



ARTSQUARE
LAB

RAPPORT
ANNUEL
2023



Rapport d'activité 2023



Chers lecteurs,

Cela fait trois ans que nous nous sommes engagés à avoir un impact social et que nous sommes fiers de détenir le label SIS. Avec une famille grandissante d'entrepreneurs à impact social au Luxembourg, nous mettons en œuvre des solutions commerciales qui sont saines pour la société et l'environnement. Notre équipe continue à travailler dur sur le développement d'outils éducatifs qui sont co-crésés et partagés avec différents acteurs de la société.

En 2023, nous avons continué à travailler selon nos principes : réduire les déchets, utiliser des ressources locales, utiliser des chaînes d'approvisionnement à faible empreinte carbone, gérer les ressources humaines de manière circulaire et offrir des opportunités d'emploi à ceux qui ont besoin de retourner sur le marché du travail. Dans nos partenariats, nous privilégions les acteurs qui contribuent à l'impact social et environnemental :

il s'agit aussi bien de jeunes entrepreneurs que d'entreprises matures qui font un effort supplémentaire pour axer leurs projets sur un impact positif. En ce sens, en 2023, nous avons renforcé nos liens avec d'autres entreprises SIS, des ateliers d'inclusion, des fédérations comme l'ULESS et la FEDAS et des acteurs importants du travail de jeunesse comme le SNJ, l'ANIJ et de nombreuses maisons de jeunes.

Nous devons ici mentionner le soutien important du Social Business Incubator, un lieu de rencontre et un environnement d'apprentissage qui nous a aidés à incuber nos idées dans un environnement sûr. Ensemble, nous sommes plus forts et nous soutenons le développement d'une économie alternative au Luxembourg!

Nous espérons que vous nous rejoindrez dans notre voyage ! Magdalena Jakubowska, PDG

Les activités mises en œuvre par notre équipe ne seraient pas possibles sans une grande collaboration avec nos partenaires :





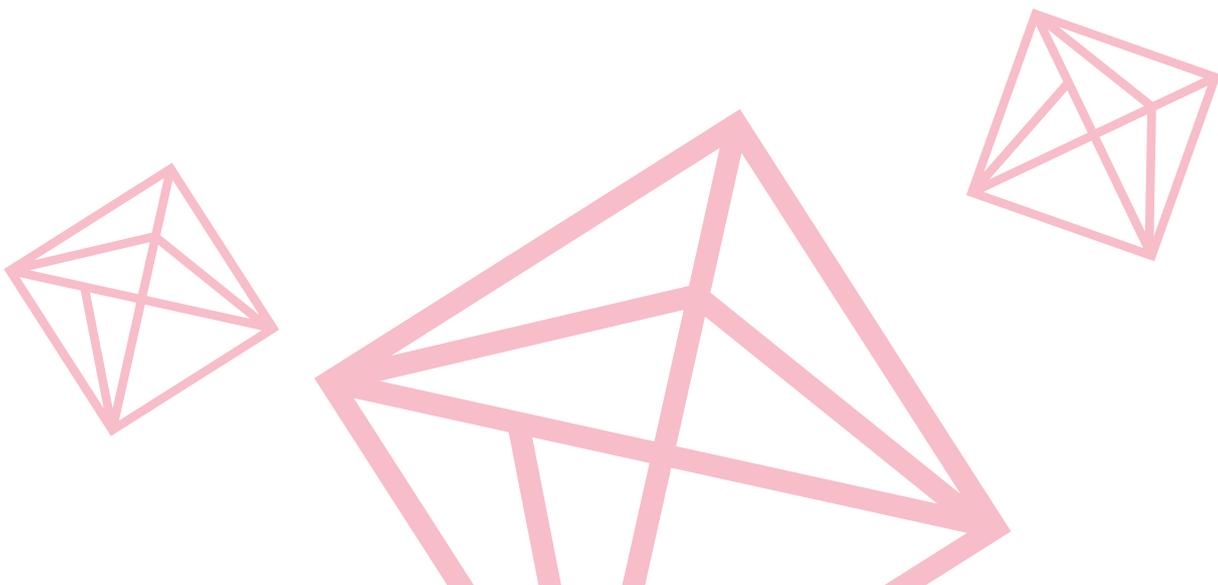
Agence Nationale
pour l'Information
des Jeunes



Service National
de la Jeunesse



FONDATION KRAIZBERG



Ch.1



1. A propos d'Art Square Lab et de notre approche

Art Square Lab a pour vocation d'accompagner les entreprises dans la conduite du changement et la transformation numérique des activités commerciales ou non commerciales en proposant du conseil et de la formation en matière de processus collaboratifs, de management, d'innovation sociale et de stratégie. Plus spécifiquement, nous visons à encourager la responsabilité sociale des entreprises en promouvant les acteurs de l'économie sociale et solidaire, l'innovation sociale, l'entrepreneuriat social et inclusif et tous les domaines liés aux Objectifs de Développement Durable des Nations Unies.

Nous proposons des formations adaptées aux personnes en situation de fragilité, que ce soit en raison de leur situation économique ou sociale, et maintenons l'accessibilité pour tous. De plus, nous offrons nos services à des tarifs réduits aux acteurs de l'économie sociale et solidaire, aux ONG, aux associations à but non lucratif et aux entreprises à impact sociétal ayant des projets socialement innovants.

Notre vision

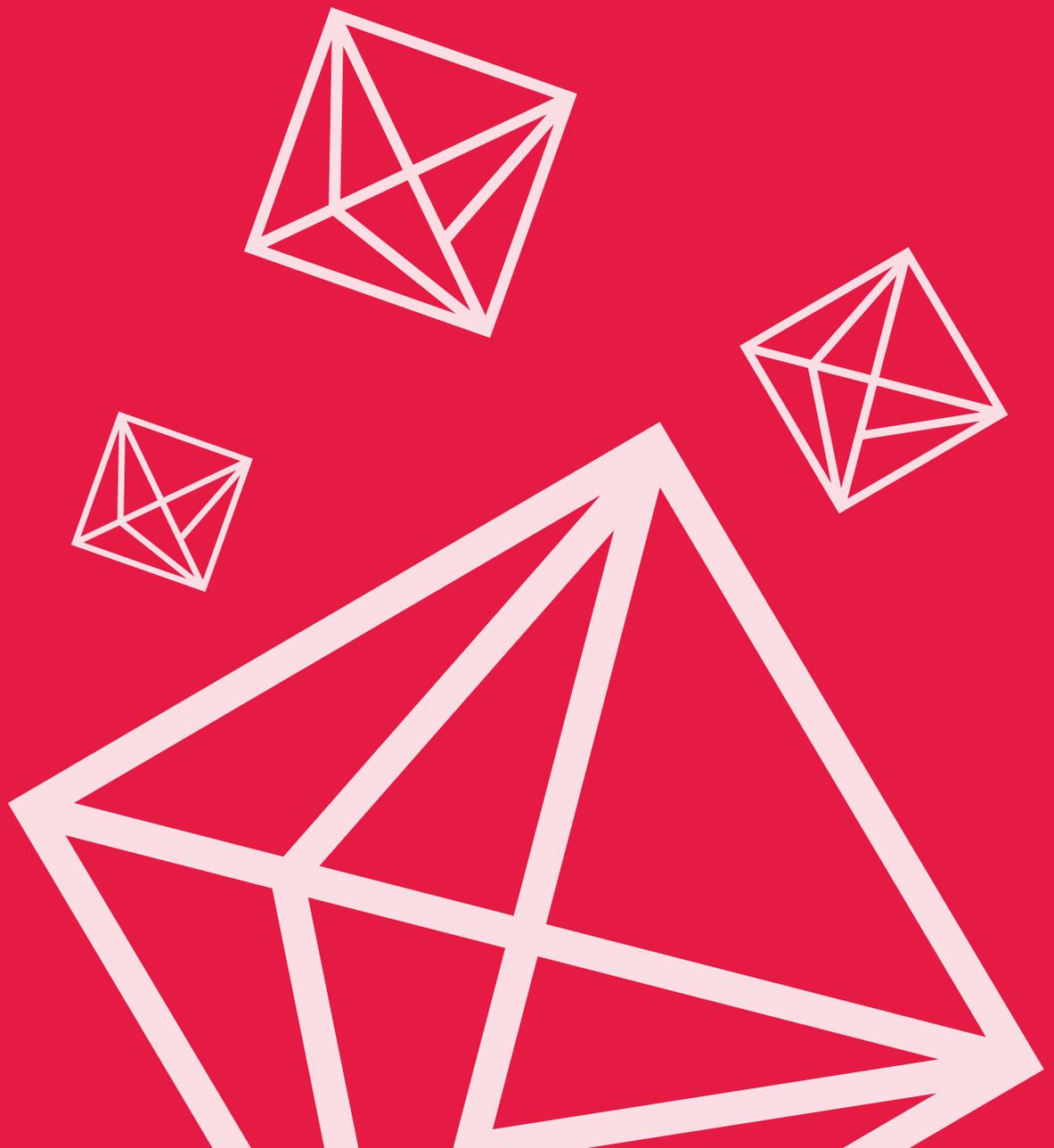
Art Square Lab croit en une société respectueuse, juste et inclusive où les gens ont le courage de co-crée leur avenir.

Notre mission

Art Square Lab s'engage à créer un changement social et économique. Nous sommes centrés sur l'humain et la PLANÈTE. Nous recherchons activement un avenir meilleur en donnant aux organisations publiques et privées, aux entreprises et aux citoyens les compétences, la passion et l'objectif nécessaires pour apporter une contribution positive au monde qui nous entoure. Nous appliquons les principes du Design Thinking pour inventer de nouvelles façons de faire des affaires et repenser notre mode de vie. Nous nous concentrons sur la durabilité environnementale, la transition éducative, les écosystèmes entrepreneuriaux et l'engagement des citoyens.



Ch.2



2. Nos activités

2.1 Nos services

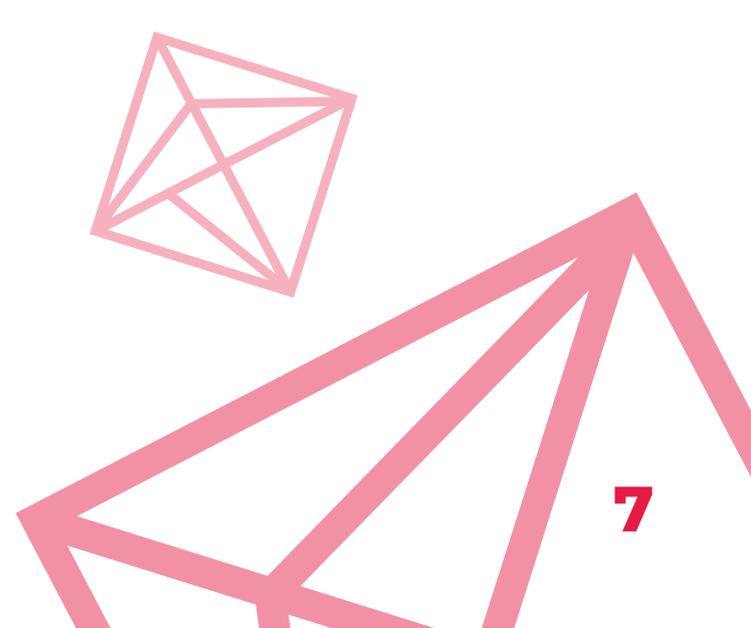
L'impact d'Art Square Lab, une entreprise sociale, a été remarquable dans différents secteurs. Grâce à notre collaboration avec le gouvernement, d'autres entreprises sociales et le secteur public, nous avons apporté des contributions significatives à la communauté locale.

Les initiatives d'Art Square Lab ont eu un effet profond sur le secteur de l'éducation. En intégrant le Design Thinking et la créativité dans l'éducation, nous avons amélioré les expériences d'apprentissage des étudiants et favorisé l'innovation dans les méthodes d'enseignement. Nos programmes (Digital Academy, Design Thinking training, Thinkathons) ont permis aux étudiants de s'exprimer de manière créative et de développer des compétences essentielles qui vont au-delà des matières académiques traditionnelles et les aident à développer leurs propres projets et à acquérir des compétences futures telles que la résolution créative de problèmes, la créativité ou la méthodologie du design thinking. Proposer des cours de formation en ligne pour l'IFEN était un élément important de notre collaboration avec le secteur de l'éducation formelle. En plus des webinaires, nous avons étendu notre offre post-covid pour le LISER et mis en place des cours de Design Thinking pour les chercheurs et les enseignants de cet institut de recherche renommé.

En ce qui concerne la collaboration avec le secteur public, en 2023, en travaillant main dans la main avec diverses parties prenantes, nous avons créé des solutions durables qui profitent à l'ensemble des communautés. Les exemples concrets sont les suivants : Luxembourg Gov Jam avec le ministère de la numérisation ou la conception d'événements de bienvenue pour les nouveaux arrivants (projet PAN pour la MIFA).

La collaboration entre Art Square Lab et d'autres entreprises sociales a encore amplifié leur impact. Notre collaboration avec les membres de l'ULESS et de la FEDAS nous a permis de les soutenir dans le développement de leurs produits, services et activités à but non lucratif. En joignant nos forces à celles d'organisations partageant les mêmes idées, nous avons pu mettre en commun nos ressources et notre expertise pour relever efficacement des défis sociétaux complexes. L'un des résultats les plus importants de cette collaboration est la mise à jour du catalogue de formation publié par Art Square Lab, ainsi qu'une offre adaptée aux instituts de formation tels que l'UFEP et le DLH (Digital Learning Hub).

Dans l'ensemble, l'impact d'Art Square Lab a été très important dans de nombreux secteurs. Grâce à nos collaborations avec le gouvernement, d'autres entreprises sociales et le secteur de l'éducation, nous continuons à faire une différence positive dans la société en promouvant la créativité, en abordant les questions sociales de front et en encourageant une approche collaborative en vue de créer un meilleur avenir pour tous.



2.2. Offre pour l'éducation

Depuis 2017, la collaboration avec des partenaires éducatifs est notre principal domaine d'impact social : notre désir de partager nos connaissances avec les enseignants, les éducateurs et les animateurs de jeunesse a motivé notre décision de demander le label d'entreprise à impact social. D'année en année, le secteur de l'éducation reconnaît le Design Thinking, la créativité et le Futures Thinking comme une compétence importante pour les jeunes et les décideurs. En 2023, nous avons poursuivi notre mission en mettant en œuvre des projets européens et locaux.

a. Projets européens

Depuis le début de nos activités, nous nous engageons dans des partenariats avec des partenaires européens afin d'étendre nos connaissances et nos pratiques. Le fait de participer à des projets européens nous donne l'occasion de développer de nouveaux outils pédagogiques qui peuvent être testés dans plusieurs pays en parallèle. Les principaux domaines de partenariat couvrent l'éducation, l'apprentissage par l'expérience, le "Design Thinking", le "Futures Thinking" et l'économie sociale. Les résultats des projets sont diffusés à nos partenaires locaux au Luxembourg.

**"Imaginarium : La jeunesse créative pour un avenir durable", financé par l'UE
Programme Erasmus Plus (mars 2021-mars 2023)**

Dans le cadre du projet "Imaginarium", des partenaires du Luxembourg (Art Square Lab), de France (Co-Actions), d'Irlande (M-Powered) et de Finlande (Université de Turku) ont encouragé la créativité en utilisant les méthodologies "Design Thinking" et "Futures Thinking" qui ont permis une recherche proactive menée par des jeunes pour développer des solutions pour demain.

POURQUOI EST-CE IMPORTANT ?

- Introduire la créativité dans le système d'éducation non formelle à l'aide des méthodes de Design Thinking, de Futures Thinking et de résolution créative de problèmes.
- Soutenir les étudiants et les éducateurs dans le développement de nouvelles idées durables pour un avenir plus positif.
- Soutenir les éducateurs en fournissant du matériel utile à l'enseignement de la créativité et de la durabilité.
- Soutenir les éducateurs en leur fournissant un outil pour mesurer la créativité des jeunes.
- Offrir des possibilités de développement professionnel au personnel et aux parties prenantes : formation intensive sur l'utilisation de la créativité dans l'éducation des jeunes.
- Encourager les jeunes à mettre en œuvre leurs idées en les aidant à créer un projet de base et en les informant sur les possibilités de financement des projets de solidarité (programme européen Erasmus Plus).
- Enseigner les compétences de gestion favorisant l'entrepreneuriat social et l'emploi.

La boîte à outils est disponible ici : imaginarium-toolbox.eu

L'Ecole de Commerce et de Gestion (ECG - Luxembourg) a accueilli un Thinkaton organisé par Art Square Lab SIS dans le cadre du projet européen Erasmus+ "Imaginarium - Creative Youth for Sustainable Future". 200 étudiants répartis en 20 groupes ont proposé des solutions créatives en réponse aux 5 objectifs de développement durable (ODD) suivants : Santé et bien-être (ODD 3), Éducation de qualité (ODD 4), Travail décent et croissance économique (ODD 8), Consommation et production durables (ODD 12), Lutte contre le changement climatique (ODD 13).

Art Square Lab SIS a guidé les étudiants en appliquant la méthodologie du Design Thinking. La matinée a permis de produire 20 prototypes qui ont servi de base aux projets développés par les élèves dans le cadre de la semaine de l'entrepreneuriat organisée par l'ECG avec l'aide d'entreprises locales.

La jeunesse, la créativité et le développement durable ont été les mots d'ordre de ce Thinkaton réussi.

Si vous êtes un enseignant ou un éducateur, vous pouvez organiser un Thinkathon avec notre aide ou à l'aide de notre boîte à outils : <https://imaginarium-toolbox.eu>



“Discover EU” - Meet up au Luxembourg (01-04/08/2023, Esch sur Alzette), financé par le programme Erasmus Plus de l'UE - ANEFORE

Discover EU est un projet phare du programme Erasmus+ qui donne aux jeunes de 18 ans la possibilité de voyager à travers l'Europe en train. Entre les voyages, ils ont la possibilité de rencontrer leurs pairs européens lors de "Meetups". Le Meet-up luxembourgeois a été organisé par Anefore, en collaboration avec notre organisation : du 01 au 04 août 2023. Nous avons accueilli un groupe de 14 jeunes européens dans la ville de Luxembourg et à Esch-sur-Alzette avec un atelier sur le thème du bien-être urbain.

Outre les ateliers, les participants ont eu l'occasion de visiter le Luxembourg, des organisations intéressantes (par exemple Luca) et d'apprendre à connaître les histoires des uns et des autres !

Le programme proposé par Art Square Lab était composé d'apports, d'ateliers pratiques et de visites autour du Luxembourg. La contribution au bien-être urbain a été proposée par le LISER. En petits groupes, les participants ont réfléchi aux espaces qui favorisent notre bien-être dans l'environnement urbain et ont réfléchi à la manière dont ils pourraient être réaménagés pour favoriser le bien-être des citoyens, en particulier des jeunes. L'étape suivante a été la visite du LUCA (Centre Luxembourgeois d'Architecture) à Clausen, dans les bâtiments de la célèbre brasserie. La visite guidée de l'exposition "Luxembourg en transition" à l'intérieur et à l'extérieur du bâtiment a permis de visualiser certains des exemples prévus ou déjà mis en œuvre au Luxembourg.

Le programme ne serait pas complet sans la présentation des possibilités d'Erasmus Plus et du Corps européen de solidarité par Marc Jungers d'Anefore.

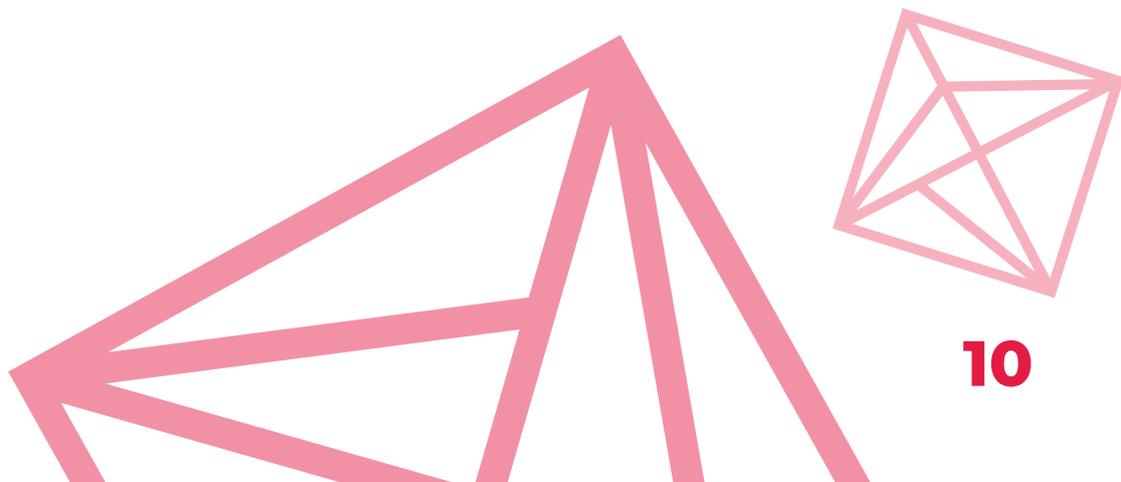
Le deuxième jour a été consacré à l'espace de solutions : les participants ont été invités à travailler à Facilitec à Esch-sur-Alzette, un espace de création. Il était très intéressant pour les étudiants de se familiariser avec le concept de "troisième lieu" (Tiers Lieu). Travaillant en petits groupes, ils ont eu l'occasion de créer leurs réponses aux défis sélectionnés (How Might We).

La combinaison d'apports théoriques et d'activités pratiques a créé une offre parfaite. Chaque section de l'atelier visait à inspirer les participants à explorer les moyens de contribuer à un avenir meilleur, à comprendre comment ils en font partie et à être plus attentifs et à réfléchir de manière critique aux comportements qu'ils observent et sur lesquels ils agissent.

Principaux objectifs de l'atelier :

- Offrir une expérience d'apprentissage interactive et non formelle qui encourage les participants à (ré)imaginer comment ils peuvent faire partie d'une société saine. Identification des facteurs ayant un impact sur le bien-être des jeunes.
- Co-crédier des solutions potentielles qui peuvent être multipliées au niveau local et européen - dans leurs villes.
- Apprendre le processus de Design Thinking en l'appliquant à la résolution de défis concrets et utiliser le processus de co-création avec des pairs.
- S'inspirer des solutions qui existent déjà dans le monde.
- S'amuser et acquérir de nouvelles compétences.
- Collaborer avec des pairs de l'UE.

Dans notre vision, la participation à ce Meetup a permis aux jeunes de découvrir la réalité luxembourgeoise. En montrant de bons exemples et en invitant des projets/lieux locaux (Luca, Facilitec, Benu SLOW), nous avons montré qu'il est possible de concevoir des espaces qui soutiendront la résilience et le bien-être des citoyens. De plus, voir le Luxembourg à travers les projets sélectionnés pourrait changer l'image de notre pays qui n'est lié qu'aux banques, à la richesse et aux voitures. À long terme, nous voulions permettre aux jeunes d'avoir leur mot à dire dans leur communauté locale, de participer à la cocréation de leurs quartiers et d'être attentifs aux décisions politiques qui sont prises. Nous espérons que cette expérience à l'étranger les incitera à agir en faveur de solutions durables dans leurs localités.



“Droits de l’homme et créativité “ 05- 09.12.2023 Luxembourg pour le Service National de la Jeunesse, financé par le Programme Erasmus Plus de l’UE

La conférence organisée par le Service National de la Jeunesse a rassemblé des experts et des praticiens dans le domaine de l’éducation formelle et non formelle afin de partager, d’apprendre et de créer de nouveaux outils pour l’éducation aux droits de l’homme. En tant qu’Art Square Lab, nous avons été heureux de soutenir la facilitation de la conférence ainsi que la co-création de la partie interactive du programme.

POURQUOI EST-CE IMPORTANT ?

Selon le Forum économique mondial, l’une des principales menaces auxquelles nous devons faire face en 2024 est le maintien de la démocratie et de la paix dans le monde. Sans la connaissance et le respect des droits de l’homme, cela ne sera pas possible. Un autre défi auquel nous sommes également confrontés en Europe est la radicalisation et la polarisation, ce qui rend l’éducation aux droits de l’homme encore plus difficile. C’est pourquoi un séminaire comme celui-ci est vraiment nécessaire, où les participants ont l’occasion d’apprendre de nouvelles méthodes, d’échanger des expériences sur l’implication participative, la recherche de partenaires et les méthodes créatives dans le domaine de l’éducation aux droits de l’homme.

Le séminaire de 4 jours a permis aux participants d’apprendre et de partager les meilleures pratiques sur la façon d’attirer les jeunes et de rendre l’éducation aux droits de l’homme intéressante pour eux. Comme nous l’avons observé en Europe mais aussi dans le monde, l’éducation aux droits de l’homme est de plus en plus nécessaire pour sensibiliser les communautés et promouvoir le respect des droits de l’homme.

Quels étaient les principaux objectifs ?

- Réfléchir et résumer la situation actuelle et les défis existants en matière d’éducation historico-politique et d’éducation aux droits de l’homme dans les institutions participantes, en particulier sur la question de l’accès aux jeunes et aux animateurs de jeunesse.
- Partager et échanger les meilleures pratiques, s’informer sur les (nouvelles) approches et les apports.
- Établir des liens entre les différentes parties prenantes, en particulier entre les institutions pour la jeunesse et les sites commémoratifs.
- Encourager l’utilisation de nouvelles méthodes et de nouveaux formats créatifs (sortir des sentiers battus).

La conférence a rassemblé 27 participants de 19 pays européens représentant des organisations de jeunesse, des centres scientifiques et mémoriels, des musées et des écoles qui travaillent sur le thème des droits de l’homme et de l’enseignement de l’histoire. La conférence a été organisée par l’équipe du Centre Cinqfontaines - Lieu de mémoire et centre éducatif du SNJ.



b. Projets locaux

“Académie Digitale pour jeunes adultes de l’ENAD”, financée par l’Oeuvre Nationale de Secours Grande-Duchesse Charlotte (octobre 2022-juillet 2023).

L’objectif principal du projet était d’accroître les compétences numériques des jeunes qui ne sont pas inscrits dans le système éducatif formel et de prévenir ainsi leur exclusion de la société. Le projet a été mis en œuvre avec l’ENAD - École Nationale pour Adultes, nouveau partenaire d’Art Square Lab dans le domaine de l’éducation.

POURQUOI EST-CE IMPORTANT ?

La crise de Covid a montré que le travail numérique est un “must” pour accomplir les tâches quotidiennes. Ce projet a permis aux jeunes d’acquérir de nouvelles compétences, notamment dans l’utilisation des outils numériques dans la vie personnelle et professionnelle, afin qu’ils puissent les utiliser pour atteindre leurs objectifs. Afin de rendre la sphère numérique moins abstraite, le projet a commencé par une auto-évaluation des compétences actuelles des participants - ce qu’ils savaient déjà, comment ils utilisaient les outils numériques jusqu’à présent et comment ils étaient capables d’utiliser ces outils à l’avenir, par le biais d’une immersion sociale et professionnelle. Maintenir la motivation et accroître l’autonomie des jeunes participants étaient des objectifs importants du projet : cela les a aidés plus tard à planifier leur propre apprentissage et leur a permis de développer des compétences numériques utiles dans leur vie personnelle et leur a garanti une meilleure employabilité au Luxembourg ou à l’étranger.

Ce projet pilote s’est déroulé en 2 phases, avec une première formation entre novembre 2022 et mars 2023, suivie d’une deuxième formation avec d’autres étudiants entre avril 2023 et juillet 2023.

Au total, un groupe de 31 étudiants des classes CLIJA 1 et CLIJA 2 (migrants des classes d’intégration de l’ENAD, ressortissants de l’UE/de pays tiers/de l’IPD-IPB/du Luxembourg/travailleurs frontaliers) a été impliqué dans le projet.



Projet “Concept d’information jeunesse” pour l’ANIJ - Agence Nationale pour l’Information des Jeunes

Pendant 8 mois, Art Square Lab a soutenu l’ANIJ dans sa réflexion sur les compétences des centres d’information jeunesse et des professionnels de l’information jeunesse. L’objectif était de créer un guide pour les structures offrant ce service important pour les jeunes. La feuille de route opérationnelle permettra d’harmoniser les services du réseau au Luxembourg pour un plus grand impact sur les jeunes. Art Square Lab a facilité les réflexions d’un groupe de travail national composé de représentants de l’ANIJ et des PIJ Esch et Ettelbruck.

POURQUOI EST-CE IMPORTANT ?

Dans une société en constante évolution où les jeunes sont confrontés à de nombreux défis personnels et générationnels, il est plus important que jamais de renforcer les structures de ressources où ils peuvent trouver des informations pertinentes et validées pour répondre à leurs préoccupations (santé, orientation professionnelle, travail, logement, loisirs, etc.) et un soutien adapté pour les aider à faire des choix éclairés, à prendre confiance et à encourager leur autonomie en tant que futurs citoyens.

L'accompagnement proposé par Art Square Lab a été réalisé en utilisant la méthodologie du Design Thinking. En novembre et décembre 2023, nous avons commencé la première phase du projet qui consiste en une recherche documentaire avec des entretiens. Les prochaines étapes en 2024 seront la présentation de la recherche et 2 ateliers de co-création avec des travailleurs de l'information jeunesse. Enfin, un guide contenant des recommandations pour les organisations souhaitant mettre en place un PIJ et un document de plaidoyer seront produits.

c. Atelier pour les étudiants

Formation en innovation sociale/entrepreneuriat social pour l'École de Commerce et de Gestion, Luxembourg

L'un des résultats durables du projet Imaginari-um a été l'élaboration d'une méthodologie pour le Thinkathon - un sprint de conception pour les jeunes, axé sur la création de solutions durables pour les problèmes mondiaux actuels.

Grâce à la collaboration continue d'Art Square Lab avec l'École de Commerce et de Gestion, nous avons organisé en mai 2023 un Thinkathon pour ses étudiants. Au cours de cet événement d'une journée, 200 jeunes ont été sensibilisés à l'économie sociale, au Design Thinking et aux Objectifs de Développement Durable. Le projet a été soutenu par les enseignants de l'école, dont la plupart ont accompagné le processus depuis 2022.

Comme en 2022, sur la base des informations et du matériel préparés par les experts d'Art Square Lab, ils ont développé 20 idées pour de nouvelles entreprises sociales, qu'ils ont ensuite améliorées pendant leurs cours réguliers. Les idées couvraient différents besoins sociétaux liés aux ODD, vus sous l'angle de la jeunesse. Pendant le Thinkathon, les idées ont été développées en prototypes, qui ont été testés par les enseignants et d'autres étudiants.

D'après les réactions de l'ECC, ce projet a constitué un apport important à leur programme de cours sur l'entrepreneuriat (qui fait partie du BTS) et sera répété les années suivantes.

2.3. Offre pour les entrepreneurs sociaux et les acteurs du secteur social

En 2023, Art Square Lab s'est investi dans l'un de ses objectifs stratégiques : la promotion de l'entrepreneuriat social et de l'innovation sociale. Nous avons poursuivi notre collaboration avec les réseaux d'acteurs de l'économie sociale et avons investi du temps dans la collaboration avec des réseaux comme ULESS, Social Business Incubator et FEDAS.

Un autre moyen important a été d'offrir nos services aux organisations partenaires actives dans les réseaux à impact social, de les aider à améliorer leurs produits/services ou à passer par la transformation nécessaire.

a. Consultation pour le SME Packages programme de la Maison de l'entrepreneuriat (anciennement Fit4 Service)

Depuis 2020, Art Square Lab est un consultant accrédité pour le programme Fit4Service de Luxinnovation. Ce programme permet aux entreprises d'évaluer objectivement la qualité de leur expérience client et leur donne les clés pour mettre en place des mesures simples qui leur permettront de se démarquer de leurs concurrents aux yeux des clients. En 2022, le programme a été transformé en SME Packages-Service offert par la Maison de l'Entrepreneuriat pour soutenir les petites et moyennes entreprises.

Au cours des deux dernières années, Art Square Lab a offert son expérience et ses connaissances à d'autres entreprises à impact social qui ont l'intention d'optimiser leur expérience client et de redéfinir leurs services d'une manière centrée sur l'humain. Il était essentiel de développer une collaboration avec d'autres entreprises à impact social (SIS) pour les aider à comprendre comment leur impact social pourrait être mieux lié à leurs clients, et comment ils pourraient comprendre les besoins changeants des clients.

PACKAGES SME : Ateliers Kräizbiërg (SIS)

En 2023, Art Square Lab a aidé les Ateliers Kräizbiërg (SIS) à Dudelange (Ateliers d'inclusion professionnelle) à revoir leurs services et à comprendre l'expérience des clients et des bénéficiaires. Le projet s'est concentré sur l'identification des segments de clientèle actuels, le diagnostic de leurs besoins et le développement d'une nouvelle offre. Il était important d'adapter l'offre de produits et de services aux besoins des clients mais aussi à ceux des bénéficiaires qui travaillent dans divers ateliers tels que l'imprimerie, la poterie, le graphisme et le jardinage. Les 4 ateliers ont rassemblé les membres de l'équipe de ces ateliers, car cet élément de co-création inclusive était essentiel au processus.

Suite à cet atelier, Art Square Lab a collaboré avec les Ateliers Kräizbiërg sur des activités de team building pour l'un des Ateliers. Le projet s'est concentré sur la consolidation de l'équipe, la compréhension des différentes capacités au sein du groupe et l'amélioration de la collaboration au sein de l'équipe. Les 4 ateliers ont été réalisés entre mai et décembre 2023.

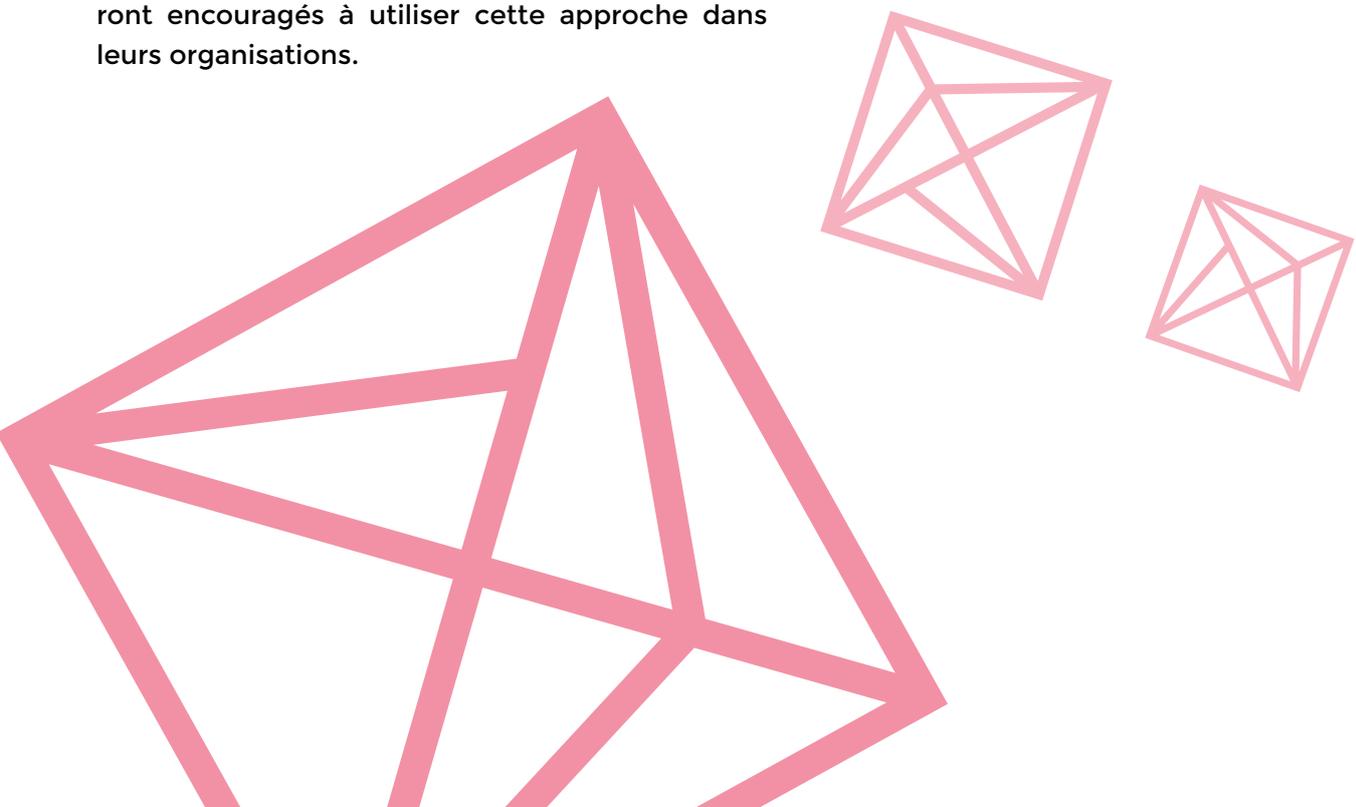


b. Collaboration avec l'UFEP (unité de formation et d'éducation permanente) : table ronde le 28.03.2023

Suite à l'excellente collaboration d'Art Square Lab avec l'UFEP en 2022, l'invitation à participer au Cycle de conférences pour les gestionnaires d'organisations du secteur social a été acceptée. L'objectif du projet était de sensibiliser et d'améliorer les compétences des décideurs du secteur social dans différents domaines tels que la comptabilité, les aspects juridiques et l'innovation.

Le 28.03, Magdalena Jakubowska a fait partie du panel : "Quelles bonnes pratiques au sein des Conseils d'administration ?" et elle a eu l'occasion de parler des pratiques d'innovation appliquées dans un secteur à but non lucratif. Qu'est-ce que cela signifie vraiment d'innover ? Quels sont les obstacles et quels sont les domaines à faible risque et à risque élevé ? Que signifie construire une culture organisationnelle innovante ?

La discussion animée a permis aux participants de comprendre différents exemples d'application d'outils de service design dans des projets sociaux et de se familiariser avec les principes de la conception centrée sur l'être humain. Nous espérons que les responsables du secteur non lucratif seront encouragés à utiliser cette approche dans leurs organisations.



2.4. Nos services pour le secteur public

En tant que praticiens du Service Design Thinking, nous avons l'intention d'utiliser nos connaissances pour le développement des services dans le secteur public. Année après année, nous parvenons à prouver l'importance de la conception centrée sur le citoyen, de la co-création et de la co-conception.

Voici quelques exemples de projets mis en œuvre en 2023 avec plusieurs ministères au Luxembourg.

a. **Projet Wëllkomm - concevoir une nouvelle expérience pour les nouveaux arrivants/ Ministère de la famille, de la solidarité, du vivre ensemble et de l'accueil des réfugiés (MIFA)**

Le projet Wëllkomm avait pour objectif de repenser l'accueil des nouveaux habitants au niveau communal et de favoriser le vivre ensemble. Il a été mené en collaboration avec 5 communes pilotes (Echternach, Esch, Kehlen, Mertzig et Wiltz) en vue de pérenniser et d'étendre le projet une fois la phase expérimentale terminée.

Le projet a été mené selon la méthodologie du Design Thinking entre mars et août 2022, 2023 et se poursuivra en janvier 2024. Les différents objectifs ont consisté à identifier les besoins (des habitants et des autorités locales), à cocréer des solutions lors d'ateliers et à développer une boîte à outils interactive qui a été testée lors de différents événements pilotes, en vue de l'améliorer pour répondre aux besoins spécifiques du terrain.

Le projet s'est déroulé comme prévu, avec des résultats quantitatifs et qualitatifs qui ont atteint les objectifs fixés. La phase de recherche a donné lieu à 24 entretiens dans 5 municipalités, 3 groupes de discussion et 2 entretiens avec des maires et des conseillers municipaux, suivis de 2 ateliers de co-création avec 23 participants et de 3 événements pilotes avec 270 participants.

Les engagements de qualité ont été respectés en impliquant toutes les parties prenantes dès le départ afin de prendre en compte les besoins de chaque groupe cible, qui ont servi de point de départ lors des ateliers de co-création. La garantie de qualité repose également sur le processus d'expérimentation et d'amélioration continue des outils développés, proposés en open source sur le site projet-wellkomm.lu, le produit final étant la principale innovation du projet.

Cette boîte à outils a été conçue pour aider les autorités locales à organiser des événements d'accueil. Elle a été préparée dans le cadre d'un projet PAN soutenu par le Ministère de la Famille, de la Solidarité, du Vivre ensemble et de l'Accueil des réfugiés.

Deux sessions de formation ont été organisées à la fin du projet (novembre 2023 et janvier 2024) avec un certain nombre d'experts du ministère, de Pakt vum Zesummeliwenen, d'ASTI et d'autres ONG locales impliquées dans les thématiques du vivre ensemble.

Site Internet : <https://projet-wellkomm.lu/>



b. Luxembourg GOV Jam

Le Luxembourg Gov Jam est unique car il se concentre sur les services publics - tous les services fournis par l'État. Pendant deux jours passionnants, des personnes du monde entier se sont réunies pendant 48 heures pour développer de nouveaux services inspirés par un thème commun, en utilisant la méthodologie du Design Thinking. L'édition luxembourgeoise a été organisée par Art Square Lab et soutenue par le Ministère de la digitalisation. L'objectif principal de ce projet était d'introduire auprès des citoyens la méthodologie participative du Design Thinking pour cocréer avec les habitants de nouvelles idées de solutions pour le secteur public. Mais pourquoi "jam" ? Pour comprendre et répondre aux besoins des citoyens, des fonctionnaires et des organes gouvernementaux qui sont à leur service au Luxembourg.

Un rythme de travail rapide en petits groupes, l'accent mis sur les besoins des utilisateurs, l'inspiration de diverses industries, la possibilité de transformer les idées en prototypes et de les tester avec de vrais citoyens... La combinaison de tous ces éléments fait du Gov Jam une expérience inoubliable.

Il s'agissait déjà du 4ème GovJam organisé au Luxembourg par Art Square Lab.

En 2023, Global Gov Jam a mis sur la table un sujet très important : notre héritage, notre impact, notre empreinte sur la planète. Au Luxembourg, 6 équipes ont eu 24 heures pour élaborer le thème et proposer des prototypes de services publics liés aux besoins des utilisateurs.

Nous avons donc vu des idées pour l'accueil des nouveaux arrivants, la simplification de l'accès à l'information, le soutien à des choix de consommation plus durables, mais aussi quelque chose du haut de la pyramide de Maslow - le ministère du rêve et du développement de son propre potentiel. La variété des idées a prouvé à quel point les citoyens peuvent être actifs dans la co-création de solutions qui pourraient servir à d'autres utilisateurs. Le projet a été finalisé par un rapport remis au ministère de la numérisation.

Le rapport s'intitule : "Collaborative participation with citizens prototyping and testing ideas" (Participation collaborative avec les citoyens au prototypage et à l'essai d'idées).

Le rapport résume le processus de co-création avec les citoyens dans le contexte de l'amélioration des services publics et offre une série d'exemples de prototypes développés par les participants à l'événement.



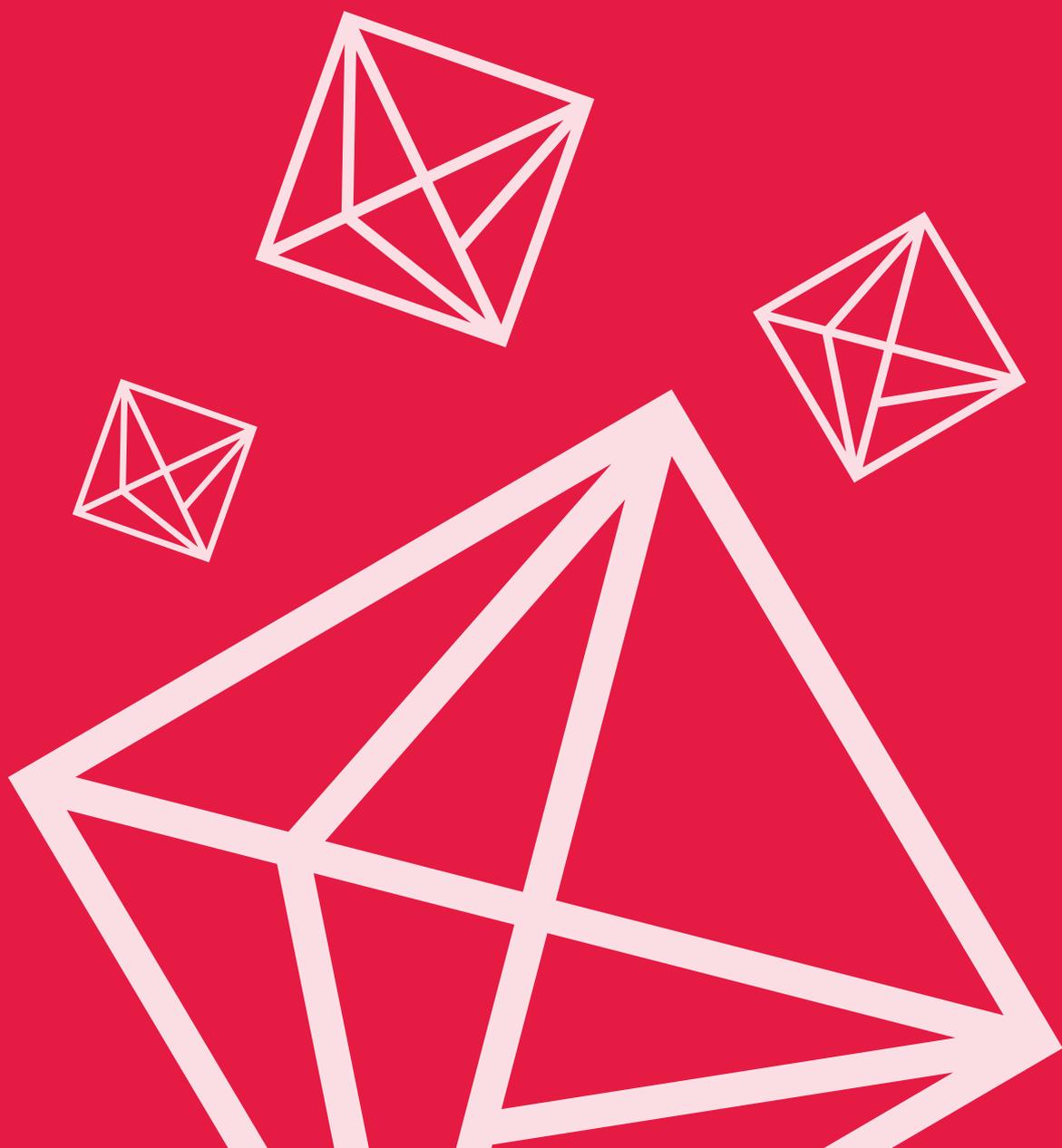
c. Programme Touch Base pour le ministère du travail

Le programme Touch Base du Social Business Incubator et du Ministère du Travail offre aux futurs entrepreneurs sociaux la possibilité de développer leurs idées commerciales grâce à l'expertise de coaches. En 2023, Art Square Lab a eu l'honneur de collaborer avec les deux partenaires pour la première édition du programme.

Les 12 entrepreneurs sélectionnés pour cette édition ont eu l'occasion d'explorer le problème qu'ils souhaitent résoudre avec leur idée d'entreprise sociale et d'analyser les segments de clientèle potentiels à l'aide des méthodes de design thinking. Les idées développées dans le cadre du programme contribuent aux secteurs de la santé, de l'éducation, de la construction de communautés, de l'interculturalité et de l'environnement. Nous sommes heureux de suivre l'avenir de leurs entreprises et l'impact qu'elles ont sur la société luxembourgeoise et au-delà.

Le programme Touch Base a été un succès qui se poursuivra en 2024 et offrira à de nouveaux entrepreneurs une chance de créer de nouvelles entreprises SIS ! Art Square Lab est prêt à offrir son savoir-faire et sa motivation pour améliorer le business à impact social au Luxembourg.

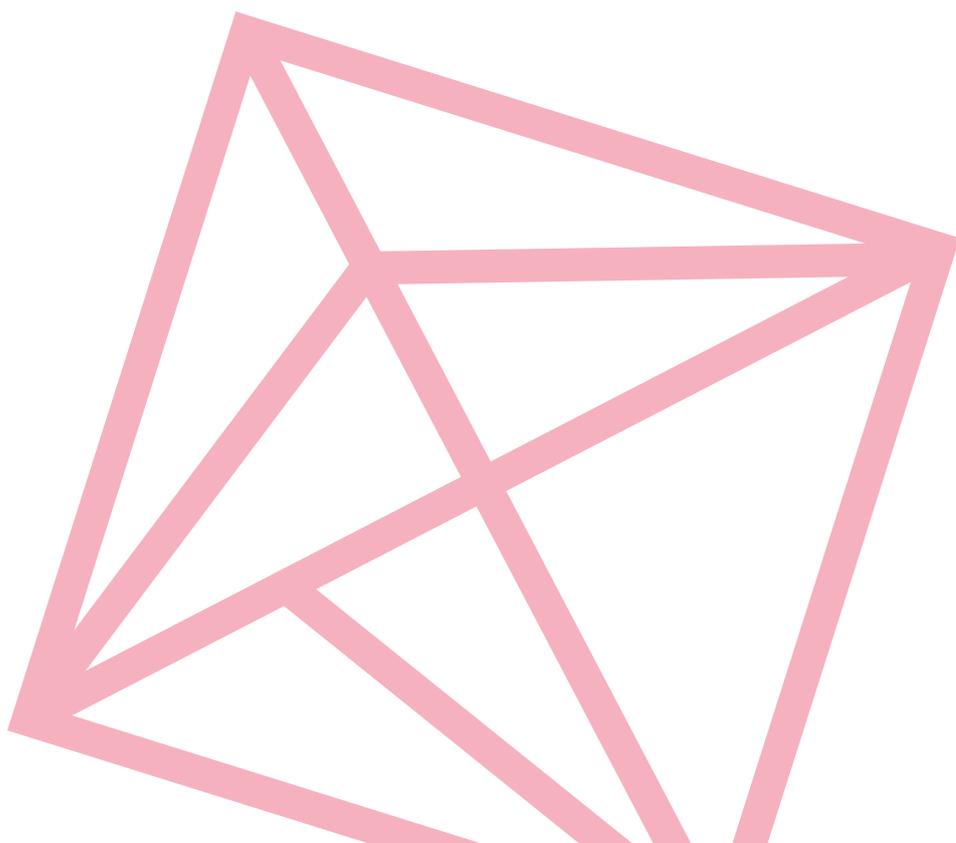
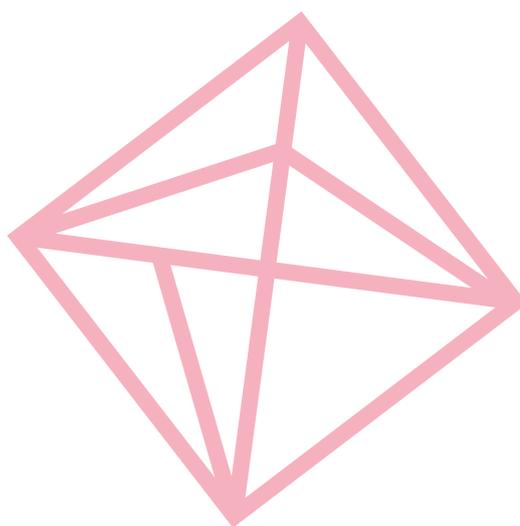
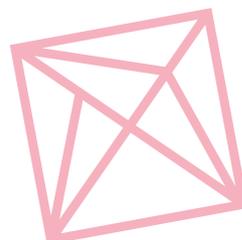
Ch.3



3. L'impact social à Art Square Lab

Les activités susmentionnées ont montré notre grand engagement pour l'amélioration de la société. L'équipe d'Art Square Lab a exercé ses meilleures compétences dans le domaine de la formation à la méthodologie du Design Thinking et de la fourniture de conseils en matière de conception de services. Nous sommes devenus un partenaire important pour les organisations qui recherchent l'innovation, la transformation centrée sur l'humain ou qui veulent gérer le changement d'une manière durable et centrée sur la planète. Grâce à notre expérience au Luxembourg, nous avons réussi à connecter nos clients entre eux, à éviter la répétition des actions et à prévenir le gaspillage des ressources.

Afin de mesurer notre impact et de l'élargir, les indicateurs d'impact social suivants ont été définis pour 2023 :



**Indicateur 1 : Nombre de clients ayant
bénéficié des services de l'entreprise :**

967
personnes
formées



21
entreprises

**Indicateur 2 : Proportion de clients ayant
utilisé les services de l'entreprise
à un tarif réduit, par catégorie :**

9 clients 21 sur = 42%

**Indicateur 3 : Nombre de formations
adaptées proposées par l'entreprise :**

1 formation pour 200 étudiants en ECG

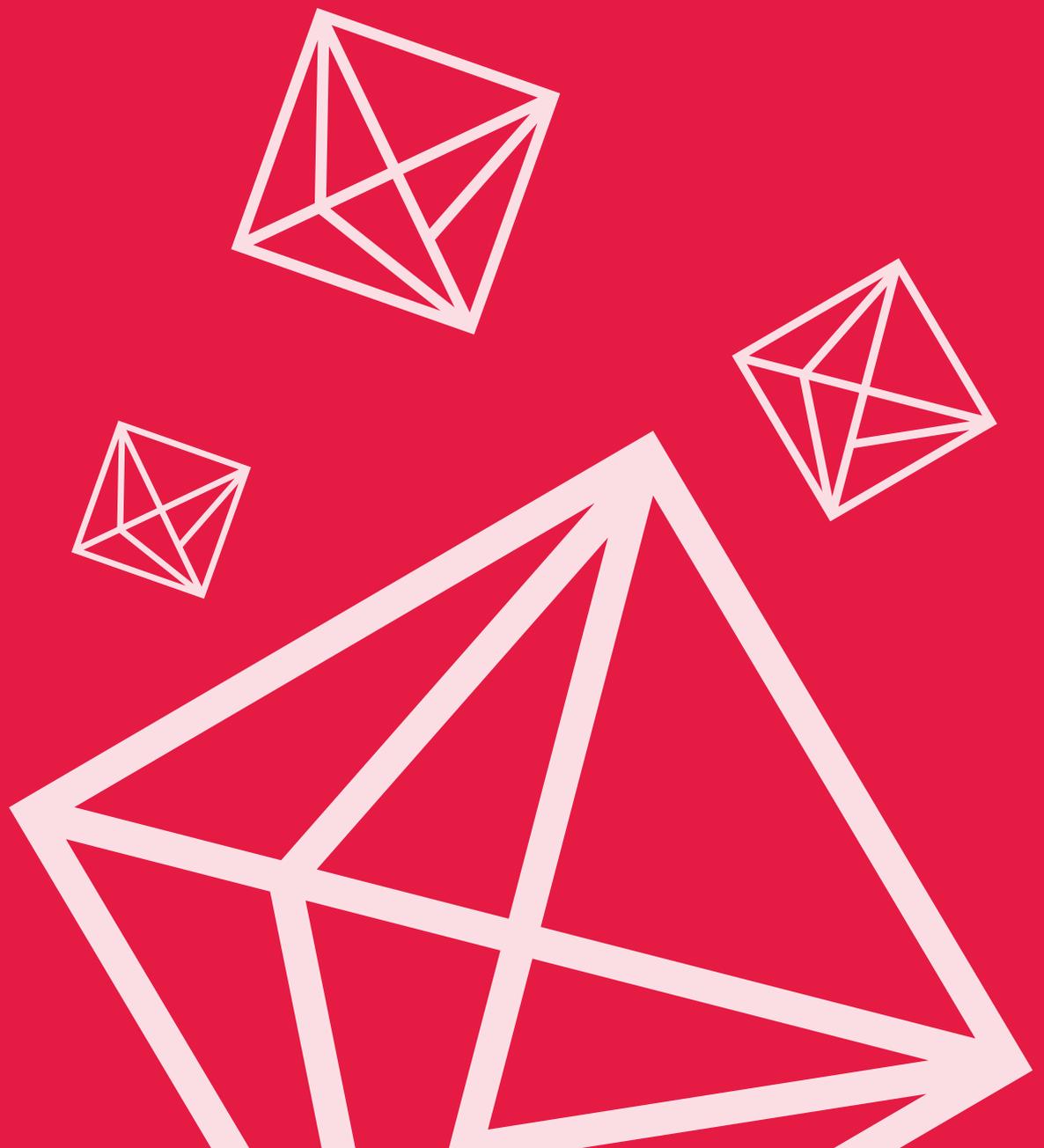
1 formation pour 21 étudiants de l'ENAD

1 formation pour 15 bénéficiaires de l'Atelier Kräizberg (SIS)

**Indicateur 4 : Proportion de clients en
situation de fragilité économique ou sociale
ayant bénéficié d'une formation adaptée :**

24%

Ch.4



4. Notre engagement en faveur des objectifs de développement durable

4 QUALITY EDUCATION



8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH



12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION



Passons à l'action ! À Art Square Lab, nous augmentons continuellement nos efforts pour atteindre un impact social et nous utilisons les 17 ODD pour déterminer les objectifs que nous visons.

En 2023, nous continuons à atteindre 3 des 17 objectifs :

ODD 4 - Assurer une éducation de qualité inclusive et équitable et promouvoir les possibilités d'apprentissage tout au long de la vie pour tous

La contribution continue à l'amélioration des outils et méthodes pédagogiques dans l'éducation formelle et non formelle au Luxembourg est un aspect important de notre impact social. A Art Square Lab, nous pensons que nous possédons une expertise et une expérience pratique adéquates dans le domaine des compétences futures (empathie, résolution de problèmes, créativité, réflexion hors des sentiers battus, co-conception et co-création) et qu'il est de notre devoir de les partager avec l'écosystème de l'éducation. Nous prêtons attention à ceux qui, pour des raisons économiques ou sociales, restent en marge du courant dominant et nous veillons à ce qu'ils aient la possibilité de participer à des activités locales telles que Imaginarium et à des activités de formation internationales dans le cadre de projets de l'UE. Grâce à notre collaboration avec des acteurs du secteur social (UFEP, ULESS, FEDAS), nous avons réussi à apporter notre savoir-faire à des groupes plus importants d'acteurs du secteur social.

ODD 8 - Promouvoir une croissance économique soutenue, inclusive et durable, le plein emploi et l'emploi productif et un travail décent pour tous

La diversité, l'équité et l'inclusion sont des facteurs importants dans notre travail. Afin de "joindre le geste à la parole", nous encourageons la diversité au sein de notre équipe et sommes ouverts aux politiques d'emploi inclusives. En plus de nos employés, nous soutenons les jeunes qui cherchent des stages - en 2023, nous avons offert cette opportunité à 3 jeunes ! Il est important pour nous d'offrir une "circularité des compétences" - une occasion de tester les compétences, de les améliorer ou de les perfectionner dans l'environnement sûr (mais exigeant) d'Art Square Lab.

ODD 12 - Consommation et production durables

Comme en 2022, nous avons accordé une attention particulière aux fournisseurs avec lesquels nous avons coopéré. Nous maximisons nos efforts pour collaborer avec des fournisseurs verts et des organisations actives dans le secteur social (autres SIS, par exemple Yolande COOP, Atelier d'inclusion professionnelle). Nous avons encouragé nos partenaires à prêter attention à divers éléments tels que : la réduction des déchets (empreinte carbone, produits locaux, réduction des déchets plastiques), le commerce équitable, l'impact environnemental de l'événement et des chaînes d'approvisionnement. Cela nécessite absolument une forte connaissance des partenaires locaux et de leurs offres. En outre, nous avons offert nos services pro-bono à on.perfect (SIS).



ARTSQUARE LAB



48 Av. de la Liberté,
L-1930 Gare Luxembourg



contact@artsquarelab.net



www.artsquarelab.net



+352 691 307 400

