

Appel à communications

Colloque international



Enjeux sociaux de l'inclusion/exclusion numérique : de l'observation à l'intervention

Maison des Sciences Humaines et Sociales
Université de Poitiers
11-12 juin 2026

La progression de la dématérialisation des services publics met en lumière des inégalités d'accès et de pratiques des technologies numériques qui ont des conséquences concrètes sur l'accès aux droits et à la participation citoyenne (DDD, 2025). Les politiques nationales récentes (stratégie pour un numérique inclusif, France Numérique Ensemble 2023-2027) encouragent la territorialisation des réponses et le renforcement des ingénieries locales.

À Poitiers, l'Observatoire Permanent de l'Exclusion Numérique (OPEN), issu d'un partenariat entre des équipes de recherche de sciences humaines et sociales de l'Université de Poitiers et la ville de Poitiers, vise à produire des descriptions fines et des analyses rigoureuses des réalités locales. L'initiative répond au besoin de mieux comprendre les situations concrètes d'éloignement numérique et d'éclairer la conception d'interventions adaptées. « Définir et mesurer l'éloignement numérique » nécessite effectivement une réflexion approfondie sur les outils et les critères mobilisés pour décrire un phénomène social protéiforme (Bléhaut et al., 2023). Après une focalisation sur les équipements puis sur les compétences, la littérature plaide désormais pour une approche par les capacités. Cette notion est définie comme la capacité des individus à transformer les opportunités numériques en bénéfices effectifs, au regard de leurs attentes et besoins. Par individus, nous entendons tous les acteurs de la société concernés par les questions d'inclusion/exclusion numérique : seniors, étudiants, migrants, personnes en situation de vulnérabilité sociale...

Par ailleurs, il importe de dépasser une vision binaire opposant inclus et exclus. Les travaux sur le non-usage montrent que certaines formes de déconnexion sont volontaires et ne résultent pas nécessairement d'un défaut d'accès (Jauréguiberry, 2019). Reconnaître cette diversité de situations et de pratiques permet d'affiner les diagnostics et de mieux cibler les réponses.

Ainsi, la compréhension des formes d'exclusion numérique répond à l'urgence posée par la dématérialisation croissante des services publics. L'incapacité numérique, jointe aux difficultés liées à la complexité des formulaires ou à la maîtrise de la langue, alimente le non-recours aux droits. La sollicitation systématique d'un tiers, qu'il s'agisse de conseillers numériques ou de France Services, peut à son tour générer de nouvelles formes de dépendance et de vulnérabilité, y compris parmi des publics jeunes confrontés à la précarité numérique. Parmi les personnes concernées par les effets de la dématérialisation des services publics, les migrants cumulent plusieurs difficultés. L'accès aux droits (titres de séjour, prestations sociales, logement) dépend désormais d'usages numériques souvent complexes, entravés par des barrières linguistiques et une faible littératie numérique. Ces situations illustrent la manière dont la fracture numérique redouble d'autres formes de vulnérabilité sociale, tout en interrogeant les politiques et les dispositifs de médiation mis en place pour y répondre.

La focalisation sur le défaut de compétences numériques des populations désignées comme vulnérables (séniors, jeunes, migrants, familles et individus précaires, etc.) tend à privilégier une approche en termes de privation et à faire du travail de formation au numérique une priorité pour lutter contre les inégalités sociales-numériques (Granjon, 2022). Or, la question du cumul des difficultés sociales que soulève la notion d'exclusion numérique questionne également le caractère socialement construit, et par conséquent différencié, des rapports entretenus au numérique, à ses outils et aux pratiques qui lui sont associées. Dans ce contexte, la distance sociale vis-à-vis des usages du numérique peut conduire à des formes de suspicion ou de résistance face aux dispositifs de médiation numérique (Demory, 2024). Elle peut également révéler des formes plus larges de distance à l'État et aux administrations que la dématérialisation et le recours croissant au numérique contribuent à renforcer (Deville, 2023 ; Granjon et Craheix-Gadghadi, 2025).

Une compréhension plus fine des rapports socialement différenciés au numérique s'impose donc. Comment se construisent-ils différemment selon les propriétés sociales des individus (âge, genre, position sociale, trajectoire scolaire, parcours migratoire, maîtrise de la langue, etc.) ? La dématérialisation des services publics contribue-t-elle à ces inégalités ? Comment s'oriente le travail des médiateurs numériques ?

C'est pour répondre à ces enjeux qu'OPEN organise un colloque international. L'événement vise à faire dialoguer travaux académiques et retours d'expérience afin d'articuler diagnostics et réponses opérationnelles. Il ambitionne de documenter, à différentes échelles territoriales, les formes et les facteurs de l'exclusion numérique. Il entend aussi interroger les méthodes et les indicateurs mobilisés pour mesurer l'éloignement, évaluer les dispositifs de médiation et de formation, et dégager des pistes d'actions susceptibles d'améliorer l'accès aux droits et la participation citoyenne.

Thématiques et axes du colloque

Les propositions peuvent relever d'une, ou de plusieurs, des perspectives suivantes ; elles peuvent être méthodologiques, empiriques, théoriques ou de type retour d'expérience. Les champs de contribution sont pluridisciplinaires et ouverts. Ils ne se limitent pas aux propositions listées ci-dessous.

Axe 1 — Accès aux droits et dématérialisation des services publics : enjeux institutionnels d'équité

- Effets de la dématérialisation sur le non-recours (RSA, prestations sociales, démarches administratives) ;
- Continuité et principe du service public à l'heure du numérique ; conflits entre efficience technique et accessibilité sociale ;
- Effets de la dématérialisation sur l'accès aux droits des personnes (démarches administratives, prestations sociales, logement, santé, titres de séjour ...).

Axe 2 — Populations, inégalités et pratiques : qui est concerné ?

- Profils et trajectoires des personnes en situation d'éloignement numérique (seniors, ménages à faibles ressources, publics ruraux, personnes migrantes, jeunes en situation de précarité) ;
- Dimension sociale et culturelle des usages : compétences, capacités et attentes ;
- Obstacles linguistiques et/ou compréhension des interfaces administratives numériques : usages différenciés selon le statut, le genre, la langue ou le niveau de littératie numérique ;
- Capacités numériques : entre stratégies d'autonomisation et recours contraint à des tiers (médiateurs numériques, associations, structures publiques ...) ;
- Pratiques sociales et symboliques du numérique dans les parcours d'insertion ou d'apprentissage du français.

Axe 3 — Médiations, dispositifs et ingénierie locale : conception, mise en œuvre et évaluation

- Modèles d'intervention (conseillers numériques, France Services, formations, médiation pair-à-pair) et initiatives locales de formation au numérique : rôle des associations, médiateurs numériques et formateurs dans l'accompagnement des démarches administratives en ligne ;
- Innovations (approches hybrides, usages de l'IA, outils de simplification) : promesses et risques éthiques ;
- Expérimentations pédagogiques et didactiques autour du numérique comme outil d'inclusion sociale ;
- Coopérations entre acteurs institutionnels, universitaires et associatifs pour réduire la précarité numérique des personnes en situation de vulnérabilité ;
- Lutte contre la précarité matérielle : les apports et les freins du don de matériel reconditionné.



Modalités de soumission

- Résumé de la communication de 4 000 signes maximum, espaces non compris, hors bibliographie à déposer sur la plateforme sciencesconf au lien suivant : <https://open.sciencesconf.org/>
- **Contact** : open@sciencesconf.org

Calendrier

Date limite de soumission (proposition) : 15 février 2026.

Notification des acceptations : 15 mars 2026.

Format des interventions acceptées : communications de 20 minutes + 10 minutes de discussion ;

Les détails pratiques (lien de soumission, adresse de contact, modalités d'inscription) seront communiqués au fil de l'eau par le comité d'organisation par mail et sur la plateforme sciencesconf, régulièrement mise à jour au lien suivant : <https://open.sciencesconf.org/>

Publication

A l'issue du colloque, les participants auront l'opportunité de soumettre un texte complet pour publication d'un ouvrage collectif.

Comité scientifique :

BUARD Karine, Université de la Nouvelle Calédonie

CERISIER Jean-François, Université de Poitiers

CORDIER Anne, Université de Lorraine

DAGHMI Fathallah, Université de Poitiers

DEKHISSI Laurie, Université de Poitiers

DELMAS Yannis, Université de Poitiers

DEMORY Matthieu, Université Aix-Marseille

GOBET Stéphanie, Université de Poitiers

GRANJON Fabien, Université Paris 8

LANCELLA Fabienne, Université de Poitiers

LEMAITRE Maxime, Université de Poitiers

LENEVEZ Laureline, Université de Poitiers

LIQUETE Vincent, Université de Bordeaux

REMOND Emilie, Université de Poitiers

RIGONI Isabelle, INSEI

SOUBRIÉ Thierry, Université Grenoble Alpes

TRAINOIR Marianne, Université Rennes

VALETTE Marie-Françoise, Université de Poitiers

VAREILLE Emmanuelle, Université de Poitiers



Avec le soutien de



Comité d'organisation :

CHEVALLIER-COMPAIN Elisabeth, Mairie de Poitiers
DAGHMI Fathallah, Université de Poitiers
DEKHISSI Laurie, Université de Poitiers
DELMAS Yannis, Université de Poitiers
LEMAITRE Maxime, Université de Poitiers
LENEVEZ Laureline, Université de Poitiers
REMOND Emilie, Université de Poitiers
SERRET François, Mairie de Poitiers
VALETTE Marie-Françoise, Université de Poitiers
VAREILLE Emmanuelle, Université de Poitiers

Références :

Bléhaut, M., Clerget, J., Serreau, M., & Plantard, P. (2023). *La société numérique française : Définir et mesurer l'éloignement numérique* (Rapport pour l'Agence nationale de la cohésion des territoires). <https://labo.societenumérique.gouv.fr/fr/articles/la-soci%C3%A9t%C3%A9-num%C3%A9rique-fran%C3%A7aise-d%C3%A9finir-et-mesurer-l%C3%A9loignement-num%C3%A9rique/>

Défenseur des droits. (2025). *Relations des usagers avec les services publics : Quelles difficultés d'accès aux droits ?* Enquête sur l'accès aux droits (2e éd., vol. 2). Défenseur des droits.

Demory, M. (2024). Rapports différenciés à la culture numérique : Des inégalités socio-numériques aux expériences ordinaires en situation de médiation numérique. *SociologieS*. <https://doi.org/10.4000/12ric>

Deville, C. (2023). *L'État social à distance : Dématérialisation et accès aux droits des classes populaires rurales*. Le Croquant.

Granjon, F. (2022). Inégalités sociales, dispositions et usages du numérique. *Éducation et Sociétés*, 47(1), 81–97. <https://doi.org/10.3917/es.047.0081>

Granjon, F., & Craheix-Gadghadi, I. (2025). Insertion sociale et inclusion numérique des jeunes migrants. *Agora débats/jeunesses*, 100(2), 117–132. <https://doi.org/10.3917/agora.100.0117>

Jauréguiberry, F. (2019). Désir et pratiques de déconnexion. *Hermès*, 84(2), 98–103. <https://doi.org/10.3917/herm.084.0098>