

**AVIS N° 2.426**

**Séance du mardi 25 juin 2024**

Vers une sécurité sociale numérique durable – e-GOV 3.0

\*\*\*

3.368

## AVIS N° 2.426

### Vers une sécurité sociale numérique durable – e-GOV 3.0

Le 28 mars 2023, le Conseil national du Travail a émis l'avis n° 2.358 concernant le projet e-GOV 3.0 – « Vers une sécurité sociale numérique durable » élaboré par l'ONSS et l'INASTI en collaboration avec les autres Institutions publiques de sécurité sociale. Le projet e-GOV 3.0 vise à moderniser la collecte des données de sécurité sociale et à répondre aux besoins technologiques actuels.

Dans cet avis, il a demandé à l'ONSS un monitoring régulier de l'état d'avancement de l'ensemble du projet e-GOV 3.0, tout en se réservant la possibilité de se prononcer, lorsque cela s'avère nécessaire, tant sur les différentes phases de la réforme que sur la globalité du dossier.

L'examen du dossier a été confié à la Commission ad hoc mixte CNT-ONSS.

Sur rapport de cette Commission, le Conseil a émis, le 25 juin 2024, l'avis unanime suivant.

## AVIS DU CONSEIL NATIONAL DU TRAVAIL

### 1 INTRODUCTION ET RÉTROACTES

#### 1.1 Rétroactes

Le projet e-GOV 3.0 – « Vers une sécurité sociale numérique durable », composé de deux projets de l'ONSS et un projet de l'INASTI, a vu le jour fin 2020 et a été élaboré par ces deux institutions en collaboration avec les autres Institutions publiques de sécurité sociale.

Ayant pour objectif de moderniser la collecte des données de sécurité sociale et répondre aux besoins technologiques actuels, il a été approuvé pour la période 2022-2026 dans le cadre du Plan national pour la Reprise et la Résilience.

À cet égard, des groupes de travail techniques ont été mis en place par l'ONSS ou l'INASTI en vue de la concrétisation de différents projets d'opérationnalisation sur différentes thématiques de l'administration sociale (attestations de vacances, gestion des contingents, Déclaration du risque social dans le secteur chômage « DRS/ASR C4 », Déclaration dans le secteur de l'assurance maladie « ZIMA », gestion des mandats et inclusion digitale...).

Dans cette optique, le Conseil a émis d'initiative l'avis n°2.358 du 28 mars 2023 pour réaffirmer et actualiser les principes de simplification, neutralité et faisabilité qu'il a développés en matière de simplification et de modernisation de l'administration sociale dans ses avis antérieurs, afin qu'ils servent de lignes de force pour la mise en œuvre du projet e-GOV 3.0.

Dans cet avis, il a également émis le souhait de jouer un rôle crucial dans le pilotage de ce projet de digitalisation car il touche à des principes fondamentaux du droit du travail et de la sécurité sociale, matières qui relèvent de la compétence du Conseil.

Il a par ailleurs demandé à l'ONSS un monitoring régulier de l'état d'avancement de l'ensemble du projet e-GOV 3.0, tout en se réservant la possibilité de se prononcer lorsque cela s'avère nécessaire tant sur les différentes phases de la réforme que sur la globalité du dossier.

Dans la droite ligne de cet avis, le Conseil a souhaité émettre un avis d'initiative en vue de donner un signal à l'ONSS sur un certain nombre de points d'attention quant à la mise en œuvre du projet e-GOV 3.0.

Le Conseil a suivi avec attention l'évolution du projet e-GOV 3.0 depuis l'émission de son avis n° 2.358 fin mars 2023.

Il a pu, dans ce cadre, bénéficier de la collaboration et des explications des représentants de l'ONSS et de Sigedis, qu'il tient à remercier.

## **1.2 État des lieux des différents projets en cours**

Le Conseil a pris connaissance des rapports du 26 mai 2023 et 29 septembre 2023 du Comité de gestion de l'ONSS sur l'état d'avancement des groupes de travail techniques du projet e-GOV 3.0, à savoir « le modèle de données unique et la couche centrale de données », « DRS/ASR C4 », « ZIMA », « la Gestion des mandats et des relations », « l'Inclusion numérique » et « Conception des services et architecture d'entreprise ».

Le Conseil a dans le cadre de ses différents échanges avec l'ONSS constaté une avancée significative des groupes de travail sur « le modèle de données unique et la couche centrale de données » et sur « la gestion des mandats et des relations »

### 1.2.1 Modèle de données unique et couche centrale de données

Il ressort des explications des représentants de l'ONSS que la couche centrale de données devrait contenir différentes données relatives aux salaires et avantages sociaux, introduits à l'avenir au rythme des calculs des salaires, mensuellement voire hebdomadairement en cas de travailleurs temporaires ou en cas d'événements spécifiques comme un départ de l'entreprise.

Le nouveau système devrait être alimenté tant par les employeurs, leurs prestataires de services que par des institutions publiques à tous les niveaux. Quant au contenu des données, il devrait être aligné sur la DmfA. Les codes de prestation et les codes de salaires devraient avoir la même signification que dans la DmfA.

Le Conseil relève également de ces explications que la nouvelle base de données devrait devenir la nouvelle source authentique pour le calcul des cotisations sociales et prestations sociales, ce qui devrait entraîner la disparition progressive de l'actuelle DmfA et la mise en place d'un nouveau « service DmfA » en concertation avec les secrétariats sociaux.

Il a également été précisé que ce nouveau système devrait fonctionner sur la base du principe « Event driven » qui prévoit la transmission d'un flux de données à la banque de données au moment de l'octroi d'un revenu et du principe « Only once » qui prévoit une collecte unique des données dans le système.

### 1.2.2 Gestion des mandats et relations

Le Conseil constate, en ce qui concerne la gestion des mandats et relations, qu'il existe une diversité et une complexité de situations dans lesquelles l'utilisation des données sociales d'un citoyen pourrait être demandée soit par une entité vers une autre entité dans le cadre d'une mission légale (Type I), soit par une entité vers une entité privée hors cadre légal (Type II) ou encore par un mandataire de l'intéressé (Type III).

Dans le modèle de Type I, les demandes d'échange électronique de données par les institutions publiques au sein des secteurs de sécurité sociale (réseau primaire) et les institutions coopérantes de sécurité sociale (réseau secondaire) sont couvertes par des délibérations du Comité de sécurité de l'Information (ci-après, CSI).

Ces délibérations renvoient au cadre légal prévoyant la mission légale des institutions concernées et le traitement des données se fait via la Banque-Carrefour de la sécurité sociale (BCSS), pour autant qu'un répertoire des références existe.

Sur la base des explications fournies, le Conseil relève que les modèles de Type II et de Type III soulèvent un certain nombre de difficultés quant à la façon de les intégrer dans les cadres juridiques existants. Ceux-ci soulèvent également une série de questions quant aux solutions techniques nécessaires à leur mise en œuvre.

### 1.2.3 Inclusion numérique

Le Conseil constate, s'agissant du groupe de travail sur l'inclusion numérique, qu'un plan d'action a été élaboré en concertation avec les institutions publiques de la sécurité sociale et les partenaires sociaux. Ce plan part de trois niveaux en vue d'une sécurité sociale digitale inclusive :

- Déployer un effort maximal pour l'octroi automatique des droits sociaux ;
- Toute interaction nécessaire peut être numérique, peu contraignante et conviviale ;
- En cas d'impossibilité d'une voie numérique, cette interaction peut être confiée à une personne de confiance (un digicoach par exemple) pour une réalisation simple et sûre.

## **2 POSITION DU CONSEIL**

En ligne avec son avis n° 2.358, il souhaite formuler un certain nombre de remarques générales et spécifiques sur le projet.

### **2.1 Considérations générales**

#### **2.1.1 Principes en matière de simplification et de modernisation de l'administration sociale**

##### **2.1.1.1 *Rappel des principes***

Le Conseil tient à rappeler les trois grands principes de simplification, de neutralité et de faisabilité qu'il a développés dans ses avis n° 1.161 du 1<sup>er</sup> octobre 1996 et n° 1.190 du 22 juillet 1997.

➤ *Neutralité*

Concernant la neutralité, le Conseil insiste sur le fait que les mesures qui seront proposées dans le cadre de ces projets n'entraînent :

- aucune perte des droits ou d'indemnités pour les assurés sociaux, la digitalisation ne peut pas aboutir à ce que – en raison de la fracture numérique – des assurés sociaux ne puissent de facto pas exercer leurs droits ;
- aucune augmentation des coûts salariaux pour les employeurs ;
- aucune perte d'éléments d'information pour les institutions publiques de sécurité sociale.

Le Conseil souhaite dans ce cadre mettre l'accent sur l'inclusion numérique tant au niveau des citoyens que des entreprises. À cet égard, il souhaite qu'une attention particulière soit portée à la fracture numérique et que les outils numériques développés dans le cadre de ces projets conduisent dans la mesure du possible, le cas échéant, à une attribution automatique des droits sociaux et l'élimination du non-take up.

La digitalisation ne donne lieu à aucun changement de rôle au niveau de l'organisation de la sécurité sociale.

➤ *Simplification*

Concernant la simplification, il rappelle qu'il importe de savoir dans quelle mesure une réelle simplification est réalisée, certainement compte tenu des correctifs qui seraient apportés pour garantir la neutralité de la réforme. Sur ce point, il précise qu'il lui est indispensable de pouvoir apprécier l'impact de l'objectif de neutralité sur l'objectif de simplification et réciproquement, étant entendu que les deux pré-occupations sont essentielles.

Une simplification signifie également que l'on tente d'exploiter au maximum les données disponibles afin d'informer activement les assurés sociaux et les employeurs de leurs droits et obligations.

➤ *Faisabilité*

S'agissant du principe de faisabilité, le Conseil précise qu'une attention particulière devra être portée sur les difficultés auxquelles pourront être confrontés les employeurs, tous les acteurs directs ou indirects de la sécurité sociale et les institutions publiques de sécurité sociale dans leur gestion administrative et informatique du fait de la réforme.

#### 2.1.1.2 *Points d'attention*

Compte tenu de l'évolution du projet et des nouveaux défis qu'il pose, le Conseil tient à souligner plusieurs points d'attention au regard des principes qu'il vient de rappeler.

Le Conseil souligne ainsi qu'une simplification doit être réelle et mesurable, tant pour les employeurs qui effectuent leurs formalités eux-mêmes que pour ceux qui les effectuent via un mandataire.

Cette simplification doit également être réelle et mesurable pour les institutions de sécurité sociale et les institutions coopérantes de sécurité sociale (réseau secondaire).

Il rappelle que pour l'instant, il y a peu de clarté sur le projet et les obligations auxquelles seront tenus ces différents acteurs. Il est dès lors très difficile de déterminer si une simplification est réellement réalisée. Il estime à ce titre qu'une information plus précise et détaillée pourrait permettre de vérifier si cette simplification est réellement opérée.

En termes de faisabilité, le Conseil souligne la nécessité de délais réalistes quant à la mise en œuvre du projet. Ces délais doivent également tenir compte de la nécessité d'une consultation approfondie des différents acteurs impliqués dans ce projet afin de leur permettre d'en analyser l'impact et d'effectuer, si nécessaire, des adaptations dans le développement du projet.

Il plaide à cet égard pour fixer un agenda de travail prévoyant des réunions mensuelles au sein de la Commission du Conseil désignée à cet effet.

#### 2.1.2 Pilotage et rapportage du projet e-GOV 3.0

Quant au pilotage du projet e-GOV 3.0, le Conseil considère que la modernisation de la collecte des données de sécurité sociale et la détermination des mesures pour répondre aux besoins technologiques doivent être portées par les partenaires sociaux en tant que gestionnaires de la sécurité sociale.

Il tient à rappeler à cet égard et conformément à son avis n° 2.358 du 28 mars 2023, son souhait de jouer un rôle crucial dans le pilotage de l'ensemble du projet e-GOV 3.0 au vu des questions tant politiques que techniques qu'il soulève et qui nécessitent la contribution des partenaires sociaux.

Dans cet avis, il a demandé une implication des partenaires sociaux au vu de l'ampleur du projet de réforme pour une sécurité sociale durable et de son impact tant sur les citoyens que sur les entreprises.

Plus d'un an plus tard, il constate avec regret que quasi aucune place n'a été laissée aux partenaires sociaux dans le pilotage du projet.

Ainsi, le Conseil a constaté, au cours de son examen, une avancée rapide du projet e-GOV 3.0 qui se reflète dans une feuille de route établie par l'ONSS quant à l'implémentation progressive des différentes phases de ce projet sur une période allant jusqu'à 2027, sans consultation des partenaires sociaux quant à l'établissement de cette feuille de route.

À cet égard, il tient à déplorer le fait que ce calendrier de mise en œuvre du projet e-GOV 3.0 ait été adapté de manière unilatérale et dès lors que le projet ait pris une vitesse de croisière ne permettant pas au Conseil d'en assurer le co-pilotage tel que demandé dans son avis 2.358.

Il rappelle sur ce point sa demande formulée dans son avis n° 2.358 d'être à la fois informé sur l'état d'avancement des travaux au sein des groupes de travail techniques au niveau de l'ONSS et de l'INASTI tout au long des différentes phases envisagées pour la mise en œuvre des projets et consulté de façon à ce que les partenaires sociaux réunis au sein du Conseil soient en mesure de donner des orientations stratégiques à ces travaux dans le cadre de leurs compétences.

À cet égard, il déplore le manque de récurrence quant à l'information requise et réitère sa demande d'être tenu informé de manière régulière et détaillée, par écrit, de l'état des lieux des différents groupes de travail techniques. Il insiste en outre pour être consulté en cas de modification significative d'une phase de l'un ou l'autre des projets pilotes ou avant tout passage à une nouvelle phase cruciale des projets pilotes, de même qu'avant tout lancement d'un nouveau projet pilote.

Dans cette optique, il insiste pour que le calendrier d'avancement des travaux des groupes de travail soit défini de façon réaliste quant aux priorités de l'ensemble du projet e-GOV 3.0, en respectant dans la mesure du possible le calendrier prédéterminé et en concertation avec les partenaires sociaux en vue d'une concrétisation adéquate sur le terrain. Une attention particulière doit également être accordée à une progression des travaux dans l'ensemble du projet e-GOV 3.0.



Cela étant, le Conseil rappelle également sa demande d'un rapportage régulier, détaillé et mensuel de l'avancement de l'ensemble du projet e-GOV 3.0 qu'il a formulée dans l'avis précité. Il regrette à cet égard que le rapportage n'ait pas été réalisé mensuellement et de manière complète, compte tenu de l'évolution rapide du projet.

En conclusion de ce qui précède, le Conseil réitère sa demande que les partenaires sociaux en tant que gestionnaires de la sécurité sociale soient réellement impliqués dans l'ensemble du projet e-GOV 3.0.

À cet effet, dans un souci de gouvernance claire, le Conseil insiste pour que les moyens lui soient donnés de remplir pleinement son rôle.

Il considère en effet qu'un rapportage régulier, qualitatif, détaillé et uniforme faciliterait non seulement une réelle implication des partenaires sociaux dans la globalité du projet e-GOV 3.0, mais aussi un contrôle de l'état d'avancement des différents projets pilotes et la cohérence de l'état d'avancement entre ces différents projets. Un tel rapportage doit s'accompagner d'une réelle concertation quant à la détermination des grandes lignes stratégiques et à la concrétisation du tableau du bord de cette réforme d'envergure.

## **2.2 Considérations spécifiques**

Le Conseil souhaite formuler un certain nombre de remarques spécifiques sur les points suivants.

### **2.2.1 Couche centrale de données**

S'agissant de la couche centrale de données, il ressort des explications des représentants de l'ONSS que celle-ci devrait faciliter la gestion des droits sociaux du citoyen et permettre de lier le calcul des salaires et prestations sociales à un calendrier et à des périodes en son sein selon les principes Event driven et Only once précités.

Le Conseil estime important que la clarté soit faite sur le contenu de cette couche centrale de données et que ce contenu fasse consensus.

Il demande expressément, en cas de proposition d'insertion de nouvelles données dans la couche centrale de données, que les partenaires sociaux, en tant que gestionnaires paritaires de la sécurité sociale, soient consultés tant sur l'opportunité que sur la faisabilité d'inclure de nouvelles données.

Il demande par ailleurs des précisions sur les questions suivantes :

- Qui est responsable de la couche de données (responsable de traitement au sens du RGPD)?
- Quelles sont les finalités attachées à la gestion de ces données (indispensable de bien les définir) ?
- Qui alimente la couche de données?
- Qui y a accès et pourquoi (justification, à quel titre) ?
- Quelles sont les garanties quant à la gestion des données et à la sécurité offertes par le responsable des données, les gestionnaires et les instances qui y auront accès?

Il considère que les réponses à ces questions sont non seulement fondamentales pour la mise en œuvre mais également essentielles pour le respect d'une gestion paritaire.

Le Conseil souhaite, dans ce cadre, rappeler l'importance de la gestion paritaire de la sécurité sociale dans la mise en place d'une nouvelle couche centrale de données.

Le Conseil s'interroge à cet égard, sur la finalité ou les finalités de cette nouvelle couche centrale de données, la diversité et le type de données qui devraient y être insérées et demande que la réforme numérique apporte une simplification administrative tant pour les citoyens, les employeurs – y compris ceux non affiliés à un secrétariat social – et les organismes de la sécurité sociale.

Il plaide également pour que l'insertion de ces données ne puisse pas entraîner une charge administrative supplémentaire tant pour les assurés sociaux, les employeurs et leurs mandataires que pour les organismes de sécurité sociale.

Il souligne en outre le caractère essentiel de la sécurité et de l'intégrité des données.

## 2.2.2 Gestion des mandats et relations

En ce qui concerne la gestion des mandats et relations, le Conseil constate que l'utilisation des données à caractère personnel en matière de sécurité sociale par une entité dans le cadre d'une mission légale (Type I) ne pose aucune difficulté.

Il constate, au vu des changements sociétaux, que l'ONSS et les autres institutions publiques de sécurité sociale collaborent ensemble en vue du développement de nouveaux modèles d'échange et de traitement de données de sécurité sociale d'une entité publique vers une entité privée hors cadre légal (Type II) ou vers un mandataire (Type III) dans le cadre du projet e-GOV 3.0.

Le Conseil fait remarquer, s'agissant des modèles de Type II et de Type III, que ceux-ci soulèvent des préoccupations sur un certain nombre de points.

À cet égard, il relève des explications de l'ONSS qu'un double contrôle devrait être prévu en ce sens que l'utilisation des données sociales d'un citoyen par une entité publique vers une entité privée ou un mandataire devrait être couverte par une délibération du Comité de sécurité de l'information (CSI) et que le consentement du citoyen devrait être requis.

Suivant ces explications, le CSI doit prendre une décision à propos des demandes concrètes d'échange de données conformément aux différentes législations en matière de sécurité sociale.

Le Conseil souhaite, à cet égard, formuler quelques remarques et lignes directrices.

Il demande tout d'abord des précisions sur le cadre général qui sera mis en place par le CSI pour les modèles de Type II et Type III.

Il demande en outre une consultation des partenaires sociaux en vue de vérification de la finalité, la proportionnalité et la durée des mandats et d'être tenu informé tant sur les délibérations prises par le CSI que sur les contrôles des mandats qui seront menés dans ce cadre.

S'agissant du consentement du citoyen, le Conseil souhaite rappeler l'article 6 du règlement général sur la protection des données (RGPD) qui porte sur la licéité du traitement des données et plus spécifiquement son paragraphe 1<sup>er</sup>, a), qui prévoit que « le consentement de la personne concernée est requis pour le traitement de ses données à caractère personnel pour une ou plusieurs finalités spécifiques ».

Il souligne à cet égard que le consentement du citoyen doit être libre, éclairé, univoque et spécifique à chaque finalité et qu'il doit être donné préalablement à tout échange électronique de ses données de sécurité sociale, en connaissance de l'objectif de l'échange qui doit être clair et légitime. La date du consentement doit être mentionnée et le consentement doit être mis à jour régulièrement.

À titre d'illustration, le Conseil souligne les éléments qui suivent :

- le consentement demandé pour l'utilisation de données sociales dans le cadre d'une relation précontractuelle ne peut être libre s'il est motivé par la possibilité d'obtenir un emploi ou des conditions commerciales plus avantageuses ;
- pour que le consentement soit libre, il est indispensable de tenir compte des réalités concrètes des personnes concernées telles que les difficultés de compréhension ou l'état de vulnérabilité socio-économique ;
- Il est impossible de consentir valablement sans connaître l'objectif réel du traitement.

Le Conseil demande la prise en compte de la finalité de l'échange de données (protection des citoyens par rapport à des sociétés à finalités commerciales) dans ces considérations.

Le Conseil plaide également pour que ce consentement soit compréhensible pour les personnes confrontées à la fracture numérique.

Conformément au RGPD, le Conseil demande à ce que le consentement puisse en outre être retiré, à tout moment, pour toute demande d'échange ultérieure, de manière aussi simple qu'il a pu être donné. En d'autres termes, le citoyen doit être informé clairement des modalités dans lesquelles son consentement peut être donné et dans lesquelles le retrait de celui-ci peut se réaliser. Outre la possibilité de retrait, le consentement doit être actualisé régulièrement surtout si les finalités évoluent.

Cela étant, le Conseil souhaite encore souligner qu'il est important d'apporter suffisamment de clarté quant à la manière dont la gestion des mandats doit se dérouler en vue de garantir la sécurité juridique tant pour les citoyens que pour les acteurs concernés par l'utilisation et le traitement des données à caractère personnel dans le cadre des modèles de Type II et de Type III.

Le Conseil tient sur ce point à souligner que ces modèles d'échanges doivent notamment respecter les principes liés au RGPD, lesquels appellent une grande prudence dans le développement de ces modèles.

Il en est ainsi du principe de la minimisation qui prévoit que les données à caractère personnel doivent être adéquates, pertinentes et limitées à ce qui est nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées.

Le Conseil précise en outre que les institutions publiques de sécurité sociale ont une responsabilité solidaire de l'usage légitime des données de sécurité sociales.

Ces balises doivent être fixées en concertation avec les partenaires sociaux. La concrétisation et la mise en œuvre des modèles de type II et III devront respecter ces balises.

### 2.2.3 Inclusion numérique

Le Conseil entend tout d'abord renvoyer à son avis n° 2.358 du 28 mars 2023, dans lequel il a indiqué que la digitalisation ne peut pas aboutir à ce que – en raison de la fracture numérique – des assurés sociaux ne puissent de facto pas exercer leurs droits. Il souhaite en effet qu'une attention particulière soit portée à la fracture numérique tant pour les citoyens que pour les entreprises.

Le Conseil souhaite insister sur l'importance de cette question. Il ressort du troisième baromètre de l'inclusion numérique du médiateur fédéral (2022)<sup>1</sup> que 46 % des Belges âgés entre 16 et 74 ans étaient vulnérables sur le plan numérique en 2021. En outre, il apparaît que ce sont surtout les personnes disposant d'un faible revenu et d'un faible niveau de qualification qui sont touchées, ce qui peut compromettre leur accès aux droits sociaux.

L'inclusion numérique représente également un problème pour les très petites entreprises. La digitalisation va en effet de pair avec l'introduction et le développement d'outils numériques. La digitalisation dans le cadre de l'e-GOV 3.0 ne doit pas créer de charges disproportionnées pour les employeurs, comme l'introduction de nouvelles procédures informatiques dans l'entreprise ou la création de flux additionnels de données administratives.

Il ressort des explications de l'ONSS que ce dernier a mis sur pied un groupe de travail distinct – groupe de travail inclusion numérique – en ce qui concerne l'élimination de la fracture numérique. Le Conseil souhaite que la problématique de l'inclusion numérique fasse l'objet d'une évaluation plus poussée en vue de rechercher des solutions. Il voudrait également être tenu informé de la suite des travaux.

Le Conseil juge qu'il est important que les autorités collaborent le plus étroitement possible avec les entreprises et autres institutions. Les flux de données de la sécurité sociale pourront ainsi être les plus efficaces possibles. Le Conseil est également d'avis que la digitalisation peut contribuer à l'automatisation des droits sociaux.

---

<sup>1</sup> [https://media.kbs-frb.be/nl/media/11919/Barom%C3%A8tre%20de%20l%27Inclusion%20Num%C3%A9rique%202024\\_Publication](https://media.kbs-frb.be/nl/media/11919/Barom%C3%A8tre%20de%20l%27Inclusion%20Num%C3%A9rique%202024_Publication)

Dans le cadre des explications fournies par l'ONSS, le Conseil a pris connaissance du fonctionnement des modèles de Type III et les trouve insuffisants pour répondre à la fracture numérique, étant donné qu'une personne physique doit toujours intervenir au nom et pour le compte d'un citoyen et utilise des applications en ligne que le citoyen lui-même peut ou aurait également pu utiliser.

Le Conseil en conclut que le projet e-GOV 3.0 met principalement l'accent sur la disponibilité en ligne des pouvoirs publics, des citoyens et des entreprises, alors que les citoyens et les entreprises ne disposent pas tous des compétences et des outils numériques nécessaires. Les autorités doivent également être et rester accessibles aux citoyens et aux entreprises par d'autres canaux.

Le Conseil insiste sur le fait que la poursuite de la digitalisation ne doit pas mener à la suppression progressive de l'accessibilité physique et téléphonique des institutions publiques.

\*\*\*