Formes techniques et formes sociales : le portail Internet comme artefact culturel d'une association paneuropéenne

Alex Frame[1]

Dans le contexte de l'évolution des pratiques sociales associées à l'adoption massive d'Internet comme outil de communication pour les entreprises et les particuliers (Wolton, 1999), les formes techniques qui exploitent ce « nouveau » média sont souvent liées à l'émergence de « nouvelles » formes sociales, des communautés (virtuelles) à l'image de la « communauté MSN » ou les « chatteurs » de Caramail (Mattio, 2004), qui se structurent autour de dispositifs de communication médiatisée par ordinateur (CMO). Ce chapitre est consacré à l'analyse d'un portail Internet (forme technique) fréquenté par un groupe (forme sociale) pour qui ce dispositif constitue son outil de communication principale. Or, à la différence des communautés virtuelles en général, la forme sociale dont il sera question ici, une association étudiante multiculturelle, préexistait et existe toujours en dehors de sa présence sur Internet. La forme technique a été créée par et pour le groupe concerné, afin de gérer l'échange quotidien d'informations entre ses composantes.

Du fait de leur socialisation initiale au sein de différents groupes culturels (nationaux), les adhérents de l'association ne partagent pas d'emblée un ensemble commun de cadres interactionnels (Goffman, 1991) pré-construits. Afin d'harmoniser et de rendre prévisible leurs pratiques sociales, les membres du groupe peuvent chercher à montrer qu'ils se conforment à une culture propre à l'organisation. Ainsi, en respectant un ensemble valorisé de rites, de codes, de valeurs et de représentations, propre au groupe et connu de ses membres, l'individu témoigne à la fois de son appartenance au collectif, et de sa prévisibilité interactionnelle pour d'autres membres du groupe. En ce qui concerne l'association qui fait l'objet de la présente étude, nous postulons qu'une telle culture est une réalité sociale pour ses membres, et nous formulons l'hypothèse selon laquelle les dispositifs d'interaction, qu'ils soient sociaux ou techniques et quelles que soient les formes qu'ils présentent en surface, restent marqués par les mêmes catégories sémantiques de base, propres à la culture de l'association.

D'un point de vue méthodologique, l'étude s'appuie sur une comparaison synchronique[2] de deux dispositifs d'interaction : le portail Internet (forme technique, interactions médiatisées

[1] Alex Frame est professeur agrégé d'anglais à l'IUT de Dijon, et chercheur au LIMSIC (Laboratoire sur l'Image, les Médiations et le Sensible en Information et Communication) à l'Université de Bourgogne, où il prépare sa thèse de doctorat.

par l'interface[3]) et l'assemblée générale semestrielle de l'association (dispositif social, interactions interpersonnelles en présence dans un cadre précis). Deux méthodes d'analyse distinctes ont été employées pour étudier ces deux types de dispositif. Une analyse sémiotique[4] du portail Internet[5] vise à déterminer les tensions axiologiques qui sous-tendent l'organisation de l'interface. Pour identifier les valeurs qui structurent les interactions interpersonnelles à l'assemblée générale, une démarche d'observation participante a été adoptée[6]. Ce chapitre résume de façon synthétique les résultats de ces analyses, afin de mettre en relation des valeurs axiologiques implicites aux deux dispositifs[7].

L'Association des Etats Généraux des Etudiants de l'Europe (AEGEE), fondée à Paris en 1985, compte environ 15 000 membres en 2005, répartis entre 241 villes universitaires à travers 40 pays de la zone européenne. La mission de l'association, définie dans ses statuts[8], est de promouvoir en Europe (au sens large) l'intégration européenne et une vision de l'Europe garante des valeurs de liberté, de démocratie et des droits de l'homme. Concrètement, elle intervient dans quatre domaines : l'enseignement supérieur, la promotion de la paix et de la stabilité, la citoyenneté active et l'échange culturel. Les actions entreprises sont relayées par onze groupes de travail permanents, et se traduisent par environ 250 conférences, débats ou autres manifestations par an au niveau européen, ainsi que des milliers d'événements locaux. Pour réduire le risque de querelles d'ordre national parmi ses composantes, l'association n'intègre volontairement pas ce niveau dans sa structure. Les deux niveaux reconnus sont le niveau local (les antennes dans les villes universitaires) et le niveau

---

[2] Compte tenu du fait que la forme sociale prédate la forme technique, une analyse diachronique pourrait également se révéler riche en enseignements sur la dialectique entre les deux formes. L'analyse synchronique, bien qu'elle nous permette de nous prononcer sur les éventuelles ressemblances entre les deux dispositifs étudiés, proscrit toute réflexion sur le jeu d'influences qu'il a pu y avoir entre les dispositifs au sein du système culturel du groupe.

[3] Nous considérons le portail comme un « dispositif d'interaction », car les internautes membres du groupe s'en servent non seulement comme une source d'informations affichées, mais également pour transmettre des informations aux autres membres du groupe. De ce point de vue, le dispositif médiatise les interactions entre adhérents.

[4] Le présent article s'appuie sur une analyse du site Internet qui a fait l'objet d'une communication au colloque « Communication des organisations et DISTIC » à Nice en décembre 2005 (actes du colloque à paraître).

[5] Le site Internet de l'association a été mis à jour et partiellement traduit en français, peu de temps après la réalisation en juillet 2005 de l'analyse présentée dans ce chapitre. Bien que la nouvelle version soit à plusieurs égards proche de l'ancienne (le graphisme, l'arborescence et les contenus sont restés presque identiques), les remarques présentées ne sont évidemment valables que pour l'ancienne version du site.

[6] L'étude s'appuie sur nos observations lors des deux assemblées générales de l'association (appelées « agoras ») en 2005 : en mai à Enschede (Pays-Bas) et en octobre à Izmir (Turquie).

[7] L'objectif du présent chapitre n'est pas de détailler les deux analyses, mais de comparer les systèmes communicationnels décrits. Dans cette perspective, nous sommes obligés de passer vite sur certains arguments tirés des analyses qui auraient pu être davantage développés. Nous faisons appel à la compréhension du lecteur sur ce point.

européen (constitué des neuf membres élus au « comité directeur » qui siègent à Bruxelles, et des différents groupes de travail et commissions composés d'individus partout en Europe).

Les logiques de la forme technique: le portail Internet

Depuis le début des années 1990, un dispositif technique est venu progressivement remplacer les voies de communication « traditionnelles » pour répondre aux besoins de la communication interne de l'association. Le choix stratégique de centraliser les ressources grâce à un portail Internet repose sur plusieurs facteurs : la taille et la dispersion géographique de l'association, sa structure peu hiérarchisée, la disponibilité de matériel informatique sur les campus universitaires et les coûts de fonctionnement très faibles[9]. Enfin, en l'absence de locaux facilement accessibles, Internet permet à l'association de manifester une présence (bien qu'elle soit virtuelle) auprès de ses adhérents et de ses partenaires.

Le portail Internet (www.aegee.org) comporte de nombreux types d'informations et de fonctionnalités à destination de différents profils d'utilisateurs : des communiqués de presse, des documents à télécharger, des forums de discussion et des listes de diffusion. Tous les membres inscrits peuvent afficher des informations sur des événements futurs ou mettre des ressources à la disposition d'autres membres. Le site permet de gérer les rapports administratifs entre les antennes et le comité directeur ; il héberge également de nombreux sites et sous-répertoires thématiques. Le portail a été construit progressivement par le groupe de soutien informatique ; son évolution a été guidée par les besoins du comité directeur et par les possibilités technologiques et matérielles de l'association.

Le portail Internet est central à la communication interne et externe de l'association. Il sert non seulement de *portail*[10] aux membres de l'association, mais de *vitrine*[11] à de nombreux visiteurs extérieurs. La page d'accueil présente de nombreuses rubriques et des informations présentées en paragraphes-accroche[12], ainsi que des outils de recherche et la barre de navigation principale. Une lecture de cette page comme une *vitrine* permet de souligner son

---

[8] « Corpus Ivridicvm Aegeense » version 15.0 décembre 2004, disponible sur www.aegee.org.

[9] L'association profite d'une main d'œuvre experte et gratuite parmi les adhérents, et elle trouve des partenaires extérieurs donateurs de matériel informatique.

[10] Pignier et Drouillat (2004, p202) précisent que « le site portail a pour vocation de proposer une matière très éditoriale à l'internaute. C'est une interface qui propose des ressources sur une ou plusieurs thématiques commune(s) à un groupe d'utilisateurs. Sa structure est caractérisée par un U renversé, où l'ordonnancement des blocs de contenu suit une logique de présentation permettant d'afficher une densité d'information importante. »

[11] La métaphore de la vitrine est ici employée pour évoquer une logique énonciative qui consiste à mettre en valeur des éléments symboliques censés représenter l'activité de l'organisme, afin de donner à l'internaute une image attirante de celui-ci. Le site vitrine peut ainsi être opposé au site portail dont la logique énonciative est davantage informative et fonctionnelle.

potentiel pour attirer l'internaute visiteur occasionnel qui se trouve projeté *in media res* : la richesse de l'offre informationnelle et le choix des contenus mettent en avant l'activité (l'engagement matérialisé) de l'association. En même temps, les membres de l'association qui veulent utiliser les services en ligne peuvent aborder la page d'accueil comme un *portail* qui leur permet d'accéder rapidement à la rubrique ou aux informations recherchées.



(figure 1 : aperçu de la page d'accueil)

En tant qu'outil de communication de l'association, le double rôle joué par le site en tant que vitrine et portail sera repris pour différencier (artificiellement) dans l'analyse, les valeurs mises en avant sur le plan discursif, destinées plutôt (mais non pas exclusivement) à la cible externe, et les valeurs impliquées dans l'utilisation des services en ligne réservés à certains membres d'AEGEE. Ainsi les *valeurs déclarées* présentes dans le discours du dispositif seront distinguées de ses *valeurs opérantes* liées aux pratiques qu'il induit (Thévenot, 2003). Afin de mieux caractériser le dispositif, un niveau intermédiaire sera rajouté à cette distinction : les *valeurs implicites*, qui émergent de la structure narrative du discours et se distinguent ainsi des *valeurs déclarées* explicites.

Le plan narratif : de jeunes professionnels idéalistes

[12] Une telle présentation n'est pas sans évoquer la page principale d'un journal en ligne (avec ses titres, ses chapeaux et ses liens hypertextes).

La narration du site met en scène l'application pragmatique d'un projet idéologique. Les idéaux et les objectifs du projet associatif sont affichés sous la rubrique « About AEGEE », alors que la plus grande partie des autres pages / rubriques témoignent du passage des idées en actes. La tension entre idéologie et pragmatisme se traduit dans le décalage entre le contenu, qui renforce l'identité étudiante et associative d'AEGEE (*valeurs déclarées*), et la forme, qui laisse apparaître une volonté de professionnalisme et de bureaucratie (*valeurs implicites*).

Un certain nombre d'éléments permettent à l'internaute d'identifier AEGEE comme une association étudiante. Le nom de l'association, mais aussi les lieux (universités) et les activités (échanges) dont il est souvent question contribuent à renforcer cette image, tout comme le style d'écriture parfois familier ou ludique. En même temps, l'esprit associatif est souligné par le fait que beaucoup d'informations affichées proviennent de contributeurs différents, avec des niveaux de langue différents. La présence du nom du contributeur ainsi que la date (récente) d'affichage de l'information véhiculent l'image d'une association active mobilisant de nombreux adhérents. Les forums de discussion et les sondages ponctuels jouent sur l'interactivité pour renforcer cette impression.

A côté de cette culture « association étudiante » apparente, le graphisme du site reste sobre et classique. La page-type est divisée en quatre zones de façon conventionnelle avec la barre de navigation en haut et le sous-menu à gauche. Mis à part l'unique animation et un fichier sonore cliquable sur la page d'accueil, le contenu est composé très majoritairement d'éléments textuels, parfois illustrés par des icônes ou des logotypes. La simplicité graphique du site, rendu ainsi accessible à des internautes d'origines culturelles diverses, peut s'avérer rassurante pour les partenaires institutionnels de l'ONG car la sobriété et le pragmatisme dont elle témoigne font preuve d'un conformisme à des normes professionnelles, malgré les discours idéologiques. Tous les éléments de contenu créés par les divers collaborateurs sont soumis à la même charte graphique et à un agencement typographique normalisé, dans une logique bureaucratique de codification et de standardisation des informations. Cette présentation graphique conventionnelle est partout respectée, sauf dans la partie « faux back-office[13] », où l'interface est minimaliste et technique. La technicité en elle-même, ici rendue visible, met en avant les compétences en informatique des membres de l'association, ce qui peut être considéré comme un gage de professionnalisme.

[13] Le « back office » est la partie d'un site non-visible à l'internaute, réservée à l'administration. Ce que nous appelons le « faux back-office » est l'interface technique épurée dans le style des « back offices » dédiée à la gestion des bases de données, mais ici visible au public.

L'analyse du site fait également apparaître des tensions par rapport au positionnement de l'association sur l'axe sémantique social / élitiste. Bien que l'idéologie associative mette en avant une mission sociale à portée universelle ; le rôle d'AEGEE auprès des institutions européennes attire un profil d'élite parmi une population étudiante déjà socialement privilégiée. Certains des contenus du site (les rubriques sur les partenaires et sur les opportunités professionnelles pour les membres, et la nature des activités organisées impliquant une potentiel de déplacement important) et l'utilisation exclusive de la langue anglaise suggèrent que l'appartenance à l'association reste plutôt réservée à une élite, malgré une mission sociale déclarée qui vise tous les jeunes Européens.

Des pratiques de ségrégation

L'association étudiante militant pour les jeunes et pour l'Europe (valeurs déclarées) montre qu'elle n'est pas étrangère aux logiques bureaucratiques de standardisation[14] voire à l'élitisme au niveau des *valeurs implicites*. Au niveau des pratiques associées au dispositif (*valeurs opérantes*), la logique bureaucratique se transforme en logique d'exclusion en raison des restrictions d'accès aux informations contenues sur le site.

Impératif sécuritaire et gage de sérieux, l'accès restreint aux données s'impose pour tout site Internet qui met en ligne des services réservés à une utilisation interne. Cependant, le choix d'afficher les liens vers les informations inaccessibles (partie publique, partie réservée aux membres, partie réservée à l'administration technique et au comité directeur) révèle une volonté de transparence qui ne fait que renforcer, paradoxalement, les barrières perçues entre les différents statuts d'utilisateur. Le visiteur anonyme est invité à s'inscrire ou à s'identifier afin d'accéder éventuellement à des informations complémentaires, en fonction de son statut. La consigne du recours ultime est de « contacter le siège ». L'internaute finit par constater que le portail comporte une serrure, la vitrine protège les informations enfermées à l'intérieur, et il doit souvent se contenter de rester à l'extérieur. Ce n'est qu'en cherchant l'accès aux services proposés sur le site que l'utilisateur du portail découvre la face cachée de la machine administrative, avec son jargon, ses règles procédurières et complexes et ses guides utilisateurs rédigés suivant une logique techniciste binaire. La face impersonnelle nécessaire à toute bureaucratie est celle qui gère les relations quotidiennes entre les membres au niveau local et la direction européenne d'AEGEE.

[14] La rubrique présente en bas de la page d'accueil « How to pronounce AEGEE correctly » (« la prononciation correcte d'AEGEE ») est symptomatique de cette tendance.

L'« agora *» : un dispositif structurant pour les interactions face à face*

Bien que le fonctionnement ordinaire de l'association se fasse à distance grâce au portail Internet, pour fixer la stratégie de l'association, l'ensemble des antennes sont convoquées à une assemblée générale (l'*agora*) tous les six mois. Environ 800 personnes se réunissent pour quatre jours de réunions et d'ateliers au cours desquels les délégués des antennes et des groupes de travail valident les rapports d'activité des différentes instances, fixe les grandes lignes stratégiques de l'association pour le semestre à venir et élit un nouveau comité directeur.

Les interactions au niveau européen de l'association sont caractérisées par un besoin de transparence et de structuration du fait de leur nature interculturelle (voir *supra*). Dans ce contexte, les rapports interpersonnels se conforment souvent à un format préfiguré et peuvent être fortement ritualisés. L'*agora* est l'un des évènements les plus ritualisés au niveau européen en raison du nombre important de participants qu'il rassemble et puisque son format de travail est précisé dans les statuts de l'association. Faire respecter ce format de travail et les rites de l'*agora* (dont beaucoup dépassent les seules exigences techniques des statuts) est la tâche confiée à l'équipe de modération (la « *chair team* »). Elle est chargée de dispenser une formation aux nouveaux membres avant le début de l'*agora*, formation qui rappelle les objectifs de l'assemblée, les rôles des différentes instances, les consignes de vote, de présence, et qui explique le jargon spécifique à l'événement[15]. Lors des séances de travail, l'équipe de modération dispose d'une autorité absolue sur l'assemblée. Aidée par les représentants de la commission juridique, elle veille au respect des statuts de l'association, du programme, du droit à la parole, et au bon déroulement général de l'*agora*. Les différents rapports présentés et défendus font l'objet de questions souvent très techniques de la part de membres « ordinaires » ; la transparence et la rigueur sont exigées de tous (que ce soit des modérateurs, des délégués, ou des membres de l'exécutif).

*Les interactions informelles à l'*agora

En dehors des séances plénières formelles de l'*agora*, les interactions interpersonnelles entre inconnus sont également fortement codées et ritualisées. Une première rencontre typique[16] se

[15] D'une façon générale, les savoirs d'ordre culturel associées à un événement ou à l'association sont transmis par les métadiscours des instances formelles de formation interne, par des conversations informelles entre les membres, et par la participation des intéressés aux pratiques visées. Un groupe de travail, « AEGEE Academy » se consacre uniquement à la formation interne.

[16] Le schéma décrit reflète la majorité de rencontres entre membres qui ne se connaissent pas dans un cadre informel qui se déroulent « naturellement » (sans l'intervention de facteurs extérieurs qui viennent les perturber). Le schéma change considérablement si les individus concernés sont d'origine nationale identique ou proche.

fait par défaut en langue anglaise (par la suite une autre langue commune peut être adoptée si elle convient davantage aux différents partis). Puisque l'individu ne connaît généralement pas l'identité culturelle de son interlocuteur, les seuls indices dont il dispose sur celui-ci, en dehors du fait de son appartenance à l'association, sont souvent d'ordre visuel (sexe, âge, apparence physique, codes vestimentaires). De ce fait, pour prévoir le comportement interactif de ses interlocuteurs et déterminer le comportement à adopter à leur égard, l'individu se réfère généralement à un format préfiguré d'échanges, que l'on peut considérer comme faisant partie du patrimoine culturel de l'association. L'individu porte un *a priori* positif sur son interlocuteur du fait de leur appartenance commune à l'association: le lien social est créé d'office. Presque systématiquement, les premiers sujets évoqués (en partie pour combler les lacunes identitaires) sont l'origine géographique de la personne, son expérience dans l'association et, le cas échéant, les connaissances communes rencontrées par le biais du réseau. Puisque l'association milite pour la promotion de l'ouverture et de l'échange culturels, la légitimité subjective de chacun repose sur sa capacité à incarner ces valeurs (*déclarées*) dans ses interactions avec des inconnus. Ainsi, la tolérance, le tact et le consensus sont de rigueur, et les relations sont en général très amicales entre étrangers[17].

Malgré le fait que les conversations semblent souvent (surtout au début d'une rencontre) focalisés sur des expériences ou des croyances communes, peut-être pour consolider le lien social, les stratégies de présentation de soi ne sont pas uniquement tournées vers l'autre, mais se réfèrent à une échelle de valeurs (*implicites*) partagée et bien précise. L'ouverture vis-à-vis de l'autre, mais également l'expérience et l'investissement dans l'association font partie des traits valorisés. Ainsi, un rapport *asymétrique* (Goffman, 1967) peut être communément admis entre un membre chevronné de l'association (qui a beaucoup voyagé, qui connaît beaucoup de membres d'autres antennes, et qui a occupé des positions de responsabilité, notamment au niveau européen), et un membre moins expérimenté[18].

Se servir des rites pour appartenir au collectif

Cette tendance des relations interpersonnelles de valoriser l'implication de l'individu dans l'organisation trouve son écho dans les instances formelles de l'*agora*. A certains moments

[17] L'analyse d'un deuxième type d'événement permet de qualifier ces observations. L'université d'été d'AEGEE-Lyon en juillet 2005 a regroupé vingt-et-un participants de quatorze pays pour quinze jours d'activités autour du thème « science et environnement ». A cette occasion, le même esprit général d'ouverture, d'enthousiasme et de tolérance a pu être observé dans les relations interpersonnelles informelles au sein du groupe.

[18] Comme l'indique Goffman à propos de ce type de relation, le membre qui occupe le rôle hiérarchiquement supérieur peut s'attendre à ce que son interlocuteur lui montre des marques de déférence afin de faire valoir sa propre place (inférieure) au sein du système pris comme référence commune.

pendant les séances plénières (lors de la signature de conventions avec de nouveaux locaux, ou des élections aux postes européens, par exemple), une ambiance de célébration s'adjoint à la rigueur procédurière. Durant ces moments, l'identification affective de l'individu au collectif semble être au plus fort. Le fait de suivre à la lettre une procédure (schéma préfiguré) clairement identifiée, et l'emploi de symboles (tels que la chanson en français qui accompagne la signature d'une convention) renforcent chez l'individu le sentiment d'appartenance à un collectif dont il maîtrise (et contribue à perpétuer) les codes et les rites.

Même en dehors de ces « moments forts » d'identification, se conformer aux rites associés à la procédure peut être une façon pour les initiés de vivre et mettre en valeur leur appartenance au groupe. La procédure peut ainsi se trouver investie d'une charge symbolique, comme le témoigne un jeu officieux (mutuellement valorisant) entre le podium et l'équipe de modération : alors que l'orateur (souvent encouragé par le public) essaie de dépasser le temps de parole qui lui a été imparti, le modérateur s'obstine, de façon autoritaire, à lui imposer le respect de la procédure. En général, le degré de flexibilité du modérateur dépend à la fois de l'intérêt général pour la présentation de l'orateur, et de la renommée et de la popularité de celui-ci parmi les adhérents. Bien que tout délégué qui prend la parole devant l'assemblée puisse se livrer à ce jeu, seuls ceux qui disposent déjà d'une réputation solide, ou qui le font avec humour, reçoivent l'approbation du public.

Jouer des rites et des codes (selon la logique de la plaisanterie réservée aux initiés) permet à l'individu de mettre en avant son appartenance au groupe ainsi que celle de ses *complices* (Goffman, 1973), mais constitue également une logique d'exclusion pour le non-initié. Ainsi, le fort degré de ritualisation caractérisant le dispositif social de l'*agora*, qui semble de prime abord rendre plus transparente et plus accessible la communication interpersonnelle dans un contexte multiculturel, peut également servir à maintenir l'individu non-initié dans une position d'étranger au groupe. D'un point de vue axiologique, le dispositif manifeste des tensions entre des mécanismes à la fois d'ouverture à l'autre (*valeurs déclarées*, valables pour faciliter les interactions superficielles) et de fermeture du groupe (*valeurs opérantes*). Les rites et la rigueur procédurière qui caractérisent les pratiques sociales à l'*agora* servent tantôt à clarifier ces pratiques (explicitation des démarches), tantôt à les occulter (jargon et codes des initiés), tantôt à en exclure le participant étranger (approbation réservée aux membres du groupe).

Conclusion

En raison de sa nature multiculturelle, de sa mission sociale annoncée, de son statut associatif, de sa grande taille et dispersion géographique, et du renouvellement fréquent de ses effectifs, AEGEE a tout intérêt, pour favoriser sa continuité, de se montrer ouverte et accueillir quiconque veuille participer à son activité au niveau européen. Mais tout en facilitant la communication d'une manière générale, l'association est contrainte de conjuguer ouverture et fermeture en réservant le pouvoir à une minorité de décideurs au sommet de l'organisation pour que la prise de décisions reste efficace. La forme du portail Internet, comme celle des interactions interpersonnelles à l'*agora*, privilégie la transparence et l'ouverture pour attirer l'individu et lui permettre de rentrer en interaction avec autrui grâce au dispositif. L'internaute peut naviguer librement entre les rubriques du site, le membre ordinaire peut discuter avec tout le monde à l'*agora*, mais ce n'est pas pour autant qu'il peut accéder à une position de détenteur de pouvoir au sein du système respectif. A l'*agora*, la place de chacun dans la hiérarchie symbolique de l'association est défendue par le groupe tout entier à travers les interactions interpersonnelles formelles ou informelles. L'accès à une position hiérarchique élevée, condition quasi *sine qua non* pour recevoir l'approbation du groupe, repose sur les expériences et l'implication passés et sur le jeu des relations au sein de l'association. Au niveau du portail Internet, les barrières ne sont pas symboliques mais informatiques : un login et un mot de passe répertoriés, déterminant l'accès ou non aux informations sensibles, correspondent à l'équivalent dans la forme technique des modalités de censure (dynamiques de groupe) du dispositif social. Bien que le portail Internet et l'*agora* constituent deux formes de dispositif distinctes, ils reflètent les mêmes tensions axiologiques au niveau des rapports entre les membres et l'association (forme sociale). Ces tensions, entre motivation idéologique et procédure bureaucratique, entre mission sociale et élitisme, sont propres à l'association et font partie de sa culture. Elles correspondent à un décalage en termes de valeurs entre le domaine d'activité et le mode de fonctionnement interne d'AEGEE, décalage que tout dispositif (social ou technique) adapté aux interactions au niveau européen de l'association doit refléter.

Bibliographie :

BLOMMAERT, J & VERSCHUEREN, J, *The Pragmatics of International and Intercultural Communication*, John Benjamins Publishing Company, Philadelphie, 1991

BOUTAUD, J-J, *Sémiotique et communication : du signe au sens*, L'Harmattan, Paris, 1998

BUCHANAN, D & HUCZYNSKI, A, *Organisational Behaviour*, Prentice Hall, 1997

CAMILLERI, C & VINSONNEAU, G, *Psychologie et culture : concepts et méthodes*, Armand Colin, Paris, 1996

CAMILLERI, C & COHEN- EMERIQUE, M, *Chocs de cultures : concepts et enjeux de l'interculturel*, L'Harmattan, Paris, 1989

GIDDENS, A, *Modernity and Self-Identity*, Stanford University Press, Stanford, 1991

GOFFMAN, E, *Interaction Ritual*, Anchor Books, New York, 1967

GOFFMAN, E, *La mise en scène de la vie quotidienne : tome 1. La présentation de soi*, Editions de Minuit, Paris 1973

GOFFMAN, E, *Les cadres de l'expérience*, Editions de Minuit, Paris 1991

ISANI, S, *Culture et communication en milieu professionnel interculturel*, Université de Stendhal, Grenoble, 2001

LARDELLIER, P, *Théorie du lien rituel. Anthropologie et communication*, L'Harmattan, Paris, 2003

LANDOWSKI, E, *Présences de l'autre,* PUF, Paris, 1997

MATTIO, V, « Les ressources sûres des cyberconversations. Analyse goffmanienne des interactions sur le dialogue en direct de Caramail », COMMposite, 2004 <htttp://commposite.org/2004/articles/mattio.html>

PIGNIER, N & DROUILLAT, B *Penser le Webdesign*, L'Harmattan, Paris, 2004

SAINSAULIEU, R, *Sociologie de l'entreprise: organisation, culture et développement*, Presses de Sciences Po / Dalloz, Paris, 1997

STRKYER, S & BURKE, P « The Past, Present and Future of an Identity Theory » *in Social Psychology Quarterly*, n°63 vol 4 décembre 2000

TAJFEL, H, *Social Identity and Intergroup Relations*, Cambridge University Press, Cambridge, 1982

THEVENET, M, *La culture d'entreprise,* PUF, Paris, 2003 (4°éd)

VERVILLE, D & LAFRANCE, J-P « L'art de bavarder sur Internet » *in Réseaux 97 vol.17*, CENT Hermès, Paris, 1999

WINKIN, Y, *Anthropologie de la communication*, De Boeck, Bruxelles, 1996

WOLTON, D, *Internet et après ?* Flammarion, Paris, 1999