

Pôle Accélération des Dynamiques Urbaines Durables
Direction Politique de la ville, Démocratie participative et GUSP
Dossier suivi par David Vanhoutte
Service Participation citoyenne
17 Grand'Place - CS 70737 59066 Roubaix Cedex 1
Compte-rendu aux membres du Conseil local du numérique

24 juillet 2025

CONSEIL LOCAL DU NUMÉRIQUE DU 11 JUILLET 2025 : UNE PREMIÈRE SÉANCE PLACÉE SOUS LE SIGNE DE L'ÉCOUTE ET DE L'ENGAGEMENT

Étaient présents :

GLADYSZ-SEBILLE Magali (co-présidente), PARIS-DOUTRELON Isabelle (co-présidente), ATTOF Mounira (conseillère Est), AZZAZ Malika (conseillère Nord), BENDRIDJ Sakina (conseillère Centre), DE COËTLOGON Perrine (conseillère Centre), GAMBIER Abigaïl (conseillère Nord), LESTIENNE Bruno (conseiller Nord), MARSY Jeremy (conseiller Ouest), BRASIER GASTAL Xavier (observateur associé), VANHOUTTE David (chargé de mission)

Absences excusées :

ABES Aldjia (conseillère Est), BERGOUG Youri (conseiller Sud), EL KASRI Abdelali (conseiller Sud), GIBEAUX Quentin (conseiller Est), MEDERBEL Nordine (conseiller Est), AOUF Rafik (observateur associé)

Table des matières

Ouverture	1
Une diversité de profils au service d'un numérique plus humain	2
Les missions du Conseil local du numérique : une boussole citoyenne pour l'action publique numérique	3
Être consulté en amont des projets numériques municipaux.....	3
Faire des propositions de services numériques ou d'ouverture de données.....	3
Encourager l'ouverture et la valorisation des données publiques.....	4
Agenda des actions en cours : l'inclusion numérique en mouvement	5
Un territoire d'expérimentation pour le numérique en santé.....	5
Une feuille de route départementale en construction.....	5
Une enquête régionale sur la santé financière des acteurs de l'inclusion numérique.....	6
Vers le 10 ^{ème} Petit-déjeuner de l'inclusion numérique.....	6
Conclusion	6

Ouverture

Le 11 juillet 2025, la Ville de Roubaix a officiellement installé son nouveau **Conseil local du numérique** (CLN), dont les membres volontaires ont été désignés lors de la 9^{ème} édition du Petit-déjeuner de l'inclusion numérique le 13 juin.

Réunie à l'Hôtel de Ville, sous la présidence collégiale de **Magali Gladysz-Sebille** et **Isabelle Paris-Doutrelon**, élues municipales déléguées aux affaires numériques, cette séance inaugurale s'est tenue en présence de sept membres volontaires, d'un observateur associé et d'un agent municipal, tandis que six autres personnes avaient fait connaître leur indisponibilité.

La nouvelle instance participative a été ouverte par les élues qui ont souligné l'importance d'ancrer son action dans les réalités quotidiennes, en conciliant expertise technique et savoir issu des situations vécues. Après avoir souhaité la bienvenue à l'ensemble des parties prenantes présentes, elles ont invité chaque participant à se présenter, à exposer les motivations de son engagement ainsi que ses attentes.

Une diversité de profils au service d'un numérique plus humain

Lors d'un tour de table dense, empreint d'histoires et d'expériences vécues, les conseillers ont partagé leur parcours, leur vision du numérique et leurs attentes.

Médiateurs ou conseillères numériques, référents jeunesse, universitaires, acteurs associatifs ou commerçants... tous ont mis en lumière la diversité générationnelle et thématique des exclusions numériques, leur persistance, ainsi que les initiatives locales qui tentent d'y répondre.

Au fil des prises de parole et des interventions, un faisceau de préoccupations récurrentes s'est dessiné, révélant les principales failles à l'origine de ces exclusions.

Une réalité multiforme : le numérique est partout, mais pas pour tout le monde. Cela relève autant du manque d'équipement, que du déficit d'usage, de compréhension, voire de confiance. Ces difficultés, souvent invisibles, s'immiscent entre absence d'interlocuteurs, complexité des procédures et formulaires incompréhensibles.

“ C'est vrai que les jeunes sont très à l'aise, on va dire, avec leur smartphone, mais ça ne veut pas dire qu'ils maîtrisent le numérique, ne serait-ce que, par exemple, Parcoursup, qui est une jungle sans nom pour beaucoup. ”

Le labyrinthe des démarches en ligne : pour les bénéficiaires de prestations ou les usagers de services dématérialisés, chaque démarche peut devenir un parcours d'obstacles, parfois un mur infranchissable. Au bout de ce labyrinthe, se trouve parfois le non-recours aux droits et l'isolement. Si des initiatives existent, leur succès masque des réalités d'accès complexes, entre ceux qui n'ont que leur téléphone et ceux qui ne lisent pas le français.

“ Aujourd'hui, tout est dématérialisé et c'est très, très difficile. Aujourd'hui, beaucoup de personnes ont des smartphones, même haut de gamme, mais quand il faut faire une réclamation, elles ne le font pas. ”

L'accompagnement humain, indispensable et pourtant insuffisant : la dématérialisation n'est pas une alternative aux relations humaines, et sans médiation, elle peut devenir inefficace. Les personnes veulent apprendre... mais elles ont besoin d'être accompagnées. Tous ceux qui agissent auprès des usagers le confirment : la présence physique, les lieux ressources, les permanences restent essentiels, et doivent être mieux connus et reconnus.

“ On a la chance de bénéficier de ce qu'on appelle le chèque-été ; je trouve ça formidable, c'est pas partout le cas. Et je me suis retrouvée à deux reprises à faire la démarche pour une maman qui n'était, pour le coup, vraiment pas capable de la faire toute seule en tous les cas. ”

Des outils mal adaptés à la réalité des usagers : au-delà des contenus, c'est aussi la forme qui pose problème : interfaces mal conçues, applications non optimisées pour *smartphones*, jargon administratif... Ce constat a été formulé comme un appel à tester les outils avec les usagers, à intégrer leurs retours dès la conception, et à valoriser leurs savoirs d'usage.

“ Autant ça marche extrêmement bien sur ordinateur, autant sur téléphone, c’est pas très facile d’accès. La plupart des gens n’ont pas d’ordinateur maintenant, ils ont que des smartphones. ”

Activer les leviers de la reconnaissance et donner à voir : à travers l’évocation des *open badges*, a émergé l’idée d’un numérique capable de reconnaître et valoriser le parcours d’engagement bénévole, et de donner de la visibilité à l’action du Conseil. Plus largement, plusieurs intervenants ont souligné l’importance d’un réseau local actif, connecté et lisible, où chacun saurait qui fait quoi, vers qui orienter, et comment collaborer.

“ Je voudrais déjà avoir mon badge, membre du Conseil local du numérique, à ajouter sur les réseaux sociaux et faire connaître cette initiative que je trouve formidable. ”

Une volonté partagée de mise en commun : au-delà des constats, une conviction commune s’est affirmée : le Conseil peut devenir une instance motrice, un laboratoire d’idées, un guichet d’alerte, un lieu de prototypage citoyen. Ce consensus reflète les complexités engendrées par la transition numérique et ancre le Conseil dans une réalité faite de besoins, d’idées et de situations vécues.

“ Je souhaite m’investir pour essayer de créer des liens, des passerelles, et réfléchir ensemble, à des moyens plus simples pour ce type de personnes, âgées ou en situation de handicap, pour leur faciliter la vie ; parce que c’est vraiment des fois des grosses galères. ”

Les missions du Conseil local du numérique : une boussole citoyenne pour l’action publique numérique

Au cœur des échanges, la nécessité de renforcer l’**accessibilité** des outils numériques a résonné avec acuité. Qu’elle soit entravée par le handicap, l’âge, ou les limites techniques des interfaces, l’inclusion numérique est apparue comme un fil rouge traversant les préoccupations des conseillers. C’est dans cette perspective d’engagement résolu pour construire un numérique accessible à toutes et tous que les missions du Conseil local du numérique ont été rappelées avec précision.

Trois grands axes structurent le mandat de cette instance participative :

Être consulté en amont des projets numériques municipaux

Le Conseil a vocation à intervenir **en amont de la mise en œuvre** des projets portés par la municipalité dans le champ du numérique. Cette consultation préalable doit permettre l’émission d’**avis éclairés** et de **recommandations citoyennes**, fondées sur l’expérience du terrain. A ce titre, Monsieur le Maire peut directement saisir le Conseil sur des problématiques ou des projets spécifiques, celui-ci exerçant un rôle consultatif dans la conception même des politiques numériques locales.

Faire des propositions de services numériques ou d’ouverture de données

Au-delà de son rôle consultatif, le Conseil se conçoit comme un **laboratoire d’idées** animé d’un esprit d’anticipation et de prévention. Il lui appartient dès lors d’initier des **propositions concrètes**, qu’il s’agisse de **nouveaux services** ou d’une **amélioration** de ceux existants.

Le cas des **chèques-été**, dont l’utilisation sur *smartphone* présente des difficultés, a ainsi été évoqué lors des échanges.

Ce service, parfaitement fonctionnel sur ordinateur, s'adapte mal aux interfaces mobiles, générant de fait une inégalité d'accès. Une proposition de bon sens pour **développer une version entièrement adaptative** de celui-ci a alors émergé. Cette suggestion, aussi simple que judicieuse, témoigne de la pertinence d'action du Conseil.

Encourager l'ouverture et la valorisation des données publiques

La **donnée**, enjeu central des politiques publiques contemporaines, est au cœur de la troisième mission confiée au Conseil. Il s'agit d'encourager **l'ouverture des données produites par la municipalité**, pour mieux comprendre l'action publique et favoriser une appropriation citoyenne. Plusieurs exemples ont été évoqués à titre d'illustration :

- **L'ouverture des résultats de conformité RG2A**, publiés par la Banque des territoires, met en lumière les déficiences d'accessibilité de la majorité des sites municipaux en France : **96 %** d'entre eux échouent à répondre aux normes destinées aux publics empêchés. Ces données nationales, rendues publiques, deviennent un levier de transformation locale.
- A l'échelle locale, des **dispositifs soutenus financièrement par la municipalité** tels que le Projet d'initiative citoyenne ou le Contrat de ville et des solidarités génèrent des données qui permettent de **rendre compte de leur fonctionnement et de leur efficacité** : nombre de dossiers déposés, montants des aides attribuées, nombre d'habitants touchés par les actions subventionnées... Ces informations pourraient être rendues publiques pour mieux évaluer collectivement l'impact de l'action municipale dans les quartiers prioritaires.
- Autres pistes suggérées : les **données relatives aux espaces verts** – superficie, localisation, état sanitaire, investissements – susceptibles de faire l'objet d'une ouverture. Ces informations permettraient aux habitants une **meilleure compréhension des choix d'aménagement urbain** et faciliteraient **l'engagement citoyen** dans les questions environnementales.

Cette ouverture s'inscrit dans une logique d'appropriation citoyenne. Elle appelle un travail de **médiation** : pourquoi rendre ces données publiques ? Pour qui ? Et surtout, comment les accompagner d'une **démarche d'éducation populaire** qui permette à chacun de s'en saisir, de les comprendre, de les utiliser ?

Ainsi, **le périmètre d'action du Conseil** embrasse tout ce qui, dans la sphère municipale, peut être dématérialisé, numérisé, et repensé à l'aune des usages citoyens : une ambition large, qui appelle une mise en œuvre concrète.

C'est pourquoi, à l'issue de la présentation des missions, le cadre opérationnel a été précisé. **Modalités de contact, logistique des réunions, principes de transparence** : tout est pensé pour que le fonctionnement de l'instance reflète ses valeurs fondatrices de participation et d'ouverture. Dans cet esprit, les échanges donneront lieu à des restitutions claires et publiques, permettant de valoriser les propositions issues de ce travail collectif.

Cette dynamique s'inscrit, plus largement, dans le cadre de la **mission municipale en faveur de l'inclusion numérique et citoyenne**, qui se déploie déjà à travers plusieurs initiatives.

Il convient donc maintenant de prendre connaissance de ces actions déjà engagées, au-delà même du Conseil.

Agenda des actions en cours : l'inclusion numérique en mouvement

Dans le prolongement de la présentation des missions du Conseil, un **panorama des actions partenariales** engagées par la Ville de Roubaix a été dressé, afin d'illustrer concrètement les enjeux en cours et d'éclairer les membres du Conseil sur les dynamiques de **coopération** mises en œuvre aux échelles **locale, départementale et régionale**.

Ces actions, parfois en phase d'amorçage, parfois bien avancées, dessinent les contours d'une approche systémique, pensée comme un levier d'accès aux droits, à la santé, à l'information et à l'emploi, en cohérence avec la **stratégie municipale d'inclusion numérique**.

Un territoire d'expérimentation pour le numérique en santé

Dans un contexte national où l'inclusion numérique apparaît comme un enjeu d'équité d'accès à la santé, au même titre que l'offre de soins elle-même, l'Agence Régionale de Santé (ARS) a sélectionné dix territoires en Hauts-de-France pour **Soutenir et impulser des dynamiques d'inclusion numérique en santé dans les territoires**, à titre expérimental. Roubaix est le seul territoire urbain retenu.

Le CCAS et la Ville de Roubaix sont accompagnés dans cette démarche par Eurogroup Consulting, missionné par l'ARS pour mettre en œuvre ce projet. La mission confiée repose sur plusieurs objectifs clés :

- mieux comprendre les freins numériques spécifiques rencontrés par les habitants, notamment ceux en situation de vulnérabilité sociale, économique ou linguistique ;
- identifier les ressources locales mobilisables pour les accompagner, qu'elles soient humaines, techniques ou institutionnelles ;
- élaborer, tester et diffuser des solutions adaptées pour renforcer l'autonomie numérique des publics ciblés dans leurs démarches de santé ;
- créer des synergies entre professionnels de santé, acteurs sociaux, collectivités locales et structures spécialisées dans la médiation numérique.

Dans ce cadre, depuis février 2025, plusieurs travaux de groupe ont été conduits avec les partenaires associatifs et institutionnels locaux. Ces échanges se sont appuyés sur un diagnostic territorial, en vue de construire un plan d'action adapté aux réalités spécifiques des quartiers roubaisiens, d'ici à la fin de l'année.

Une feuille de route départementale en construction

Autre chantier d'envergure, celui de la **départementalisation de la stratégie nationale France Numérique Ensemble (FNE)**, portée par la **Préfecture** et le **Département du Nord**, en lien avec les acteurs du territoire, dont le CCAS et la Ville de Roubaix. Initié fin 2023, ce processus, qui vise à renforcer et encourager les dynamiques d'inclusion numérique, s'inscrit dans le **Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services Publics (SDAASP 59)**, avec une finalisation prévue pour décembre 2025.

Ainsi, ce schéma comprend un volet numérique explicite, en écho direct aux problématiques d'accessibilité exprimées par les membres du Conseil local du numérique. Il fixe une feuille de route ambitieuse visant à structurer une action collective et cohérente sur l'ensemble du territoire.

Parmi les enjeux identifiés figure le **renforcement du maillage territorial** et de la **coordination entre les acteurs**. Les objectifs prioritaires portent sur l'identification et la mobilisation des ressources locales, la mise en place d'une gouvernance départementale, le développement d'un réseau structuré de coopération, ainsi que l'amélioration de la communication externe, tant à destination des usagers que des partenaires.

Un autre axe porte sur la **coordination des conseillers numériques**, avec pour objectif de renforcer leur intégration au sein des dynamiques locales. Il s'agit de structurer les liens entre les conseillers, leurs employeurs, les structures porteuses, les hubs territoriaux et l'ANCT, tout en développant des stratégies de maillage adaptées. La promotion de l'interconnaissance, la collaboration avec les agents France Services et le suivi régulier de leur déploiement figurent parmi les priorités identifiées.

Sur la base de ces axes de travail, deux prochaines échéances sont prévues : le 12 septembre 2025 pour le renforcement du maillage territorial, et le 30 septembre 2025 pour la coordination des conseillers numériques. La finalisation de l'ensemble est attendue pour la fin décembre 2025. L'objectif est d'articuler les contributions des acteurs de terrain avec les orientations départementales, afin d'élaborer une stratégie ambitieuse, concertée et solidement ancrée dans les réalités locales.

Une enquête régionale sur la santé financière des acteurs de l'inclusion numérique

Face à l'urgence de mieux comprendre et faire entendre les fragilités économiques du secteur de l'inclusion numérique, les Assembleurs – dont la Ville de Roubaix est sociétaire – ont été missionnés par la Région Hauts-de-France, avec le soutien de la Banque des Territoires, pour conduire une enquête régionale sur la santé financière de ses acteurs. Dans ce cadre, un comité de lancement s'est réuni le 3 juillet, rassemblant relais territoriaux, collectivités, institutions et têtes de réseau, afin de poser les bases de cette démarche collective.

Mobilisée au sein de cette coordination, la Ville de Roubaix s'implique en tant que référente territoriale, afin d'assurer un ancrage solide de la démarche dans le bassin roubaisien, en s'appuyant sur un tissu associatif local actif et structuré.

Vers le 10^{ème} Petit-déjeuner de l'inclusion numérique

Ce nouveau rendez-vous, prévu pour la matinée du vendredi 10 octobre 2025, offrira un espace de dialogue constructif autour de la thématique : *Formation et métiers du numérique, leviers d'insertion professionnelle*. Les membres du Conseil local du numérique, ainsi que les observateurs associés, y sont naturellement conviés.

La séance s'est close sans solennité excessive, mais avec la conscience partagée d'avoir posé les premières pierres d'un édifice à construire ensemble. Chacun et chacune est reparti avec le sentiment d'avoir été écouté — et peut-être déjà, avec l'envie de contribuer plus avant.

Conclusion

Le Conseil local du numérique s'esquisse comme un espace en devenir, pensé pour s'adapter, expérimenter et proposer, en s'appuyant sur son règlement, véritable outil de gouvernance confié à ses membres.

Sa dynamique ne se plie à priori à aucun calendrier rigide : **il appartient aux membres, comme à la présidence collégiale, d'en solliciter la réunion**, selon les besoins, les envies ou les urgences qui émergeront.

Dans cette démarche, **le service Participation citoyenne**, à travers la **mission Inclusion numérique et citoyenne**, demeure à disposition pour **accompagner, structurer et formaliser l'organisation** de ces temps collectifs. Une manière de garantir que les idées prennent corps, que les propositions trouvent leur cadre, et que le Conseil reste vivant et incarné.

Le Conseil est désormais installé. Place maintenant à l'intelligence collective pour le faire vivre.

“ Ensemble, avec toutes les énergies, vos expériences et vos idées, nous avons la responsabilité de construire ce Conseil ”, a souligné Magali Gladysz-Sebille, *“ et l'ambition de créer des services publics tournés vers les besoins des usagers et ce qui compte pour les habitants ”*, a conclu Isabelle Paris-Doutrelon.