



SPIDER

Encourager  
L'Innovation  
Dans les Services Publics  
Européens  
En utilisant le Design de Service



SPIDER

Encourager

L'Innovation

Dans les Services Publics

Européens

En utilisant le Design de Service

# OBJECTIF

SPIDER apportera des solutions innovantes aux défis sociétaux les plus problématiques en Europe, en faisant participer les collectivités et les citoyens à un programme ambitieux de design de service.

Les services publics en Europe font face à des défis complexes : un taux de chômage élevé, une population vieillissante et les exigences croissantes des citoyens. En même temps, à travers toute l'Europe, les restrictions budgétaires affectent des services publics qui sont fortement impactés par la récession.

Le design de service est une méthode de résolution des problèmes par une approche créative et centrée sur les usagers. Cette technique a déjà été largement mise en œuvre dans le secteur privé. Toutefois, le design de service n'a encore jamais été utilisé dans les services publics dans le cadre d'un partenariat européen de l'ampleur du projet SPIDER.

Cette approche sera utilisée dans le cadre des projets développés dans SPIDER au Royaume-Uni (Pays de Galles), en Belgique, en France et en Irlande, avec deux principaux résultats attendus :

1: Utiliser le design de service pour créer 11 projets ou services à la fois efficaces et peu coûteux, créatifs et centrés sur les usagers, qui apporteront des améliorations tangibles pour le public.

2: Former 400 cadres des collectivités partenaires à la méthodologie et aux outils du design, ce qui garantira que les approches du projet SPIDER sont bien ancrées au sein de chaque collectivité locale.

# LES PROJETS

Les projets développés s'attaqueront à trois défis majeurs auxquels font face toutes les collectivités locales. Ils seront menés en parallèle sur une période de 10 mois, les partenaires travaillant ensemble sur un territoire, avant de transférer leur expérience commune sur un autre territoire.

FAVORISER LE RETOUR A  
L'EMPLOI DES JEUNES

---

PERMETTRE LE MAINTIEN  
A DOMICILE DES  
PERSONNES ÂGÉES

---

FAVORISER LA CONDUITE  
DU CHANGEMENT AU  
SEIN DES COLLECTIVITÉS

Pour chaque thématique, les expériences précédentes seront partagées afin d'augmenter l'impact et de transférer les bonnes pratiques entre partenaires. Ainsi, cette approche partenariale pourra être dupliquée à travers toute l'Europe.

Les projets développés au sein de ces trois thématiques intègrent également un programme de formation qui comprendra des ateliers pratiques à l'innovation par le design à destination des responsables des collectivités. Cela permettra aux agents formés de pouvoir dupliquer le processus et les méthodes de SPIDER au sein de chaque collectivité.

## RESULTATS ATTENDUS

1. Onze projets qui permettront de créer des services innovants pour 4,000 citoyens.
2. 400 cadres du secteur public formés aux outils, aux méthodes et au processus du design de service.
3. Une campagne de sensibilisation au design de service valorisant les bonnes pratiques.
4. Une évaluation qui permettra des analyses comparatives entre les différents pays.



SPIDER



## PARTENAIRES

PDR / Design Wales (chef de file)	RU
La Ville de Cardiff	RU
Design Flanders	BE
Maasland Huis	BE
La Ville de Geel	BE
Association des Villes et Municipalités Flamandes	BE
Le Département de Seine Maritime	FR
PARTAS	IR
L'Assemblée Régionale Border, Midland and Western	IR

# CONTACT

[info@thespiderproject.eu](mailto:info@thespiderproject.eu)

[@spiderprojecteu](https://twitter.com/spiderprojecteu)

[www.thespiderproject.eu](http://www.thespiderproject.eu)



SPIDER

Encourager  
L'Innovation  
Dans les Services Publics  
Européens  
En utilisant le Design de Service

Investing in Opportunities



This project has received  
European Regional  
Development Funding  
through INTERREG IV B.



INTERREG IVB