

Mémoire de Master

# Le rôle des « guides vulgarisateurs » en tant qu'aide à l'adaptation lors d'une expatriation



« Quels sont les facteurs d'une bonne adaptation au pays d'accueil ? Sont-ils identifiés comme tels dans les corpus d'études traitant le domaine de l'expatriation ? Comment sont-ils mis en scène et configurés sous forme de « conseils » dans la « littérature librement disponible ? »

par

Helina Bouville

3486141

dr. O.S. Sécardin & dr. E.M.A.F.M Radar

18-07-2015

- Master de Communication Interculturelle – Université d'Utrecht –

## TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	3
CADRE THÉORIQUE	5
MÉTHODOLOGIE DE LA RECHERCHE	11
CRITIQUE SUR LES DIMENSIONS DE MENDEHALL ET ODDOU	15
AMELIORATION DES DIMENSIONS DE MENDENHALL ET ODDOU	17
HYPOTHÈSE	20
OBJETS D'ANALYSE	21
ANALYSE DES GUIDES	23
1. The Self-Oriented Dimension	23
2. The Others-Oriented Dimension	29
3. The Perceptual Dimension	35
4. The Cultural-Toughness Dimension	39
5. Impression d'ensemble	42
CONCLUSION	44
DISCUSSION	45
BIBLIOGRAPHIE	47

## INTRODUCTION

Pour un certain nombre d'entreprises, une bonne gestion de la mobilité internationale est très importante pour la réussite d'une mission à l'étranger. Les facteurs qui déterminent cette « réussite » sont d'ailleurs l'objet de nombreuses recherches depuis de nombreuses années. Ainsi, « A l'origine, les recherches sur l'expatriation se sont essentiellement intéressées à la réussite de la mobilité internationale à travers l'adaptation internationale. » (Cerdin & Pargneux, 2008, 1). Cette adaptation internationale est souvent définie en termes de caractéristiques individuelles représentant des facteurs déterminants dans ce processus. Le point de vue des entreprises et leurs programmes de préparation sont également pris en compte. Plus subtilement, il faut également considérer l'influence d'un autre groupe dans la réussite de l'adaptation internationale. Or, ce groupe n'est pas souvent étudié comme tel dans la littérature scientifique. De quoi s'agit-il ? Pour comprendre les mécanismes psycho-cognitifs en œuvre, il faut tout d'abord considérer l'impartialité de cette médiation particulière que constituent les guides, source d'informations supplémentaires. Cette médiation n'est pas directement (et nécessairement) liée au monde de l'entreprise ; au contraire, il s'agit plutôt de « l'auxiliaire » d'une recherche personnelle, répondant d'une initiative souvent personnelle au moment d'en savoir plus sur les modalités de l'expatriation et le pays d'accueil. Nous dirons que l'intention est au cœur de l'enquête et que cette enquête personnelle répond à une logique du supplément. Parker et McEvoy (1993) définissent cette démarche comme telle :

« the generally available literature on other countries is much less likely to specify the problems that expatriates will encounter on their specific jobs or in interacting with host-country nationals and therefore expatriates may be less likely to anticipate and prepare for such difficulties ». ( Parker & McEvoy, 1993, 374)

En revanche, selon cette citation la « littérature librement disponible » ne serait pas suffisante pour pouvoir anticiper certaines difficultés liées à l'expatriation elle-même. Les forums internet pour expatriés indiquent pourtant massivement ce genre de « corpus indicatifs » comme autant de sources supplémentaires d'informations. Ces corpus, guides brochures et autres textes sont-ils utiles ou inutiles ? Selon quels indicateurs de performance et en vertu de quel(s) mécanisme(s) ?

Ce faisant, l'analyse doit être capable de répondre aux questions subsidiaires suivantes : « Quels sont les facteurs d'une bonne adaptation au pays d'accueil ? Sont-ils identifiés comme tels dans les corpus d'études traitant le domaine de l'expatriation ? Comment sont-ils mis en scène et configurés ?

sous forme de « conseils » dans la « littérature librement disponible » ? Ces questions secondaires mais non moins importantes, permettent d'envisager avec pertinence le sujet de recherche suivant, à savoir l'analyse compliquée des guides vulgarisateurs de la culture d'un pays en tant qu'aide à l'adaptation. La tâche étant ardue, le travail suivant se propose d'établir un modèle de vérifications à l'aide des déterminants traditionnellement sélectionnés par la littérature scientifique. Il s'agit ici de « mettre à l'épreuve » la prétention même de ce corpus et d'en vérifier la validité.

Le corpus primaire de cette recherche est constitué des cinq principaux guides suivants : *The Dutch I presume ?*, *The UnDutchables 7.0*, *The Rough Guide to The Netherlands*, *Netherlands - Culture Smart!* et *Expatrie Survival guide*. Il s'agit de cinq guides comparables, d'auteurs différents, tous aisément accessibles pour les expatriés. Leur rhétorique publicitaire est construite sur cet impératif : apparaître comme le guide le plus performant et le plus complet possible. Il reste à vérifier si cela est vraiment le cas.

Pour vérifier cela, commençons par une revue de littérature en avançant les déterminants qui sont, selon la recherche bibliographique, essentiels à une bonne adaptation dans un pays étranger. Ensuite, nous utiliserons le modèle établi en améliorant celui de Mendenhall et Oddou en tant que fil conducteur pendant les analyses des guides. L'analyse commence en utilisant « the self-oriented dimension », qui traitera les éléments dans les guides qui jouent un rôle dans la confiance en soi de l'expatrié. Cette dimension sera suivie par « the other-oriented dimension », qui incorpore les éléments augmentant la capacité de l'expatrié à interagir avec les natifs du pays d'accueil. Ensuite, avec « the perceptual dimension », il s'agira de démontrer à quel point les guides donnent des conseils pour que l'expatrié comprenne mieux le comportement des natifs et soit capable de s'adapter. Finissons avec « the cultural-toughness dimension » qui tient compte du fait que les différences culturelles jouent également un certain rôle pendant l'adaptation.

## CADRE THÉORIQUE

### « Expat »

Cette définition est simplement décrite par Mérignac et Roger (2012) comme une opportunité à l'étranger dans le cadre professionnel. Mais cette définition représente-t-elle suffisamment les différents aspects de ce phénomène ? Il s'agit ici de définir ce qu'est un « expat » ou « expatrié ». Selon l'article de Gatti (2009), qui a fait une recherche sur cette définition à propos des expatriés à Bruxelles, il s'agit de: « a special subgroup of immigrants characterised by a high level of education and a relatively high professional status » (Gatti, 2009, 5) Ici, l'analyse proposée identifie donc les expatriés en tant que sous-groupe spécifique parmi les immigrants. Gatti rappelle que l'immigration est souvent perçue comme un phénomène négatif, alors que cette connotation ne vaut pas pour les « immigrants expatriés ». Sans doute faut-il spécifier davantage cette catégorie en prenant en considération la durée de l'immigration, la catégorie d'âge et la perception de ce groupe par les natifs ainsi que les autres communautés. Les travaux de Gatti sont ici une source d'informations intéressantes et généreuses mais aussi trop restrictive en ce qui concerne notre propre recherche, car ces travaux sont spécifiquement centrés sur le contexte belge en général et Bruxelles en particulier.

Holliday (2010) en revanche, récupère le même concept d'expatrié, mais le nomme différemment, à savoir « settlers ». La définition de l'activité de « settling » est la suivante:

« the act of settling down in a new surrounding enables the fashioning of hybrid identities, which encompass the old and the new, the self and the other ; that is, the reader is introduced to the fluidity of cultural identities and to how a new, third culture can be built ». (Holliday, 2010, 179)

L'essentiel de cette définition est qu'un expatrié est un individu qui se trouve dans un nouvel environnement pouvant jouer un rôle par rapport à son identité et, à condition qu'il soit à la hauteur de la fluidité des identités culturelles, qui pourrait alors former une troisième culture, à savoir une forme hybride entre « l'ancien et le nouveau », « soi-même et l'autre ». Se basant sur les différents aspects ci-dessus, proposons alors une nouvelle définition à savoir :

*Un expatrié est une personne venant d'un certain pays, qui est envoyé dans un autre pays pour y travailler, dans le cadre d'une société mère, pendant une certaine période. Cette personne sera confrontée à un contexte différent qui pourrait contribuer à l'identité de l'expatrié et former une certaine hybridité, à condition qu'il ait des connaissances à propos de la fluidité des identités culturelles. Utilisons cette définition provisoire dans le reste des analyses.*

## L'expatriation

Le processus d'expatriation consiste en plusieurs phases, commençant avec la préparation, qui est la phase qui nous intéresse pendant cette recherche. Déménager à l'étranger entraîne une grande variété de nouvelles expériences, mais il ne s'agit pas toujours d'une expérience positive. Pour pouvoir diminuer le risque d'échec, une bonne préparation est indispensable. Il y a différents aspects qui jouent un rôle pendant le stade de la préparation, qu'on peut diviser selon Parker et McEvoy (1993) en trois genres d'antécédents, à savoir individuel, organisationnel et contextuel (Parker & McEvoy, 1993, 358). L'objet de cette étude est l'antécédent individuel, à savoir notamment la connaissance du pays d'accueil avant l'expatriation. Il est important d'être bien préparé, pour réduire le choc culturel au maximum. Black, Mendenhall et Oddou (1991) en disent la chose suivante : « The basic premise is that if appropriate anticipatory adjustments are made, the actual adjustment in the new international setting will be easier. » (Black, Mendenhall & Oddou, 1991, 305). La supposition selon eux est donc que si les ajustements sont anticipés d'une façon réaliste, l'ajustement effectif dans le nouvel environnement sera plus facile.

## L'adaptation

Qu'entend-on alors par « l'ajustement » ou « l'adaptation » dans le cas de l'expatriation ? Selon Spencer-Oatey et Franklin (2009), cela correspond à la manière de gérer (cognitivement et affectivement) l'interrelation entre « l'ancienne » et la « nouvelle » culture. Pour cela il faut donc considérer premièrement la valeur qu'on attache à l'héritage culturel d'origine et deuxièmement la valeur qu'on attache à la construction/conservation des relations avec la société d'accueil (Spencer-Oatey & Franklin, 2009, 165). En considérant ces deux aspects, Berry a créé une grille d'acculturation, qui montre quatre genres d'adaptation, en fonction de la façon dont les individus considèrent ces deux aspects, à savoir :

	Aspect 1: How important is it to maintain one's heritage culture?	
Aspect 2: How important is it to build relationships with the larger society?	++ Integration	+ - Assimilation
	+ - Separation	-- Marginalization

Berry's acculturation orientations, (basée sur Spencer-Oatey & Franklin, 2009, 166)

Pour être capable de s'acculturer, on parle dans la littérature scientifique de « compétence interculturelle » : « La compétence interculturelle est un ensemble de capacités requises pour une interaction réussie avec une ou groupe de personnes de culture différente. » (Rakotomena, 2005, 681). La réquisition de ces capacités passe par une première étape, qui consiste à acquérir des « connaissances ou savoirs culturels », car

« Les connaissances sont parmi les ressources incorporées sur lesquelles repose une compétence. Elles aident à la compréhension générale d'un phénomène, d'une situation, d'un objet, d'une organisation (théorèmes, lois, sociologie, histoire etc.) ou d'un contexte professionnel précis (culture du pays, traditions, alimentation, tenue vestimentaires etc.). Elles répondent à la question : comment ça marche ? » (Rakotomena, 2005, 683)

Si on possède donc ces « connaissances ou savoirs », on est capable de former certaines capacités qui forment ensemble cette « compétence interculturelle ».

### Contexte culturel

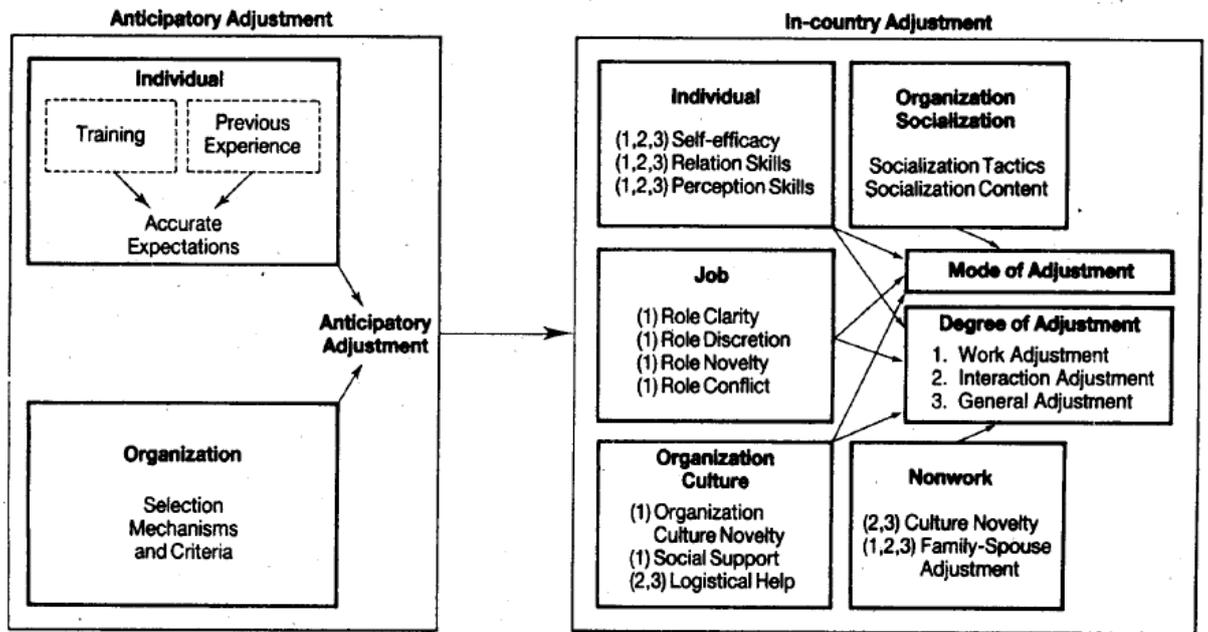
Quels sont alors ces connaissances et savoirs que l'on doit posséder en se préparant à une expatriation, selon Rakotomena? Afin de comprendre ce que cela signifie il faut analyser les facteurs d'adaptation. Par « facteurs d'adaptation » il faut entendre les différents aspects identifiés venant de la littérature académique qui ont une influence positive sur l'adaptation d'un expatrié à l'étranger.

Les sources consultées ayant pour objet les « déterminants contribuant à l'adaptation d'un expatrié » semble être datées, mais les recherches récentes les utilisent toujours. C'est un phénomène que Minter (2011) avance également dans son article « Preparation of expatriates for global assignments : revisited », il explique que ce que l'on sait sur les facteurs qui contribuent au succès ou à l'échec des expatriés n'a pas changé depuis sa recherche en 1990.

L'un des premiers aspects ayant une influence positive sur l'adaptation est le contexte culturel. Shin, Morgeson et Campion (2007) avancent l'importance du contexte culturel dans le succès d'une mission à l'étranger. Ils ont mené deux recherches, la première traite des différences dans les exigences d'un expatrié à propos du travail et la deuxième traite de la relation entre les exigences du comportement et les valeurs culturelles. Ma recherche s'appuie notamment sur les résultats qui ont montré la nécessité pour les expatriés d'adapter leur comportement aux valeurs de la culture d'accueil. Il est donc essentiel de définir correctement les valeurs de la culture en question correctement, car cela contribuera positivement à l'adaptation de l'expatrié.

### Gérer l'anticipation

En revanche, la recherche mentionnée ci-dessus montre surtout les aspects individuels sollicités pendant la phase d'adaptation, mais cela fait partie d'un modèle beaucoup plus large. Celui de Black, Mendenhall et Oddou (1991) donne un aperçu d'un modèle plus complet montrant différents aspects de l'ajustement international.



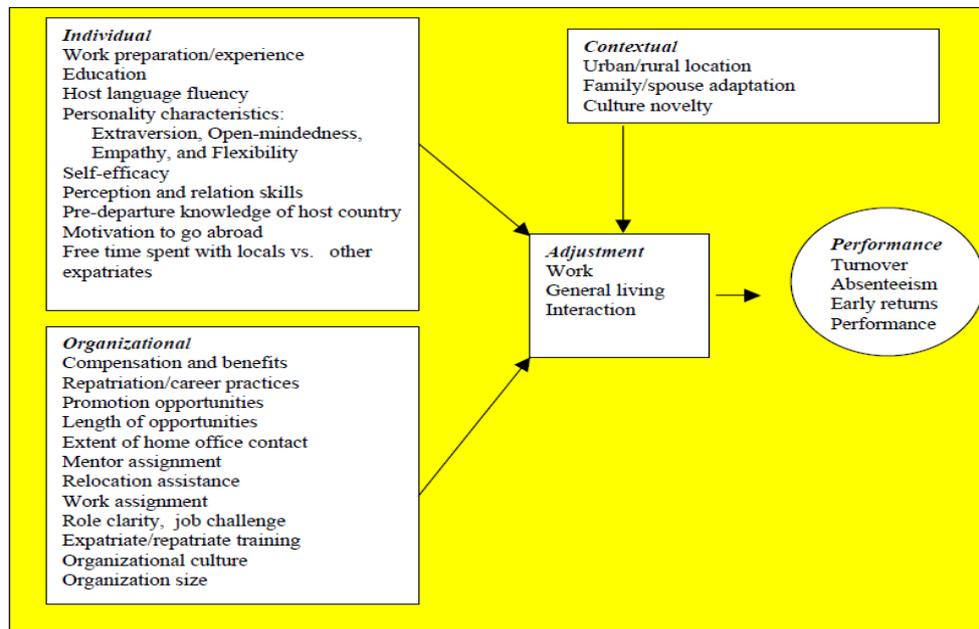
Modèle de l'ajustement international, source: Black, Mendenhall et Oddou (1991)

Les déterminants sont divisés en deux phases, à savoir « l'ajustement anticipatoire », signifiant la période avant le départ et « l'ajustement dans le pays » signifiant l'adaptation dans le pays hôte. Le deuxième aspect ayant une influence positive sur l'adaptation de l'expatrié que l'on peut déduire de ce modèle est l'importance de la période anticipatoire, car les expatriés ont généralement le désir de réduire au maximum l'incertitude qui est inhérente au nouveau contexte. S'il y a donc de l'information sur les situations qui peuvent provoquer une telle incertitude, cela permettra des ajustements anticipatoires avant qu'ils n'entrent dans ce nouveau contexte. Ce qui frappe, est le fait que le modèle n'incorpore pas la lecture individuelle dans la partie traitant le « Individual Anticipatory Adjustment ». Ils avancent seulement l'entraînement, souvent de la part de l'entreprise, et les expériences précédentes.

Néanmoins, ils avancent qu'il y a certains domaines où les individus forment des attentes, à savoir au niveau du (1) travail, (2) la culture organisationnelle, (3) les citoyens du pays d'accueil, (4) la culture en général et (5) la vie de tous les jours. Il serait donc important que ces domaines soient représentés dans les guides, afin de réduire l'incertitude. Cela dit, il faut ajouter que seuls les trois derniers domaines sont applicables à l'analyse des guides, car les deux premiers dépendent de cas spécifiques concernant l'emploi de l'expatrié.

Shin, Morgeson et Campion (2007) ont donc indiqué l'importance de bien définir la culture d'accueil, ce qui est décrit plus spécifiquement par Black Mendenhall et Oddou (1991) qui présentent les domaines jouant un rôle pendant la formation des attentes des expatriés dans la période

anticipatoire. Parker et McEvoy (1993) ont développé plus loin le modèle de l'ajustement international de Black et al. que l'on vient de voir ci-dessus.

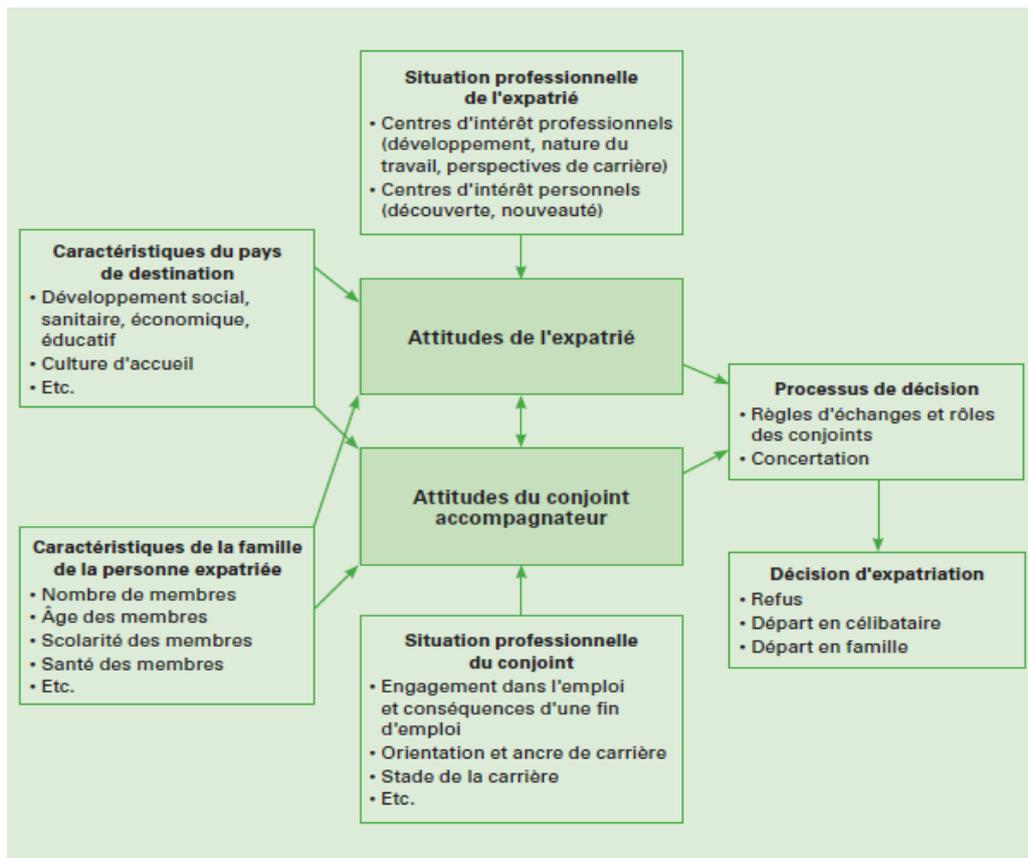


**Modèle de l'ajustement interculturel, source : Parker et McEvoy (1993)**

Ils ont fait une distinction entre trois genres d'antécédents qui peuvent influencer le travail, la vie en général et les interactions dans le pays d'accueil, c'est-à-dire l'antécédent individuel, organisationnel et contextuel. Pour ce qui est de la lecture autonome des expatriés, l'antécédent individuel est le plus important car plusieurs aspects pouvant jouer un rôle dans les préparations avant le départ tombent dans cette catégorie. La 'nouveau de la culture' peut également être prise en compte pendant les analyses car cela indique la pertinence du guide pour le public visé qui peut différer par rapport au pays d'origine. Cela dit, il faut également prendre en compte le fait qu'un expatrié n'est pas toujours seul à prendre cette décision.

### Le rôle de la famille

Richardson (2006) a constaté que la famille peut jouer un rôle déterminant dans l'expatriation, surtout à propos du processus de décision. Il s'agit pour la plupart des conjoints et des enfants. Des facteurs comme l'emploi du conjoint et l'environnement éducationnel des enfants changent et ceci peut avoir une grande influence, non seulement sur l'adaptation sur place, mais également pendant la phase avant le départ. Mérignac et Roger (2012) proposent un modèle qui visualise la place de la famille, notamment le conjoint, pendant ce processus de décision.



*Place du conjoint accompagnateur dans le processus de décision, source : Mérignac et Roger (2012), p. 25.*

Ce modèle montre clairement l'importance du conjoint pendant le processus de décision, mais également pendant le processus d'adaptation, car ces conjoints ont également des anticipations à gérer. Ces anticipations n'ont pas uniquement rapport aux aspects personnels, mais aussi aux aspects du pays de destination. Il est donc important d'aider les membres de la famille de l'expatrié afin qu'ils s'adaptent mieux au nouvel environnement. En ce qui concerne les guides, il ne faut donc pas seulement considérer les expatriés comme groupe-cible, mais également s'adresser aux conjoints et aux enfants.

### Récapitulation

Un aperçu récapitulatif nous montre qu'il est très important que le contexte culturel soit bien décrit, afin de pouvoir anticiper efficacement le pays d'accueil. Selon Black, Mendenhall et Oddou (1991), il y a cinq catégories de genres d'attentes qui jouent un grand rôle pendant l'adaptation dans le nouveau contexte, à savoir le travail, la culture organisationnelle, les citoyens du pays d'accueil, la culture en générale et la vie de tous les jours. Comme on l'a remarqué précédemment, les deux premières catégories dépendent du cas spécifique de l'emploi de l'expatrié et ne sont donc pas appropriées à l'emploi pour un guide qui est utilisé couramment. Un autre élément que l'on a vu, est l'importance de l'aspect familial, car le foyer joue un rôle déterminant pendant le processus de

décision. Il est donc important que le guide s'adresse à toute la famille. Tous ces éléments que l'on a découverts pendant la lecture des articles ci-dessus peuvent être attribués aux dimensions d'acculturation de Mendenhall et Oddou (1985).

### Dimensions d'acculturation

Quelles sont alors ces dimensions ? La première est « the self-oriented dimension », qui traite des éléments jouant un rôle dans la confiance en soi de l'expatrié. Cette dimension est subdivisée en trois parties, à savoir le renforcement à travers la substitution, la réduction du stress et la compétence technique. La deuxième dimension est « the other-oriented dimension », qui incorpore les éléments qui augmentent la capacité de l'expatrié à interagir avec les natifs du pays d'accueil. Cette dimension est divisée en deux, car ils font la différence entre le développement des relations et la bonne volonté de communiquer. La troisième dimension s'appelle « the perceptual dimension ». Elle avance l'importance de la compréhension de la part de l'expatrié à propos du comportement des natifs, afin d'être mieux capable de s'adapter. La quatrième et dernière dimension est « the cultural-toughness dimension » qui tient compte du fait que les différences culturelles jouent également un rôle pendant l'adaptation.

### Points critiques

La subdivision de ce modèle est très propice à une analyse de documents écrits, mais le contenu est daté et a besoin d'une vue critique. De plus, il s'agit de dimensions d'acculturation qui ne sont pas forcément des éléments jouant déjà un rôle pendant la préparation de l'expatriation. Néanmoins elles donnent une idée des critères qui sont, si possible, importants à considérer pendant la préparation. Il va donc falloir adapter ces dimensions pour le rendre praticable au niveau de la préparation de l'expatrié avant son départ.

Pour pouvoir critiquer les dimensions, servons nous également des quelques concepts que l'on a définis ci-dessous à l'aide de Holliday, commençant par « stereotyping », qui est une caractérisation idéale de « l'Autre ». Les stéréotypes sont souvent influencés par les préjugés qui font qu'un stéréotype ne forme pas un modèle objectif pour « mesurer » l'étranger. Cela peut mener à « Othering », un autre concept à développer (Holliday et. al., 2010, 25). Cette définition décrit le phénomène de percevoir quelqu'un en tant qu'étranger et différent de « nous » de telle manière qu'« ils » sont exclus de « notre » groupe « normal » et « supérieur » (Holliday et. al., 2010, 2). L'Autre est réduit à un niveau moindre comparé à ce qu'il représente réellement. En faisant cela, on néglige la diversité d'une personne. Le risque d'Othering est la simplification de cette image de l'Autre et qu'on tombe dans la réponse « facile » pour expliquer une culture, ce que l'on appelle l'essentialisme (Holliday et. al., 2010, 2). Quand on l'applique au groupe entier en lui attribuant une

étiquette culturelle pour définir une personne qui fait, soit disant, partie du groupe, il s'agit du concept 'culturalisme' (Holliday et.al., 2010, 27)

Dans la partie suivante, nous proposons d'analyser le contenu du modèle de Mendenhall et Oddou en le critiquant à l'aide des concepts ci-dessus et de la littérature scientifique la plus récente.

## MÉTHODOLOGIE DE LA RECHERCHE

Pour répondre à ma question principale, il faut savoir ce que la littérature offre dans le domaine des pratiques de gestion du candidat à l'expatriation. Nous avons évalué une revue de la littérature après avoir mené une recherche bibliographique. Pendant cette revue, il s'est avéré que l'influence que peut avoir la littérature, qui se présente en tant qu'outil pour l'expatriation, sur l'adaptation au pays d'accueil ne fait pas l'objet de recherches, car elle est souvent considérée comme source non-scientifique. Toutefois les déterminants qui jouent un rôle dans l'adaptation forment une grande partie des recherches scientifiques. Pour savoir si cette littérature pourrait avoir une influence plus ample sur l'adaptation de l'expatrié que les sources scientifiques suggèrent, il faut la mettre à l'épreuve des déterminants venant de la recherche bibliographique.

Concernant cette littérature, une sélection est faite parmi les guides comparables que l'on a pu trouver. Le site Transitions Abroad, qui est depuis 1977 la première ressource pour le travail, la vie et l'étude à l'étranger<sup>1</sup>, nous a aidé à faire cette sélection. Le premier choix est le *Rough Guide to the Netherlands*, se présentant comme un guide complet, une affirmation que l'on souhaiterait vérifier. Choisissons également le guide *The Undutchables 7.0*, qui est selon The European un livre culte parmi les expatriés anglophones<sup>2</sup>. Transitions Abroad propose également des sites utiles, entre autres Expatica.com, qui atteint 2,5 millions d'expatriés par mois et qui a comme clientèle des entreprises très renommée, comme ABN Amro et EasyJet. Ce site, également recommandé par les ambassades néerlandaises<sup>3</sup>, propose un « guide de survie » facilement téléchargeable. Cela semble être une proposition utopique, il serait donc intéressant d'examiner si cela est effectivement le cas. En outre, on a trouvé le guide qui s'appelle *Netherlands - Culture Smart : A quick guide to customs and etiquette*, librement disponible sur internet. Dans la description disponible sur Bol.com, ils disent expliquer:

«How to avoid cultural gaffes when out and about in the country. Giving the historical, political and cultural background, the guide reveals how to read body language and be aware of potential pitfalls in communication, and at the same time provide the cultural essentials business travellers need to successfully develop working relations in Netherlands ».

---

<sup>1</sup>Transitionsabroad.com (14-05-2015).

<sup>2</sup> TripAdvisor.com (14-05-2015).

<sup>3</sup> Embassy of the Kingdom of the Netherlands in Bratislava (14-05-2015).

Ce guide semble offrir ce que l'on attend des entraînements interculturels, c'est-à-dire la compréhension de la communication d'un pays d'accueil. Ce genre de compétences ne s'apprend pas facilement à partir d'une source écrite, mais peut-être que cette source peut s'avérer être très utile pour un expatrié n'ayant pas eu la chance de s'entraîner à ce genre de connaissances et de compétences.

Finalement on a choisi le guide *The Dutch I presume ?*. Ce guide est présenté sur le site - DutchNews.nl, le fournisseur leader concernant les actualités sur les Pays-Bas en anglais.<sup>4</sup> Ils ont, en collaboration avec des spécialistes internationaux chez the American Book Center, établi une liste de livres qui offre des informations sur les Pays-Bas. Sur ce guide ils avancent la chose suivante : « Providing the facts and unraveling the myths, this book gives you the essentials on living in the polders, and is yet another guide to surviving a Dutch birthday party. »<sup>5</sup> Encore une fois, la promesse est faite que le guide contient l'essence, du moins l'essentiel pour habiter aux Pays-Bas. Tous ces guides peuvent-ils tenir leur promesse ?

Pour pouvoir analyser ce corpus, choisissons les dimensions de Mendenhall et Oddou (1985) parce que cette répartition semble être la plus pertinente pour vérifier un document écrit. Les autres modèles, comme par exemple celui de Parker et McEvoy (1993), sont plus globaux, tandis que les dimensions de Mendenhall et Oddou reprennent seulement les facteurs qui jouent un rôle déterminant pendant l'adaptation. De plus, tous les déterminants que l'on a pu trouver pendant la recherche bibliographique peuvent également être regroupés parmi ces dimensions. Néanmoins, il faut avouer que cette source est désormais ancienne. Il faut donc être critique et la revisiter en utilisant des sources plus récentes. Le schéma ci-dessous, qui est une traduction du modèle d'origine anglaise, sera le fil conducteur au cours des analyses.

Les quatre dimensions <sup>6</sup>	Concrétisation <sup>7</sup>	Opérationnalisation
<b>1. The Self-Oriented Dimension</b>		
i. Reinforcement substitution	<ul style="list-style-type: none"> <li>Remplacer des activités qui apportent du plaisir dans le pays d'accueil qui sont comparable mais différentes de celles du pays d'origine (augmente la chance de s'adapter à la nouvelle culture) avec succès</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suggestions d'activités concrètes</li> <li>Informations sur activités typique du pays</li> <li>Informations pour savoir où trouver ces activités</li> </ul>

<sup>4</sup> Dutchnews.nl (2014). About DutchNews.nl

<sup>5</sup> Dutchnews.nl (2014). Reviews of books about the Netherlands and expat life plus translations of Dutch-language literature.

<sup>6</sup> Mendenhall, M., & Oddou, G. (1985), p. 40-43.

<sup>7</sup> Idem

ii. Stress reduction	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assumer le niveau de stress de la vie de tous les jours va mieux quand on s'adapte au nouvel environnement physique, à savoir : l'habitation, les services, amusement, le climat ou d'autres conditions qui peuvent entraîner du stress.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Donner des informations claires pour diminuer au maximum le stress quant à : l'habitation, les services, amusement, le climat, les finances, les points importants de l'administration du pays, moyens de transport etc</li> </ul>
iii. Technical competence	<ul style="list-style-type: none"> <li>Avoir confiance dans ses capacités est une conséquence d'une bonne adaptation à la nouvelle culture</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ce n'est donc pas possible d'opérationnaliser cet aspect dans le guide, car c'est une conséquence, au lieu d'une condition</li> </ul>
<b>2. The Others-Oriented Dimension</b>		
i. Relationship development	<ul style="list-style-type: none"> <li>La capacité de développer des amitiés de longue durée avec des natifs du pays d'accueil est un facteur d'un bon ajustement.</li> <li>Un conseiller de confiance peut donner beaucoup de feedback. Cela entraîne une meilleure compréhension du nouvel environnement et aide à l'ajustement.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Offrir des moyens d'entrer en contact avec des natifs</li> <li>Offrir des moyens pour obtenir un conseiller de confiance</li> </ul>
ii. Willingness to communicate	<ul style="list-style-type: none"> <li>La bonne volonté et la confiance d'utiliser la langue du pays d'accueil a une plus grande influence de réussite sur l'adaptation que de parler couramment</li> <li>Avoir la compétence (conversational currency) pour mieux comprendre 'le monde cognitif' des natifs, à savoirs : anecdotes, blagues, poèmes, proverbes, stars de cinéma et sport, histoire etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Donner des informations sur la langue du pays et où chercher pour éventuellement suivre des cours</li> <li>Présenter des informations pour mieux comprendre cet usage de la langue : histoire du pays, mots/proverbes typiques, les célébrités du pays, traditions etc.</li> </ul>

3. The Perceptual dimension		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La compétence d'attribuer correctement des raisons pour le comportement des natifs, car cela permet l'expatrié de prévoir ce comportement dans le futur afin de réduire une incertitude dans les interactions interpersonnelles et interculturelles.</li> <li>• L'évaluation des perceptions est une composante importante dans certains programmes d'entraînement (Brislin, 1979 ; Fiedler, Mitchell, &amp; Triandis, 1971 ; Mendenhall &amp; Oddou, 1982)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Présenter des informations sur le comportement du natif. A quoi s'attendre ? Les usages, et le mode de vie.</li> <li>• Présenter des informations sur des choses indécentes qui ne se disent pas, éventuellement sous forme de 'do's et dont's'</li> </ul>
4. The Cultural Toughness Dimension		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certaines cultures se prêtent plus facilement à l'adaptation que d'autres, cela est surtout dépendant du pays d'origine de l'expatrié.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Est-ce qu'on a fait attention aux attentes spécifiques de la culture d'origine en présentant les informations données, pour bien répondre aux attentes de chaque individu ?</li> <li>• Quel est le public visé ?</li> </ul>

### CRITIQUE SUR LES DIMENSIONS DE MENDEHALL ET ODDOU

Avant de commencer cette critique, il faut indiquer que les dimensions expliquées dans la colonne « concrétisation » sont une traduction de la version originale anglaise. La colonne « opérationnalisation » comprend mon interprétation de ce que cette dimension pourrait signifier dans mon corpus. La première chose frappante parmi ces dimensions est l'approche essentialiste de la culture. L'essentialisme est une façon restrictive de décrire les cultures, afin de les rendre accessible et compréhensible pour un plus grand public. Ceci peut être pratique, mais également dangereux. Dans la troisième dimension, « The Perceptual Dimension », ils avancent le fait qu'il faut attribuer correctement des raisons pour le comportement des natifs. En disant cela, ils suggèrent que le comportement d'une personne est défini et limité par la culture dans laquelle elle vit, tandis que les gens sont influencés par une multiplicité de formes culturelles (Holliday et.al., 2010, 4). Cela va de

même pour la quatrième dimension, à savoir « The Cultural Toughness Dimensions », qui suggère que certaines cultures se prêtent plus facilement à l'adaptation que d'autres. Cela implique que le monde est divisé en cultures nationales mutuellement exclusives et que les gens dans une culture diffèrent essentiellement des gens d'une autre culture (Holliday et. al., 2010, 3). Il faut donc faire attention aux descriptions essentialistes et éviter les généralisations.

Dans la troisième dimension de Mendenhall et Oddou, il est également avancé que l'apprentissage des différences fait obstacle à la communication, tandis que « de nombreuses études montrent que la prise en compte des différences peut être considérée comme source de communication et non comme obstacle à supprimer » (Anquetil, 2004, 80). Mais en défendant cette dimension, bien qu'ils aient une approche essentialiste, Mendenhall et Oddou avancent l'importance d'une conscience du comportement pour avoir une approche exempte de préjugés pour pouvoir faire des évaluations moins rigides. Contrairement à la description de cette dimension, l'explication présente dans l'article est beaucoup moins, voire pas essentialiste. Pour éviter une interprétation essentialiste de ces dimensions, il faut avoir la capacité d'aller au-delà des connaissances superficielles stéréotypées dans le domaine des savoirs socioculturels (Anquetil, 2004, 80). Certaines attitudes envers les dimensions sont donc sous-entendues mais elles ne sont pas définies en tant que telles. Quelle est donc cette définition ? La littérature scientifique propose plusieurs typologies pour ce genre de compétence, Anquetil reprend les compétences interculturelles de Byram qui les définit en termes de :

*« Attitudes (curiosity and openness to suspend disbelief about others cultures and belief about one's own); knowledge of social groups and their products and practices in one's own and in one's interlocutor country; skills of interpreting and relating; skills of discovery and interaction; critical awareness/political education »* (Anquetil, 2004, 78).

Une critique peut être formulée à propos de la deuxième dimension : dans la partie « willingness to communicate », ils demandent une compréhension du monde cognitif du natif, mais cela éprouve un niveau très élevé car ce sont des connaissances très spécifiques. La description de ce phénomène ressemble à ce que Charaudeau entend par « compétence sémantique » dans *langue, discours et identité culturelle*, signifiant que « pour se comprendre il faille faire appel à des savoirs communs qui sont supposés partagés par les partenaires de l'échange langagier » (Charaudeau, 2001, 345). La complexité de cette compétence est également avancée dans l'article, car « elle repose principalement sur l'expérience de vie en société » (Charaudeau, 2001, 345). Pour s'adapter au niveau du langage, il faut donc avoir, selon Mendenhall et Oddou, des connaissances spécifiques. Cependant la difficulté à acquérir ces connaissances est grande selon Charaudeau car l'expérience au sein de la société en question est indispensable. Il y a donc une limite sur la possibilité de faire passer

ces savoirs par écrit. De plus, les « implicites » jouent un rôle dans ce monde cognitif car ce sont des marqueurs culturels présents dans l'univers social d'une communauté. Les membres de cette communauté les perçoivent plus ou moins consciemment. Ce sont ces implicites qui peuvent constituer de véritables enjeux de communication, il est donc important de les « repérer, les décrire et tenter de les expliquer », car cela permet de « toucher au problème de l'identité des cultures » (Charaudeau, 2001, 248). L'essentiel est donc de ne pas se laisser influencer par les stéréotypes car cela amène principalement à une analyse de type essentialiste.

Néanmoins, il ne faut pas oublier l'utilité des stéréotypes comme Maurer & Londei l'expliquent à propos de l'enseignement :

« Images, fixed or moving, real, imagined or virtual, available in the language class via increasingly sophisticated techniques, provide an inexhaustible resource, but they also carry the risk that our gaze ceases to discriminate or that we let ourselves be easily seduced » (Maurer & Londei, 2004, 215).

Dans un environnement d'apprentissage, la compréhension d'une culture étrangère est donc renforcée par l'usage des stéréotypes. De plus, Himeta indique que les stéréotypes peuvent également avoir une influence rassurante (Himeta, 2004, 223). Pendant l'adaptation d'un expatrié, ces stéréotypes pourraient donc éventuellement avoir une influence positive. Toutefois, comme la citation de Maurer et Londei l'indique, il faut savoir rester vigilant quand il s'agit de stéréotypes car la tentation de tirer des conclusions hâtives est grande. Lipiansky le décrit de façon très claire :

« La simple affirmation idéologique du relativisme culturel et l'exhortation à la tolérance et à l'acceptation de l'autre – attitude éthiquement nécessaire – sont souvent insuffisantes. Si, en effet, bien des réactions négatives tiennent à la réalité de la différence culturelle, il ne suffit pas d'inciter les gens à « accepter » cette différence. Il faut voir ce qu'elle induit dans la communication et la rencontre, et engager sur ce point un dialogue où chacun puisse défendre son point de vue et ses valeurs et dire ce en quoi ceux de l'autre le heurtent ou le choquent. Il ne s'agit pas d'aplanir les différends et d'éviter les conflits, mais de comprendre, en les vivant, à quelles sources ils s'alimentent. » (Anquetil, 2004, 80)

Donc pour éviter l'essentialisme, il ne suffit pas de tolérer et d'accepter « l'autre ». Il serait peut-être mieux de ne pas penser en termes de définitions de pays et cultures, mais plutôt en termes de « maniements », comme Holliday le propose avec sa définition de « Culture of Dealing ». Ce concept met en avant le fait qu'une rencontre interculturelle n'est pas simplement une rencontre entre deux types de cultures mais un mélange compliqué d'entités culturelles qui interagissent et se chevauchent. De cette façon, une nouvelle culture se forme. (Holliday et.al., 2010, 29) Cette

description semble être cohérente avec ce que Lipiansky propose, c'est-à-dire un dialogue où tous les éléments, y compris les aspects négatifs, sont « négociables ». Une conscience de ce fait pourrait alors aider l'expatrié à manier ses nouvelles expériences. Une amélioration de ce modèle est donc nécessaire pour éviter une perception trop guidée par l'essentialisme.

### AMELIORATION DES DIMENSIONS DE MENDENHALL ET ODDOU

L'une des façons d'améliorer le modèle est de changer le discours dans un langage moins essentialiste qu'à l'origine. Il faut donc éviter des formulations comme :

- les femmes dans cette culture sont soumises à leurs maris, il est donc bizarre qu'elle ne le soit pas

et plutôt essayer de formuler ainsi les choses :

- ce qu'il faut comprendre, c'est qu'elle ne répond pas aux stéréotypes de ce pays, qu'on a vu dans les médias. En réalité, elle est différente de l'image que l'on s'en faisait. (Holliday et al. 2010, 4)

Les facteurs importants pour l'évaluation des guides sont donc présentés ci-dessous, de façon moins essentialiste.

Les quatre dimensions <sup>8</sup>	Opérationnalisation
<b>1. The Self-Oriented Dimension</b>	
i. Reinforcement substitution	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suggestions et informations sur des activités qui sont populaires parmi une grande partie de la population du pays d'accueil.</li> <li>• Informations pour savoir où trouver ces activités</li> </ul>
ii. Stress reduction	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Donner des informations claires pour diminuer au maximum le stress quant à: l'habitation, les services, amusement, le climat, les finances, les points importants de l'administration du pays, moyens de transport etc.</li> </ul>
iii. Technical competence	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ce n'est donc pas possible d'opérationnaliser cet aspect dans le guide, car c'est une conséquence, au lieu d'une condition</li> </ul>
<b>2. The Others-Oriented Dimension</b>	
i. Relationship development	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Offrir des moyens d'entrer en contact avec des natifs</li> <li>• Offrir des moyens pour obtenir un conseiller de confiance</li> </ul>
ii. Willingness to communicate	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Donner des informations sur la langue du pays et où chercher pour éventuellement suivre des cours</li> <li>• Présenter des informations pour mieux comprendre cet usage de la langue.</li> </ul>
<b>3. The Perceptual dimension</b>	

<sup>8</sup> Mendenhall, M., & Oddou, G. (1985), p. 40-43.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Présenter des informations sur le comportement d'une grande partie des natifs. A quoi s'attendre ? Les usages, et le mode de vie. Des anecdotes d'expérience d'expatriés qui ont vécu dans le pays en question, en ne pas négligeant les exceptions à la règle, pour donner une image la plus complète possible.</li> <li>• Présenter des informations sur des choses indécentes qui ne se disent pas dans la plupart des contextes, éventuellement sous forme de « do's et dont's »,</li> </ul>
<b>4. The Cultural Toughness Dimension</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quel est le public visé ?</li> <li>• Est-ce qu'on a fait attention aux différentes attentes venant de différentes origines concernant les lecteurs en présentant les informations données.</li> </ul>

Pour accompagner le lecteur, il serait également utile de proposer un ajout dans les guides, car il est difficile d'effacer complètement toutes les formes de stéréotypes, surtout en ce qui concerne les documents du corpus d'étude. En effet pour décrire un pays il faut bien généraliser les choses jusqu'à un certain point car il est impossible de prendre en compte absolument toutes les différentes « cultures » et influences au sein d'un même pays. Il est donc important que le lecteur soit conscient du fait que les stéréotypes se prêtent facilement à une analyse essentialiste. Pour éviter cela au maximum, une check-list serait utile en tant que fil conducteur pour le lecteur, comme celle que propose Holliday ci-dessous, afin de donner à l'expatrié des repères quant à l'identification et à la déconstruction des stéréotypes.

### Task C1.2.1 Contrasting yourself with others



- Decide on a particular cultural group that you see as distinct from yourselves. Try and define what it is about the group that signals it as different.
- If you are in a business context and wish to think of this issue in relation to your company, think of the particular department or business unit you work in and another business unit or department of the company, for example, research and development, finance or HR.
- You can approach this by doing the following:

They are . . .            whereas we are . . .

They do . . .            whereas we do . . .

Or

We are . . .            whereas they are . . .

We do . . .            whereas they do . . .

- Now work out what the effect of this Othering impulse is when you contrast 'us' with 'them', when you assume that you are operating to the same system of norms and interpretative values.
- Devise a strategy for how you might be able to approach researching the other group at an emic level. What procedures, techniques and guidelines could you use?
- In the case of the group of Swedish students mentioned earlier, the following guidelines were drawn up. How do they compare to yours?
  - You have to get some 'insider' interpretation of data, not just rely on your own 'outsider' interpretation.
  - You need to develop trusting relationships with 'insiders'.
  - You need to look for examples of behaviour that don't fit with your first conclusions and thus resist closing your eyes and ears to new possible meanings.
  - You must be aware of how easy it is to draw on stereotypes rather than to learn to see what is actually there.
- Can you add any more to the list? In a business what about shadowing a person from another department?

243

Task C1.2.1 Contrasting yourself with thers, source: Holliday et. al, 2010, 234

Cette liste devrait être accompagnée par une courte description de ce que signifie la définition « othering » et les enjeux que ce phénomène peut engendrer, comme l'essentialisme. Cela est repris dans le modèle ci-dessous de Holliday, qui est une représentation schématique de données. Cela pourrait offrir aux lecteurs, en l'accompagnant avec l'information de base nécessaire, une vue différente.

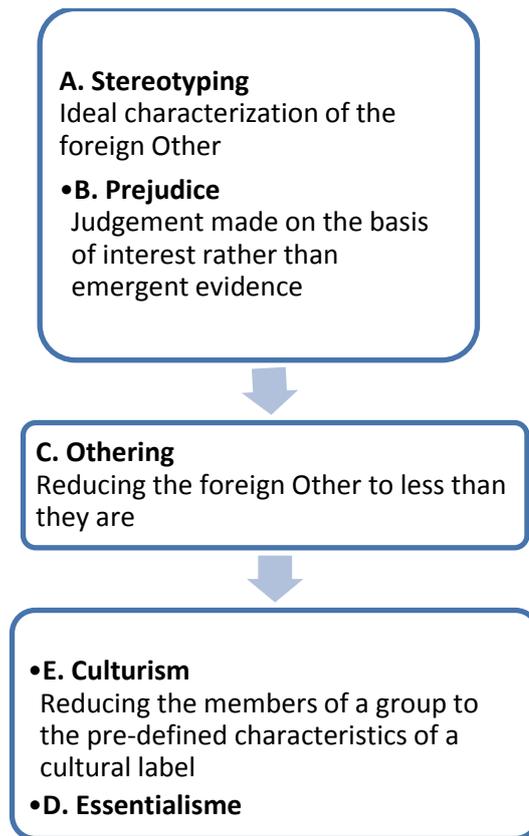


Figure A2.1.1 Constituents of Othering, source: Holliday et.al., 2010, 26.

## HYPOTHESE

Question principale : « Quels sont les facteurs d'une bonne adaptation au pays d'accueil ? Sont-ils identifiés comme tels dans les corpus d'études traitant le domaine de l'expatriation ? Comment sont-ils mis en scène et configurer sous forme de « conseils » dans la « littérature librement disponible? »

Supposons que la littérature qu'un expatrié peut consulter pour se préparer au départ ne peut pas remplacer des entrainements *cross-culturels*, mais que cela peut avoir une influence plus positive que la littérature scientifique ne le suggère, à condition qu'elle réponde aux critères essentiels du modèle établi à l'aide de la littérature scientifique sur les déterminants d'adaptation.

## OBJETS D'ANALYSE

### Expat Survival Guide 2014

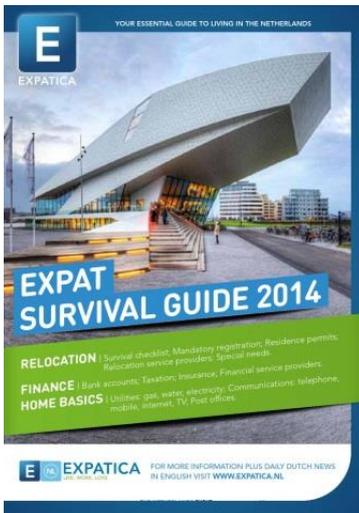
Auteur : Expatica.com

Maison d'édition: Expatica

Tirage: Octobre, 2013.

ISBN: N.A.

Description: Ce guide est créé par le site Expatica qui le propose en ligne. Le groupe cible est donc clairement défini, car il s'agit d'expatriés allant aux Pays-Bas. Le guide donne des informations essentielles en ce qui concerne l'expatriation. Ces informations sont divisées en plusieurs parties traitant les sujets relevant au déplacement et l'installations à l'étranger.



### The Rough Guide to the Netherlands

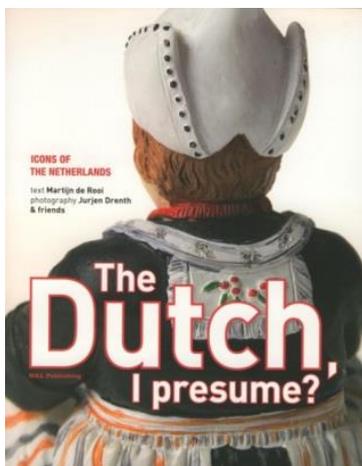
Auteur : Suzanne Morton-Taylor, Martin Dunford et Phil Lee

Maison d'édition: Rough Guides

Tirage: 6<sup>ème</sup>, Janvier 2013

ISBN: 978-1-40936-192-3

Description: Le *Rough Guide to the Netherlands* est un guide plutôt touristique avec des conseils de natifs sur leurs passe-temps et comment faire valoir son argent efficacement dans ce pays. Le guide offre des solutions pour toutes les étapes, commençant par la recherche d'un hôtel jusqu'aux restaurants tout en restant critique vis-à-vis des prix.



### The Dutch I Presume

#### Icons of the Netherlands

Auteur : Martijn de Rooij

Maison d'édition: Dutch Publishers

Tirage : 11<sup>ème</sup>, Août 2012.

ISBN : 978-90-76214-00-9

Description: Il traite plus que 40 aspects connus de la culture néerlandaise et fournit une conscience en ce qui concerne le point de vue des natifs. Les sujets varient de Rembrandt jusqu'à Cruijff,

des fleurs jusqu'à la nourriture et les moulins jusqu'à l'architecture. Le guide offre donc une image de « la nature » des Pays-Bas ainsi que de ses habitants. Le contenu se compose de textes informatifs, humoristiques et plus de 400 images de qualités.

### Netherlands - Culture Smart! The essential guide to customs & culture

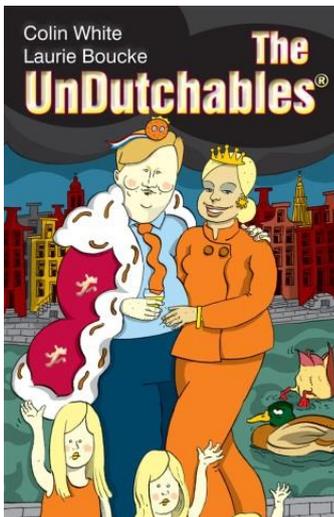
Auteur : Sheryl Buckland

Maison d'édition: Kuperard

Tirage: 4<sup>ème</sup>, 2011.

ISBN: 978-1-85733-312-1

Description: *Culture Smart* donne les informations essentielles sur les attitudes, croyances et comportements des néerlandais, afin de rassurer son lecteur du fait qu'il est au courant de la base des usages, de la courtoisie et des affaires sensibles. Le guide indique donc à quoi il faut s'attendre, comment il faut se comporter et comment il faut créer des rapports avec les natifs. Ces connaissances permettent d'éviter des indiscretions honteuses et d'avoir confiance dans une situation inconnue afin de développer des relations amicales et professionnelles.



### The UnDutchables: an observation of the netherlands, its culture and its inhabitants

Auteur : Laurie Boucke et Colin White

Maison d'édition: White Boucke Publishing

Tirage: 7<sup>ème</sup>, Août 2013.

ISBN: 978-1-888580-47-1

Description: *The Undutchables* est un guide avec une vue humoristique mais lucide des néerlandais, leurs coutumes et leurs mentalités. Ce livre satirique explore les aspects divers de la vie néerlandaise de tous les jours, traitant des sujets variant des toilettes jusqu'aux vélos.

## ANALYSE DES GUIDES

### 1. The Self-Oriented Dimension

Pour savoir si les déterminants sont traités sous forme de conseil dans les « guides de survie », il faut vérifier à quel point l'opérationnalisation des dimensions traitées ci-dessus sont présentes dans les guides en question. Ce chapitre traitera la présence des éléments évoqués par l'analyse de la première dimension, à savoir « The Self-oriented Dimension ». L'opérationnalisation est divisée en trois parties présentées de nouveau ci-dessous :

1. The Self-Oriented Dimension	
i. Reinforcement substitution	<ul style="list-style-type: none"><li>• Suggestions et informations sur des activités qui sont populaires parmi une grande partie de la population du pays d'accueil.</li><li>• Informations pour savoir où trouver ces activités</li></ul>
ii. Stress reduction	<ul style="list-style-type: none"><li>• Donner des informations claires pour diminuer au maximum le stress quant à: l'habitation, les services, amusement, le climat, les finances, les points importants de l'administration du pays, moyens de transport etc.</li></ul>
iii. Technical competence	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ce n'est donc pas possible d'opérationnaliser cet aspect dans le guide, car c'est une conséquence, au lieu d'une condition</li></ul>

#### i. Reinforcement substitution

Le premier élément de cette dimension implique qu'il faille remplacer les activités qui ont toujours fait plaisir aux individus chez eux et les remplacer par des activités similaires mais différentes du pays d'accueil. L'expatrié qui trouve une substitution parallèle dans le nouveau pays, est plus susceptible à s'adapter au nouvel environnement. L'idéal serait donc que les guides donnent des conseils d'activités ce qu'il permettra aux expatriés de voir quelles activités sont similaires à celles qu'ils ont pratiqué jusqu'à présent. Il serait encore mieux si les guides indiquent aux lecteurs quelles démarches il y aurait à faire au cas où ils veulent participer aux activités proposées.

#### Expat Survival Guide

Malgré le fait que ce guide comprend une gamme de conseils pratiques, il faut dire qu'il y a un manque au niveau des suggestions et informations sur des activités possibles aux Pays-Bas. La seule chose qu'ils mentionnent est une liste de groupes et clubs utiles ainsi que leurs sites. Cette liste est subdivisée en plusieurs catégories, entre autres advice and information, business/professional, culture, gay and lesbian, clubs by nationality, social et womens clubs. Il s'agit donc surtout de

suggestions dans le domaine des réseaux sociaux, ce qui met la responsabilité d'aller à la recherche d'activité entre les mains des expatriés.

### *Rough guide to the Netherlands*

Dans la partie traitant des informations de base concernant les Pays-Bas, il y a deux paragraphes parlant d'activités potentielles. Premièrement les festivals et événements du pays, offrant un inventaire élaboré, classé selon le mois de tenue de l'évènement. Chaque proposition est présentée avec une petite synthèse, qui permet au lecteur de savoir si cela pourrait l'intéresser et les sites sont également inclus. Le deuxième paragraphe traite des sports et activités à l'extérieur expliquant à quoi il faut s'attendre en allant aux Pays-Bas. Ils mentionnent le fait que l'on peut pratiquer presque tous les sports généraux comme dans tous les pays occidentaux, mais ils mentionnent également les activités typiques du pays. Le guide est donc un moyen pour les expatriés de trouver des activités différentes mais comparables.

Le guide est ensuite divisé en plusieurs chapitres traitant d'une ville ou région spécifique. Au sein de ces chapitres ils présentent encore des activités spécifiques de cet endroit, comme des possibilités de sortie (nocturne). Les coordonnées et d'autres informations pratiques sur par exemple le lieux d'achat des tickets, sont également ajoutées dans le guide. Le guide contient donc une offre importante d'activités réalisables par un expatrié qui envisage de déménager aux Pays-Bas.

### *The Dutch I Presume*

Ce guide a une structure particulière, car le contenu ne répond pas aux attentes qu'on a d'un guide classique, comme par exemple le guide *Rough guide to the Netherlands* ci-dessus. Il est divisé en chapitres traitent un thème spécifique. Néanmoins, on peut découvrir certaines activités typiques du pays en regardant le contenu de plus près.

Dans le chapitre « gezelligheid » ils décrivent ce que les néerlandais entendent par une ambiance sympathique et quelles activités vont avec, ce qui permet de recopier sur cet exemple. Néanmoins la description est générale et ne donne pas de suggestions spécifiques concernant le côté pratique. Cela va de même pour les chapitres traitant du foot et du patin à glace. Ils avancent l'importance de ces sports pour le pays, mais c'est plutôt le côté socioculturel qui est avancé au lieu du côté pratique. Le chapitre « Holland sport » traite d'une variété de sports typique du pays, comme « sauter les fossés » ou le « korfbal » (sport d'équipe mixte apparenté au basketball), mais là aussi il faut dire que l'information est plutôt socioculturel que pratique. Malgré cela, ces descriptions

permettent quand même d'avoir une idée des activités du pays et pourront aider à titre informatif pendant la période d'orientation de l'expatrié.

### Culture Smart

Ce guide a dédié un chapitre entier au temps libre et explique ce que les néerlandais font avec ce temps. Le chapitre traite d'une grande variété de possibilités et les explique dans leur contexte habituel, afin de faire comprendre le déroulement général de ces activités au lecteur. Non seulement les sports typiques, mais également des sorties simples comme aller à la ferme pour les enfants y sont comprises. Ceci permet de connaître le contexte naturel des activités et de savoir quelles activités on aimerait reprendre nous-mêmes. Malheureusement, il y a de nouveau un manque d'informations afin de savoir où trouver ces activités.

### The Undutchables

Ce livre n'est pas un guide classique mais plutôt une vision humoristique traitant des aspects culturels les plus surprenants de la culture néerlandaise. La chose étonnante est donc qu'ils parlent des activités dans le chapitre traitant de l'argent, en expliquant que les néerlandais aiment le sport à condition de ne pas trop devoir dépenser. Les activités sont présentées comme des aspects bizarres de la culture néerlandaise, de façon essentialiste. L'approche est humoristique, mais ceci ne permet pas d'avoir une perception sérieuse des possibilités qui sont susceptible de remplacer les activités que les expatriés ont pratiquées jusqu'à présent.

## **ii. Stress reduction**

Cette partie de la dimension s'étend sur les informations qui sont nécessaires pour pouvoir réduire le stress lors d'une expatriation, car, comme évoqué par Mendenhall et Oddou, assumer le niveau de stress de la vie de tous les jours est plus facile quand on s'adapte au nouvel environnement physique. Cet environnement physique est un regroupement de différents domaines de la vie quotidienne, comme l'habitation, les services, l'amusement, le climat ou d'autres domaines entraînant le stress. Donc si les guides aident à comprendre cet environnement physique, on pourrait les qualifier d'utiles.

### Expat Survival Guide

L'aspect ci-dessus est repris de façon adéquate par le guide de Expatica, car il traite d'une grande variété d'informations pratiques concernant cet environnement physique. Quelles choses il faut régler à propos du logement, des assurances et quelles autorisations il faut obtenir en se concentrant sur le ménage familial. Les conseils regroupent non seulement les aspects pratiques pour les adultes, mais également ceux concernant les enfants comme par exemple les différentes écoles. L'article d'Ali (2003) évoque l'intérêt de la relation entre le succès de l'expatriation et l'adaptation de la famille, car « Personal interviews (...) indicated that children's education and spouses' social life were two main problem areas » (Ali, 2003, 24). Ceci montre donc l'importance de l'adaptation de la famille et qu'il serait donc utile d'incorporer ces sujets dans un guide, ce que le *Expat Survival Guide* a fait correctement.

Le guide est même équipé d'une check-list, afin de permettre au lecteur de s'assurer qu'il a bien effectué les tâches essentielles. Ce que l'on découvre donc plutôt vite, c'est que la partie pratique est vraiment très pertinente et adaptés aux expatriés. Rien qu'en observant les titres comme « relocation » au lieu de « accomodation », cela montre que ce guide vise un groupe-cible spécifique. La question qui se pose est la suivante : est-ce que ces conseils pratiques sont suffisants pour s'adapter à l'environnement physique du pays ? En termes d'adaptation administrative, on dirait que le guide répond à la plupart des questions pratiques, mais en ce qui concerne les aspects culturels, il semble encore y avoir une marge d'amélioration.

### Rough guide to the Netherlands

Le guide commence par un « fact-file », où quelques faits sont présentés brièvement. Après il y a un chapitre nommé « basics » qui regroupe les titres suivants: getting there, getting around, accommodation, food and drink, the media, festivals and events, sports and outdoor activities, culture and etiquette, travel essentials. Ces sujets pourraient être placés dans la catégorie de l'environnement physique, mais quand on regarde ces titres de plus près, il faut se demander si ce guide est également pertinent pour un expatrié.

En regardant la partie sur « l'accomodation », par exemple, on découvre rapidement qu'il s'agit d'un guide qui est fait pour les touristes, visitant les Pays-Bas, car ils donnent des conseils en ce qui concerne le logement dans les hôtels, les auberges de jeunesse etc.

Est-ce qu'il s'agit maintenant d'un guide avec des informations inutiles pour les expatriés ? Non, car il semble que ces informations de base permettent quand même d'avoir une idée du pays et à quoi s'attendre. Le plus important selon Mendenhall et Oddou et la capacité de « coping », c'est-à-

dire gérer le stress de l'expatriation, ce qu'il paraît être plus facile quand l'expatrié s'adapte au nouvel environnement (Mendenhall et Oddou, 1984, 41). Ceci dit, ces informations peuvent donc être aussi importantes pour les expatriés que pour les touristes, parce que cela permet de découvrir le pays et ainsi cet environnement physique dans lequel les expatriés vont vivre.

### *The Dutch I Presume*

Étant donné que ce guide se compose de différents chapitres traitant un thème typique des Pays-Bas, il est assez complet. Ils traitent des sujets comme le climat, les gens ou le fait que le pays est pour une grande partie sous le niveau de la mer, ainsi qu'une partie traitant la nourriture et les toilettes parmi d'autres aspects culturels.

Il semble qu'il y ait un manque de conseils pratiques en comparaison avec les autres guides mais l'image ébauchée pourrait quand même être utile. Est-ce vraiment le cas ? En regardant de plus près la façon dont ils présentent les images il faut conclure que l'approche est plutôt stéréotypée. Des paroles comme « The Dutch are seen as informal and approachable abroad, as accessible as their flat homeland » (Rooi, 2012, 27) ne sont pas neutres et pourront évoquer des images restreintes.

Néanmoins, cette approche est inhérente à la condition humaine, car on utilise les stéréotypes afin de cadrer le monde autour de nous. À l'aide de ces cadres, une sélection d'informations est faite, pour laquelle les stéréotypes sont essentiels (Shadid, 1994; 8). Il y a donc quand même un côté utile, à condition que l'expatrié possède d'une bonne base de connaissances le permettant d'interpréter ces stéréotypes correctement.

### *Culture Smart*

Ce qui est étonnant avec ce guide, c'est qu'il évoque déjà l'importance de la compréhension de l'environnement physique à l'intérieur de la couverture du livre en parlant du contenu, à savoir :

« They tell you about the beliefs, attitudes, and behavior of people in different countries, so that when you arrive you are aware of local manners and sensitive issues, and are well equipped to make friends and enter into successful business relationships ». (Buckland, 2011)

Cette prétention est-elle vraiment justifiée par le contenu du guide ? Ce guide commence avec un tableau clair, regroupant les faits importants des Pays-Bas, permettant au lecteur d'avoir une vue générale. Ensuite, le livre est composé de chapitres où l'auteur aborde plusieurs thèmes essentiels, comme les valeurs principales, les habitudes, comment se faire des amis, quelles sont les conditions de vie, et même un chapitre traitant du monde des affaires. Ceci donne l'impression que ce guide

n'est pas uniquement fait pour les touristes, car le guide va plus loin en offrant des analyses sur les Pays-Bas, avec une approche beaucoup moins stéréotypée que, par exemple, *The Dutch I Presume*. Cela est probablement dû au fait que l'auteur a une formation académique et a également présidé des entraînements de communication interculturelle. Ce guide semble donc plutôt pertinent dans la mesure où les informations présentées sont assez complètes pour une source écrite.

### *The Undutchables*

En termes de sujets, ce guide traite la plupart des aspects permettant de comprendre l'environnement physique d'un néerlandais, à savoir les conditions de vie, le transport, les gens et leurs habitudes, la nourriture et il y a même une partie traitant le côté du monde des affaires. En regardant la table de matières, on pourrait penser que ce guide est très pertinent au niveau des informations nécessaires pour le « stress reduction ». Néanmoins, si on regarde le contenu de plus près il faut conclure qu'il s'agit d'une approche très essentialiste, où l'on essaye même pas de cacher le « Othering », car ils commencent déjà dans l'introduction à s'éloigner des néerlandais en abordant le sujet avec « there » et « them ». Othering est une étape allant plus loin que l'action de stéréotyper, car « stereotypes are often infected by prejudice, which in turn leads to Othering » (Holliday, 2010, 25).

Même s'il y a du vrai dans ce qu'ils disent, il y a un grand danger d'avoir des préjugés avant même être sur place. Selon Holliday il faut donc « Avoid falling into the culturalist trap of reducing people to less than they are – in the same way we must avoid racist and sexist traps » (Holliday, 2010, 27). Heureusement « a word of warning » est inclus dans le livre, expliquant l'arrière-plan de son existence. Est-ce donc utile de lire ce livre en amont de son départ, afin de savoir plus sur les Pays-Bas ? D'un point de vue académique, ce livre semble tellement stéréotypé qu'il ne permet pas vraiment au lecteur de créer sa propre vision des choses sans préjugés. D'un point de vue personnel, ce livre peut être perçu en tant qu'amusant, ce qui fait qu'on le prend peut-être moins au sérieux et nous fait retenir certains éléments de la culture néerlandaise de façon décontractée. Donc il y a peut-être un côté beaucoup plus utile que l'on pense.

### **iii. Technical competence**

Comme évoqué plus haut, il est impossible d'intégrer cette compétence dans l'analyse des guides. Mendenhall et Oddou expliquent cette dernière compétence du « Self-Oriented Dimension » en évoquant le concept suivant:

« Confidence in one's ability to accomplish the purpose of the overseas assignment – and possessing the necessary technical expertise to do so- seems to be an important part of expatriate adjustment. (...) found that well-adjusted expatriates consistently reported more feelings of expertise in their jobs than did poorly adjusted expatriates.» (Mendenhall et Oddou, 1985, 41).

Il ne s'agit donc surtout pas d'une condition d'adaptation, comme on a déjà remarqué dans l'opérationnalisation des données plus haut, mais plutôt d'une conséquence d'une bonne adaptation, car cela a une influence positive sur la confiance que l'expatrié peut avoir en ses capacités professionnelles. Cela dit, il est impossible qu'un guide puisse avoir une influence sur les capacités professionnelles et la réussite du but de l'expatriation, sauf peut-être en expliquant les enjeux et en indiquant que de faire un effort à l'adaptation pourrait également entraîner des conséquences positives dans le domaine professionnel.

## 2. The Others-Oriented Dimension

La deuxième dimension englobe les activités et caractéristiques qui renforcent la compétence d'interaction efficace avec les citoyens du pays d'accueil. Cette dimension est répartie en deux parties, opérationnalisées de la façon suivante :

2. The Others-Oriented Dimension	
i. Relationship development	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Offrir des moyens d'entrer en contact avec des natifs</li> <li>• Offrir des moyens pour obtenir un conseiller de confiance</li> </ul>
ii. Willingness to communicate	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Donner des informations sur la langue du pays et où chercher pour éventuellement suivre des cours</li> <li>• Présenter des informations pour mieux comprendre cet usage de la langue.</li> </ul>

### i. Relationship development

Cet élément de la deuxième dimension implique que l'expatrié qui est capable d'établir des relations d'amitié de longue durée avec les natifs, est plus susceptible à réussir son adaptation au pays d'accueil. Cet ami pourrait faire fonction de conseiller en rassurant l'expatrié pendant sa découverte du nouvel environnement physique. Un conseiller indiqué, par exemple au sein de l'entreprise, pourrait également avoir une influence positive sur l'expatrié, car cette personne pourrait aider à gérer les attentes et attitudes du nouvel environnement professionnel.

### Expat Survival Guide

Comme on a vu plus haut, ce guide vise vraiment le côté pratique de l'expatriation en ajoutant une check-list. Sur cette liste il y a une partie s'appelant « meeting the community », qui semble se référer au sujet de cette dimension, à savoir :

« If you're finding everything a little overwhelming, take heart : many others have been in the same position and made it through ! Get out there, get active, and read out about groups, clubs and best places to make new friends for extra support on page 80 ! » (Expatica, 2014, 4)

Cette citation sous-entend qu'il faut faire des contacts, car ceci permettrait de se sentir mieux et aurait donc une influence positive sur l'adaptation. Ce guide a donc un chapitre spécifique à la page 80, qui s'appelle « contacts and calendar », dans lequel une liste est présentée avec des données de contacts et groupes utiles. Cela paraît être parfait en tant que caractéristique qui pourrait renforcer l'interaction de l'expatrié. Le seul désavantage est que le guide ne donne pas vraiment de moyens d'entrer en contact avec des natifs, mais plutôt des moyens pour contacter les groupes d'expatriés.

Il faut pourtant entrer dans l'interculturelle afin de réussir l'adaptation au nouvel environnement et cela demande « de comprendre, d'analyser les différences d'une autre culture, de s'y adapter, d'y évoluer, d'atteindre ses objectifs dans cette différence » (Rakotomena, 2005, 682) et cela est difficile si on reste dans l'environnement de personnes expatrié, sans entrer en contact avec les natifs, car « contact is the key to promoting integration » (Spencer-Oatey, 2009, 168).

Mendenhall et Oddou avancent le fait qu'un conseiller de confiance au sein de l'entreprise pourrait également avoir une influence positive. Il est impossible que les guides reprennent ce conseil exactement, mais la façon dont le *Expat Survival Guide* présente les contacts est très utile. Outre qu'un petit paragraphe sur la culture du monde des affaires, il y a une catégorie parmi la liste des contacts regroupant les groupes et contacts dans le domaine professionnelle. Ceci pourrait être utile afin de trouver des conseillers dans le sens de gens se trouvant dans la même situation et qui pourraient aider l'expatrié à comprendre les attentes et attitudes du nouvel environnement.

### Rough Guide to the Netherlands

Dans ce guide, Il y a un vrai manque d'information concernant la culture relationnelle du pays. Même l'introduction et la partie traitant les connaissances de base, ne parlent pas des aspects communicatifs. Ce guide se concentrant surtout sur les centres d'intérêt des Pays-Bas, les données

de base reprennent surtout les informations nécessaires dans le contexte des vacances, comme par exemple les moyens de transport. Nonobstant, il y a une partie traitant de la culture et de l'étiquette, mais cette partie parle plutôt des aspects étonnants de la culture néerlandaise, comme la tolérance vis-à-vis de la consommation de drogue. Ce guide n'est donc pas pertinent au sujet du développement relationnel d'un expatrié.

### *The Dutch I Presume*

Le guide ne donne pas vraiment d'informations sur les moyens d'entrer en contacts avec des natifs ou d'obtenir un conseiller dans le sens littéral du mot. Il parle tout de même des moyens de contacts dans le sens culturel, à savoir les conditions essentielles de la communication. Pour donner un exemple, analysons la citation suivante :

« The Dutch are therefore seen as informal and approachable abroad, as accessible as their flat homeland. They are considered interested and open and are appreciated for their ability to adjust to different customs. Conversely, their openness and directness are sometimes seen as a lack of tact and manners, and foreigners are surprised by their lack of spontaneity regarding meals and visits : these must be arranged in advance.» (Rooi, 2012, 29)

L'utilisation du stéréotype met l'efficacité de cette citation en doute, car ceci a une influence sur la perception du lecteur. Des exclamations comme « the dutch are seen as » et « foreigners are surprised by » sous-entendent que toutes les personnes faisant partie de ce groupe sont identiques. Holliday indique que de cette manière on dégrade « the foreign Other to less than what they are » (Holliday, 2010, 26). Mais, comme on a déjà indiqué plus haut, les stéréotypes peuvent selon Shadid également être utiles et servir en tant que fil conducteur pour comprendre le nouvel environnement physique, à condition qu'il y a une conscience du danger que cela peut entraîner et pourvu que cela ne mène pas à « Othering » au sens propre.

### *Culture Smart*

Ce guide à l'air de bien répondre aux questions concernant les relations avec les natifs, car il y a un chapitre traitant de l'aspect de « making friends ». En regardant les sujets traités de plus près, on découvre rapidement que l'auteur est au courant des enjeux interculturels. Le chapitre commence avec les attitudes que les néerlandais ont vis-à-vis des étrangers et continue avec la manière dont il faut rencontrer les néerlandais. L'auteur traite ensuite de la différence entre les définitions « amis » et « connaissances », comment il faut dire bonjour et comment il faut adhérer aux clubs, associations

et classes. Le chapitre se termine avec l'hospitalité, l'amusement et le rituel des cadeaux. En ce qui concerne les contacts en soi, le guide se réfère à d'autres sources, notamment au site d'Expatica, d'où vient le guide *Expat Survival Guide*, qui fait l'objet de cette recherche. Concernant les moyens d'entrer en contact avec des natifs, on peut donc conclure qu'il s'agit d'un guide pertinent. Est-ce également le cas pour le développement relationnel dans le domaine des affaires ?

En regardant la table de matières, on découvre le chapitre « business briefing » qui contient les sujets suivants : entrer en contact, style et étiquette du bureau, qui sont les professionnels néerlandais, les styles de communication, les présentations, le travail d'équipe, la direction et le processus décisionnel, les meetings et les négociations, gérer les désaccords et l'ambiance au travail. Malgré le fait qu'il y a un manque d'information pour pouvoir obtenir un conseiller, il s'agit quand même d'informations utiles, qui pourraient fonctionner en tant que conseiller métaphorique, car à l'aide de ce chapitre, l'expatrié pourrait comprendre quelques aspects concernant les attentes et attitudes du monde des affaires de façon autonome.

### *The Undutchables*

La table des matières montre un chapitre intitulé « getting acquainted » qui semble incorporer les éléments que l'on recherche. Néanmoins, le contenu du chapitre ne permet pas d'apprendre à savoir comment il faut entrer en contact avec les natifs, mais plutôt à la question comment ' faire connaissance' avec les Pays-Bas dans un sens introductif. Certes, le guide donne quelques informations sur les habitudes d'interaction qui peuvent être utiles, mais il n'y a pas d'informations concernant le domaine des affaires ou sur les moyens d'entrer en contact avec les natifs. Ce guide ne satisfait donc pas les exigences de la catégorie « Relationship Development ».

#### **ii. Willingness to communicate**

Avoir le pouvoir de communiquer avec les natifs a une influence positive sur l'adaptation interculturelle. Mendenhall et Oddou ont constaté que la confiance et la volonté de l'expatrié à utiliser la langue du pays d'accueil sont plus importantes que le niveau de la langue parlée. Il est également utile de connaître quelques éléments typiques de la culture, comme des blagues, jeux de mots, faits historiques etc. Ce sont des petites connaissances que Mendenhall et Oddou appellent la « monnaie conversationnelle ». Cette « monnaie » aide non seulement à mieux comprendre les natifs, mais également à s'intégrer et donner à l'expatrié un sentiment d'appartenance. (Mendenhall et Oddou, 1985, 42).

Comme il est impossible d'apprendre une langue entière en lisant un guide il faut regarder si le guide contient des éléments qui pourraient contribuer positivement à l'acquisition de la langue. Deux questions serviront de fil conducteur pendant l'analyse des guides, afin de savoir s'ils sont pertinents en ce qui concerne ce domaine, à savoir : 'Est-ce qu'il y a des informations sur la langue du pays et où chercher pour éventuellement suivre des cours?' et 'Est-ce que le guide présente des informations pour mieux comprendre l'usage de la langue ?'

### *Expat Survival Guide*

Etant donné que ce guide vise les expatriés, il est étonnant de découvrir que ce guide n'a pas de chapitres ou d'informations sur l'acquisition de la langue. Le seul élément de langue qu'on retrouve dans le guide est l'usage des définitions néerlandaises au cours du livre. Par exemple la liste des jours de congés qui sont écrit en anglais et en néerlandais, ainsi que d'autres notions au cours du guide, comme celles qui se réfèrent au logement. Ceci permet à l'expatrié d'avoir quelques « pièces » de cette « monnaie conversationnelle » dont Mendenhall et Oddoue parlent. Le guide ne répond donc pas à la première question concernant les informations sur la langue et où il faut aller pour suivre des cours de langue, mais il donne quand même quelques informations sur l'usage de la langue en reprenant quelques notions importantes au cours du guide.

### *Rough guide to the Netherlands*

En ce qui concerne la partie linguistique de cette dimension, ce guide est plus pertinent que l'*Expat Survival Guide*. Premièrement, il répond à la première question, car il donne des informations sur la langue du pays. Non seulement en expliquant l'origine de la langue, mais également en donnant des informations de base, comme la prononciation des consonnes et voyelles. Il y a également un petit dictionnaire avec des mots et des petites phrases utiles dans le contexte de voyage et de premières rencontres. Cela dit, le guide ne répond pas littéralement à la question de savoir où il faut chercher pour trouver des cours de langues mais il se réfère quand même au livre *Rough Guide to Dutch*, qui est un genre de dictionnaire de la même série.

Est-ce que le guide présente également des informations pour mieux comprendre l'usage de la langue ? Oui, car non seulement y-a-t-il des informations supplémentaires dans le glossaire pour mieux comprendre les mots en question mais il y a également une partie traitant du contexte historique, artistique et littéraire, qui pourrait permettre au lecteur de mieux comprendre les natifs et d'utiliser ces informations pour s'intégrer au groupe. De plus, le guide emploie, comme on a vu avec le *Expat Survival Guide* les notions néerlandaises au cours du contenu, afin de permettre au

lecteur de se familiariser avec ces définitions. On pourrait donc conclure que ce guide est assez pertinent en ce qui concerne la partie linguistique.

### *The Dutch I Presume*

En analysant ce guide, on découvre qu'il reprend, comme on a vu avec les guides analysées ci-dessus, les notions néerlandaises. Presque chaque chapitre explique un aspect culturel et sert donc en tant que contexte, qui permet au lecteur de mieux comprendre ces notions. Il y a un chapitre en particulier qui traite de l'aspect linguistique des Pays-Bas, à savoir le chapitre « language ». Ce chapitre parle des voyelles étranges, des mots compliqués à prononcer et d'autres informations en ce qui concerne le néerlandais. La seule chose qui manque donc dans ce guide est la réponse à la question de savoir où trouver les moyens d'apprendre la langue.

### *Culture Smart*

Ce guide incorpore également des notions en néerlandais au cours du livre, donc sur cette question, le guide ne diffère pas des autres. En ce qui concerne les informations sur la langue du pays, il faut dire que le guide est plutôt pertinent, car il y a tout un chapitre traitant de la communication, où le côté linguistique est également présent. Ce chapitre parle entre autres des pronoms appellatifs, les salutations et même les malentendus typiques. Ce sont les principes de base de la communication néerlandaise, qui peuvent servir en tant que pilier pendant les premières rencontres. Malheureusement, il n'y a pas de glossaire élaboré ou d'information complémentaire sur l'apprentissage de la langue. Ce guide répond donc à quelques questions mais est également susceptible d'être amélioré.

### *The Undutchables*

En ce qui concerne la langue, ce guide a peut-être le chapitre le plus élaboré de tous les guides. Outre le fait que ce guide utilise également les définitions néerlandaises au cours du livre, il y a donc un chapitre, à savoir « The Dutch Language » traitant plusieurs sujets de la langue.

Le chapitre commence avec une explication générale et quelques aspects culturels de la langue. Ensuite il y a une partie composée de trois sous-titres, à savoir « throat disease », « grammar » et « a poke in the ij », qui explique quelques aspects linguistique, comme la prononciation des voyelles et consonnes les plus remarquables, ainsi que quelques aspects grammaticaux comme par exemple les abréviations qui peuvent être transformées en verbe. Ils utilisent « sms » pour illustrer ce fait, où cet abréviation est transformé en « sms'en », qui veut dire « envoyer un texte ».

La dernière partie traite de la lecture de l'heure en néerlandais, les exclamations populaires parmi les étrangers aux Pays-Bas et quelques éléments culturels qu'on peut découvrir au sein de la langue. Ce chapitre permet donc au lecteur d'avoir une image élaborée de la langue, ainsi qu'un bon répertoire de « monnaie conversationnelle ». En addition, on trouve des listes complémentaires parmi les pièces annexes avec entre autres des homonymes anglais-néerlandais et des expressions typiquement néerlandaises. La seule chose qui manque selon les critères du « willingness to communicate » est l'information supplémentaire sur les cours de langue.

### 3. The Perceptual Dimension

Cette dimension est basée sur une compétence qui fait également partie de la base d'une bonne adaptation dans un environnement inconnu, à savoir la capacité à comprendre pourquoi les étrangers se comportent d'une certaine façon. En attribuant les raisons du comportement correctement, l'expatrié pourrait éventuellement prévoir certains comportements de natifs, afin de réduire le niveau d'incertitude dans les relations interpersonnelles et interculturelles.

Ce qui est le plus important est de savoir évaluer ses propres perceptions et d'être ouvert au nouvel environnement, car les recherches montrent souvent que les personnes de différentes cultures mésinterprètent le comportement de l'un et l'autre à cause de différences culturelles apprises à la place d'être observées. (Mendenhall et Oddou, 1985, 42) Il est donc essentiel de savoir si les guides présentent leurs informations en tant que faits ou uniquement en tant que dispositif.

Pendant l'analyse des guides il faut donc faire attention si les guides présentent des informations sur le comportement des natifs, comme on peut retrouver dans le tableau ci-dessous, et si ces informations sont examinées sous tous ses aspects.

3. The Perceptual dimension	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Présenter des informations sur le comportement d'une grande partie des natifs. A quoi s'attendre ? Les usages, et le mode de vie. Des anecdotes d'expatriés qui ont vécu dans le pays en question, en ne pas négligeant les exceptions à la règle, pour donner une image la plus complète possible.</li> <li>• Présenter des informations sur des choses indécentes qui ne se disent pas dans la plupart des contextes, éventuellement sous forme de « do's et dont's »,</li> </ul>

## Expatriation Survival Guide

En ce qui concerne les informations sur le comportement d'une grande partie des natifs, il faut dire que ce guide n'est pas très pertinent. Cela est dû au fait que le guide avance plutôt l'importance du côté pratique de l'expatriation. Néanmoins, il y a une petite partie traitant l'aspect culturelle du comportement qui semble intéressant à analyser, à savoir :

« To newcomers, Dutch society might seem open and informal, but some complex social rules are at play. Ostentatious behavior is frowned upon, egalitarianism is valued and Dutch people "like to be as normal as possible", according to Martijn de Rooij, author of *The Dutch I Presume? The Dutch saying 'Doe maar gewoon dan doe je al gek genoeg' (just act normal, that's crazy enough) is an anthem against eccentricity.* » (Expatica, 2014, 2)

Ce qui est positif dans ce petit passage, est que le guide montre le revers du stéréotype classique. On dit souvent des néerlandais qu'ils sont ouverts et informels, mais il y a également un autre côté comme évoqué ci-dessus. Ensuite ils présentent le côté égalitaire de la population en tant que fait en disant qu'un comportement ostensible est désapprouvé tout en citant l'auteur d'un des guides faisant partie du corpus. On pourrait percevoir ceci en tant que chose indécente sous forme de « don't », mais la manière dont le guide avance ces informations aurait pu être moins factuelle.

## Rough Guide to the Netherlands

Comme on l'a déjà discuté, ce guide donne surtout des informations utiles sur les centres d'intérêts principaux. Il n'y a donc pas d'informations sur le comportement des natifs et encore moins sur les expériences d'expatriés et les exceptions à la règle. Néanmoins, on peut déduire du texte qu'il y a quand même une conscience en ce qui concerne les perceptions. Dans la partie traitant la culture et l'étiquette on trouve la citation suivante :

« The traditional view of the Netherlands is of a liberal country, where drugs and prostitution are both legal and homosexuality is widely accepted. However, the reputation disguises the fact that the population of the Netherlands is very diverse and a large number of its inhabitants fret about the decriminalization of drugs and the legalization of prostitution, while the gay and lesbian scene flourishes in Amsterdam, above everywhere else in the country. » (Dunford, 2013, 36)

Dans cette citation on peut percevoir que le guide essaye de ne pas être trop généraliste en utilisant des termes neutres. Les auteurs commencent avec « the traditional view », indiquant que cela est la vue générale, mais qu'elle n'est pas la seule. Cela est confirmé dans la phrase suivante, car le guide

indique que le peuple des Pays-Bas est très divers et que même s'il y a une vue générale, il ne s'agit pas de la seule. Donc, malgré le fait que le guide n'est pas pertinent en ce qui concerne les informations en soi, mais l'approche vis-à-vis des informations présentées est bonne.

### The Dutch I presume

« This book deals with the forty best-known Dutch features and stereotypes, from windmills to Cruijf and from Rembrandt to the typical toilet. » (Rooi, 2012, couverture)

Sachant ceci, il est donc plus difficile d'évaluer ce guide, car l'action de généraliser est inhérente à ce guide. De plus, le sujet de cette dimension ne fait pas vraiment partie des quarante stéréotypes traités dans le guide. Néanmoins, il y a un chapitre traitant « le peuple » des Pays-Bas, où le sujet de comportement est évoqué. Il s'agit du caractère égalitariste des néerlandais et du fait qu'un comportement ostensible est mal vu. Une partie de ce passage est cité par le *Expat Survival Guide*, comme on a vu plus haut, ce qui pourrait indiquer la pertinence de ce phénomène.

Ce qui est positif en ce qui concerne la description du peuple néerlandais, c'est le fait que le guide essaye de montrer plusieurs côtés du peuple, par exemple :

« The Dutch are therefore seen as informal and approachable abroad...», mais « Conversely, their openness and directness are sometimes seen as a lack of tact and manners.. » (Rooi, 2012, 29)

Plusieurs aspects sont donc examinés mais l'approche est stéréotypée. Est-ce gênant? Cela ne semble pas être le cas, car le guide ne prétend pas être factuel. Il se présente justement en tant que livre traitant des stéréotypes connus. Du fait qu'on est au courant de cet aspect, on est moins susceptible à prendre ces informations au sens factuel, mais plutôt au sens pratique.

### Culture Smart

Ce guide est très pertinent à l'égard de la présentation d'informations sur le comportement d'une grande partie des natifs. Le guide explique également toute l'histoire sur la provenance de ce comportement, ce qui permet à l'expatrié de pouvoir mieux comprendre les attitudes et savoir à quoi s'attendre. Même les usages et le mode de vie font partie des explications. Au cours de ces explications, l'auteur traite également les « do's et dont's » et il y a quelques anecdotes et exemples pour illustrer la théorie.

Le guide semble donc répondre aux critères avancés dans le tableau ci-dessus, mais est-ce également le cas en ce qui concerne la façon dont l'information est présentée? Pour ce qui est des

exceptions à la règle, il faut dire qu'il n'y a pas beaucoup d'exemples. Ceci dit, l'auteur avance quand même l'importance d'une approche non-généraliste tout en avouant ses limites, c'est-à-dire :

« Generalizations, of course, have their limitations. For every description of a 'typical Dutch person in a typical situation' there will be somebody who behaves quite differently. »  
(Buckland, 2011, 8)

Il y a également une citation de l'historien Simon Schama, qui dit dans « The Embarrassment of Riches » :

« But if there is one Dutch culture, there are many rooms within it...it can swim with variety yet remain coherent unto itself. And such puzzles divert. They can even instruct. » (Buckland, 2011, 9)

Les citations ci-dessus montrent donc une conscience à l'égard des généralisations et l'influence que cela peut avoir sur les perceptions. En indiquant ceci dans son guide, l'auteur montre une approche neutre, car elle indique qu'elle utilise des généralisations parce qu'il y a des coutumes qui se sont établies au cours des années, mais indique également qu'il y a des exceptions. De cette manière l'auteur s'assure contre le danger des généralisations et les commentaires à l'égard de ce sujet.

### *The Undutchables*

Le comportement des natifs, les usages, le mode de vie et les « do's et don't's » sont bien traités par ce guide, mais on pourrait également dire que ce guide est le plus généralisant parmi le corpus. Le guide ne développe presque pas sur les différents aspects d'un seul sujet, ce qui donne que les informations sont souvent présentées sous forme de faits. Néanmoins, le guide commence avec un éclaircissement en ce qui concerne ce type de commentaires, à savoir :

« It is not possible to cover every province, town, custom and aspect of life in a short work – such information is available elsewhere. We have avoided such an approach as it would have stifled the character of this book. Some readers may resent what they perceive to be stereotypic images, but all people form such images (to some extent) when they travel or reside abroad. » (White, 2013, ix)

Ils avancent donc clairement, qu'ils ont fait le choix d'avoir une approche humoristique et stéréotypée et qu'il ne s'agissait pas d'un livre à caractère éducatif. Ils mettent les limites de cette approche en avant tout en restant réalistes à propos des différents commentaires que cela peut provoquer parmi différents lecteurs. Le guide n'est donc pas très pertinent en ce qui concerne une

approche neutre qui n'influence pas directement les perceptions, mais de l'autre côté, comme ils l'indiquent eux-mêmes, il s'agit d'images que tout le monde crée (dans une certaine mesure) quand on réside à l'étranger. C'est donc un livre qui parle au lecteur de façon humoristique et informelle, dans lequel on peut également trouver des outils utiles, surtout si l'expatrié est capable d'évaluer ses propres perceptions.

#### **4. The Cultural Toughness Dimension**

Le succès de l'expatriation semble également dépendre du pays d'origine, car selon Mendenhall et Oddou, il y a des pays où on s'adapte plus facilement que d'autres. Comme on l'a remarqué dans la critique sur les dimensions de Mendenhall et Oddou, ceci est une approche plutôt essentialisée du concept culture. Cela dit, il ne faut pas oublier qu'il y a effectivement des cultures entre lesquelles existe un plus grand écart qu'entre d'autres. Berry prouve ce phénomène dans une étude parmi un grand groupe de jeunes immigrants, car l'étude :

« showed that determining how well immigrant youth adapt is not simply a question of how they chose to acculturate, but the nature of the society in which they reside. (...) the researchers distinguished between settler societies (i.e., a society that encourages and welcomes immigration, such as Australia, Canada and the United States) and nonsettler societies (e.g., France, Germany, Sweden and the United Kingdom), where immigration is regarded to be a necessity aimed at assisting less privileged people. Berry et al. (2006) found integration to be more common in settler societies than in nonsettler societies. » (Sam, 2010, 478)

Dans cette citation, il y a des exemples de pays, où des différences, sont observés mais il s'agit seulement de pays occidentaux. Imaginons qu'il faille s'adapter dans des pays en voie de développement, car il est possible que l'écart en termes de niveau de vie entre ces pays et les pays occidentaux soit plus grand, pour ne pas parler de l'écart en termes de communication.

Il semble donc évident qu'un guide n'a pas la même utilité pour l'un que pour l'autre, car ce qui est étonnant pour une personne ne l'est peut-être pas pour une personne ayant connu une origine similaire. Cette utilité dépend donc de l'approche du guide envers son lecteur. Pour savoir si un guide peut donc servir en tant que guide de survie, il faut essayer de découvrir s'il fait attention au lecteur. Le tableau ci-dessous présente les aspects dont il faudra tenir compte pendant l'analyse des guides.

4. The Cultural Toughness Dimension	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quel est le public visé ?</li> <li>• Est-ce qu'on a fait attention aux différentes attentes venant de différentes origines concernant les lecteurs en présentant les informations données.</li> </ul>

### Expat Survival Guide

Comme indiqué plus haut, le public visé par ce guide est incontestablement l'expatrié. Non seulement le titre du guide l'indique, mais également la description du guide, à savoir :

« The Expat Survival Guide assists your first essential steps (...) It offers practical information on getting started in the Netherlands and directs you to the people, companies and institutions that can help you along the way» (Expatica, 2014, 1).

Il ne s'agit donc pas d'un guide qui pourrait également servir aux touristes, car le public visé est une personne cherchant à vivre aux Pays-Bas. La langue dans laquelle le guide est écrit est l'anglais afin d'atteindre le plus de monde possible. Il n'y donc pas vraiment une concentration sur les différents origines que le lecteur pourrait avoir. Néanmoins, le guide répond quand même à un besoin de gérer ces différentes origines de lecteurs dans la façon dont le guide présente les Pays-Bas, à savoir :

«The Netherlands consistently ranks among the top places in the world to live and work in. (...) Living standards are high ; the OECD's Better Life Index shows high rankings for life satisfaction and work-life balance in the Netherlands. Dutch children, likewise, are ranked as the happiest in the developed world, topping two surveys conducted by UNICEF.» (Expatica, 2014,2)

Ce pays s'annonce donc bien en tant que destination d'expatriation selon les sources citées ci-dessus. Mais est-ce vraiment le cas pour tous les expatriés ou seulement pour ceux venant d'une culture qui est perçu en tant que proche de celle des Pays-Bas ? Ceci est difficile à dire, mais peut-être que cette citation se prête au moins à réduire le niveau de stress de l'expatrié, comme on la vu dans la première dimension.

### Rough Guide to the Netherlands

Ce que l'on peut conclure à la suite de toutes les analyses que l'on a effectuées sur ce guide, c'est que le public visé est clairement le touriste. Le guide donne une bonne idée des activités à faire, mais n'entre pas trop dans les aspects culturels. La seule manière de voir comment le guide répond aux

attentes du lecteur est d'analyser les descriptions des sites touristiques, comme par exemple la citation suivante :

« No country in Europe is so kindly disposed towards the bicycle than the pancake-flat Netherlands : you'll find bike paths in and around all towns, plus long-distance touring routes taking you deep into the countryside

Il s'agit surtout de descriptions neutres et factuelles comparable à la description ci-dessus, fournissant des observations aux lecteurs. Le guide ne répond donc pas forcément aux attentes du lecteur, mais le donne l'occasion d'en penser ce qu'il veut. Ainsi, ce guide n'a pas besoin de faire attention aux différentes attentes de ses lecteurs.

### *The Dutch I presume*

En regardant la couverture du guide, ils décrivent l'utilité du contenu de la manière suivante :

« Providing the facts and unravelling the myths, this book gives you the essentials on living in the polders, and will even help you survive a Dutch birthday party. »

Ce que l'on peut en déduire, c'est que le public visé est un public qui vit aux Pays-Bas. En revanche, Il n'est pas évident de comprendre si le guide vise les expatriés à long terme ou seulement à court terme, mais le verbe « vivre » pourrait éventuellement sous-entendre les expatriés à long terme.

Il ne semble pas y avoir de distinction entre les différentes origines que le lecteur puisse avoir, mais cela est probablement du au contenu qu'ils ont donné au guide. Comme on a vu plus haut, ils ont fait le choix d'élaborer sur quarante stéréotypes bien connu aux Pays-Bas. Les descriptions de ces stéréotypes sont donc délimitées et ne laissent donc pas beaucoup de place pour différents points de vue.

### *Culture Smart*

Ce guide a comme sous-titre « the essential guide to customs and culture », ce qui sonne prometteur, mais quel est le public visé ? Selon le guide :

« *Culture Smart ! Netherlands* is written for those travelers who want to get to the heart of the country. It describes the main features of Dutch society and culture and offers insights and practical advice on what to expect and how to behave in different circumstances. »  
(Buckland, 2011, 8)

Il s'agit donc de voyageurs qui cherchent à aller au fond des choses concernant la destination. Cela dit, on peut l'interpréter en tant que guide pour les touristes, mais également pour les expatriés, car les habitudes du pays et les conseils pratiques sur à quoi s'attendre, leur serviront également.

En ce qui concerne les différents points de vue liées aux différentes origines des expatriés, il n'y pas de remarques spécifiques. Néanmoins, le guide indique que pour la partie traitant les valeurs et habitudes sociales, ils offrent des études de cas et des exemples d'expériences personnelles afin d'illustrer les points générales. Ceci pourrait être très utile, car si les exemples viennent de différentes origines, cela pourrait être une manière de répondre aux attentes de différents lecteurs. Malheureusement, il s'avère qu'il n'y a pas beaucoup d'exemples d'expériences personnelles, et celles qui sont présentes dans le guide, viennent de personnes originaires du Royaume-Uni. L'auteur du guide n'a donc pas pris les différentes attentes liées aux différentes origines en compte en choisissant les exemples.

### *The Undutchables*

En regardant la couverture du livre, il y a une citation de *The European*, décrivant le guide en tant que « A cult among English-speaking expatriates ». Le public visé semble donc être les expatriés et c'est également la façon dont ce guide se présente soi-même, à savoir :

« Many readers view this book as a psychological survival kit for expats – the lowdown on Holland, so to speak. » (White, 2013, x)

Ils indiquent également qu'il ne s'agit pas d'un livre scolaire, mais plutôt d'un exposé « pro-Dutch » et amusant mais également non pertinent et que grâce à leur humour et esprit ouvert, le guide fut accueilli agréablement par les néerlandais. (White, 2013, ix)

Les auteurs ne font pas de différences concernant les différentes origines que le lecteur pourrait avoir. On pourrait peut-être en déduire un point de vue américain, ce qui est normale car les auteurs sont originaires de l'Amérique, mais on ne ressent pas que le guide est écrit pour les américains. Il est donc clair qu'il ne faut pas prendre au sérieux tout ce que les auteurs disent, car il s'agit surtout d'un ensemble d'anecdotes marrant.

## **4. Impression d'ensemble**

Pour avoir une idée de la pertinence des guides dans leur intégralité, une comparaison est faite entre les guides en les évaluant les uns à côté des autres.

Etant donné que le corpus se compose de cinq guides, la décision est de les classer par ordre hiérarchique de la qualité en donnant le chiffre un au guide le moins pertinent et le chiffre cinq au guide le plus pertinent de la catégorie.

Puisque la première dimension se compose de trois sous-catégories et la deuxième dimension de deux sous-catégories, les chiffres sont également donnés par sous-catégorie au lieu d'un seul chiffre par dimension, car les sujets au sein de ces dimensions diffèrent beaucoup trop pour les traiter en tant qu'une seule catégorie d'évaluation.

Comme évoqué dans les analyses ci-dessus, la sous-catégorie « iii. Technical Compétence » n'a pas pu être évalué, donc il n'y a pas de chiffres.

	Expats Survival Guide	Rough Guide to the Netherlands	The Dutch Presume	Culture Smart	The Undutchables
<b>1. The Self-Oriented Dimension</b>					
i. Reinforcement Substitution	1	5	2	4	3
ii. Stress Reduction	5	2	1	4	3
iii. Technical Competence	x	x	x	x	x
<b>2. The Others-Oriented Dimension</b>					
i. Relationship Development	4	1	2	5	3
ii. Willingness to Communicate	1	4	2	3	5
<b>3. The Perceptual Dimension</b>	1	2	3	5	4
<b>4. The Cultural Toughness Dimension</b>	4	1	2	5	3
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>15</b>	<b>12</b>	<b>26</b>	<b>21</b>

Le chiffre total est une addition de tous les chiffres, donnant une idée de la hiérarchie de laquelle on peut dériver le prochain top trois :

1. *Culture Smart* a les meilleurs résultats, car il remporte trois des six critères, à savoir « relationship development », « the perceptual dimension » et « the cultural toughness dimension ». C'est donc le guide le plus pertinent.

2. Le *Expats Survival Guide*, qui a un chiffre total assez élevé et remporte la catégorie « stress reduction ».

3. *The Undutchables* termine en troisième, remportant la catégorie « willingness to communicate »

Il y a un assez grand écart entre les chiffres totaux du top trois et les deux guides restants. Néanmoins, le *Rough Guide to the Netherlands* a quand même eu la meilleure note dans la catégorie « reinforcement substitution » et a également marqué des points dans la catégorie « willingness to communicate ».

*The Dutch I Presume* est le moins pertinent suivant les critères de l'adaptation des dimensions de Mendenhall et Oddou.

Les guides ont donc tous leurs propres points forts. Si nous étions capables de réunir ces points forts dans un seul guide avec quelques informations de base en ce qui concerne l'adaptation, les dangers concernant les stéréotypes et les compétences interculturelles, nous pourrions constituer un bon soutien qui pourrait aider l'expatrié avec l'adaptation.

## CONCLUSION

Pour pouvoir conclure il faut revenir sur la question principale : « Quels sont les facteurs d'une bonne adaptation au pays d'accueil ? Sont-ils identifiés comme tels dans les corpus d'études traitant le domaine de l'expatriation ? Comment sont-ils mis en scène et configurés sous forme de « conseils » dans la « littérature librement disponible » ?

Afin d'être capable de répondre à cette question il a premièrement fallu faire une revue de la littérature académique pour obtenir une image complète des déterminants desquels on parle en ce qui concerne le domaine de l'expatriation. La conclusion principale de cette partie est qu'une bonne description du contexte culturel est essentiel, car il pourrait donner l'occasion aux expatriés d'avoir de meilleures anticipations au niveau du pays d'accueil. Ces anticipations peuvent être divisées en plusieurs catégories selon le domaine des attentes qui jouent un rôle pendant l'expatriation, à savoir les citoyens du pays d'accueil, la culture en général et la vie de tous les jours. De plus, il y a l'influence du cadre familial, car cela joue également un rôle important. En révisant les déterminants on a découvert que ces thèmes parmi lesquelles on peut classer les déterminants, coïncident avec les dimensions du modèle de Mendenhall et Oddou. De là a résulté la décision d'utiliser ce modèle en tant que fil conducteur pour regrouper les déterminants trouvés dans le corpus d'études traitant le domaine de l'expatriation.

Le modèle étant daté et essentialiste, il a fallu l'améliorer en changeant le discours, car il fallait avoir un modèle plus neutre et moins essentialiste que le modèle initial. De plus, on a découvert qu'il serait utile de fournir le lecteur du guide avec des informations de base en ce qui concerne la déconstruction de stéréotypes. De cette manière l'expatrié pourrait acquérir une conscience vis-à-vis des stéréotypes et de leur danger. C'est avec ce cadre référentiel que les guides sont analysés afin de les mettre à l'épreuve et vérifier leur validité.

Le *Expat Survival Guide* est une guide plein de conseils pratiques à propos de l'expatriation, mais n'a pas beaucoup de conseils en ce qui concerne l'aspect culturel du pays d'accueil. Le *Rough Guide to the Netherlands* était surtout un guide touristique et moins pertinent en ce qui concerne les

conseils pratiques ayant rapport à l'expatriation, mais contient un certain nombre de conseils en ce qui concerne le « renforcement substitution ». *The Dutch I presume* traite les stéréotypes les plus connus du pays, le donnant un côté essentialiste. Suivant les critères du modèle, il s'agit du guide le moins pertinent pour les expatriés, mais il pourrait servir en tant que guide d'orientation. *Culture Smart* est le guide le plus pertinent sur la plupart des critères du modèle. Cela est probablement dû au fait que l'auteur du guide a des affinités avec la communication interculturelle. *The Undutchables* est un guide avec une approche essentialiste qui s'est avéré plus utile qu'attendu, car il satisfait à plusieurs critères du modèle, pourvu que l'expatrié soit capable de rationaliser le style stéréotypé du guide.

En dernier lieu il faut répondre à la question finale, car l'objectif de cette recherche était de savoir si on pouvait percevoir les guides en tant qu'aide à une bonne adaptation. L'hypothèse était de supposer que la littérature qu'un expatrié peut utiliser en se préparant pour un départ ne peut pas remplacer des entraînements *cross-culturels*, en pensant que cela pouvait quand même avoir une influence plus positive que la littérature scientifique suggère, à condition qu'elle réponde aux critères essentiels du modèle établi à l'aide de la littérature scientifique sur les déterminants d'adaptation. Est-ce que l'hypothèse s'avère être correcte? Cela semble être le cas, car on peut conclure qu'un guide peut satisfaire à pas mal d'exigences du modèle. Les guides du corpus sont déjà plus pertinents que l'on pensait, mais imaginons l'effet qu'un guide pourrait avoir si quelqu'un décide d'en faire un uniquement pour les expatriés en unissant tous les aspects positifs des guides analysés suivant les critères du modèle.

## DISCUSSION

Le sujet principal de cette recherche était l'adaptation interculturelle pendant une expatriation. Trois questions ont formé le noyau du contenu. La première question était de savoir quels étaient les déterminants d'une bonne adaptation au pays d'accueil que l'on trouve dans les corpus d'études traitant le domaine de l'expatriation. Le corpus académique a fourni beaucoup d'informations sur différents déterminants, que l'on a pu regrouper en utilisant le modèle de Mendenhall et Oddou. La deuxième question était de savoir si ces déterminants étaient traités sous forme de conseil dans la littérature librement disponible. Il a donc fallu opérationnaliser les déterminants afin d'être capable de les mettre à l'épreuve d'une source écrite. La dernière question était de savoir si on pouvait réellement percevoir ce genre de guides en tant que aide à une bonne adaptation. Comme évoqué dans la conclusion, ceci est possible, mais il y a quand même des restrictions qu'il faut avancer.

Commençons par le modèle de Mendenhall et Oddou, car il est plutôt daté, mais comme indiqué plus haut, il n'y a pas eu beaucoup de changements à propos de la science traitant le sujet de

l'adaptation interculturelle. C'est pour cette raison qu'il fallait critiquer le modèle en le mettant à l'épreuve de nouvelles théories et recherches. Ceci dit, il n'était pas possible de s'assurer contre tous les éléments de cette recherche.

Une chose que l'on ne peut pas nier est que les déterminants venant du corpus académique, ne se réfèrent pas forcément aux sources écrites comme les guides de cette recherche. Il s'agit plutôt de déterminants liés aux traits personnels d'un expatrié. Cependant, cela ne veut pas dire que ces déterminants ne peuvent rien dire sur des sources écrites, car si ces déterminants ont une influence positive sur l'adaptation d'un expatrié, ils pourront également être utiles à déterminer si un guide pourrait avoir une influence comparable sur un expatrié. C'est entre autres pour cette raison que la décision était prise d'opérationnaliser le modèle adapté, afin de pouvoir utiliser les déterminants de la littérature académique pendant l'analyse des guides. Malheureusement, certains déterminants ne pouvaient pas être opérationnalisés, comme le « technical compétence », qui fait que les analyses ne sont pas aussi complètes que l'on aurait aimé.

En ce qui concerne les guides, il y a aussi quelques remarques à faire. D'abord il faut dire que les guides n'étaient pas forcément comparables sur tous les points. Certains d'entre eux avaient les expatriés en tant que public visé, tandis que d'autres avaient plutôt des objectifs touristiques. Le but de la recherche était pourtant d'analyser les sources disponibles, donc il fallait bien avoir une bonne représentation de ce genre de sources écrites. Prenant en compte ce fait, il faut ajouter que l'on a mesuré la qualité de ces guides plutôt touristique avec des valeurs ayant rapport aux guides pour les expatriés. Ceci a donné quelques résultats négatifs pour certains guides, mais cela ne veut pas dire que la qualité du guide est réellement mauvaise. Certains guides ne sont juste pas appropriés aux buts de cette recherche. Nous avons cependant découvert certains éléments utiles dans les guides touristiques, qui pourraient éventuellement servir aux guides visant les expatriés.

En dernier lieu, il faut ajouter que le but de cette recherche n'est pas du tout de prétendre qu'un guide pourrait remplacer les formations interculturelles. Il s'agissait seulement de rechercher si les guides pourraient avoir une influence plus positive que la littérature scientifique suggère et non comme une critique des alternatives que l'on propose aux expatriés.

## BIBLIOGRAPHIE

- Ali, A. J. (2003). *The intercultural adaptation of expatriate spouses and children : An empirical study on the determinants contributing to the success of expatriation*. Capelle a/d IJssel : Labyrint Publication.
- Baruch, Y., Steele, D. J., & Quantrill, G. A. (2002). *Management of expatriation and repatriation for novice global player*. International Journal of Manpower. Vol.23, No.7, P. 659-671.
- Black, J. S., Mendenhall, M., & Oddou, G. (1991). *Toward a comprehensive model of international adjustment : An integration of multiple theoretical perspectives*. Academy of management review. Vol. 16, No. 2, P. 291-317.
- Buckland, S. (2011). *Netherlands - Culture Smart : A quick guide to customs and etiquette*. Malaysia : Kuperard.
- Carraher, S. M., Sullivan, S. E., & Crocitto, M. M. (2008). *Mentoring across global boundaries : An empirical examination of home-and host-country mentors on expatriate career outcomes*. Journal of International Business Studies. Vol. 39, No.8, P. 1310-1326.
- Cerdin, J. L., & Le Pargneux, M. (2008). *Carrière et réussite de la mobilité internationale*. Congrès AGRH.URL : <http://www.reims-ms.fr/agrh/docs/actes-agrh/pdf-des-actes/2008cerdin-lepargneux.pdf> (02-05-2014)
- Dunford, M., Lee, P., & Morton-Taylor, S. (2013). *The rough guide to the Netherlands*. London : Rough Guides.
- DutchNews.nl. (2014). *About DutchNews.nl*. DutchNews.nl. URL : <http://www.dutchnews.nl/aboutus.php> (14-05-2015)
- DutchNews.nl. (2014). *Reviews of books about the Netherlands and expat life plus translations of Dutch-language literature*. DutchNews.nl. URL : <http://www.dutchnews.nl/expatpages/books/> (14-05-2015).
- Embassy of the Kingdom of the Netherlands in Bratislava. (2015). *Selected expat websites*. Slovakia.nlembassy.org. URL : <http://slovakia.nlembassy.org/you-and-the-netherlands/living-in-the-netherlands/selected-expat-websites.html> (14-05-2014).
- Expatica. (2013). *Expatriate Survival guide, your essential guide to living in the Netherlands*. Expatica.com. URL : <http://www.bladerbox.nl/editie/?id=j292ltYHrfcLlnEXIK0kVF6W43L7VI&size=1> (01-05-2014).
- Falcoz, C., & Merignac, O. (2000). *Le potentiel du cadre candidat à l'expatriation : un élément déterminant des pratiques de gestion du conjoint*. Proposition de communication pour le 11<sup>ème</sup> congrès de l'AGRH/ESCP-EAP, No. 94.
- Forster, N. (1997). *'The persistent myth of high expatriate failure rates' : a reappraisal*. International Journal of Human Resource Management. Vol. 8, No. 4, P. 414-433.

- Gatti, E. (2009). *Defining the Expat : the case of high-skilled migrants in Brussels*. Brussels Studies. Vol. 28. URL : [http://www.brusselsstudies.be/medias/publications/EN\\_115\\_BruS28EN.pdf](http://www.brusselsstudies.be/medias/publications/EN_115_BruS28EN.pdf) (11-07-2014).
- Holliday, A., Hyde, M., & Kullman, J. (2010). *Intercultural communication : An advanced resource book for students*. Routledge.
- Law, K. S., Song, L. J., Wong, C. S., & Chen, D. (2009). *The antecedents and consequences of successful localization*. Journal of International Business Studies. Vol. 40, No. 8, P. 1359-1373.
- Mendenhall, M., & Oddou, G. (1985). *The dimensions of expatriate acculturation : A review*. Academy of Management Review. Vol.10, No. 1, P. 39-47.
- Mérignac, O., & Roger, A. (2012). *Comprendre les préoccupations du conjoint qui doit suivre un expatrié à l'étranger*. Gestion. Vol. 37, No. 2, P. 23-33.
- Minter, R. L. (2011). *Preparation of expatriates for global assignments : Revisited*. Journal of Diversity Management (JDM). Vol. 3, No. 2, P. 37-42.
- Panaccio, A. J., & Montréal, H. E. C. (2004). *Test de l'efficacité de quatre types de formation interculturelle pour des cadres expatriés en Inde*. URL : <http://luxor.acadiau.ca/library/ASAC/v25/articles/Waxin-Panaccio.pdf> (02-05-2014).
- Parker, B., & McEvoy, G. M. (1993). *Initial examination of a model of intercultural adjustment*. International Journal of Intercultural Relations. Vol. 17, No. 3, P. 355-379.
- Richardson, J. (2006). *Self-directed expatriation : family matters*. Personnel Review. Vol. 35, No. 4, P. 469-486.
- Rooi, M., de. (2012). *The Dutch, I presume? Icons of the Netherlands*. Dutch Publishers.
- Sam, D. L., & Berry, J. W. (2010). *Acculturation when individuals and groups of different cultural backgrounds meet*. Perspectives on Psychological Science. Vol. 5, No, 4, P. 472-481.
- Shadid, W.A.R. (1994). *'Beeldvorming : de verborgen dimensie bij interculturele communicatie'*. Tilburg : University Press.
- Shin, S. J., Morgeson, F. P., & Campion, M. A. (2007). *What you do depends on where you are : Understanding how domestic and expatriate work requirements depend upon the cultural context*. Journal of International Business Studies. Vol. 38, No. 1, P. 64-83.
- Spencer-Oatey, H., & Franklin, P. (2009). *Intercultural interaction : A multidisciplinary approach to intercultural communication*. Basingstoke : Palgrave Macmillan.
- Transitionsabroad.com. (2015). *Living in the Netherlands, Key Expatriate Websites and Resources*. Transitionsabroad.com. URL : [http://www.transitionsabroad.com/listings/living/living\\_abroad/living\\_in\\_the\\_netherlands.shtml#expatriate\\_websites\\_netherlands](http://www.transitionsabroad.com/listings/living/living_abroad/living_in_the_netherlands.shtml#expatriate_websites_netherlands) (14-05-2015).

Tripadvisor.com. (2015). Amsterdam : *Recommended Reading*. Tripadvisor.com. URL : <http://www.tripadvisor.com/Travel-g188590-s205/Amsterdam:The-Netherlands:Recommended.Reading.html> (14-05-2015).

White, C., & Boucke, L. (2013). *The Undutchables*. Lafayette : White-Boucke Publishing.