compétences communicatives interculturelles, la transmission des informations culturelles et son rôle comme interprète des cultures. Dans la discussion, je donnerai quelques recommandations à l'Office International pour améliorer son rôle de médiateur interculturel.

La comparaison entre les étudiants de la faculté des Sciences Humaines et la faculté de REBO a montré qu'il existe des différences entre les étudiants des deux facultés. Les étudiants de la faculté des Sciences Humaines ont d'autres besoins que les étudiants de la faculté des Sciences Humaines. Donc, la conclusion et les recommandations de cette recherche ne peuvent pas être généralisés. Pour des recherches futures, il sera utile de faire la même recherche pour d'autres faculté de l'Université d'Utrecht. De cette façon, on peut donner des recommandations spécifiques à l'Office International de chaque faculté pour améliorer son assistance aux étudiants et particulièrement son rôle de médiateur interculturel.

9 Discussion

Dans cette recherche, j'ai essayé de clarifier le rôle de l'Office International comme médiateur interculturel à l'aide du cadre théorique et institutionnel et en combinant plusieurs méthodes de rassembler des données (l'entrevue, l'analyse des documents et l'enquête). Cependant, il existe certaines restrictions aux résultats de cette recherche.

D'abord, le nombre de répondants de l'enquête est limité, vu que j'ai seulement reçu vingt-neuf enquêtes des étudiants néerlandais et cinq enquêtes des étudiants français. Je n'ai eu que trop peu de réponses pour pouvoir généraliser. Pour étudier mieux le rôle de l'Office International comme médiateur interculturel, je recommande d'obtenir un plus grand nombre de répondants. De plus, je recommande d'obtenir une meilleure représentation d'étudiants : dans la recherche présente, la plupart des étudiants néerlandais font des études de la langue et la culture françaises.

En outre, je recommande aussi de faire de la recherche aux autres facultés de l'Université d'Utrecht. Vu que la recherche présente concerne la faculté des Sciences Humaines, nous ne pouvons pas généraliser les résultats. Donc, nous ne pouvons pas utiliser les résultats aux autres facultés et nous ne pouvons pas appliquer les résultats aux autres Offices Internationaux de l'Université d'Utrecht.

Enfin, il serait utile d'étudier également les Offices Internationaux en France pour pouvoir tirer des conclusions concernant les universités français. Dans la recherche présente, les conclusions en ce qui concerne les universités français sont seulement appuyées sur les perceptions des étudiants. Je recommande de faire également des interviews avec des employés des Offices Internationaux en France et d'analyser des documents.

10 Recommandations

Il n'existe pas de règles institutionnelles en ce qui concerne l'Office International comme médiateur interculturel. Par contre, dans le cas où l'Office International voudrait être un médiateur interculturel et améliorer son rôle de médiateur interculturel, je donne quelques recommandations.

1. Premièrement, je recommande aux employés de l'Office International de suivre un training interculturel. A l'aide d'un tel training, les employés pourraient améliorer les compétences nécessaires pour agir comme un médiateur interculturel. Il faut surtout améliorer le savoir, vu que la recherche a montré qu'il manque du savoir concret et spécifique des pays, universités et différences culturelles. En améliorant le savoir, l'Office International améliore son rôle de médiateur interculturel, parce qu'il peut mieux transmettre des informations culturelles et interpréter les cultures.

2. Deuxièmement, je recommande à l'Office International et aux universités associées de se concerter sur certaines choses, comme les informations fournies. L'Office International pense que les universités associées fournissent des informations culturelles aux étudiants néerlandais, mais toutes les universités ne fournissent pas ces informations. Il faut que l'Office International et les universités associées s'accordent sur les responsabilités : qui est responsable de quoi et de qui ? De cette manière, l'Office International peut s'assurer du fait que les étudiants reçoivent des informations suffisantes de la personne ou de l'instance responsable.

3. Troisièmement, je recommande de fournir quelques informations de base aux étudiants sur le pays d'accueil, l'université associée et les différences culturelles. De cette manière, les étudiants ont déjà reçu des informations spécifiques et concrètes avant de partir pour l'étranger. Un des étudiants qui a rempli l'enquête a proposé une bonne idée : laisser les étudiants qui ont déjà étudié à l'étranger faire et tenir à jour un manuel de chaque pays et université spécifique. En sous-traitant ce travail, cela ne prend pas autant de temps pour les employés de l'Office International. Par contre, l'Office International améliore son rôle de médiateur interculturel, parce qu'il transmet plus d'informations culturelles.

4. Quatrièmement, l'Office International doit veiller à ce que les employés soient facilement joignables, parce que les étudiants néerlandais ont indiqué qu'ils ne peuvent pas toujours joindre les employés. Ils ont également indiqué qu'il faut créer plus de moments de contact entre l'Office International et les étudiants.

5. Enfin, je recommande à l'Office International d'organiser plus de réunions ou des consultations sans rendez-vous. Comme médiateur interculturel, il est important que l'Office International soit facilement joignable.

11 Bibliographie

Brenninkmeijer, A.F.M et al. (2005) *Handboek mediation*. Den Haag: Sdu Uitgevers.

Byram, M. (1997) A Model for Intercultural Communicative Competence. Dans: Byram, M. (red.), *Teaching and assessing intercultural communicative competence*. Clevedon, England: Multilingual Matters, pp. 31-38, 50-54.

Claes, M-T. (2009) "The linguistic shift in cross-cultural studies: culture in discourse". *European J. Cross-Cultural Competence and Management*, vol. 1, no. 1, pp. 66-76.

Commission Européenne, Direction Générale de l'Education et de la Culture. (2008) *The Impact of Erasmus on European Higher Education: Quality, Openness and Internationalisation*.

DeVault, M.L. & McCoy, L. (2001) Institutional Ethnography. Using interviews to investigate relations. In: J.F. Gubrium, J. A. Holstein.(eds.). *Handbook of interview research. Context & Method* (pp. 751 – 776). Thousand Oaks: Sage.

D'Iribarne, P. (1989) *La logique de l'honneur. Gestion des entreprises et traditions nationales*. Paris : Editions du Seuil.

Dörnyei, Z. (2003) *Questionnaires in Second Language Research: Construction, Administration and Processing*. London: Lawrence Erlbaum Associates Publishers.

Erasmus. Charte Universitaire Standard, http://ec.europa.eu/education/erasmus/documents/eucstandard_fr.pdf, consulté le 13-07-2013.

Hart, H. et al. (2005) *Onderzoeksmethoden*. Amsterdam: Boom.

Hofstede, G., Hofstede G.J. & Minkov, M. (2012) *Allemaal andersdenkenden: omgaan met cultuurverschillen*. Amsterdam: Business Contact.

Jacobs, D. & Maier, M.D. (1998) "European identity: Construct, fact and fiction." Dans: Gastelaars, M. & A. de Ruijter (eds.): *A United Europe: The Quest for a Multifaceted Identity*. Maastricht: Shaker, pp. 13-33.

Leerssen, J., "National identity and national stereotype", *Images*, <http://www.imagologica.eu/leerssen> (02-04-2013).

Mace, G. & Pétry, F. (2000) *Guide d'élaboration d'un projet de recherche en sciences sociales*. Bruxelles : De Boeck.

Mayer, C.H. & Boness, C.M. (2005) *Intercultural Mediation & Conflict Resolution*. Stuttgart: ibidem-Verlag.

Montesquieu, C. de (1970) *De l'esprit des lois : les grands thèmes*. Paris : Gallimard.

Nuffic. Leven Lang Leren/Erasmus, <http://www.nuffic.nl/studiebeurzen/leven-lang-leren-erasmus>, consulté le 09-07-2013.

Schermer, K. (2008) *Interculturele samenwerking en communicatie*. Groningen: Noordhoff Uitgevers.

Spencer-Oatey H. & Franklin, P. (2009) *Intercultural Interaction. A Multidisciplinary Approach to Intercultural Communication*. Hampshire: Palgrave Macmillan.

Spradley, J.P. (1979) *The Ethnographic Interview*. New York etc. : Holt, Rinehart and Winston inc., pp. 78-92, 120-154.

Ten Thije, J.D. & Maier, R. (2012) "Managing cultural and linguistic diversity in multiple organisational settings". *Journal of Multilingual and Multicultural Development*, vol. 33, no. 7, pp. 629-641.

Tocqueville, A. de (1952) *L'Ancien Régime et la Révolution*. Paris : Gallimard.

Zarate, G. et al. (2004) *Cultural Mediation in language and teaching*. Kapfenberg: European Centre for Modern languages.

12 Annexes

1 Charte Universitaire Erasmus, Déclaration de stratégie européenne



Erasmus University Charter ~ Policy Statement Utrecht University

February 2007

Strategy, objectives and priorities in the context of the Lifelong Learning Programme (2007-2013).

Profile

Utrecht University is truly international. In addition to the innumerable individual contacts between scientists and students the world over, the university maintains ramified networks with many fellow institutions. Research facilities are excellent. Every year hundreds of international students come to Utrecht to obtain an Honours Bachelor's degree at University College Utrecht, to start one of the 87 international Master's programmes, to prepare for a PhD, to take one or a package of modules as an exchange student or to attend a course at the Utrecht Summer School. Preparatory programmes, financial assistance schemes, housing and visa are provided for the necessary support for a successful stay in Utrecht.

European and international co-operation is regarded as crucial for the position and quality of the education and research of the university. As a prominent institution of higher education in Europe, the university holds the view that the quality of its offerings should be measured against the highest international criteria. Utrecht University is therefore very active internationally, both in teaching and research.

Lifelong learning Programme

Utrecht University has adopted the 'Bologna agreement ideas', and all courses will be transformed according to the bachelor master system, leading to a further accessibility for international students and increase of the international orientation of the content. The language of communication in all of these developments is English.

In the context of the Lifelong Learning Programme (LLP), the university will be active (as it has been in the past) in the fields of student and staff mobility, multilateral projects, thematic networks. Active participation in the LLP is crucial for Utrecht University to accomplish its international ambitions.

Utrecht University is also participating actively in the Erasmus Mundus Programme.

Visibility of Erasmus activities and publicity given to the Erasmus University Charter and the EUC Policy Statement

Utrecht University has an extensive website (including a FAQ-section) and brochures dedicated to international activities, including Erasmus activities. These are available for all students. The International Office (IO) as well as faculties organise various meetings to inform students about the Erasmus activities, including presentations from former Erasmus scholarship beneficiaries. University Utrecht will state in all information dedicated to Erasmus (printed, digital) that it holds the Erasmus University Charter. The Charter will be exposed in the International Office. The IO will

inform every Erasmus scholarship holder about the Charter and the EPS. The EPS will be published on the website.

Non-discrimination objectives

Equal access to education is a very important issue for Utrecht University. There are a number of student counsellors and staff appointed especially for (international) students and staff with special needs, to stimulate the integration of minorities etc. The student counsellors also act as mediator in case of acts of racism.

Quality of academic mobility activities

Student mobility

Utrecht University encourages students to gain international experience during their degree programme(s). Both at central university level and faculty level, bilateral and network agreements with European and third country partners are constantly executed and updated in order to facilitate the exchange of 1000 outgoing and 700 incoming student each year.

Most Utrecht University programmes include time for elective study activities within their curriculum. The university and faculty websites provide extensive information on the numerous study abroad programmes, curricula and practical information. International office(r)s and student counsellors guide outgoing students in choosing the most effective time and a high quality place to study abroad. Preparatory programmes including cultural and language preparation are offered and highly recommended. ECTS has been implemented throughout the institution in 2002, which ensures fair and easy recognition of study abroad semesters for both outgoing and incoming students.

Incoming students can choose from a wide variety of courses taught in English or participate in research projects at graduate schools. Orientation programmes and international contact persons will ensure incoming students to integrate in the Utrecht academic community and accomplish a valuable and high standard educational programme. To facilitate and optimize exchange semesters all international students are offered student accommodation and accelerated visa procedures. The language of instruction for incoming international students is English; students are expected to master the English language at academic level, but refresher courses are available at the language institute.

Staff mobility

As part of Internationalisation at Home and to enhance career prospects, faculties stimulate and (financially) support staff to participate in international programmes both at home and abroad, in teaching and curriculum development.

Quality of student placement activities

Student placements are considered a significantly valuable part of students' degree programmes, preparing for (international) career choices and prospects. Several Utrecht University programmes even implemented a compulsory (international) traineeship in the curriculum. Student placements are available to advanced students only, to realize a high level of academic output. Enterprises, organizations and each placement work programme are screened by highly qualified academic teaching staff working in the specific subject area. A professor is asked to supervise the placement programme and help the student prepare. Faculties do offer preparatory placement sessions as well. All arrangements and procedures, both academic and practical, are stated in a standardized placement work plan and placement contract, agreed upon and signed by host organisation, student and supervising professor at the home institution. Both home and host supervisors will make an effort to inform and guide the student making practical arrangements such as accommodation and adequate insurance.

The academic content of the work placement, monitoring and evaluation procedures and recognition (number of ECTS credits) are all defined in advance, for each individual student placement. During the placement period daily supervision lies with the host organisation, the home supervisor will visit the student at least once and the student is recommended to keep a log. Evaluation is a compulsory part of the placement programme. The student provides an extensive placement report containing an assessment reflecting on the academic knowledge and skills gained from the placement and the actual result (product) of the placement (research report, brochure, conference). Final evaluation and marking will take place in the presence of the student, host and home supervisor. Placement reports are being published in a faculty database in order to stimulate dissemination of experiences and good practice to future trainees.

2 La liste de sujets pour l'entrevue

1) Le rôle de l'Office International

- a. La présentation de l'entrevueé
- b. Le rôles, les tâches, les activités de l'entrevueé
- c. Le rôle de l'Office International
- d. Les tâches, les activités de l'Office International
- e. La coopération avec l'Université d'Utrecht
- f. La coopération avec des autres instances

2) Les étudiants néerlandais

- a. Les informations
 - i. Quoi ?
 - ii. Quand ?
 - iii. Comment ?
 - iv. Combien ?
 - v. But ?
 - vi. Besoin ?
 - vii. Obstacles ?
 - viii. Culture ?
 - ix. Exemples spécifiques
 - x. Accorder avec l'université en France ?
 - xi. Qui est responsable ?
- b. L'aide
 - i. Quoi ?
 - ii. Quand ?
 - iii. Comment ?
 - iv. Combien ?
 - v. But ?
 - vi. Besoin ?
 - vii. Obstacles ?
 - viii. Culture ?
 - ix. Exemples spécifiques
 - x. Accorder avec l'université en France ?
 - xi. Qui est responsable ?

3) Les étudiants français

- a. Les informations

- i. Quoi ?
 - ii. Quand ?
 - iii. Comment ?
 - iv. Combien ?
 - v. But ?
 - vi. Besoin ?
 - vii. Obstacles ?
 - viii. Culture ?
 - ix. Exemples spécifiques
 - x. Accorder avec l'université en France ?
 - xi. Qui est responsable ?
- b. L'aide
- i. Quoi ?
 - ii. Quand ?
 - iii. Comment ?
 - iv. Combien ?
 - v. But ?
 - vi. Besoin ?
 - vii. Obstacles ?
 - viii. Culture ?
 - ix. Exemples spécifiques
 - x. Accorder avec l'université en France ?
 - xi. Qui est responsable ?

4) **La médiation interculturelle**

- a. Qu'est-ce que c'est, la médiation interculturelle ?
- b. Office International médiateur interculturel convenable ?
- c. Pourquoi ?
- d. Exemples spécifiques
- e. But
- f. Besoin ?
- g. Obstacles ?
- h. Accorder avec l'université en France ?
- i. Comment modifier ?
- j. Qui est responsable ?



Pre-Departure Meeting Uitwisseling

Maandag 22 april 2013

Monique Hanrath
Julie Leijtens Daems



Universiteit Utrecht



Pre-Departure bijeenkomst

1. Voor vertrek:
 1. Aanmelding partneruniversiteit
 2. Financiën
 3. Vakken kiezen
 4. Verzekering
 5. Overig
2. Tijdens verblijf
3. Na terugkomst
4. Culture Shock



Universiteit Utrecht



Aanmelding partneruniversiteit

- Application Form
- Transcript of Records
- Letter of Nomination (indien nodig)
- Aanmelding vakken - Learning Agreement 2x
- Letter of reference/recommendation
- Taaleis (dialang)
- Huisvesting
- Non-EU: check visum!

Bewaar altijd kopieën voor jezelf!



Universiteit Utrecht



Financiën

- Erasmusbeurs (1 semester = 30 ECTS)
- OV-vergoeding
- Uitwonende studiefinanciering
- www.beursopener.nl



Universiteit Utrecht



Vakken kiezen/laten goedkeuren

- Overleg goed met studieadviseur/contactpersoon!
- Inbrengen in vrije keuzeruimte/verplicht vak
- Laten goedkeuren (van te voren/na)
- Via examencommissie (cijferlijst/vakbeschr/uitleg cijferstelsel)
- Cijfers omrekenen



Universiteit Utrecht



Verzekering

- Ziektekostenverzekering
- EHIC via je verzekeraar of via www.ehic.nl
- Reisverzekering
- Wettelijke Aansprakelijkheid en Rechtsbijstand

Aanvullende verzekering nodig? Kijk ook op:
www.aonstudentinsurance.com



Universiteit Utrecht



Overig

- DUO: Wijzig woonadres/postadres
- Niet uitschrijven gemeente!
- Onderhuur kamer: check huisbaas/gemeente
- Credit card



Universiteit Utrecht



Tijdens verblijf

- Check UU mail!
- Zorg dat post wordt geopend
- Blijf ingeschreven als UU student
- Vakinschrijving volgend semester
- Na je uitwisseling ->Master?
 - Op tijd inschrijven Master
 - Automatisch afstuderen – evt uitstel vragen!



Universiteit Utrecht



Na terugkomst

- Erasmusbeurs compleet maken
- Transcript of Records -> examencommissie



Universiteit Utrecht



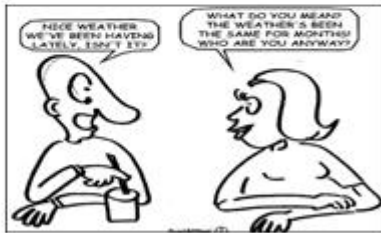
CULTURE SHOCK AND RE-ENTRY SHOCK



Universiteit Utrecht



CULTUURVERSCHILLEN



Universiteit Utrecht



CULTUURVERSCHILLEN IN ONDERWIJSSYSTEMEN

	Hierarchisch/collectivisme	non-hierarchisch/individualisme
STUDENT	<ul style="list-style-type: none"> •STELT GEEN VRAGEN •MAG GEEN FOUTEN MAKEN •PASSIEF •MAG NIET TEGEN DE DOCENT INGAAN IN HET OPENBAAR 	<ul style="list-style-type: none"> •STELT VRAGEN •MAG FOUTEN MAKEN OM HIER VAN TE LEREN •KAN DE DOCENT TEGENSPREKEN MET GOEDE ARGUMENTEN •WERKT IN GROEPEN •ACTIEF
DOCENT	<ul style="list-style-type: none"> •AFSTAND •RESPECT •ZEGT WAT JE MOET DOEN •HEEFT ALTIJD GELIJK 	<ul style="list-style-type: none"> •AANSPEEKBAAR •WEDERZIJDS RESPECT •VRAAGT STUDENTEN OPLOSSINGEN TE ZOEKEN •WEET VEEL MAAR STAAT OPEN VOOR ANDERE MENINGEN



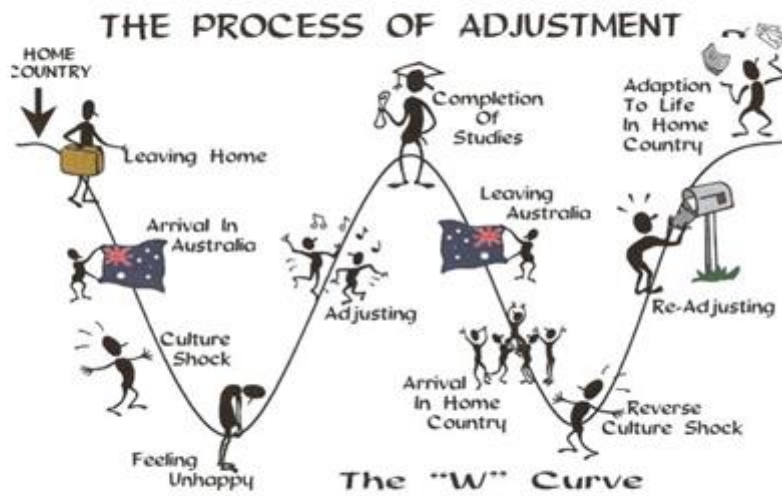
Universiteit Utrecht

Hiërarchisch/ Non-Hiërarchisch



Universiteit Utrecht

FASES VAN DE CULTUURSCHOK



Universiteit Utrecht



HONEYMOON



Universiteit Utrecht



ONTNUCHTERING EN IRRITATIE



Universiteit Utrecht



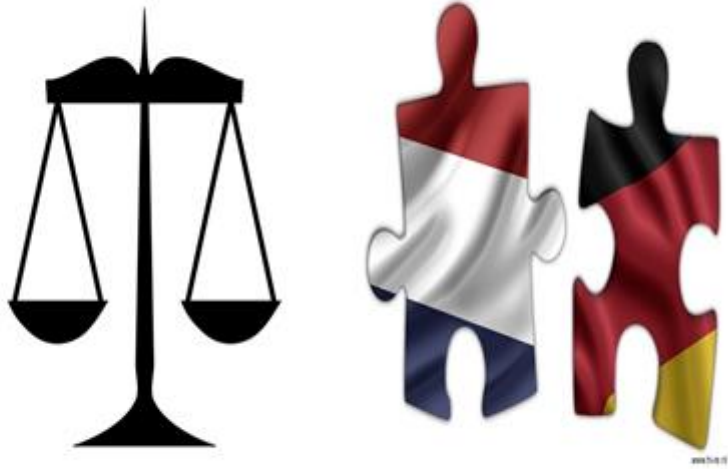
HEIMWEE



Universiteit Utrecht



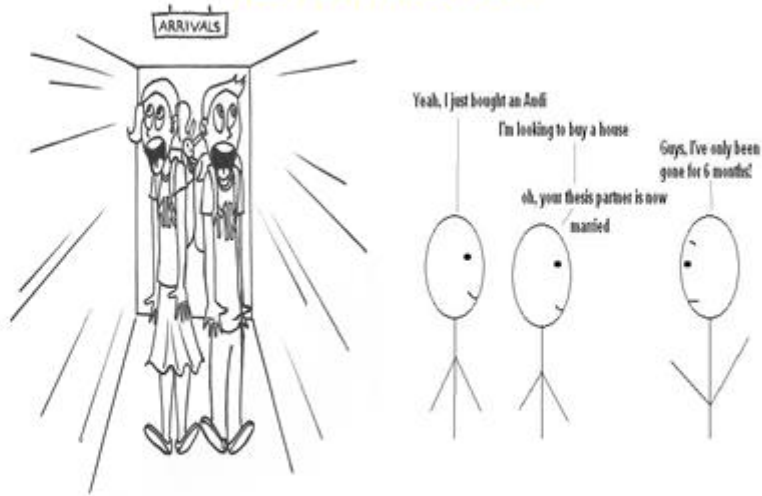
AANPASSING EN EVENWICHT



Universiteit Utrecht



RE- ENTRY SHOCK

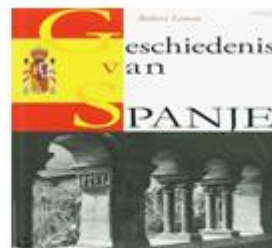
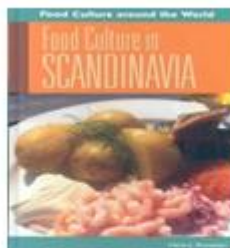


Universiteit Utrecht



WAT TE DOEN TEGEN EEN CULTURE SHOCK

- VEEL LEZEN OVER DE NIEUWE CULTUUR
- OPEN INSTELLING



Universiteit Utrecht



WAT TE DOEN TEGEN EEN CULTURE SHOCK

- NIET BANG ZIJN OM FOUTEN TE MAKEN
- JEZELF DE TIJD GUNNEN OM TE WENNEN



Universiteit Utrecht



WAT TE DOEN TEGEN EEN CULTURE SHOCK



- ERVARING DELEN MET LOTGENOTEN
- NIET TE VEEL CONTACT MET HET THUISFRONT



Universiteit Utrecht

GENIET VAN JE AVONTUUR



Universiteit Utrecht

Contact

www.uu.nl/gw/international
internationaloffice.hum@uu.nl

Inlooppreekuur: maandag en woensdag 11-12 uur

Inleveren documenten (ter ondertekening):
Studiepunt: 11-15 uur, Drift 10, t.a.v. International Office



Universiteit Utrecht



Vragen?



Universiteit Utrecht



What Chinese students tell us about successful communication at Dutch universities

Introduction for international students at Humanities,
February 5th 2013

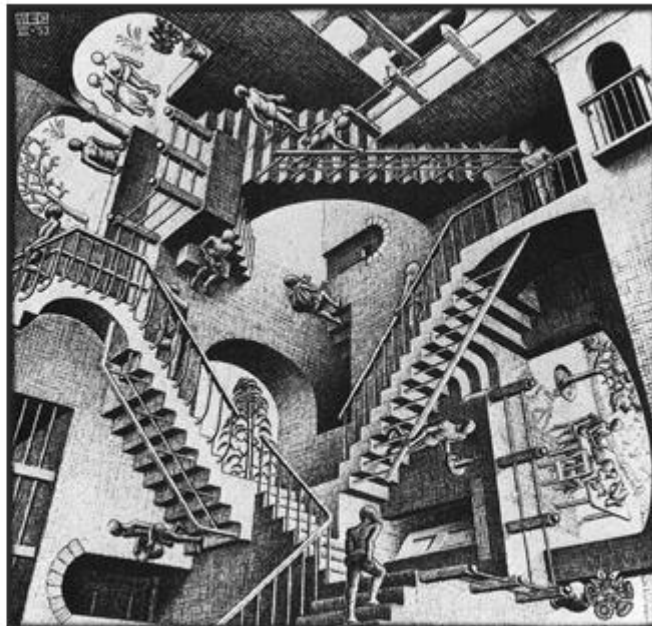
*Jan D. ten Thije, Departement of Dutch,
Master Intercultural Communication
www.jantenthije.eu*



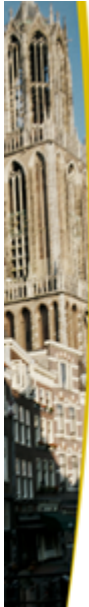
Universiteit Utrecht



M.C Escher



Universiteit Utrecht



Who are you?

- Where do you come from?
 - Is this your first year abroad?
 - Did you received any preparation at your home university?
 - Is this your first visit in the Netherlands?
-
- More information: <http://studyinginutrecht.uu.nl/>



Universiteit Utrecht



Students' culture shock

- *"Yeah, was like a campus or something, for 2 days, and then they told you like for example, before you go there, and you think about the culture, its totally different, then china, and then probably they give you some cases, what to do, and also we had this picture, like how is the move with your emotions...yah...its like first you get exciting, than you are depressed, totally depressed, and after you get used to it, you can cope...you make friends ...this kind of stuff.."*
- *"Well, probably, it will happen to me, but not that much...I thought...but then afterwards it did happen, so strong...haha"*

Interviews and research by Rosanne Severs



Universiteit Utrecht



'Look for rich points'

- What can you do in case you don't know what is going on?
- Ignore the situation and hope the next sentence makes sense
- Take it as an evidence that the other is stupid
- Start wondering why you don't understand what is going on

- You will learn more about Dutch culture, but you will also learn more about your own culture

Michael Agar (1996) Language Shock



Universiteit Utrecht



Seminars and self study

- *"The teacher won't press you to study, but the pressure of exams will force you to get out and study, go to the library, read books like essays, you need to look up many sources, download different things, write it by yourself, so that you can get a higher score."*



Universiteit Utrecht



Asking questions

- *"And also in China that there is not already the habit to ask questions, if you ask and it's a silly question, that is really stupid.."*
- *"Yeah, then you feel really ashamed...in front of all these people "*
- *"Maybe Dutch students express more, and get more attention from the teacher? During classes. So they have better relationship."*



Universiteit Utrecht

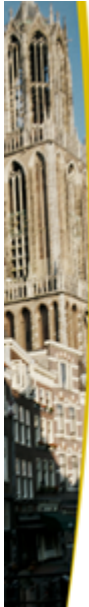


Answering questions

- *"I don't ask, but do answer..! I don't hide that much any more. At the beginning, I would never even answer. If in China they ask you, if you just don't look at him, they won't ask you.."*
- *"Dutch students are quite talkative..when teacher asks...but they hardly get to the point."*



Universiteit Utrecht



Discussions in class

- *"First year I agree everything teachers say"*
- *"Maybe I have different opinion, but I don't say...I don't attack...with teacher no, I don't say anything in the first year.."*
- *"In the Netherlands it is legal to express your opinion, you don't need to be afraid of anything, and just ask, so how do you think about the problems we discuss in the tutorial? I think, the student should know the teacher wants him to express himself, that this is important in the Netherlands. Also in USA, you have to."*



Universiteit Utrecht



Presentations

- *"I think it's just the culture, standing in front of people, and you don't know who to look at.. you can make jokes, and interact, and I will be totally blank already"*



Universiteit Utrecht



Contact teachers during class

- *No, here it's a bit different, like, at the beginning, Chinese students didn't know, they still go up...because in China we do. We save our thinkings to ask the teacher after class. But here, teacher thinks like...ooh, what is happening here, all those Chinese...its funny, they don't go away...so they also have the impression Chinese students study very hard, but it's just their habit of going up and ask your question."*



Universiteit Utrecht



Working in groups – be aware of the start

- *"I like it, we divide the assignment in different parts, everybody makes a part, at the end we put it together, and we make it a whole. They checked some grammar errors, and we changed some paragraphs. That is ok. When you are in a group."*
- *"But as I told you, making the groups is not so nice"*



Universiteit Utrecht



Working in groups – handling conflicts

- *"The teacher here, don't sort this kind of things out for you...if you walk up to him, and say, we are in a team but I have to do all the jobs, what do you think? In China, the teacher would usually say, well call him up, I will like punish him, but here, they will say 'Well, in real life you will meet this too, so solve it yourself!' And then the Chinese student will be really confused, what the hell, how am I supposed to solve this down by myself? So, pretty much conflicts there"*



Universiteit Utrecht



Contact with Dutch students

- *"I don't communicate that much with them. With students, it's quite hard, because we have different relations, you know. Different way of having relationships."*
- *"But, you know, in class, they are all so talkative, they all expect you to be so talkative, but then class has finished and they just leave."*
- *"Their relationships are different. You can be friends at different levels. In China, you are friends, or you are nothing."*
- *"One thing I noticed its not like really things you can communicate with Dutch students, and the way they talk to you, they always ask you like 'how are you' and you say 'o good' and then it stops!"*



Universiteit Utrecht



Feeling the success

- *"I try to adapt to them, I try to be aware of how to make myself understood. Day by day, you learn how to cope. You know, I am new here...I should adapt to them. To make it work."*
- *"The feeling to success? I would feel successful if I improve my communication with teachers and classmates, and feel more free in university, more curiosity, like when I came here for the first time, that is success."*



Universiteit Utrecht



Take the initiative

- *"You need to take initiatives. Start talking yourself, and they will be friendly."*
- *"And knowing them makes it much more easy.. to act with them. You should show interest, be interested .. so they will appreciate. They will be willing to teach you more."*



Universiteit Utrecht



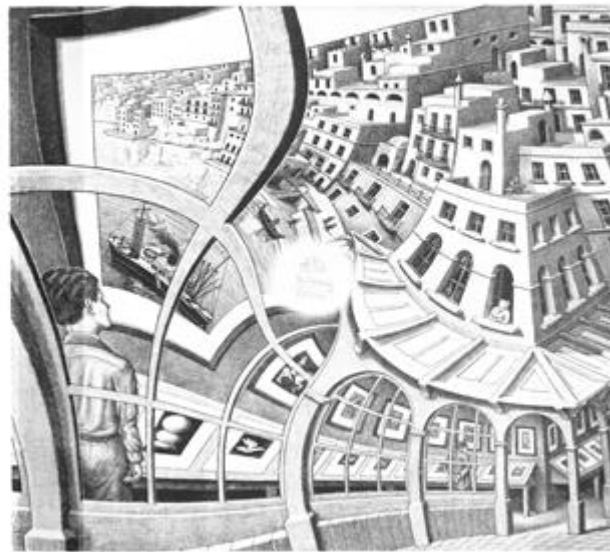
An international student is observer and at the same time participant in academics

Enjoy your stay!

Look for the rich points!



Universiteit Utrecht



Escher: Bildergalerie



References

- Michael Agar (1996) Language Shock. Understanding the culture of Conversation. New York
- Rosanne Severs (2010) Interculturele competentie als academische vaardigheid - Een onderzoek naar de succesfactoren van de deelname van Chinese studenten aan het Nederlands universitair onderwijs. Universiteit Utrecht



Universiteit Utrecht



Universiteit Utrecht



5 L'enquête néerlandaise

Beste medestudent,

Studeren in het buitenland: een leerzame ervaring, maar er komt ook veel bij kijken. Het International Office probeert studenten zoveel mogelijk te helpen. Hoe heb jij deze hulp ervaren?

Graag zou ik jouw mening hierover willen weten! Ik zou je willen vragen om een enquête in te vullen over het International Office Geesteswetenschappen en REBO (Recht, Economie, Bestuur en Organisatie) in Utrecht. Het invullen van de enquête is makkelijk en kost je weinig tijd. Onder de ingezonden enquêtes verloot ik twee cadeaubonnen ter waarde van €20 !

De gegeven informatie wordt als vertrouwelijk beschouwd en zal niet doorgegeven worden aan derden. De informatie wordt alleen gebruikt in het kader van mijn masteronderzoek.

Graag ontvang ik de ingevulde enquête vóór 22 mei.

Alvast bedankt!

Eva Schut

1.

Welke studie volg je en op welk niveau (Bachelor / Master)?*

2.

Wat was de duur en de periode van je studie in Frankrijk?*

3.

Wat was je niveau van de Franse taal voor je vertrek naar Frankrijk (volgens de niveaus van het Europees referentiekader talen)?*

- A1 (in staat om simpele vragen te stellen en simpele vragen te beantwoorden ; in een vertrouwde omgeving)
- A2 (in staat om beschrijvingen te geven en simpele gesprekken te voeren)
- B1 (beginnende zelfstandigheid; in staat jezelf te redden en je eigen mening te uiten)
- B2 (begrip van de taal en in staat een gesprek te voeren, je mening te uiten en systematisch een argumentatie te ondersteunen)
- C1 (in staat jezelf spontaan uit te drukken, tamelijk goede beheersing van de taal)
- C2 (in staat de taal zonder moeite te begrijpen en jezelf spontaan uitdrukken)

4.

Ontvangen informatie van het International Office

Heb je informatie ontvangen van het International Office in Nederland voor je vertrek naar Frankrijk?*

- Ja, voldoende informatie
- Ja, maar onvoldoende informatie
- Nee, helemaal niets

5.

Waar ging de ontvangen informatie over?

- Praktische zaken om te regelen voor of tijdens het verblijf in Frankrijk
- De Universiteit in Frankrijk
- Verschillen tussen Nederland en Frankrijk (onderwijs, medisch systeem, etc.)
- Culturele verschillen tussen Nederland en Frankrijk
- N.v.t.
- Anders:

6.

De ontvangen informatie van het International Office was (beoordeel op een schaal van 1 tot 5; 1= niet nuttig en 5= nuttig)

no_value	Niet nuttig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Nuttig	n.v.t.
		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>

7.

Heeft de ontvangen informatie van het International Office invloed op je gehad?*

- Ja
- Nee
- N.v.t.

8.

Zo ja, op welk gebied?

- Mijn kennis over Frankrijk
- Mijn houding tegenover Frankrijk, in positieve zin
- Mijn houding tegenover Frankrijk, in negatieve zin
- Mijn vaardigheden in interculturele communicatie
- Op geen enkel gebied
- Anders:

9.

De ontvangen informatie van het International Office over culturele verschillen tussen Nederland en Frankrijk was (beoordeel op een schaal van 1 tot 5; 1= niet nuttig en 5= nuttig)

no_value	Niet nuttig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Nuttig	n.v.t.
		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>

10.

Heeft de ontvangen informatie van het International Office over culturele verschillen tussen Nederland en Frankrijk invloed op je gehad?*

- Ja
- Nee
- N.v.t.

11.

Zo ja, op welk gebied?

- Mijn kennis over Frankrijk
- Mijn houding tegenover Frankrijk, in positieve zin
- Mijn houding tegenover Frankrijk, in negatieve zin
- Mijn vaardigheden in interculturele communicatie
- Op geen enkel gebied
- N.v.t.
- Anders:

12.

Beschouw je het ontvangen van informatie van het International Office over culturele verschillen tussen Nederland en Frankrijk als nuttig? (beoordeel op een schaal van 1 tot 5; 1= niet nuttig en 5= nuttig)

no_value	Niet nuttig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Nuttig	n.v.t.
		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>

13.

Heb je genoeg informatie ontvangen van het International Office over Frankrijk voor je vertrek? Zo niet, kun je voorbeelden geven van informatie die je graag ontvangen zou hebben?*

- Ja
- Nee:

14.

Ontvangen informatie van de Franse Universiteit

Heb je informatie ontvangen van de Franse Universiteit?*

- Ja, genoeg informatie
- Ja, maar niet genoeg informatie
- Nee, helemaal geen informatie

15.

Waar ging de ontvangen informatie over?

- Praktische zaken die voor of tijdens het verblijf in Frankrijk geregeld moesten worden
- De Universiteit in Frankrijk
- Verschillen tussen Nederland en Frankrijk (onderwijs, medisch systeem, etc.)
- Culturele verschillen tussen Nederland en Frankrijk
- N.v.t.
- Anders:

16.

De ontvangen informatie van de Franse Universiteit was (beoordeel op een schaal van 1 tot 5; 1= niet nuttig en 5= nuttig)

no_value	Niet nuttig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Nuttig	n.v.t.
							<input type="checkbox"/>

17.

Heeft de ontvangen informatie van de Franse Universiteit invloed op je gehad?*

- Ja
- Nee
- N.v.t.

18.

Zo ja, op welk gebied?

- Mijn kennis over Frankrijk
- Mijn houding tegenover Frankrijk, in positieve zin
- Mijn houding tegenover Frankrijk, in negatieve zin
- Mijn vaardigheden in interculturele communicatie
- Op geen enkel gebied
- N.v.t.
- Anders:

19.

De ontvangen informatie van de Franse Universiteit over culturele verschillen tussen Nederland en Frankrijk was (beoordeel op een schaal van 1 tot 5; 1= niet nuttig en 5= nuttig)

no_value	Niet nuttig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Nuttig	n.v.t.
		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>

20.

Heeft de ontvangen informatie van de Franse Universiteit over culturele verschillen tussen Nederland en Frankrijk invloed op je gehad?*

- Ja
- Nee
- N.v.t.

21.

Zo ja, op welk gebied?

- Mijn kennis over Frankrijk
- Mijn houding tegenover Frankrijk, in positieve zin
- Mijn houding tegenover Frankrijk, in negatieve zin
- Mijn vaardigheden in intercultureel contact
- Op geen enkel gebied
- N.v.t.
- Anders:

22.

Beschouw je het ontvangen van informatie van de Franse Universiteit over culturele verschillen tussen Nederland en Frankrijk als nuttig? (beoordeel op een schaal van 1 tot 5; 1= niet nuttig en 5= nuttig)

no_value	Niet nuttig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Nuttig	n.v.t.
								<input type="checkbox"/>

23.

Heb je genoeg informatie ontvangen van de Franse Universiteit over Frankrijk? Zo niet, kun je voorbeelden geven van informatie die je graag ontvangen zou hebben?*

- Ja
- Nee:

24.

Ontvangen hulp van het International Office

Heb je hulp gekregen van het International Office tijdens je verblijf in Frankrijk ?*

- Ja
- Nee

25.

Waarom?

- Nee, ik heb geen hulp gehad, omdat dit niet nodig was
- Nee, ik heb geen hulp gehad, maar dit was wel nodig
- Ja, ik heb hulp gehad om mijn verblijf te regelen
- Ja, ik heb hulp gehad bij een probleem/conflict met de Universiteit in Frankrijk over:
- Anders:

26.

De ontvangen hulp van het International Office was (beoordeel op een schaal van 1 tot 5; 1= niet nuttig en 5= nuttig)

no_value	Niet nuttig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Nuttig	n.v.t.
								<input type="checkbox"/>

27.

Heeft de ontvangen hulp van het International Office invloed op je gehad?*

- Ja
- Nee
- N.v.t.

28.

Zo ja, op welk gebied?

- Mijn kennis over Frankrijk
- Mijn houding tegenover Frankrijk, in positieve zin
- Mijn houding tegenover Frankrijk, in negatieve zin
- Mijn vaardigheden in interculturele communicatie
- Op geen enkel gebied
- N.v.t.
- Anders:

29.

Heb je genoeg hulp gekregen van het International Office? Zo niet, kun je voorbeelden geven van hulp die je graag gekregen zou hebben?*

- Ja
- Nee:

30.

Ontvangen hulp van de Franse Universiteit

Heb je in Frankrijk hulp gekregen van een gelijksoortig Frans bureau als het International Office? Zo ja, welke?*

- Ja:
- Nee

31.

Waarom?

- Nee, ik heb geen hulp gehad, omdat dit niet nodig was
- Nee, ik heb geen hulp gehad, maar had dit wel gewild
- Ja, ik heb hulp gehad om mijn verblijf te regelen
- Ja, ik heb hulp gehad bij een probleem/conflict met de Universiteit in Frankrijk over:
- Anders:

32.

De ontvangen hulp van de Franse Universiteit was (beoordeel op een schaal van 1 tot 5; 1= niet nuttig en 5= nuttig)

no_value	Niet nuttig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Nuttig	n.v.t.
		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>

33.

Heeft de ontvangen hulp van de Franse Universiteit invloed op je gehad?*

- Ja
- Nee
- N.v.t.

34.

Zo ja, op welk gebied?

- Mijn kennis over Frankrijk
- Mijn houding tegenover Frankrijk, in positieve zin
- Mijn houding tegenover Frankrijk, in negatieve zin
- Mijn vaardigheden in interculturele communicatie
- Op geen enkel gebied
- N.v.t.
- Anders:

35.

Heb je genoeg hulp gekregen van de Franse Universiteit? Zo niet, kun je voorbeelden geven van hulp die je graag gekregen zou hebben?*

- Ja
- Nee:

36.

Interculturele mediation

Een interculturele mediator is een persoon of een bureau die intervenueert om de communicatie tussen twee (of meerdere) personen te faciliteren. Een interculturele mediator tracht onpartijdig te zijn en probeert de partijen nader tot elkaar te brengen. Hij/ zij draagt verantwoordelijkheid voor het oplossen van problemen of conflicten, die gerelateerd kunnen zijn aan cultuur. Een interculturele mediator kan problemen verkleinen of wegnemen die te maken hebben met stereotypen, vooroordelen en/of xenofobie.

Vind je dat het International Office in Nederland een geschikte interculturele mediator is tussen student en de Franse Universiteit?*

- Ja, want:
- Nee, want:

37.

Als interculturele mediator tussen student en de Franse Universiteit, geef ik het volgende cijfer aan het International Office (beoordeel op een schaal van 1 tot 5; 1= het laagste cijfer en 5= het hoogste cijfer)

no_value	Het laagste cijfer			Het hoogste cijfer
<input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

38.

Omdat:*

39.

Om een betere interculturele mediator tussen student en de Franse Universiteit te zijn, moet het International Office het volgende veranderen:*

40.

Vind je dat het International Office door een andere mediator vervangen moet worden of dat er een andere mediator toegevoegd moet worden?

- Vervangen door:
- Toevoegen:
- Geen van beide
- Anders:

41.

Vul hieronder je naam en e-mailadres in, zodat ik contact met je kan opnemen als je één van de twee cadeaubonnen ter waarde van €20 hebt gewonnen!

Naam:

E-mailadres:

ThesisTools

Maak en verspreid gratis je online enquête op www.thesistools.com

6 L'enquête française

Cher / Chère collègue,

Etudier à l'étranger : une expérience instructive, mais pas une petite affaire. L'Office International essaie d'aider les étudiants autant que possible. Comment avez-vous fait l'expérience de cette aide ?

J'aimerais avoir votre opinion là-dessus ! Je vous prie de remplir une enquête sur l'Office International des Sciences Humaines (Geesteswetenschappen) et de Droit, Economie, Administration et Organisation (REBO : Recht, Economie, Bestuur en Organisatie) à Utrecht aux Pays-Bas. Remplir l'enquête est facile et prend peu de temps. Parmi les enquêtes envoyées, je mettrai en loterie deux chèques-cadeaux de 20€ !

Les informations fournies sont considérées comme confidentielles et ne seront pas transmises à un tiers. Les informations sont seulement utilisées dans le cadre de ma recherche de master.

Merci de remplir l'enquête avant le 22 mai.

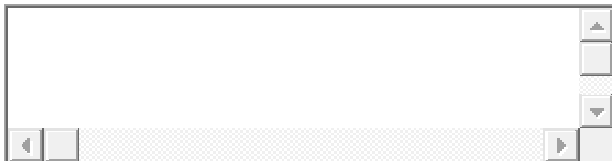
Merci d'avance !

Eva Schut

1.

Informations générales**Quelles études suivez-vous et à quel niveau (Licence/ Master) ?***

2.

Quelle était la durée et la période de vos études aux Pays-Bas ?*

3.

Quel était votre niveau d'anglais avant de partir pour la Hollande (selon les niveaux du Cadre européen commun de référence pour les langues) ?*

- A1 (capable de poser et répondre à des questions simples ; dans un environnement proche et familier)
- A2 (capable de donner des descriptions et d'avoir des conversations simples)
- B1 (début d'autonomie ; capable de se débrouiller et d'exprimer son opinion)
- B2 (compréhension courante de la langue et capacité à converser ; capable d'émettre un avis et de soutenir systématiquement une argumentation)
- C1 (capable de s'exprimer spontanément et couramment ; assez bonne maîtrise de la langue)
- C2 (capable de comprendre la langue sans effort et de s'exprimer spontanément)

4.

Informations reçues de l'Université en France

Avez-vous reçu des informations de l'Université en France avant de partir pour les Pays-Bas ?*

- Oui, des informations suffisantes
- Oui, mais des informations insuffisantes
- Non, aucune

5.

Sur quoi portaient ces informations ?

- Les questions pratiques à arranger avant ou pendant le séjour aux Pays-Bas
- L'Université d'Utrecht
- Les différences entre les Pays-Bas et la France (enseignement, système médical, etc.)
- Les différences culturelles entre les Pays-Bas et la France
- Ne s'applique pas
- Autre :

6.

Les informations reçues de l'Université en France étaient (notez sur une échelle de 1 à 5 ; 1= inutiles et 5= utiles)

no_value	Inutiles					Utiles	ne s'applique pas
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>

7.

Les informations de l'Université en France vous ont-elles influencé ?*

- Oui
- Non
- Ne s'applique pas

8.

Si oui, dans quel domaine ?

- Mes connaissances des Pays-Bas
- Mes attentes des Pays-Bas, de manière positive
- Mes attentes des Pays-Bas, de manière négative
- Mes compétences concernant la communication interculturelle
- Dans aucun domaine
- Autre :

9.

Les informations reçues de l'Université en France concernant les différences culturelles entre la France et les Pays-Bas étaient (notez sur une échelle de 1 à 5 ; 1= inutiles et 5= utiles)

no_value	Inutiles					Utiles	ne s'applique pas
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>

10.

Les informations de l'Université en France concernant les différences culturelles entre la France et les Pays-Bas vous ont-elles influencé ?*

- Oui
- Non
- Ne s'applique pas

11.

Si oui, dans quel domaine ?

- Mes connaissances des Pays-Bas
- Mes attentes des Pays-Bas, de manière positive
- Mes attentes des Pays-Bas, de manière négative
- Mes compétences concernant la communication interculturelle
- Dans aucun domaine
- Ne s'applique pas
- Autre :

12.

Considérez-vous les informations de l'Université en France concernant les différences culturelles entre la France et les Pays-Bas comme utiles ? (notez sur une échelle de 1 à 5 ; 1= inutiles et 5= utiles)

no_value	Inutiles					Utiles	ne s'applique pas
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>

13.

Avez-vous reçu assez d'informations de l'Université en France sur les Pays-Bas avant votre départ ? Sinon, pouvez-vous donner des exemples d'informations que vous auriez aimé recevoir ?*

- Oui
- Non :

14.

Informations reçues de l'Office International aux Pays-Bas

Avez-vous reçu des informations de l'Office International aux Pays-Bas ?*

- Oui, des informations satisfaisantes
- Oui, mais pas satisfaisantes
- Non, aucune

15.

Sur quoi portaient ces informations ?

- Les questions pratiques à arranger avant ou pendant le séjour aux Pays-Bas
- L'Université d'Utrecht
- Les différences entre les Pays-Bas et la France (enseignement, système médical, etc.)
- Les différences culturelles entre les Pays-Bas et la France
- Ne s'applique pas
- Autre :

16.

Les informations reçues de l'Office International étaient (notez sur une échelle de 1 à 5 ; 1= inutiles et 5= utiles)

no_value	Inutiles					Utiles	ne s'applique pas
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>

17.

Les informations de l'Office International vous ont-elles influencé ?*

- Oui
- Non
- Ne s'applique pas

18.

Si oui, dans quel domaine ?

- Mes connaissances des Pays-Bas
- Mes attentes des Pays-Bas, de manière positive
- Mes attentes des Pays-Bas, de manière négative
- Mes compétences concernant la communication interculturelle
- Dans aucun domaine
- Ne s'applique pas
- Autre :

19.

Les informations reçues de l'Office International concernant les différences culturelles entre la France et les Pays-Bas étaient (notez sur une échelle de 1 à 5 ; 1= inutiles et 5= utiles)

no_value	Inutiles					Utiles	ne s'applique pas
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>

20.

Les informations de l'Office International concernant les différences culturelles entre la France et les Pays-Bas vous ont-elles influencé ?*

- Oui
- Non
- Ne s'applique pas

21.

Si oui, dans quel domaine ?

- Mes connaissances des Pays-Bas
- Mes attentes des Pays-Bas, de manière positive
- Mes attentes des Pays-Bas, de manière négative
- Mes compétences concernant la communication interculturelle
- Dans aucun domaine
- Ne s'applique pas
- Autre :

22.

Considérez-vous les informations de l'Office International concernant les différences culturelles entre la France et les Pays-Bas comme utiles ? (notez sur une échelle de 1 à 5 ; 1= inutiles et 5= utiles)

no_value	Inutiles					Utiles	ne s'applique pas
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>

23.

Avez-vous reçu assez d'informations de l'Office International sur les Pays-Bas ? Sinon, pouvez-vous donner des exemples d'informations que vous auriez aimé recevoir ?*

- Oui
- Non :

24.

Aide reçue de l'Université en France

Avez-vous reçu une aide de l'Université en France pendant votre séjour aux Pays-Bas ?*

- Oui
- Non

25.

Pourquoi?

- Non, je n'ai pas reçu d'aide, parce que ce n'était pas nécessaire
- Non, je n'ai pas reçu d'aide, mais c'était nécessaire
- Oui, j'ai reçu une aide pour arranger mon séjour
- Oui, j'ai reçu une aide, en cas d'un problème/conflit avec l'Université d'Utrecht qui portait sur :
- Autre :

26.

L'aide de l'Université en France s'est avérée (notez sur une échelle de 1 à 5 ; 1= inutile et 5= utile)

no_value	Inutile	○	○	○	○	○	Utile	ne s'applique pas <input type="checkbox"/>
----------	----------------	---	---	---	---	---	--------------	--

27.

L'aide de l'Université en France vous a-t-elle influencé ? *

- Oui
- Non
- Ne s'applique pas

28.

Si oui, dans quel domaine ?

- Mes connaissances des Pays-Bas
- Mes attentes des Pays-Bas, de manière positive
- Mes attentes des Pays-Bas, de manière négative
- Mes compétences concernant la communication interculturelle
- Dans aucun domaine
- Ne s'applique pas
- Autre :

29.

Avez-vous reçu assez d'aide de l'Université en France ? Sinon, pouvez-vous donner des exemples de l'aide que vous auriez aimé recevoir ?*

- Oui
- Non :

30.

Aide reçue de l'Office International aux Pays-Bas

Avez-vous reçu une aide de l'Office International aux Pays-Bas ?*

- Oui
- Non

31.

Pourquoi?

- Non, je n'ai pas reçu d'aide, parce que ce n'était pas nécessaire
- Non, je n'ai pas reçu d'aide, mais c'était nécessaire
- Oui, j'ai reçu une aide pour arranger mon séjour
- Oui, j'ai reçu une aide, en cas d'un problème/conflit avec l'Université Utrecht qui portait sur :
- Autre :

32.

L'aide de l'Office International s'est avérée (notez sur une échelle de 1 à 5 ; 1= inutile et 5= utile)

no_value	Inutile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Utile	ne s'applique pas
		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="checkbox"/>

33.

L'aide de l'Office International vous a-t-elle influencé ?*

- Oui
- Non
- Ne s'applique pas

34.

Si oui, dans quel domaine ?

- Mes connaissances des Pays-Bas
- Mes attentes des Pays-Bas, de manière positive
- Mes attentes des Pays-Bas, de manière négative
- Mes compétences concernant la communication interculturelle
- Dans aucun domaine
- Ne s'applique pas
- Autre :

35.

Avez-vous reçu assez d'aide de l'Office International ? Sinon, pouvez-vous donner des exemples de l'aide que vous auriez aimé recevoir ?*

- Oui
- Non :

36.

La médiation interculturelle

Un médiateur interculturel est une personne ou une agence qui intervient pour faciliter la communication entre deux (ou plusieurs) personnes. Un médiateur interculturel tâche d'apparaître impartial et essaye de concilier les parties. Il/ elle est responsable de solutionner des problèmes ou des conflits qui peuvent être liés à la culture. Un médiateur interculturel peut réduire ou dissiper les problèmes liés à des stéréotypes, des préjugés et/ ou la xénophobie.

Pensez-vous que l'Office International est un médiateur interculturel approprié entre l'étudiant et l'Université d'Utrecht ?*

- Oui, parce que :
- Non, parce que :

41.

Merci de me donner votre nom et votre adresse e-mail, pour que je puisse vous contacter si vous avez reçu un des deux chèques-cadeaux de 20€ !

Nom :

Adresse e-mail :

envoyer

ThesisTools

Créez et diffusez votre questionnaire en ligne gratuitement sur www.thesistools.com

7 Le but de chaque question de l'enquête

Question	But
Informations générales	
Quelles études suivez-vous et à quel niveau (Licence/ Master) ?	Pouvoir comparer les étudiants de la faculté des Sciences Humaines et de REBO
Quelle était la durée et la période de vos études à l'étranger ?	Amener les étudiants vers la période des études à l'étranger
Quel était votre niveau de la langue étrangère avant de partir pour l'étranger ?	Pouvoir découvrir si le niveau de la langue étrangère détermine le nombre des problèmes et/ ou conflits rencontrés
Les informations reçues de la propre université	
Avez-vous reçu des informations de la propre université avant de partir pour l'étranger ?	Faire l'inventaire des informations fournies aux étudiants par la propre université
Sur quoi portaient ces informations ?	Découvrir si les étudiants ont reçu des informations culturelles de leur propre université
Les informations reçues de la propre université étaient (notez sur une échelle de 1 (inutiles) à 5 (utiles))	Découvrir si l'étudiant considère les informations reçues de la propre université comme utiles
Les informations vous ont-elles influencé ?	Faire l'inventaire de l'influence des informations reçues de la propre université
Si oui, dans quel domaine ?	Découvrir si les informations reçues de la propre université ont influencé le savoir, savoir être (attitudes) et/ ou savoir-faire des étudiants
Les informations reçues de la propre université concernant les différences culturelles entre la France et les Pays-Bas étaient (notez sur une échelle de 1 (inutiles) à 5 (utiles))	Découvrir si l'étudiant considère les informations culturelles reçues de la propre université comme utiles
Les informations reçues de la propre	Faire l'inventaire de l'influence des

université concernant les différences culturelles entre la France et les Pays-Bas vous ont-elles influencé ?	informations culturelles reçues de la propre université
Si oui, dans quel domaine ?	Découvrir si les informations culturelles reçues de la propre université ont influencé le savoir, savoir être (attitudes) et/ ou savoir-faire des étudiants
Considérez-vous les informations concernant les différences culturelles entre la France et les Pays-Bas comme utiles (notez sur une échelle de 1 (inutiles) à 5 (utiles) ?	Découvrir si les étudiants croient nécessaire de recevoir des informations de la propre université concernant les différences culturelles
Avez-vous reçu assez d'informations de la propre université sur le pays d'accueil avant votre départ ? Sinon, pouvez-vous donner des exemples d'informations que vous auriez aimé recevoir ?	Découvrir si les étudiants ont reçu assez d'informations de la propre université et découvrir quelles informations ils auraient aimé recevoir
Les informations reçues de l'université associée	
Avez-vous reçu des informations de l'université associée avant de partir pour l'étranger ?	Faire l'inventaire des informations fournies aux étudiants par l'université associée
Sur quoi portaient ces informations ?	Découvrir si les étudiants ont reçu des informations culturelles de l'université associée
Les informations reçues de l'université associée étaient (notez sur une échelle de 1 (inutiles) à 5 (utiles)	Découvrir si l'étudiant considère les informations reçues de l'université associée comme utiles
Les informations vous ont-elles influencé ?	Faire l'inventaire de l'influence des informations reçues de l'université associée
Si oui, dans quel domaine ?	Découvrir si les informations reçues de l'université associée ont influencé le savoir, savoir être (attitudes) et/ ou savoir-faire des étudiants

Les informations reçues de l'université associée concernant les différences culturelles entre la France et les Pays-Bas étaient (notez sur une échelle de 1 (inutiles) à 5 (utiles))	Découvrir si l'étudiant considère les informations culturelles reçues de l'université associée comme utiles
Les informations reçues de l'université associée concernant les différences culturelles entre la France et les Pays-Bas vous ont-elles influencé ?	Faire l'inventaire de l'influence des informations culturelles reçues de l'université associée
Si oui, dans quel domaine ?	Découvrir si les informations culturelles reçues de l'université associée ont influencé le savoir, savoir être (attitudes) et/ ou savoir-faire des étudiants
Considérez-vous les informations concernant les différences culturelles entre la France et les Pays-Bas comme utiles (notez sur une échelle de 1 (inutiles) à 5 (utiles)) ?	Découvrir si les étudiants croient nécessaire de recevoir des informations de l'université associée concernant les différences culturelles
Avez-vous reçu assez d'informations de l'université associée sur le pays d'accueil avant votre départ ? Sinon, pouvez-vous donner des exemples d'informations que vous auriez aimé recevoir ?	Découvrir si les étudiants ont reçu assez d'informations de l'université associée et découvrir quelles informations ils auraient aimé recevoir
L'aide reçue de la propre université	
Avez-vous reçu une aide de la propre université pendant votre séjour ?	Faire l'inventaire d'aide offert aux étudiants par la propre université
Pourquoi ?	Découvrir si l'étudiant a reçu une aide de la propre université en cas d'un problème/ conflit culturel avec l'université associée
L'aide reçue de la propre université s'est avérée (notez sur une échelle de 1 (inutile) à 5 (utile))	Découvrir si l'étudiant considère l'aide reçue de la propre université comme utile
L'aide reçue de la propre université vous a-t-elle influencé ?	Faire l'inventaire de l'influence de l'aide reçue de la propre université

Si oui, dans quel domaine ?	Découvrir si l'aide reçue de la propre université a influencé le savoir, savoir être (attitudes) et/ ou savoir-faire des étudiants
Avez-vous reçu assez d'aide de la propre université ? Sinon, pouvez-vous donner des exemples de l'aide que vous auriez aimé recevoir ?	Découvrir si les étudiants ont reçu assez d'aide de la propre université et découvrir quelle aide ils auraient aimé recevoir
L'aide reçue de l'université associée	
Avez-vous reçu une aide de l'université associée pendant votre séjour ?	Faire l'inventaire d'aide offert aux étudiants par l'université associée
Pourquoi ?	Découvrir si l'étudiant a reçu une aide de l'université associée en cas d'un problème/ conflit culturel avec l'université associée
L'aide reçue de l'université associée s'est avérée (notez sur une échelle de 1 (inutile) à 5 (utile))	Découvrir si l'étudiant considère l'aide reçue de l'université associée comme utile
L'aide reçue de l'université associée vous a-t-elle influencé ?	Faire l'inventaire de l'influence de l'aide reçue de l'université associée
Si oui, dans quel domaine ?	Découvrir si l'aide reçue de l'université associée a influencé le savoir, savoir être (attitudes) et/ ou savoir-faire des étudiants
Avez-vous reçu assez d'aide de l'université associée ? Sinon, pouvez-vous donner des exemples de l'aide que vous auriez aimé recevoir ?	Découvrir si les étudiants ont reçu assez d'aide de l'université associée et découvrir quelle aide ils auraient aimé recevoir
La médiation interculturelle	
Pensez-vous que l'Office International est un médiateur interculturel approprié ?	Découvrir si les étudiants considèrent l'Office International comme médiateur interculturel approprié et découvrir les raisons pourquoi
Comme médiateur interculturel entre l'étudiant et l'université, je mets la note suivante à l'Office International (notez sur une échelle de 1 (la plus basse) à 5 (la plus haute))	Découvrir si les étudiants considèrent l'Office International comme médiateur interculturel approprié

Parce que	Découvrir les bases des notes données et donc découvrir les raisons pourquoi l'Office International est un bon médiateur interculturel ou pas
Pour être un meilleur médiateur interculturel entre l'étudiant et l'université, il faut que l'Office International améliore le point suivant / les points suivants	Découvrir les choses à améliorer pour l'Office International pour être un meilleur médiateur interculturel
Pensez-vous qu'il faut remplacer l'Office International par un autre médiateur ou ajouter un autre médiateur?	Découvrir si les étudiants pensent qu'il est utile de remplacer l'Office International comme médiateur ou d'ajouter un autre médiateur pour améliorer le rôle de médiateur interculturel