

## CONSEIL LOCAL DU NUMÉRIQUE DU 31/01/26

### Étaient présents :

Alice Marvallin (responsable du service Participation citoyenne), Cédric Astruc (directeur adjoint des démarches administratives), David Vanhoutte (chargé de mission Inclusion numérique et citoyenne), Magali Gladysz-Sebille (co-présidente), Malika Azzaz (conseillère Nord), Perrine De Coëtlogon (conseillère Centre).

### Excusés :

Abigail Gambier (conseillère Nord), Aldjia Abes (conseillère Est), Mahidine Khalfi (responsable Pilotage et contrôle de gestion), Youri Bergoug (conseiller Sud), Rafik Aouf (observateur associé).

## Sommaire

<b>Ouverture.....</b>	<b>2</b>
<b>1. Appréhender la notion de budget numérique municipal.....</b>	<b>2</b>
<i>Les chiffres clés.....</i>	<i>2</i>
<i>Méthodologie et périmètre retenu.....</i>	<i>3</i>
<i>Les limites reconnues de l'exercice.....</i>	<i>3</i>
<i>Échanges avec les participants.....</i>	<i>3</i>
<b>2. Expérimenter un système d'intelligence artificielle municipale dans la relation aux usagers.....</b>	<b>4</b>
<i>Le contexte : le standard de la Ville.....</i>	<i>4</i>
<i>Qu'est-ce qu'un callbot ?.....</i>	<i>4</i>
<i>Les raisons motivant ce projet.....</i>	<i>5</i>
<i>Les objectifs poursuivis.....</i>	<i>5</i>
<i>Les points de vigilance identifiés.....</i>	<i>6</i>
<i>Les prérequis identifiés.....</i>	<i>6</i>
<i>Calendrier du projet.....</i>	<i>7</i>
<i>Échanges avec les participants.....</i>	<i>7</i>
<i>Proposition d'une grille d'évaluation.....</i>	<i>8</i>
<b>3. Prendre une part active à la dynamique d'inclusion numérique.....</b>	<b>8</b>
<i>La 11<sup>ème</sup> édition : Intelligence artificielle et citoyenneté.....</i>	<i>8</i>
<i>L'esprit critique face à l'intelligence artificielle.....</i>	<i>9</i>
<i>La 12<sup>ème</sup> édition : Écrivains publics et médiation numérique.....</i>	<i>9</i>
<i>Souhaits pour les prochaines rencontres.....</i>	<i>9</i>
<b>Conclusion et perspectives.....</b>	<b>10</b>



## Ouverture

---

Dans la continuité des travaux initiés lors du comité technique du 28 novembre 2025, un formulaire de positionnement a été diffusé le 3 décembre 2025 afin de recueillir les souhaits d'implication des membres du Conseil local du numérique (CLN) sur les six axes de travail proposés.

1. Programmation participative du Petit-déjeuner de l'inclusion numérique
2. Présentation pédagogique du budget numérique municipal 2025
3. Saisine applicative : agent conversationnel municipal
4. Saisine stratégique : stratégie pour un numérique responsable
5. Communication et gouvernance locale pour l'inclusion numérique en santé
6. Commission médias et réseaux sociaux du Conseil municipal des enfants

Malgré cette démarche, le nombre de réponses recueillies n'a pas permis de constituer les groupes de travail initialement envisagés. En cohérence avec les orientations stratégiques de la collectivité et les échéances du premier trimestre 2026, l'assemblée du 31 janvier 2026 s'est concentrée sur les trois premiers axes, identifiés comme structurants et prioritaires pour notre action collective. L'ordre du jour a ainsi porté sur :

1. Appréhender la notion de budget numérique municipal
2. Expérimenter un SIA municipal dans la relation aux usagers
3. Prendre une part active à la dynamique d'inclusion numérique

La présente restitution complète les supports de présentation et les documents utilisés lors de la réunion.

### 1. Appréhender la notion de budget numérique municipal

| *“ C'est un exercice inédit. ”*

La présentation du budget numérique municipal constitue une première. Cet exercice de transparence, réalisé en collaboration avec le service Contrôle de gestion, vise à identifier et mesurer la part du budget municipal consacrée au numérique en 2025. L'objectif est double : offrir une vision claire aux membres du CLN et poser les bases d'une démarche de suivi dans le temps.

#### Les chiffres clés

Le budget numérique municipal s'élève à 7,57 millions d'euros sur un budget total de 204,85 millions d'euros, soit 3,7 % du budget global. Cette part se répartit différemment selon qu'il s'agit d'investissement ou de fonctionnement : 7,3 % du budget d'investissement (3,06 millions d'euros sur 41,8 millions) est consacré au numérique, tandis que cette proportion descend à 2,8 % pour le fonctionnement (4,51 millions d'euros sur 163 millions).

En valeur absolue, le fonctionnement représente près de 60 % du budget numérique total, contre 40 % pour l'investissement.



Cette répartition traduit la nécessité de maintenir et faire fonctionner les infrastructures numériques existantes, ainsi que de continuer à investir dans de nouveaux équipements et services.

### Méthodologie et périmètre retenu

La méthode adoptée s'est voulue pragmatique et transparente : identifier ce qui est mesurable tout en reconnaissant les limites de l'exercice. Le périmètre retenu s'est concentré sur le numérique directement au service des habitants.

#### Ont été inclus dans ce budget :

- › L'ensemble des dépenses liées à la Direction des Systèmes d'Information (DSI), incluant le parc informatique complet de la Ville, les équipements, les logiciels et les infrastructures techniques
- › Les ressources humaines affectées au numérique : agents de la DSI, chargé de mission inclusion numérique, webmaster, et autres postes ayant une fonction numérique identifiée
- › Les aspects liés à la sécurité : cybersécurité et vidéo-surveillance, incluant le Centre de Surveillance Urbain (CSU)
- › Les investissements dans les capteurs, systèmes de contrôle d'accès (badges) et autres équipements numériques
- › Une partie identifiable des formations au numérique pour les agents

#### Les limites reconnues de l'exercice

La dimension transversale du numérique rend l'exercice complexe. Certaines dépenses, bien qu'ayant une composante numérique, n'ont pas pu être intégrées faute de pouvoir en quantifier la part exacte. C'est notamment le cas pour les formations au numérique dispensées par le Centre National de la Fonction Publique Territoriale (CNFPT) : si la cotisation globale est connue, la part spécifique consacrée au numérique reste à préciser.

De même, de nombreux événements culturels organisés par la Ville comportent une dimension numérique (équipements audiovisuels, billetterie en ligne, communication digitale), mais déterminer la part exacte du numérique dans ces événements s'est révélé trop complexe. Par souci de rigueur, ces éléments n'ont pas été inclus dans le calcul.

#### Échanges avec les participants

Les participants ont salué cette démarche de transparence, tout en relevant le besoin d'éléments de comparaison locaux pour mieux appréhender ces montants. Des questions ont émergé sur la distinction entre investissement et fonctionnement, notamment concernant le statut des logiciels.

Il a été précisé que le développement d'un site web ou l'acquisition de licences logicielles installées relèvent de l'investissement, tandis que les abonnements à des services en ligne (type " *Software as a service* " ou " *SaaS* ") sont du fonctionnement.



Plusieurs membres ont exprimé le souhait de pouvoir comparer ces chiffres avec d'autres collectivités de taille similaire, afin de mieux évaluer l'engagement de la Ville de Roubaix dans ce domaine. D'autres ont suggéré de suivre l'évolution de ce budget dans le temps pour identifier les tendances et les priorités stratégiques de la collectivité.

Un participant a relevé que certains postes budgétaires, comme la vidéo-surveillance, soulèvent des enjeux qui dépassent la seule dimension financière, invitant à réfléchir aux équilibres entre sécurité, respect des libertés publiques et protection de la vie privée.

Ces remarques ont permis de rappeler que si le budget constitue un outil essentiel d'aide à la décision, il ne se suffit pas à lui seul. Il doit s'appuyer sur des expertises professionnelles thématiques et s'inscrire dans une démarche d'éducation populaire, afin d'alimenter une réflexion élargie sur les enjeux politiques et éthiques, en particulier ceux liés au numérique.

## 2. Expérimenter un système d'intelligence artificielle municipale dans la relation aux usagers

*“ L'objectif, c'est avant tout que les usagers aient moins à attendre et que les agents municipaux puissent se recentrer sur les demandes où leur expertise et leur présence font une réelle différence. ”*

La présentation du projet de Système d'Intelligence Artificielle (SIA) a constitué le moment central de cette assemblée. Cédric Astruc, Directeur adjoint des démarches administratives, est intervenu pour exposer le projet d'expérimentation d'un agent conversationnel vocal (*callbot*) destiné à améliorer le service téléphonique rendu aux habitants.

### Le contexte : le standard de la Ville

Le service des accueils centraux de la Ville comprend le standard téléphonique, le pré-accueil de l'hôtel de ville et le point numérique. Il compte une dizaine de postes, avec huit conseillers d'accueil et de prestation, deux médiateurs et un agent en immersion. L'analyse de l'activité du standard révèle une baisse progressive du nombre d'appels : de 134 702 appels reçus en 2023, le standard est passé à 108 440 en 2024, puis 98 953 en 2025, soit une diminution de 20 % entre 2023 et 2024, puis de 9 % supplémentaires entre 2024 et 2025.

Malgré cette baisse, le taux d'appels répondus oscille entre 72 % et 87 % selon les mois en 2025, avec une moyenne voisine de 81 %. Cela signifie qu'environ un appel sur cinq n'obtient pas de réponse. La durée moyenne d'un appel est d'environ une minute, ce qui témoigne d'échanges souvent brefs, parfois au détriment de la qualité de l'information délivrée. Il n'est pas rare que les usagers patientent dix minutes ou plus avant d'être pris en charge, ce qui conduit certains à raccrocher et à rappeler plusieurs fois.

### Qu'est-ce qu'un *callbot* ?

Un *callbot*, ou agent conversationnel vocal, est un système capable de répondre de manière autonome et naturelle aux demandes des usagers lors d'appels téléphoniques, grâce à l'intelligence artificielle. Contrairement aux serveurs vocaux interactifs traditionnels (“ Tapez 1 pour... ”), le *callbot* interprète le langage naturel et génère des réponses adaptées pour mener une conversation.



### *Ses principaux avantages sont :*

- › Une disponibilité 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, permettant de répondre aux sollicitations en dehors des horaires d'ouverture
- › Une réduction du temps d'attente pour les usagers, qui obtiennent une première réponse immédiate
- › Une gestion automatisée d'une partie des demandes, libérant du temps pour que les agents se concentrent sur les situations complexes nécessitant une intervention humaine

Lors de la présentation, une démonstration a été proposée en appelant le standard de la ville de Plaisir, dont le *callbot* est déjà opérationnel. Cette démonstration a permis d'illustrer concrètement le fonctionnement et les possibilités offertes.

### *Les raisons motivant ce projet*

*Améliorer la qualité du service rendu* : le taux de réponse actuel, bien que correct, peut être amélioré. L'objectif affiché est de tendre vers 100 % d'appels pris en charge. Le temps d'attente, parfois excessif, doit être réduit pour éviter que les usagers ne renoncent ou ne multiplient les appels. La durée des échanges, souvent limitée par le flux d'appels entrants, doit permettre de consacrer le temps nécessaire au renseignement du public, en particulier pour les personnes pour qui le téléphone est le seul canal accessible.

*Améliorer les conditions de travail des agents* : la charge de travail au standard peut être importante, notamment selon les absences et les pics d'appels. Plus d'un tiers des appels traités consistent en de simples transferts vers d'autres services. L'automatisation de ces tâches répétitives permettrait aux agents de se concentrer sur leur cœur de métier : l'accompagnement et le renseignement des usagers. Les situations de stress, liées au flux continu d'appels et au nombre de personnes en attente, pourraient être réduites. Le temps ainsi libéré serait consacré à la formation interne des agents, initiée en avril 2025, pour améliorer encore la qualité de la prestation.

### *Les objectifs poursuivis*

Le projet vise à passer d'un taux moyen d'appels décrochés voisin de 80 % à 100 %, à rationaliser l'organisation du standard par l'automatisation de certaines tâches, et à recentrer le travail des agents sur leur cœur de métier pour rendre le poste plus attractif.

Au-delà de ces objectifs opérationnels, ce projet constitue une manière d'amorcer progressivement, pour la Ville de Roubaix et ses habitants, une transition vers des usages administratifs intégrant l'intelligence artificielle.

Cette première application peut être faite de manière progressive, avec la participation des usagers eux-mêmes. Le *callbot* présente un risque limité sur le plan de la transparence ou de la protection des données, puisqu'il s'agit d'un outil d'information du public, et non de prise de décision.



## Les points de vigilance identifiés

**Transparence envers le public** : il est prévu de communiquer clairement auprès des habitants sur le projet, d'associer les usagers lors de la phase d'expérimentation (notamment via le CLN), et d'informer systématiquement l'appelant qu'il échange avec un système d'intelligence artificielle. Dans la version finale, l'utilisateur sera informé que la conversation est retranscrite et que la réponse est générée par l'IA. Ces éléments ne sont pas inclus dans la version d'expérimentation initiale (POC - *Proof of Concept*), mais sont prévus en cas de déploiement.

**Supervision humaine** : une vérification et une analyse des échanges entre usagers et système devra être mise en place pour identifier et corriger les erreurs ou les "hallucinations" de l'outil (réponses inventées ou incorrectes). Bien que cette fonction ne soit pas présente dans la version d'expérimentation, la DSI étudie les conditions de mise en œuvre et l'utilité de l'enregistrement des appels. Plusieurs scénarios de sortie seront prévus pour permettre à l'utilisateur pris en charge par le *callbot* d'être facilement mis en relation avec un agent municipal si nécessaire. Une revue régulière des informations publiées sur le site web de la Ville devra être mise en place, celui-ci servant de source principale pour alimenter le système en données.

**Caractéristiques techniques et enjeux transversaux** : plusieurs questions doivent être prises en compte, notamment le coût environnemental de l'outil, la localisation des serveurs et le stockage des données, la transparence des algorithmes utilisés, et les risques en termes de cybersécurité.

## Les prérequis identifiés

*Quatre prérequis ont été identifiés pour la réussite du projet :*

- › Premièrement, déterminer et consolider la base de données de l'IA : un important travail de mise à jour du site web de la Ville est nécessaire, chaque service devant s'assurer que les informations publiées sont exactes et à jour. C'est une clef de réussite du projet.
- › Deuxièmement, généraliser les bonnes pratiques liées au système téléphonique 3CX et à la gestion des lignes téléphoniques, pour garantir l'efficacité des transferts d'appels. Cet aspect sera traité dans un second temps, si l'expérimentation est concluante.
- › Troisièmement, accompagner les agents directement touchés : la direction communique régulièrement avec les agents des accueils centraux sur ce sujet, et une sensibilisation d'une demi-journée à l'intelligence artificielle a été organisée en juin 2025. Une réflexion devra également être conduite sur les ajustements organisationnels qu'impliquera cette transformation.
- › Quatrièmement, former les agents à l'utilisation du logiciel lié au système et aux nouveaux processus de travail.



## Calendrier du projet

Le projet suit un calendrier en plusieurs phases. Au cours des deuxième et troisième trimestres 2025, une phase de réflexion a permis d'identifier les besoins et l'organisation nécessaire, ainsi que de réaliser un *benchmarking* auprès d'autres collectivités.

Au quatrième trimestre 2025 et au premier trimestre 2026, la phase de production a consisté à choisir un prestataire, organiser des ateliers de travail sur différentes thématiques (mise à jour du site, accompagnement des agents, paramétrage du système), former les agents et procéder au calibrage technique. L'avis du comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail a été sollicité, et le lancement officiel de l'expérimentation a eu lieu le 27 janvier 2026.

Le déploiement de la phase expérimentale (version *POC*) est prévu entre fin mars et début avril 2026. Un retour d'expérience sera mené fin avril afin d'ajuster les derniers éléments avant un éventuel déploiement définitif, sous réserve des résultats concluants de cette expérimentation.

## Échanges avec les participants

La présentation a suscité de nombreuses réactions. Les participants ont apprécié la transparence de la démarche et la volonté d'associer les usagers dès la phase d'expérimentation. Ils ont exprimé leur intérêt pour tester l'outil et participer à son évaluation.

Des questions ont été soulevées sur la fiabilité du système et sa capacité à comprendre tous les types de demandes, notamment celles formulées avec un accent ou dans un français approximatif. Il a été précisé que les systèmes actuels d'intelligence artificielle conversationnelle sont conçus pour gérer une grande variété d'expressions, mais que c'est justement l'objet de l'expérimentation que de vérifier cette capacité dans le contexte roubaisien.

Plusieurs participants ont partagé leurs expériences professionnelles avec des systèmes similaires. Une personne a évoqué un contexte professionnel où l'enregistrement des conversations téléphoniques était pratiqué dans un souci d'amélioration de la qualité, soulignant l'importance de présenter cet aspect de manière appropriée aux usagers. D'autres ont relaté des expériences positives avec des outils d'assistance téléphonique automatisée, insistant sur l'importance de la fluidité de l'échange et de la possibilité de basculer facilement vers un interlocuteur humain.

Des préoccupations ont été exprimées concernant la protection des données personnelles et la sécurité des conversations. Il a été rappelé que le système envisagé ne traite que des informations publiques (horaires, services, procédures) et ne demande pas de données personnelles sensibles. Pour les démarches nécessitant une identification ou des informations personnelles, le transfert vers un interlocuteur humain reste la règle.

La question de l'impact environnemental des systèmes d'intelligence artificielle a été abordée, certains s'interrogeant sur la consommation énergétique du dispositif.



Il a été reconnu que cette dimension doit être prise en compte dans le choix du prestataire et dans l'évaluation globale du projet.

Enfin, plusieurs membres ont souligné l'importance de maintenir un contact humain disponible, notamment pour les personnes les plus fragiles ou les moins à l'aise avec la technologie. L'accent a été mis sur la nécessité de penser le *callbot* comme un complément et non comme un remplacement des ressources humaines.

### Proposition d'une grille d'évaluation

A l'issue de la présentation, une proposition de grille d'évaluation a été présentée aux participants. Cette grille s'articule autour de quatre dimensions complémentaires, permettant d'apprécier le projet sous différents angles :

- › **Utile** : l'outil répond-il à un besoin réel ? Son intérêt fonctionnel est-il avéré ? S'inscrit-il dans une stratégie de territoire cohérente ?
- › **Éthique** : respecte-t-il la protection de la vie privée ? Garantit-il la transparence et la souveraineté des données ? Est-il exempt de biais ou d'erreurs significatives ?
- › **Frugale** : son efficacité environnementale est-elle satisfaisante ? Son coût écologique est-il proportionné aux bénéfices attendus ?
- › **Capacitante** : quel impact sur les métiers et les compétences des agents ? Renforce-t-elle ou affaiblit-elle leurs capacités d'action ?

Cette grille vise à formuler un avis structuré et argumenté, au-delà d'une position " pour ou contre ", en identifiant précisément les points forts et les points d'attention du projet ; les participants ont exprimé leur intérêt pour cette approche.

Adaptée à partir de travaux existants à des fins pédagogiques, elle constitue une proposition méthodologique soumise à l'appréciation de la Direction des démarches administratives et des membres du CLN. Cette proposition ne préjuge toutefois ni de la méthode ni de la grille officiellement retenues pour évaluer le recours au SIA durant la phase expérimentale.

## 3. Prendre une part active à la dynamique d'inclusion numérique

| *" Ça crée du lien. "*

Le Petit-déjeuner de l'inclusion numérique est un rendez-vous régulier qui réunit acteurs de terrain, habitants et institutions autour d'une thématique liée au numérique. Cette rencontre vise à créer des espaces de dialogue, de partage d'expériences et de réflexion collective sur les enjeux numériques du territoire.

### La 11<sup>ème</sup> édition : Intelligence artificielle et citoyenneté

La prochaine édition, prévue en février, aura pour thème " Intelligence artificielle et citoyenneté : comprendre et agir ". Elle se déroulera à l'Imaginarium de Tourcoing et portera sur la mobilisation responsable et citoyenne de l'intelligence artificielle au service de l'intérêt général. L'enjeu de cette édition est d'en faire un modèle pilote pour le déploiement de " Cafés IA " à l'échelle du territoire roubaisien.



L'idée est de créer des moments conviviaux et accessibles où les habitants peuvent découvrir, expérimenter et questionner l'intelligence artificielle dans un cadre bienveillant et pédagogique.

### L'esprit critique face à l'intelligence artificielle

Les échanges ont mis en lumière l'importance de développer l'esprit critique des citoyens face à l'intelligence artificielle. Les participants ont insisté sur la nécessité de ne pas subir ces technologies, mais de les comprendre pour mieux les utiliser et, le cas échéant, les questionner.

Une participante a évoqué une expérience inspirante de rencontres sur l'esprit critique organisées dans une autre ville, soulignant l'enthousiasme suscité par ce type d'initiative. Elle a relevé que dans les formations sur l'intelligence artificielle, la question de l'esprit critique revient systématiquement comme une préoccupation première des participants.

L'idée a été avancée de proposer ces " Cafés IA " de manière régulière sur le territoire, en allant à la rencontre des habitants dans les quartiers, plutôt que d'attendre qu'ils viennent vers les lieux institutionnels. Cette approche permettrait de toucher un public plus large et plus diversifié.

### La 12<sup>ème</sup> édition : Écrivains publics et médiation numérique

L'édition suivante, envisagée pour le mois de juin, ouvrira notre réflexion commune autour du métier d'écrivain public et ses connexions avec la médiation numérique. Le Centre social Pile – Sainte-Élisabeth s'associe à cette initiative pour mettre en lumière le rôle des associations locales dans l'accompagnement des habitants à l'ère du numérique.

L'enjeu consiste à valoriser le rôle des écrivains publics, souvent méconnu en dehors de leur public habituel, et de renforcer les synergies avec les acteurs locaux de la médiation numérique. Face à la dématérialisation croissante des services publics, les écrivains publics jouent un rôle essentiel d'interface entre les administrations et les citoyens, en particulier pour les personnes les plus éloignées du numérique.

Cette thématique fait écho aux préoccupations exprimées lors de l'assemblée concernant le maintien d'un accompagnement humain dans les démarches administratives, en complément du déploiement de nouveaux outils numériques.

### Souhaits pour les prochaines rencontres

Les participants ont été invités à exprimer leurs souhaits pour les thématiques des prochaines rencontres. Plusieurs pistes ont été évoquées, bien que les discussions n'aient pas permis de les approfondir lors de cette séance :

- › La question des réseaux sociaux et de leur impact sur les comportements, notamment chez les jeunes
- › Le rôle de la médiation numérique dans l'accès aux droits et aux services publics
- › Les liens entre numérique et santé, dans la perspective de la stratégie d'inclusion numérique en santé



- › La souveraineté numérique et les enjeux de dépendance aux grandes plateformes

Il a été convenu que ces thématiques pourraient faire l'objet d'échanges ultérieurs pour définir collectivement les priorités et le calendrier des prochaines éditions.

## **Conclusion et perspectives**

---

Cette séance du Conseil local du numérique a permis d'examiner plusieurs enjeux structurants pour l'inclusion numérique à Roubaix, dans un cadre de travail fondé sur la concertation et la responsabilité partagée.

Les échanges ont porté notamment sur la présentation du budget numérique municipal et sur le projet d'expérimentation d'un système d'intelligence artificielle (SIA) au standard téléphonique, pour lequel une grille d'évaluation a été proposée afin de recueillir l'avis des conseillers.

Les prochaines étapes incluent la consultation du CLN sur le SIA, sa participation aux travaux à venir, ainsi que la poursuite des temps d'échange dans le cadre de l'animation territoriale, notamment lors du Petit-déjeuner de l'inclusion numérique.

