



### **Lancement d'une stratégie numérique innovante dans le Finistère et basculement à la TOIP pour l'Etat en Bretagne**

Le projet « **Reg@te NUM OMNIweCAN 29** » (SGCD 29 – SGAR – SGAMI) est lauréat à hauteur de 500 000 € de l'objectif ITN8A, dit « stratégie omnicanale », lancé dans le cadre du plan de **Relance Transformation Numérique de l'État et des territoires**.

**Le projet vise à rénover la relation usagers au service de la préfecture et des directions départementales interministérielles (DDI) du Finistère pour mettre en place une nouvelle gestion omnicanale centrée autour du parcours des citoyens, des entreprises et des administrations partenaires.**

Il poursuit des objectifs d'amélioration de la qualité de service à destination des usagers comme des agents :

- rénover la relation avec les usagers en s'appuyant sur une stratégie omnicanale, centrée sur le parcours usager sans perte d'information entre les différents services ;
- moderniser l'outillage associé (web, téléphonie, infrastructures techniques, CRM, etc.) pour atteindre un niveau de service à la hauteur des attentes des usagers et des agents ;
- accompagner les équipes en charge des relations avec les usagers dans l'usage des nouveaux outils et l'appropriation des processus d'accueil pour permettre une meilleure efficacité et un meilleur confort quotidien ;
- concevoir et mettre en œuvre une démarche répliquable facilement dans d'autres départements soumis aux mêmes problématiques (dans la région Bretagne dans un premier temps).

D'un point de vue technologique, **l'objectif est bien de projeter la relation usagers de ces structures dans l'ère du numérique et de la donnée via une relation omnicanale, basée sur les meilleures techniques disponibles, notamment une architecture de communication TOIP (téléphonie sur IP) hébergée sur le datacenter/serveur de Rennes par le SGAMI/ DZSIC.**

Les résultats obtenus pour le Finistère ont vocation à être étendus à l'ensemble des départements (Préfectures et DDI) de Bretagne et à servir de pilote de bonnes pratiques dans chaque département, auprès de l'ensemble des Secrétariats Généraux Communs dont dans le cadre de la création de la nouvelle préfecture d'Ille-et-Vilaine qui sera mise en fonction en 2022.