



Conseil local du numérique – CLN

L'instance consultative municipale au service de l'inclusion numérique

Volet citoyen de la stratégie municipale
d'inclusion numérique de la Ville de Roubaix



Trois axes de travail prioritaires

1 APPRÉHENDER LA NOTION DE BUDGET NUMÉRIQUE MUNICIPAL

Quelle est la part du budget municipal consacrée au numérique en 2025 ?

2 EXPÉRIMENTER UN *S/A* MUNICIPAL DANS LA RELATION AUX USAGERS

Comment rendre un avis sur le recours à un agent conversationnel au service des habitants ?

3 PRENDRE UNE PART ACTIVE À LA DYNAMIQUE D'INCLUSION NUMÉRIQUE

Que voulons-nous faire avancer ensemble localement pour l'inclusion numérique ?



Appréhender la notion de budget numérique municipal

1

ce que représente le Budget numérique municipal



dans le Budget total mandaté en 2025

David Vanhoutte

Chargé de mission Inclusion numérique et citoyenne

Données établies avec le service Contrôle de gestion de la Direction des finances de la Ville de Roubaix
en association avec le service Politique de la ville



Appréhender la notion de budget numérique municipal

1

Une approche pragmatique face à un exercice inédit

Méthodologie

identifier ce qui est mesurable, en transparence

Limites

la dimension transversale du numérique

Périmètre

le numérique directement au service des habitants

Investissement

7,3 %

$\frac{3\,058\,244\ \text{€}}{41\,801\,894\ \text{€}}$

Fonctionnement

2,8 %

$\frac{4\,508\,759\ \text{€}}{163\,049\,676\ \text{€}}$

Total général

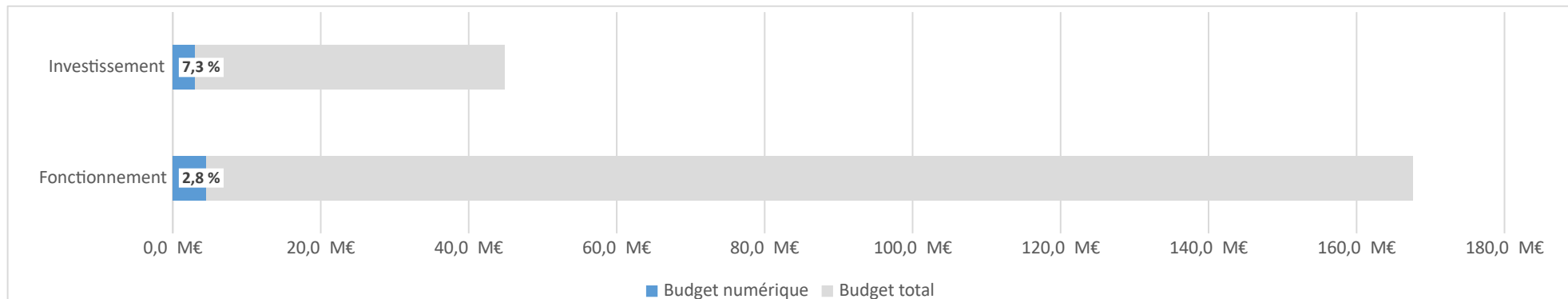
3,7 %

$\frac{7\,567\,003\ \text{€}}{204\,851\,570\ \text{€}}$



Quelle est la part du budget municipal consacrée au numérique en 2025 ?

1



	Budget numérique	Budget total	Part du budget numérique
Investissement (<i>% total</i>)	(40,4 %) 3 058 244 €	(20,4 %) 41 801 894 €	7,3 %
Fonctionnement (<i>% total</i>)	(59,6 %) 4 508 759 €	(79,6 %) 163 049 676 €	2,8 %
Total	7 567 003 €	204 851 570 €	3,7 %



Quel a été le budget alloué en 2025 pour lutter contre la précarité numérique ? 1

Contrat de ville et des solidarités — numérique

Qu'est-ce que le CVS ?

Le Contrat de ville et des solidarités est un dispositif partenarial réunissant notamment la Ville, l'État et la Métropole, qui permet d'attribuer des subventions à des associations œuvrant pour des projets d'intérêt général.

Ce dispositif produit un effet de levier : un projet soutenu par la Ville peut bénéficier d'un co-financement de l'État, à hauteur de 20% Ville / 80% État pour les projets nouveaux, et de 50% / 50% pour les projets reconduits.

A Roubaix, les projets numériques y sont financés principalement au titre de la priorité 6 " **Faciliter l'accès aux droits, la transition numérique et lutter contre les principales formes de discriminations.** "

269 045 €

Budget attribué
sur 335 796 € sollicités

21

Projets financés
dont 8 écrivains publics

21

Projets déposés pour 2026
326 000 € sollicités

Écrivains publics : un dispositif phare

8 projets — 180 645 € — soit 67 % du budget CVS numérique 2025

Portés par des centres sociaux (Alma, Icièlà, Echo) et associations de quartier (Comités de quartier Fresnoy-Mackellerie et Servir, Amitié Partage, Secours Populaire), ces projets accompagnent les habitants dans leurs démarches administratives et pour leur accès aux droits.

Les autres projets

13 projets — 88 400 € — soit 33 % du budget CVS numérique 2025

Menés par des centres sociaux, des associations de proximité et l'EPCC La Condition Publique, ces projets aident les habitants à développer leurs compétences numériques, à bénéficier d'une médiation adaptée, et à s'exprimer de manière créative et citoyenne grâce au numérique.



Expérimenter un S/A municipal dans la relation aux usagers

2

le Système d'Intelligence Artificielle



un Service d'Information et d'Accueil

Cédric Astruc

Directeur adjoint des démarches administratives

Projet IA au standard de la Ville

Conseil local du numérique – CLN

31 janvier 2026



Plan de la présentation

- 1 Présentation du service des accueils centraux
- 2 Présentation du système d'intelligence artificielle (SIA) – *callbot*
- 3 Les raisons motivant le recours au SIA
- 4 Les buts poursuivis
- 5 Les points de vigilance et les prérequis
- 6 Calendrier et conduite du projet

1

Présentation du service des accueils centraux



Le service des accueils centraux

Périmètre du service

Le standard de la ville, le pré-accueil de l'hôtel de ville et le point numérique.

Composition de l'équipe

10 postes : 8 conseillers d'accueil et de prestation, 2 médiateurs numériques, 1 agent en immersion.

Mission principale

Ces agents assurent l'accueil téléphonique et physique des habitants, et les orientent vers les services municipaux compétents.

Ils interviennent également en pré-accueil selon les besoins de l'équipe.

L'activité du standard en chiffres

98 953

appels reçus en 2025

81 %

taux de décroché

1 min

durée moyenne d'un appel

	2023	2024	2025
Appels reçus	134 702	108 440	98 953
Appels perdus	31 916	18 268	18 679
Appels répondus	102 786	90 172	80 274
Taux de décroché	76 %	83 %	81 %

La baisse des appels s'explique principalement par le passage à la prise de rendez-vous en ligne (CNI, passeport). Stabilisation du nombre d'appels reçus autour de 100 000 par an.

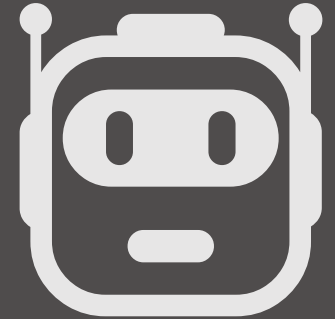


2

Présentation du SIA

(Système d'Intelligence Artificielle)

callbot



Qu'est-ce que le *callbot* ?

Un agent conversationnel vocal piloté par une IA, capable de comprendre et de répondre de manière autonome et naturelle aux demandes des usagers lors d'appels téléphoniques ; et ce, sans intervention humaine.

Disponibilité 24h/24, 7j/7

Le *callbot* répond aux usagers en dehors des heures d'ouverture du standard.

Réduction du temps d'attente

Les usagers n'attendent plus 10 à 15 minutes avant d'obtenir une réponse.

Gestion automatisée des demandes simples

Les agents se concentrent sur les échanges à forte valeur ajoutée, nécessitant une intervention humaine.

Démonstration



Callbot – Ville de Plaisir

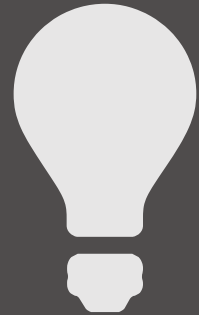
01 30 79 62 00

Chatbot – www.ville-plaisir.fr/accueil

Posez une question, demandez une information, et observez la réponse apportée par le SIA.

3

Les raisons motivant le recours au SIA



Améliorer le service rendu aux usagers



Actuellement, 3 difficultés persistent

Taux de décroché insuffisant

Environ 80 % des appels aboutissent en moyenne. 1 appel sur 5 reste sans réponse.

Temps d'attente trop long

Les usagers patientent parfois 10 à 15 minutes. Certains raccrochent et rappellent plusieurs fois.

Échanges trop courts

La durée moyenne d'un appel est d'1 minute — insuffisante pour accompagner pleinement les usagers, notamment pour les démarches dématérialisées. Pour certains habitants, le téléphone est le seul canal d'accès à l'information.

Améliorer les conditions de travail des agents



4 enjeux identifiés

Charge de travail

La charge de travail pesant sur les agents présents au standard peut parfois être lourde, en cas d'effectifs réduits ou les jours de flux d'appels important.

+ d'1/3 des appels = transferts

Ces appels — souvent en interne — sont automatisables. Le SIA gèrera les transferts courants, sans intervention humaine.

Stress et pression au travail

La file d'attente visible et le flux continu génèrent des situations de tension. Le SIA permettra de soulager l'équipe en absorbant les appels routiniers ou répétitifs, et en redirigeant les cas complexes vers un agent.

Valorisation du poste

Le temps libéré permettra de renforcer la formation interne et de recentrer les agents sur des missions à forte valeur ajoutée.

4

Les buts poursuivis



Les buts poursuivis

100 %

des appels décrochés

Contre 75–80 % aujourd’hui. Le SIA peut prendre plusieurs appels en simultané.



tâches répétitives

Automatisation des transferts et du renseignement de premier niveau.



attractivité du poste

Les agents se recentrent sur leur cœur de métier, avec plus de sérénité.

Une transition numérique progressive et maîtrisée

Le *callbot* constitue une première application de l’IA à Roubaix ; progressive, avec le concours des usagers. Il présente un risque limité en matière de transparence et de protection des données : c’est un outil d’information du public, et non de prise de décision.

5

Les points de vigilance et les prérequis



Points de vigilance — Transparence et supervision humaine



Transparence vis-à-vis du public

- Communiquer auprès des habitants sur le projet.
- Associer les habitants à la phase d'expérimentation — le CLN sera mobilisé à cet effet.
- Informer l'utilisateur qu'il interagit avec une IA, que la réponse est générée par l'IA et que l'échange est retranscrit (hors périmètre d'expérimentation).



Supervision humaine

- Analyse régulière des échanges usager/SIA pour identifier et corriger les erreurs ou hallucinations (hors périmètre d'expérimentation).
- Plusieurs scénarios de sortie permettant à l'utilisateur d'être mis en relation avec un agent humain à tout moment.
- Révision systématique du site web municipal — base de données principale du SIA — pour limiter la diffusion d'informations erronées.

Points de vigilance — Questions techniques

? Coût environnemental

Quel est l'impact énergétique du SIA ? Cette question doit être posée au prestataire retenu.

? Stockage et localisation des données

Où sont hébergées les données issues des échanges avec les usagers ? Sur quels serveurs, et en vertu de quel cadre juridique ?

? Transparence des algorithmes

Comment fonctionne le moteur d'IA ? Peut-on expliquer et tracer les réponses générées ?

? Cybersécurité

Quels risques d'intrusion ou de manipulation du SIA ? Quelles mesures de protection sont prévues ?

Prérequis — Conditions de réussite du projet

1

Assurer la fiabilité des informations sur le site web de la Ville

Le site sera la base de données principale du SIA. Tous les services devront s'assurer que leurs informations sont à jour. C'est une des clés de réussite du projet.

2

Bonnes pratiques et gestion des lignes du standard téléphonique et centre d'appels 3CX

Généraliser l'utilisation des pastilles de couleur et l'identification des interlocuteurs pour garantir l'efficacité des transferts ; si l'expérimentation est concluante.

3

Accompagnement des agents municipaux

Des échanges réguliers sont menés avec l'équipe. Une sensibilisation à l'IA d'½ journée a été réalisée en juin 2025. Un groupe de travail sera mis en place pour réfléchir à la réorganisation du travail.

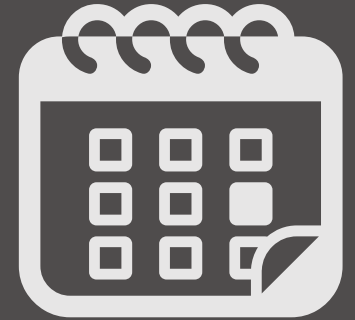
4

Formation à l'outil

Formation dispensée en début de phase d'expérimentation, couvrant : l'utilisation du logiciel lié au SIA, la gestion des situations de tension, et les bonnes pratiques identifiées.

6

Calendrier et conduite du projet



Calendrier du projet 2025–2026

T2–T3 2025

T4 2025 / T1 2026

T1 2026

T2 2026

Réflexion

Analyse des besoins, organisation, veille et étude comparatives.

Production

Choix du prestataire, ateliers thématiques (site web, accompagnement RH, paramétrage, expérimentation et retours), formation, réunion de lancement de la phase de test *Proof of Concept – POC* (27/01/2026).

Expérimentation

Déploiement de la version *POC*. Lancement prévu après les élections municipales.

Déploiement

Retour d'expérience, ajustements, fixation de la nouvelle organisation du travail, et déploiement définitif si bilan concluant.

Le CLN sera mobilisé pendant la phase d'expérimentation pour recueillir les retours des habitants.

Merci de votre attention

Place aux échanges



Expérimenter un S/A municipal dans la relation aux usagers

2

rendre un avis collectif fondé



sur des bases structurées et objectivables

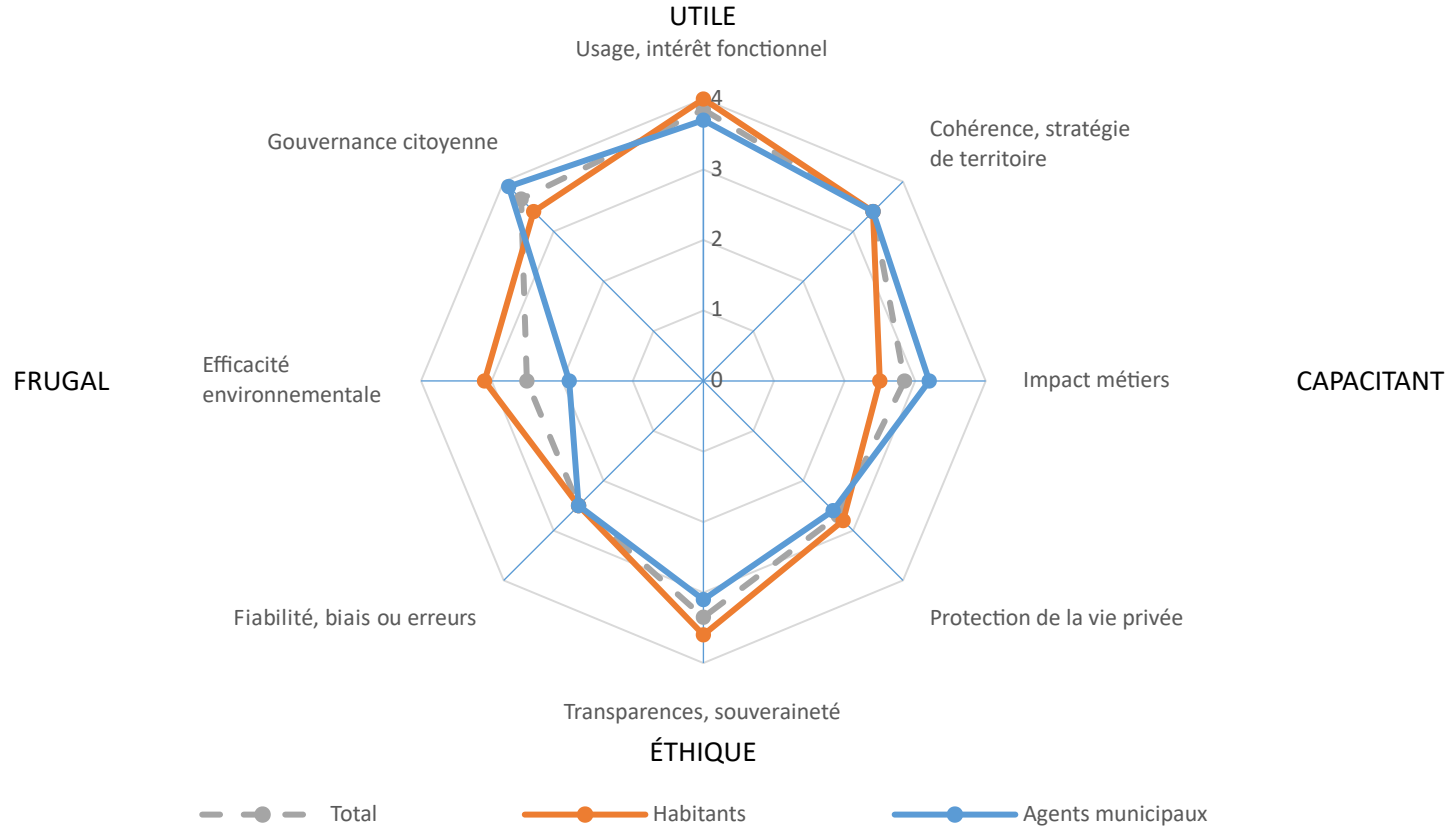
David Vanhoutte

Chargé de mission Inclusion numérique et citoyenne

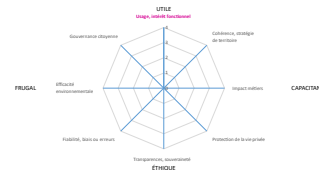
Méthodologie développée d'après le modèle conçu par CIVITEO pour Cité Ressource afin de comprendre et anticiper les impacts des outils IA (droits réservés janvier 2026), et la Boussole de l'IA conçue par l'EPCI Nantes Métropole (droits réservés mai 2025)



Comment rendre avis sur le recours à un agent conversationnel ?



Usage, intérêt fonctionnel



Le SIA apporte-t-il un service réel et utile aux habitants ? Répond-il à un vrai besoin ?

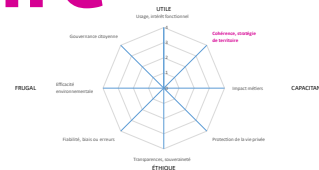
Ce qu'on évalue :

- › Nombre d'habitants potentiellement concernés
- › Besoins identifiés et non couverts actuellement
- › Facilité d'accès et d'utilisation pour tous
- › Amélioration concrète par rapport à l'existant

Grille de notation :

0	<p>Absent ou ignoré</p> <p>Aucune démarche engagée. Le critère est ignoré ou absent du projet.</p>
1	<p>Insuffisant ou partiel</p> <p>Des éléments existent mais sont incomplets, superficiels ou non formalisés.</p>
2	<p>Acceptable, à améliorer</p> <p>Le critère est pris en compte de façon satisfaisante mais des améliorations sont nécessaires.</p>
3	<p>Satisfaisant</p> <p>Bonne prise en compte, avec des mesures concrètes et un suivi prévu.</p>
4	<p>Exemplaire</p> <p>Approche exemplaire : démarche structurée, documentée et évaluée dans la durée.</p>

Cohérence, stratégie de territoire



Le SIA s’inscrit-il dans le projet de territoire et les engagements de la collectivité ?

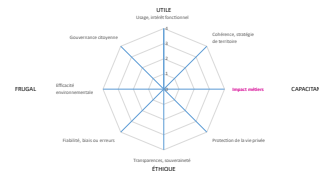
Ce qu’on évalue :

- › Alignement avec la stratégie numérique municipale
- › Cohérence avec les priorités locales (inclusion, sobriété...)
- › Soutien des élus et des directions concernées
- › Articulation avec les services et dispositifs existants

Grille de notation :

0	<p>Absent ou ignoré</p> <p>Aucune démarche engagée. Le critère est ignoré ou absent du projet.</p>
1	<p>Insuffisant ou partiel</p> <p>Des éléments existent mais sont incomplets, superficiels ou non formalisés.</p>
2	<p>Acceptable, à améliorer</p> <p>Le critère est pris en compte de façon satisfaisante mais des améliorations sont nécessaires.</p>
3	<p>Satisfaisant</p> <p>Bonne prise en compte, avec des mesures concrètes et un suivi prévu.</p>
4	<p>Exemplaire</p> <p>Approche exemplaire : démarche structurée, documentée et évaluée dans la durée.</p>

Impact métiers



Comment le SIA transforme-t-il le travail des agents ? Est-ce une opportunité ou une contrainte ?

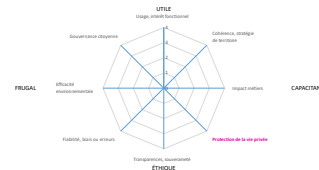
Ce qu'on évalue :

- › Agents consultés avant le déploiement
- › Réduction des tâches répétitives ou pénibles
- › Maintien et développement des compétences
- › Suivi des impacts sur les conditions de travail

Grille de notation :

0	<p>Absent ou ignoré</p> <p>Aucune démarche engagée. Le critère est ignoré ou absent du projet.</p>
1	<p>Insuffisant ou partiel</p> <p>Des éléments existent mais sont incomplets, superficiels ou non formalisés.</p>
2	<p>Acceptable, à améliorer</p> <p>Le critère est pris en compte de façon satisfaisante mais des améliorations sont nécessaires.</p>
3	<p>Satisfaisant</p> <p>Bonne prise en compte, avec des mesures concrètes et un suivi prévu.</p>
4	<p>Exemplaire</p> <p>Approche exemplaire : démarche structurée, documentée et évaluée dans la durée.</p>

Protection de la vie privée



**Les données des habitants sont-elles protégées ?
Aucune donnée sensible ou biométrique n'est collectée.**

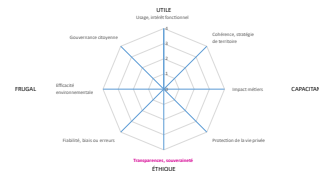
Ce qu'on évalue :

- › Aucune identification biométrique (ex : reconnaissance faciale)
- › Conformité au RGPD et au Règlement européen sur l'IA
- › Données minimales, finalité claire et durée limitée
- › Analyse de risques réalisée (cybersécurité)

Grille de notation :

0	<p>Absent ou ignoré Aucune démarche engagée. Le critère est ignoré ou absent du projet.</p>
1	<p>Insuffisant ou partiel Des éléments existent mais sont incomplets, superficiels ou non formalisés.</p>
2	<p>Acceptable, à améliorer Le critère est pris en compte de façon satisfaisante mais des améliorations sont nécessaires.</p>
3	<p>Satisfaisant Bonne prise en compte, avec des mesures concrètes et un suivi prévu.</p>
4	<p>Exemplaire Approche exemplaire : démarche structurée, documentée et évaluée dans la durée.</p>

Transparence, souveraineté



Les habitants et agents savent-ils comment fonctionne le SIA ? Qui est responsable ?

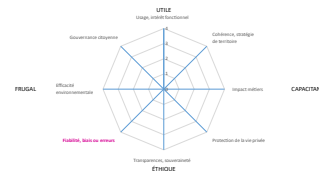
Ce qu'on évalue :

- › Objectif et fonctionnement clairement documentés
- › Possibilité de contacter un humain à tout moment
- › Responsables du système identifiés et connus
- › Données hébergées de façon souveraine

Grille de notation :

0	<p>Absent ou ignoré Aucune démarche engagée. Le critère est ignoré ou absent du projet.</p>
1	<p>Insuffisant ou partiel Des éléments existent mais sont incomplets, superficiels ou non formalisés.</p>
2	<p>Acceptable, à améliorer Le critère est pris en compte de façon satisfaisante mais des améliorations sont nécessaires.</p>
3	<p>Satisfaisant Bonne prise en compte, avec des mesures concrètes et un suivi prévu.</p>
4	<p>Exemplaire Approche exemplaire : démarche structurée, documentée et évaluée dans la durée.</p>

Fiabilité, biais ou erreurs



Le SIA produit-il des réponses fiables ? Évite-t-il de discriminer certains habitants ?

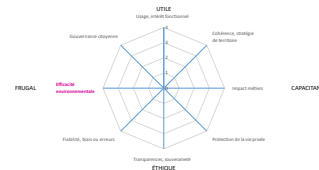
Ce qu'on évalue :

- › Procédures de test et de validation documentées
- › Biais discriminatoires identifiés et traités
- › Limites du système connues des utilisateurs
- › Mécanisme de correction et de suivi dans le temps

Grille de notation :

0	<p>Absent ou ignoré</p> <p>Aucune démarche engagée. Le critère est ignoré ou absent du projet.</p>
1	<p>Insuffisant ou partiel</p> <p>Des éléments existent mais sont incomplets, superficiels ou non formalisés.</p>
2	<p>Acceptable, à améliorer</p> <p>Le critère est pris en compte de façon satisfaisante mais des améliorations sont nécessaires.</p>
3	<p>Satisfaisant</p> <p>Bonne prise en compte, avec des mesures concrètes et un suivi prévu.</p>
4	<p>Exemplaire</p> <p>Approche exemplaire : démarche structurée, documentée et évaluée dans la durée.</p>

Efficacité environnementale



***L’empreinte écologique du SIA est-elle maîtrisée ?
Est-elle justifiée par le service rendu ?***

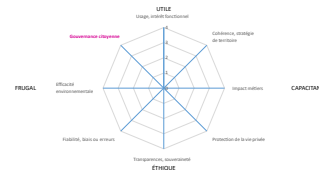
Ce qu’on évalue :

- › Estimation des émissions (CO₂) liées au projet
- › Infrastructures énergétiquement efficaces (PUE < 1,5)
- › Recours à des équipements ecolabellisés ou reconditionnés
- › Bénéfice environnemental supérieur à l’impact généré

Grille de notation :

0	<p>Absent ou ignoré Aucune démarche engagée. Le critère est ignoré ou absent du projet.</p>
1	<p>Insuffisant ou partiel Des éléments existent mais sont incomplets, superficiels ou non formalisés.</p>
2	<p>Acceptable, à améliorer Le critère est pris en compte de façon satisfaisante mais des améliorations sont nécessaires.</p>
3	<p>Satisfaisant Bonne prise en compte, avec des mesures concrètes et un suivi prévu.</p>
4	<p>Exemplaire Approche exemplaire : démarche structurée, documentée et évaluée dans la durée.</p>

Gouvernance citoyenne



Le recours au SIA est-il justifié démocratiquement ? La collectivité reste-t-elle maîtresse de ses choix ?

Ce qu'on évalue :

- › Délibération ou validation politique du projet
- › Habitants et représentants du personnel informés
- › Possibilité de retour arrière (réversibilité)
- › Indépendance vis-à-vis des fournisseurs préservée

Grille de notation :

0	<p>Absent ou ignoré</p> <p>Aucune démarche engagée. Le critère est ignoré ou absent du projet.</p>
1	<p>Insuffisant ou partiel</p> <p>Des éléments existent mais sont incomplets, superficiels ou non formalisés.</p>
2	<p>Acceptable, à améliorer</p> <p>Le critère est pris en compte de façon satisfaisante mais des améliorations sont nécessaires.</p>
3	<p>Satisfaisant</p> <p>Bonne prise en compte, avec des mesures concrètes et un suivi prévu.</p>
4	<p>Exemplaire</p> <p>Approche exemplaire : démarche structurée, documentée et évaluée dans la durée.</p>



Une grille de réflexion, pas une méthode figée

La méthodologie présentée ici est une piste de travail soumise à l'appréciation de la Direction des démarches administratives de la Ville de Roubaix ainsi qu'aux membres du Conseil local du numérique. Elle s'appuie de travaux existants (CIVITEO / Cité Ressource, Boussole de l'IA de Nantes Métropole) adaptés à des fins pédagogique.

Elle ne représente cependant ni la méthode ni la grille officiellement retenues par la Ville pour évaluer le recours au SIA dans la relation aux usagers, lors de sa phase expérimentale.

Débattre

Ces critères vous semblent-ils pertinents pour évaluer un agent conversationnel municipal ?

Compléter

Manque-t-il des critères importants pour les habitants de Roubaix ?

Prioriser

Certains critères vous paraissent-ils plus déterminants que d'autres ?



Prendre une part active à la dynamique d'inclusion numérique

3

du Petit-déjeuner de l'inclusion numérique



aux futures actions du Conseil local du numérique

Alice Marvallon

Responsable du service Participation citoyenne



Prendre part au Petit-déjeuner de l'inclusion numérique

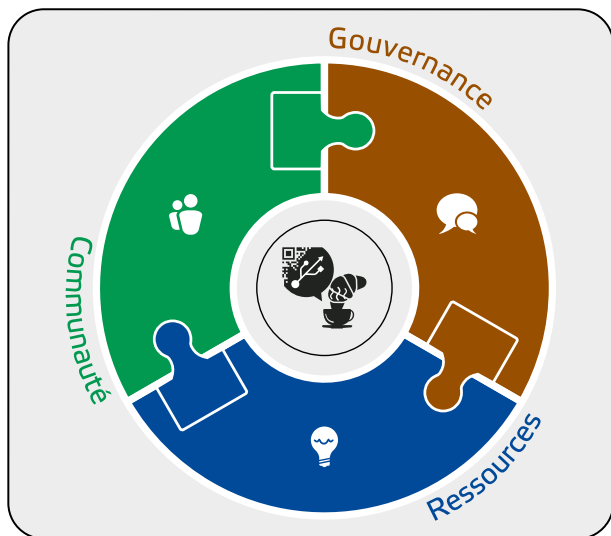
3

A l'Imaginarium de la Plaine Image

#11 Intelligence artificielle et citoyenneté : comprendre et agir

13 FÉVRIER

Mobiliser l'IA de façon responsable et citoyenne au service de l'intérêt général



Enjeu : faire de cette 11^{ème} édition, un modèle pilote pour le déploiement de **Cafés IA** à l'échelle du territoire roubaisien





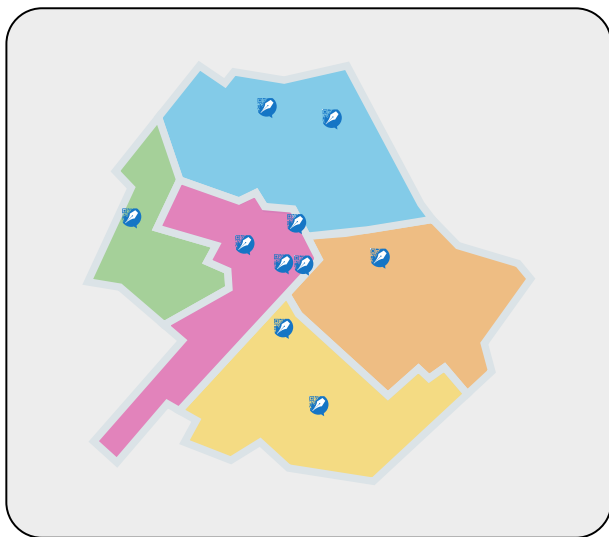
Construire le programme du Petit-déjeuner de l'inclusion numérique

Au Centre social Pile – Sainte-Elisabeth

#12 Écrivains publics et médiation numérique : tisser des liens

26 JUIN

Accompagner les habitants à l'ère du tout numérique



Enjeu : valoriser le rôle des écrivains publics et renforcer les synergies avec les acteurs locaux de la médiation numérique



Écrivains Publics

R O U B A I X



Quels sujets souhaitez-vous aborder lors de nos prochaines rencontres ?

3



PROJETS MUNICIPAUX À VENIR

Y a-t-il des projets ou évolutions numériques que nous aimerions voir émerger ?



SERVICES, APPLICATIONS, SITES WEB ET USAGES NUMÉRIQUES

Quels besoins, idées ou améliorations identifions-nous pour les habitants ?



DONNÉES PUBLIQUES ET TRANSPARENCE

Quelles données mériteraient d'être ouvertes ou mieux valorisées ?



Quelles actions concrètes souhaitons-nous faire avancer ensemble ?

3

🕒 FAIRE ÉVOLUER LE PETIT-DÉJEUNER DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE

Comment impulser de nouvelles actions au plus près des besoins des habitants ?

🗣️ VALORISER L'APPRENTISSAGE DE LA CITOYENNETÉ NUMÉRIQUE

Comment interagir avec la commission Médias et réseaux sociaux du CME ?

📍 FAIRE CONNAÎTRE LES INITIATIVES D'INCLUSION NUMÉRIQUE EN SANTÉ

Quelle gouvernance locale pour communiquer sur l'inclusion numérique en santé ?



Sur quels enjeux numériques locaux devons-nous travailler en priorité ?

3

DÉCOMMISSIONNEMENT DU CUIVRE

Existe-t-il encore des usages locaux qui dépendent du réseau téléphonique cuivre ?

USAGES ÉDUCATIFS NUMÉRIQUES & ENT

Comment les familles et leurs enfants utilisent-ils l'espace numérique de travail ?

STRATÉGIE NUMÉRIQUE RESPONSABLE

Comment articuler enjeux environnementaux, sociaux et citoyens dans un schéma global ?



Conseil local du numérique – CLN

“ Transformer l'énergie collective en pouvoir d'agir concret pour les habitants ”

Mission Inclusion numérique et citoyenne

Service Participation citoyenne

participationcitoyenne@ville-roubaix.fr

Direction Politique de la ville, Participation citoyenne et GUSP

Pôle Accélération des Dynamiques Urbaines Durables

Ville de Roubaix

