



ARTSQUARE
LAB

2024 RAPPORT ANNUEL



Rapport d'activité 2024



Chers lecteurs,

Au cours de notre quatrième année d'activité dans le domaine de l'entrepreneuriat social et de l'innovation sociale, nous avons pris le temps de réfléchir à nos réalisations et de les célébrer. Nous constatons qu'un réseau solide de partenaires de confiance s'est développé autour de nous et travaille avec nous pour avoir un impact positif sur la société. La poursuite de divers projets en collaboration avec les secteurs de l'éducation et de l'entrepreneuriat a eu un impact significatif sur nos partenaires, ainsi que sur les groupes cibles avec lesquels ils travaillent, notamment les étudiants, les enseignants, les éducateurs du secteur social, les entrepreneurs sociaux et autres. Nos collaborations à long terme avec nos principaux partenaires ont renforcé nos relations et notre confiance, ce qui nous aidera à améliorer nos services de manière plus systématique.

L'année 2024 a également apporté de nouvelles orientations, notamment la collaboration avec le Luxembourg Institute of Health sur des projets importants dans le cadre du Plan national contre le cancer. Cette collaboration nous a permis d'apporter notre expertise et notre soutien à des projets centrés sur les patients, amplifiant ainsi la voix d'un groupe social essentiel grâce au pouvoir de la co-création et de la co-conception.

Nous espérons que le transfert de compétences vers le secteur de la santé permettra de responsabiliser les patients et débouchera à l'avenir sur de nouveaux services co-conçus.

Enfin, les efforts de notre équipe ont été récompensés lorsque nous avons eu l'occasion de présenter nos services et notre impact social à Son Altesse Royale le Grand-Duc héritier Guillaume lors de sa visite à l'incubateur d'entreprises sociales. Ce fut un grand honneur de présenter le travail important que nous avons accompli avec nos partenaires au cours des dernières années dans le but commun d'améliorer l'éducation et les opportunités futures des jeunes générations dans notre société.

Après une année de travail acharné et de grandes opportunités, nous pouvons affirmer que, malgré les nouveaux défis sociaux auxquels nous sommes confrontés, nous restons optimistes. Tant que nous pourrons aider la prochaine génération à imaginer l'avenir qu'elle souhaite, notre planète est en sécurité.

Nous espérons que vous vous joindrez à nous dans cette aventure !

**Magdalena Jakubowska,
PDG**

Les activités mises en œuvre par notre équipe ne seraient pas possibles sans l'excellente collaboration de nos partenaires :





LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de la Digitalisation



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de la Santé



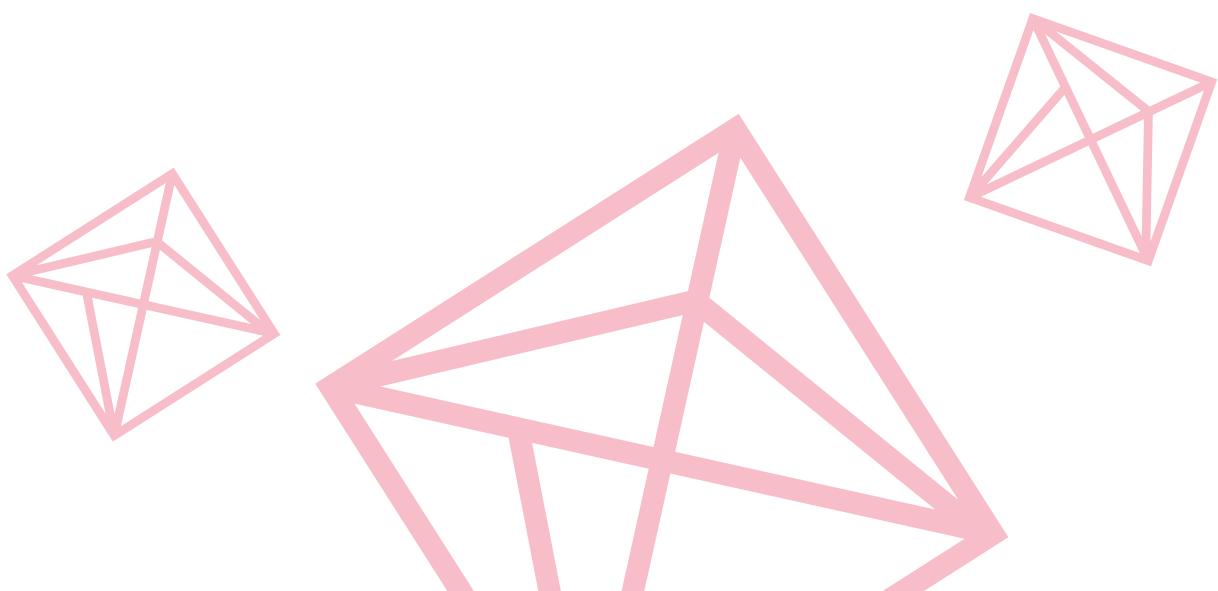
LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de l'Éducation nationale,
de l'Enfance et de la Jeunesse



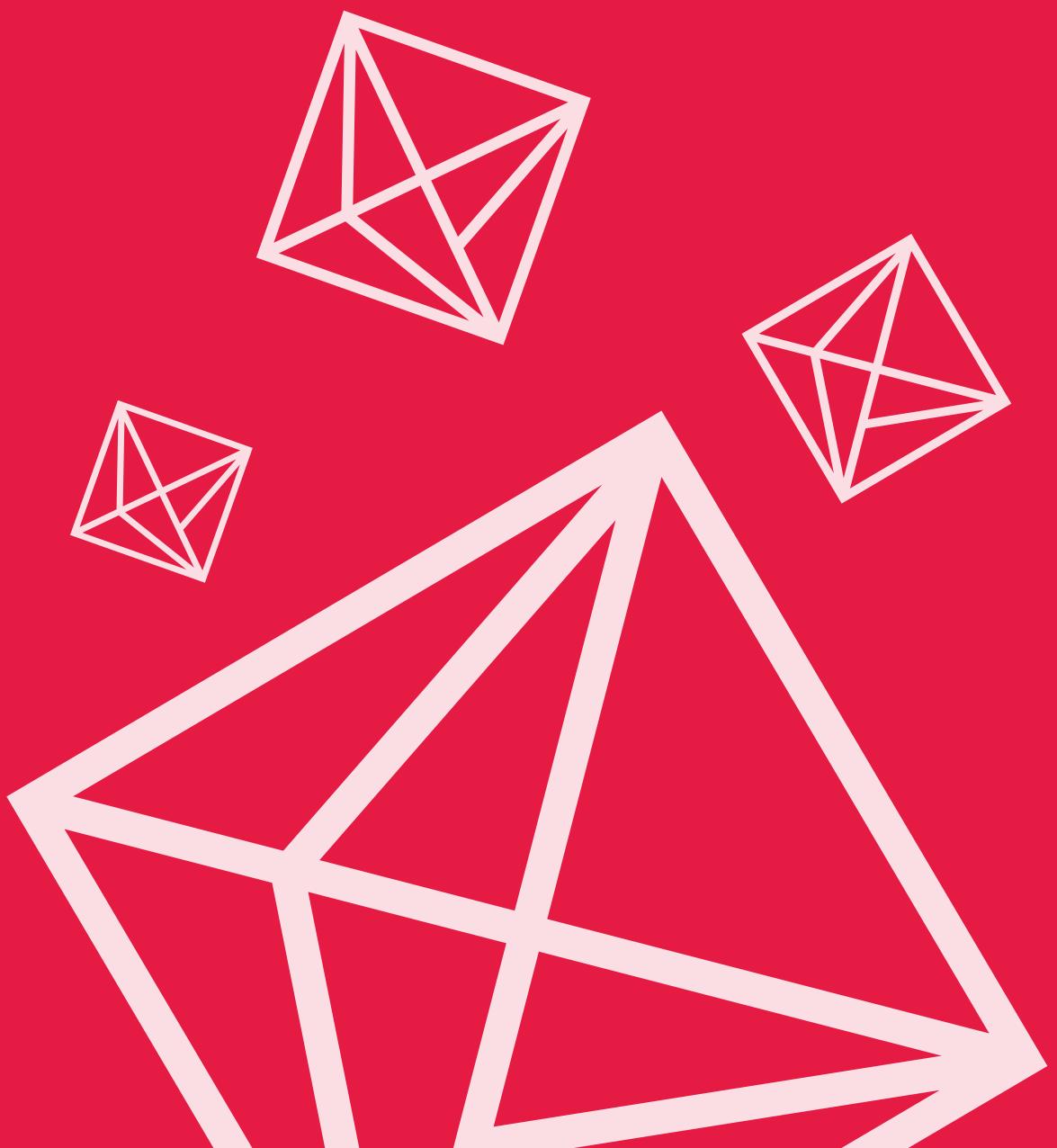
LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de la Famille, des Solidarités,
du Vivre ensemble et de l'Accueil



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère du Travail



Ch.1



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

Art Square Lab a pour objectif d'accompagner les entreprises dans la gestion du changement et la transformation numérique de leurs activités commerciales ou non commerciales en leur proposant des services de conseil et de formation en matière de processus collaboratifs, de gestion, d'innovation sociale et de stratégie. Plus précisément, 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.

Notre vision

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

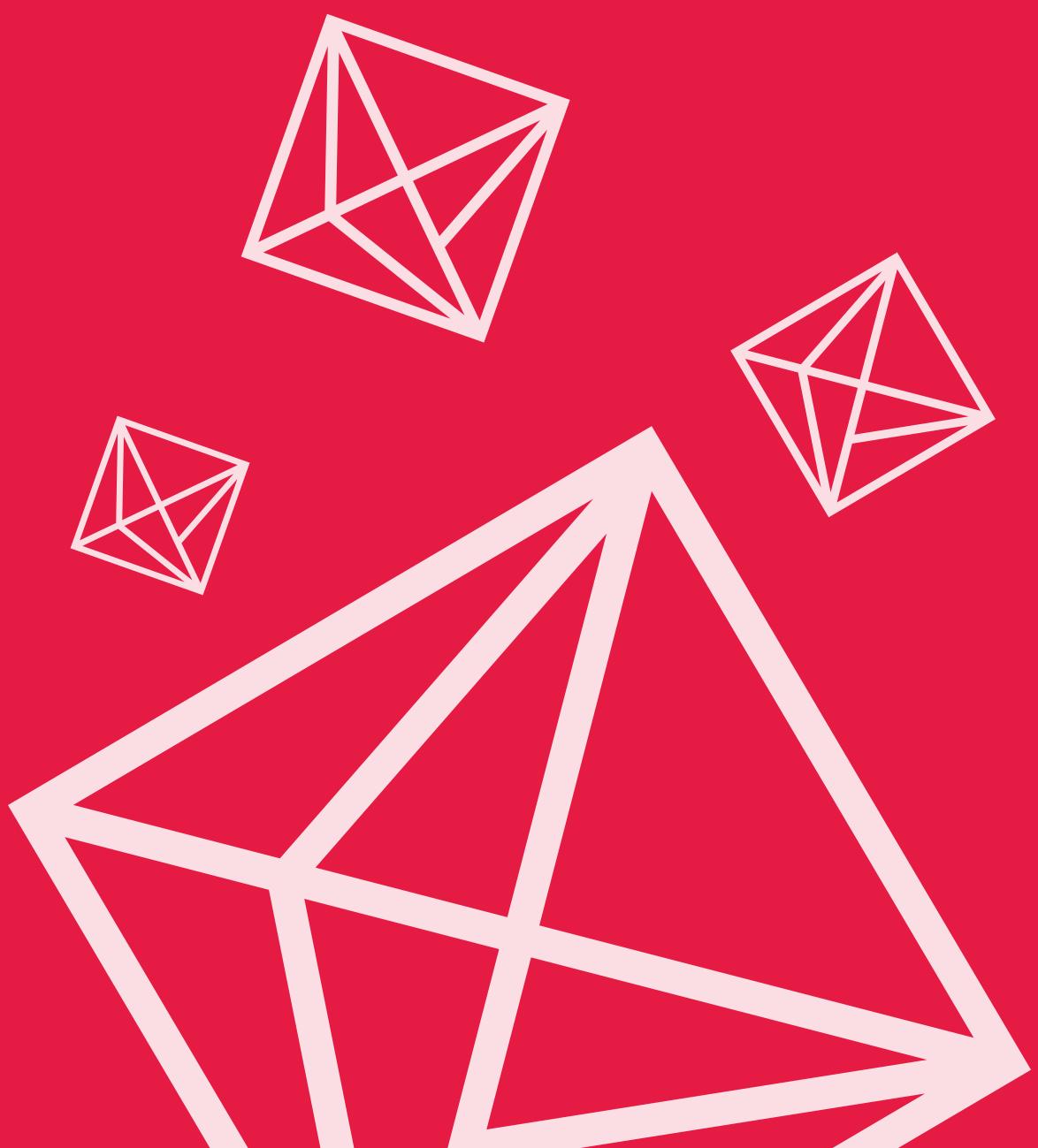


Nous proposons des formations adaptées aux personnes en situation de fragilité, qu'elle soit économique ou sociale, et veillons à leur accessibilité pour tous. De plus, nous offrons nos services à des tarifs réduits aux acteurs de l'économie sociale et solidaire, aux ONG, aux associations à but non lucratif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

Notre mission

Art Square Lab s'engage à créer un changement social et économique. Nous sommes centrés sur l'humain et la PLANÈTE. Nous œuvrons activement pour un avenir meilleur en donnant aux organisations publiques et privées, aux entreprises et aux citoyens les compétences, la passion et la motivation 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 mettons l'accent sur la durabilité environnementale, la transition éducative, les écosystèmes entrepreneuriaux et l'engagement citoyen.

ch.2



2. Nos activités

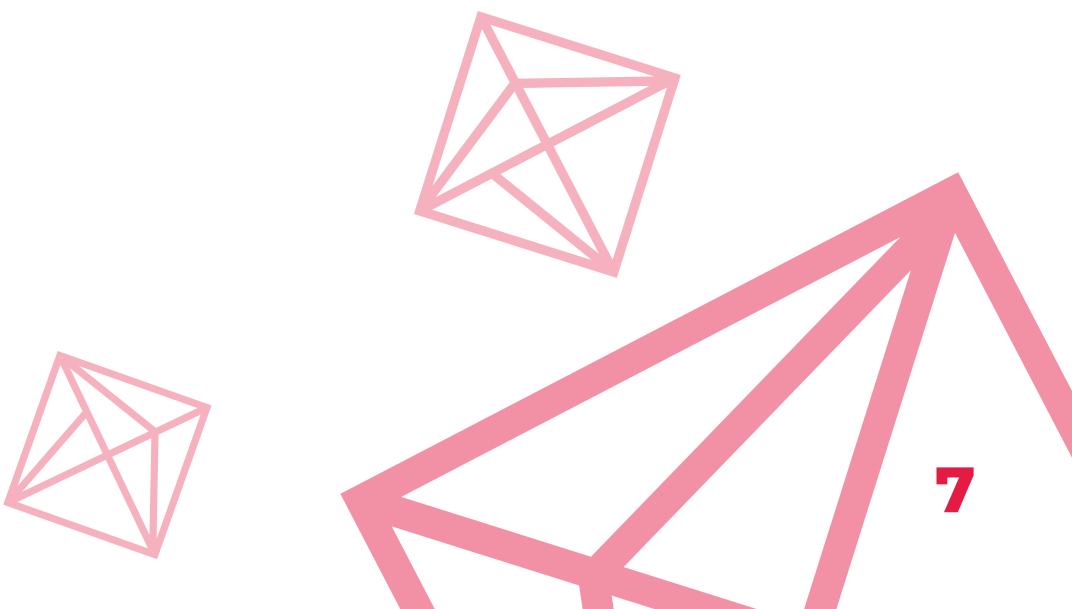
2.1 Nos services

L'impact d'Art Square Lab, une entreprise sociale, a été remarquable dans divers secteurs. Grâce à notre collaboration avec le gouvernement, d'autres entreprises sociales et le secteur public, nous avons apporté une contribution significative 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 élèves et favorisé l'innovation dans les méthodes d'enseignement. Nos programmes (formations au Design Thinking, Thinkathons) ont permis aux élèves de s'exprimer de manière créative et de développer des compétences essentielles qui vont au-delà des matières scolaires 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 de Design Thinking.

En ce qui concerne la collaboration avec le secteur public, en 2024, en travaillant main dans la main avec divers acteurs, nous avons créé des solutions durables qui profitent à l'ensemble des communautés. Parmi les exemples concrets, citons la nouvelle collaboration avec le ministère de la Santé, le Luxembourg Institute of Health et l'Institut National du Cancer.

Dans l'ensemble, l'impact d'Art Square Lab a été assez significatif dans plusieurs secteurs. Grâce à nos collaborations avec le gouvernement, d'autres entreprises sociales et le secteur de l'éducation, nous continuons à avoir un impact positif sur la société en encourageant la créativité, en abordant de front les questions sociales et en favorisant une approche collaborative pour créer un avenir meilleur 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 socio-éducatifs a motivé notre décision de demander le label d'entreprise à impact social. Année après année, le secteur de l'éducation reconnaît le Design Thinking, la créativité et la réflexion sur l'avenir comme des compétences importantes pour les jeunes et les décideurs. En 2024, nous avons poursuivi notre mission en mettant en œuvre des projets européens et locaux.

a. Projets européens

Art Square Lab a déjà pour tradition de s'engager dans des partenariats avec des partenaires européens afin d'étendre ses connaissances et ses pratiques. La participation à des projets européens nous offre la possibilité de développer de nouveaux outils pédagogiques qui peuvent être testés dans plusieurs pays en parallèle. Les principaux domaines de ces partenariats 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.

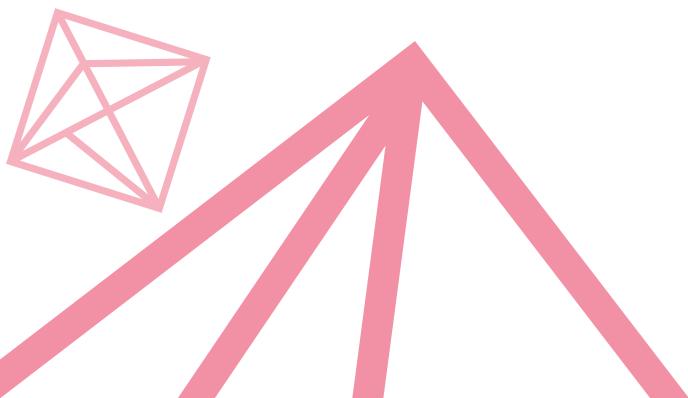
En 2024, nous avons participé aux projets suivants :

REEFAB : Développer de nouvelles activités pour les jeunes adultes dans les FabLabs en vue d'emplois dans le domaine de l'environnement - projet financé par le programme Erasmus Plus de l'UE (février 2024-novembre 2026)



Reefab est né de la volonté de rendre la transition écologique plus concrète en impliquant les jeunes adultes et en explorant les pratiques locales des FabLabs et des industries engagées localement. Ce projet européen, financé par Erasmus+, rassemble Cap Sciences (France), IAAC (Espagne), ArtSquare Lab (Luxembourg) et la Comune di Cinisello Balsamo (Italie).

- CAP SCIENCES, centre de culture scientifique à Bordeaux, France
- IAAC, en particulier son FabLab, à Barcelone, Espagne
- Comune di Cinisello Balsamo, Italie, en particulier son réseau de makerspaces dans les bibliothèques
- ArtSquare Lab, une agence de design de services au Luxembourg



Reefab est un projet de trois ans financé par ERASMUS+, piloté par Cap Science (FR) et impliquant diverses réalités autour des FabLabs liées à la fabrication et au design participatif basé sur le modèle du Design Thinking. Le projet a démarré début 2024 et se poursuivra jusqu'à fin 2026. Reefab adhère à la vision des FabLabs comme des récifs vivants, interconnectés et réactifs à leur environnement.

Les objectifs du projet sont les suivants :

1. Encourager l'initiative des jeunes, la citoyenneté active et la collaboration entre pairs à travers les activités des Fab Labs
2. Démontrer que l'action, le « Do It Yourself », est un moyen de lutter contre l'éco-anxiété
3. Impliquer concrètement les jeunes dans les communautés locales et leur faire découvrir les secteurs d'avenir liés aux défis environnementaux
4. Transformer les Fab Labs en centres de ressources pour la transition écologique destinés aux jeunes

Le projet se concentre sur les changements de paradigmes et les défis auxquels sont confrontés l'industrie des matériaux, les écosystèmes aquatiques, la production alimentaire, l'industrie textile, les compétences numériques et le savoir-faire.

La première phase du projet a consisté en une enquête, un partage des connaissances et des bonnes pratiques. L'objectif était d'étudier comment les initiatives locales prennent soin et protègent leurs écosystèmes vivants, transforment les déchets en ressources, développent des technologies durables et impliquent les jeunes dans ce processus.

Grâce à ces explorations, l'objectif était de mettre en évidence les principaux enseignements, de souligner les défis et les opportunités, et d'inspirer les FabLabs et autres acteurs du changement à se joindre à nous et à passer à l'action. En 2024, le projet Reefab a débuté par une visite d'étude au Fab Lab Barcelona de l'Institut d'architecture avancée de Catalogne (IAAC), où une semaine a été consacrée à l'établissement de liens et à la

mise en place des bases de l'Atlas (ce document est un récit composé d'observations réelles et de questionnements collectifs).

Cela a également marqué le début de nos explorations sur le terrain, au cours desquelles les partenaires ont testé une approche collaborative de l'apprentissage et de la recherche créative. Quinze visites sur site et de nombreux entretiens ont été menés en Italie, en France, en Espagne et au Luxembourg afin de recueillir des informations qui serviront ensuite à façonner le cœur de cette exploration dans l'Atlas qui sera publié en 2025, avec des idées sur les emplois du futur inspirées des visites sur le terrain.

Au cours des prochaines phases du projet, en 2025 et 2026, l'objectif est de développer une boîte à outils pédagogique (chaque partenaire développera un prototype d'ateliers avec des activités pratiques liées aux défis environnementaux), de tester les concepts au niveau local et de transférer les prototypes en France, au Luxembourg, en Espagne et en Italie. À la fin du projet, un événement transnational aura lieu en Italie, combiné à une mobilité des jeunes.

Dans le cadre de notre impact social au sein d'Art Square Lab, nous nous engageons à connecter les citoyens, et en particulier les jeunes, afin de co-créer leur avenir : un avenir durable, circulaire et socialement responsable. Le projet Reefab contribue à notre offre destinée aux écoles, aux clubs de jeunes et aux organisations de jeunes entrepreneurs : des inspirations provenant de trois pays partenaires européens, de nouvelles méthodes pour donner aux jeunes les moyens de voir plus grand et de penser vert.

Pour notre organisation, le projet Reefab offre d'énormes possibilités d'apprentissage, une collaboration avec des Fablabs européens bien établis et des organisations engagées dans le design thinking et le Futures Thinking.

Site web du projet : <https://www.reefab.eu/>

« Discover EU » - Meetup au Luxembourg (juillet 2024, Luxembourg), financé par le programme Erasmus Plus de l'UE - ANEFORE



Le Meetup au Luxembourg a été une expérience de quatre jours avec un atelier axé sur le design thinking, le bien-être urbain et la résilience civique. Les 14 participants ont été invités à discuter des scénarios futurs possibles et de leur rôle pour les influencer en tant que citoyens actifs. L'objectif principal du programme était de leur offrir plusieurs possibilités de développer leur propre idée d'une société durable en rencontrant des entrepreneurs sociaux inspirants au Luxembourg.

Le programme n'aurait pas été complet sans la présentation des possibilités offertes par Erasmus Plus et le Corps européen de solidarité par Marc Jungers d'ANEFORE (et un petit cours de luxembourgeois).

Les participants ont ensuite eu l'occasion d'assister à une introduction au Design Thinking et au thème du bien-être urbain, des scénarios futurs et de la résilience nécessaire pour devenir des acteurs de la société. La résilience a été présentée comme la capacité à « rebondir » après une crise (ou les défis sociétaux auxquels nous sommes actuellement confrontés). Les participants ont entamé une discussion sur leur vision d'un avenir possible : dans quelle mesure la durabilité sera-t-elle importante ou dans quelle mesure la technologie gérera-t-elle notre quotidien ? Cette discussion a constitué une excellente introduction aux visites qui ont débuté dans l'après-midi : AËRD LAB et FËSCH Haff. Ces deux projets ont permis au groupe de comprendre comment les citoyens ont décidé de devenir entrepreneurs, quelle est leur vision de l'avenir et comment ils utilisent la technologie dans leur travail. Il était également très important d'écouter leurs motivations pour faire ce travail : non seulement l'aspect financier, mais aussi l'importance de l'impact sociétal que ces deux structures ont comme l'un de leurs objectifs principaux (économie circulaire).

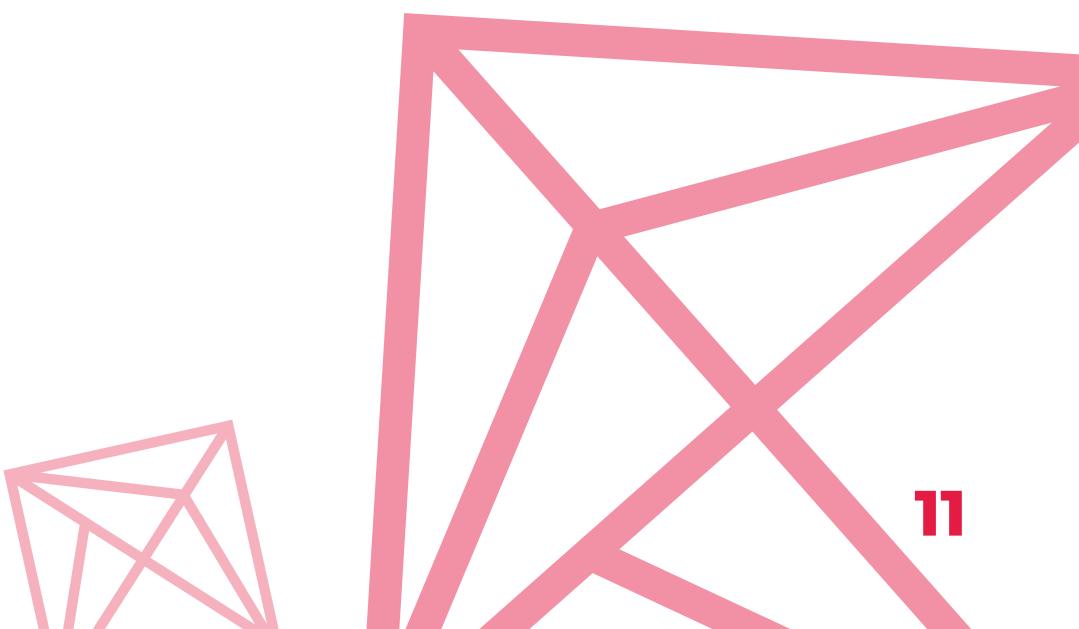
La deuxième journée a été consacrée à la visite de Facilitec à Esch-sur-Alzette. Le responsable de l'organisation a présenté le concept de « tiers-lieu » et a expliqué son offre ainsi que le concept derrière le mouvement Transition, avec des exemples de projets en milieu urbain. L'aspect de l'économie circulaire et de la résilience a également été souligné dans les supports et l'approche de partage incarnée dans la philosophie du projet. À la fin de la journée, les participants ont eu l'occasion de participer à l'atelier de couture, à l'aide d'aiguilles ou de machines à coudre.

Pendant la pause déjeuner, ils ont été invités à déjeuner au projet MESA à Esch-sur-Alzette afin de découvrir un exemple de projet de transition : un restaurant végétarien qui sert également de lieu de rencontre communautaire.

Principaux objectifs de l'atelier :

- Offrir une expérience d'apprentissage interactive et informelle qui encourage les participants à (re)imaginer comment ils peuvent faire partie d'une société résiliente et quelles études ils peuvent entreprendre pour l'avenir
- Comprendre comment les entrepreneurs locaux influencent leur environnement, créent des solutions durables et saines pour le bien commun
- Apprendre le processus de Design Thinking
- S'inspirer de 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 cette rencontre a permis aux jeunes de découvrir la réalité du Luxembourg. En présentant de bonnes pratiques et en invitant des projets/lieux locaux, nous avons montré comment il est possible de concevoir des espaces qui favorisent la résilience et le bien-être des citoyens, ainsi que des solutions durables pour la société. De plus, découvrir le Luxembourg à travers les projets sélectionnés pourrait changer l'image de notre pays, souvent associé uniquement aux banques, à la richesse et aux voitures (même si la sélection des projets a été quelque peu influencée par la philosophie d'Art Square Lab). À long terme, nous voulions donner aux jeunes les moyens de s'exprimer au sein de leur communauté locale, de participer à la co-création de nouvelles solutions durables et de s'intéresser aux décisions politiques prises. Nous espérons que cette expérience à l'étranger les incitera à agir en faveur de solutions durables dans leurs localités.



b. Projets locaux



Santé mentale et bien-être des jeunes (CePAS - Centre d'accompagnement psychosocial et éducatif - Ministère de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse)

Dans le cadre d'un projet axé sur le bien-être mental et la santé mentale des jeunes, Art Square Lab a été chargé par le CePAS du ministère de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse de comprendre le point de vue des principales parties prenantes : les jeunes. C'est pourquoi des jeunes âgés de 12 à 18 ans et leurs parents ont été invités à participer à des groupes de discussion et à une série d'entretiens. L'objectif des entretiens était notamment de déterminer :

- Quelle importance revêtent le bien-être et la santé mentale pour les jeunes ?
- Où les jeunes comme vous cherchent-ils de l'aide lorsqu'ils ont des préoccupations concernant leur bien-être ?
- Pensent-ils que l'environnement scolaire pourrait contribuer à améliorer le bien-être et la santé mentale des jeunes ?

Une série d'entretiens nous a fourni des contributions qui ont aidé l'équipe d'Art Square Lab à formuler des recommandations à l'attention du ministère de l'Éducation, de l'Enfance et de la Jeunesse.

c. Atelier pour les élèves

Imaginarium Thinkathon (ECG - Ecole de Commerce et Gestion)

Comme chaque année, l'École de Commerce et de Gestion (ECG - Luxembourg) a accueilli un Thinkathon organisé par Art Square Lab SIS dans le cadre du projet européen Erasmus+ « Imaginarium - Creative Youth for Sustainable Future ». 200 élèves répartis en 20 groupes ont proposé des solutions créatives en réponse aux 5 objectifs de développement durable (ODD) suivants : Bonne santé et bien-être (ODD 3), Éducation de qualité (ODD 4), Travail décent et croissance économique (ODD 8), Consommation et production responsables (ODD 12), Lutte contre les changements climatiques (ODD 13).

Art Square Lab SIS a guidé les élèves en appliquant la méthodologie du Design Thinking. La matinée a donné naissance à 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. L'ECG est l'une des premières écoles au Luxembourg à avoir développé le module sur l'économie sociale, afin de sensibiliser ses élèves, futurs entrepreneurs, à cette question.

Camp d'idéation pour Jonk Entrepreneuren



Stimuler la créativité et l'esprit d'entreprise chez les jeunes est l'une de nos valeurs fondamentales. Nous travaillons à cet objectif tant au niveau national qu'européen, en collaboration avec nos partenaires au Luxembourg et dans d'autres pays européens, notamment dans le cadre du programme Erasmus+. Nos partenaires font appel à nos services en tant qu'agence de Design Thinking pour promouvoir cette approche méthodologique auprès des jeunes, qui sont les moteurs du changement.

C'est dans ce contexte que nous travaillons depuis plusieurs années avec Jonk Entrepreneuren Luxembourg asbl, un acteur clé dans la stimulation de l'entrepreneuriat chez les jeunes âgés de 9 à 25 ans et visant à leur donner le goût de l'innovation, de la créativité et de l'initiative.

C'est dans cet esprit de stimulation de la créativité qu'en 2024, nous avons organisé un événement pour 100 élèves issus de différentes écoles luxembourgeoises afin de leur présenter la méthodologie du Design Thinking.



Outre quelques éléments théoriques, ils ont pu travailler en petits groupes sur des projets commerciaux simulés liés à des questions qui leur tiennent à cœur, telles que le changement climatique, l'écologie et l'inclusion des personnes âgées... À la fin de la session, un représentant de chaque groupe a présenté son concept et recueilli des idées pour le développer.

Comme dans toutes nos activités destinées aux jeunes, nous créons une atmosphère de travail dynamique et informelle en alternant concepts clés et exercices pratiques dans un esprit créatif et collaboratif.

Ces ateliers Design Thinking sont particulièrement adaptés aux jeunes qui souhaitent développer de nouvelles idées alliant entrepreneuriat et impact social.

Hackathon « Future Thinking » pour MyConnectivity

En 2024, Art Square Lab SIS a été partenaire du Future Workshop, une initiative de MyConnectivity en partenariat avec le Luxembourg Institute of Science and Technology (LIST) qui a engagé 15 étudiants motivés dans un parcours d'innovation tourné vers l'avenir. À travers une série d'ateliers, de sessions de coaching et de visites d'étude, les participants ont exploré des idées visionnaires pour l'avenir de la connectivité au Luxembourg. Notre rôle était très particulier : nous étions responsables de l'atelier « Futures Thinking », du coaching et de la préparation des étudiants pour la présentation finale de leurs idées. Les étudiants ont présenté leurs prototypes lors de la Nexus Conference au Luxembourg devant un public international composé de professionnels de la technologie, d'universitaires et de décideurs politiques.

Cette initiative a favorisé la créativité, la collaboration et la résolution de problèmes concrets à l'aide des méthodologies du Design Thinking et du Futures Thinking.



Formation au Design Thinking pour les chômeurs au DLH

Digital Learning Hub est un organisme qui propose des formations à divers publics : l'une de ses offres est axée sur le Design Thinking. Dans le cadre de notre collaboration cette année, nous avons mis au point un module de formation spécial axé sur le Service Design Thinking dans le secteur bancaire. Ce module était destiné aux demandeurs d'emploi orientés par l'ADEM et intéressés par le design UX, les services à la clientèle et l'expérience client.

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

Depuis sa création, Art Square Lab s'est investi dans l'un de ses objectifs stratégiques : promouvoir l'entrepreneuriat social et l'innovation sociale. La promotion de l'entrepreneuriat social auprès des étudiants mentionnée ci-dessus est une implication directe d'Art Square Lab dans ce domaine.

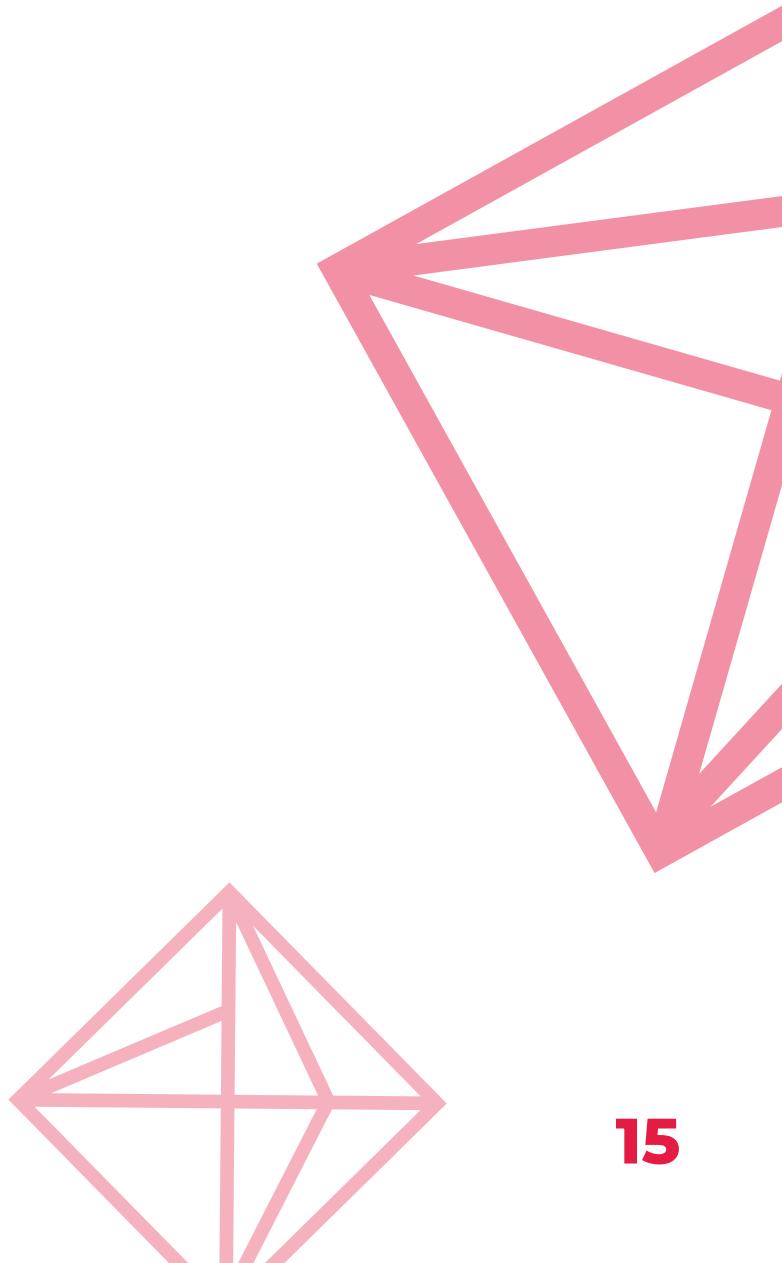
Une autre initiative importante consiste à offrir nos services aux organisations partenaires actives dans les réseaux à impact social, afin de les aider à améliorer leurs produits/services ou à opérer les transformations nécessaires.

a. Programme Touch Base du ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Économie sociale et solidaire

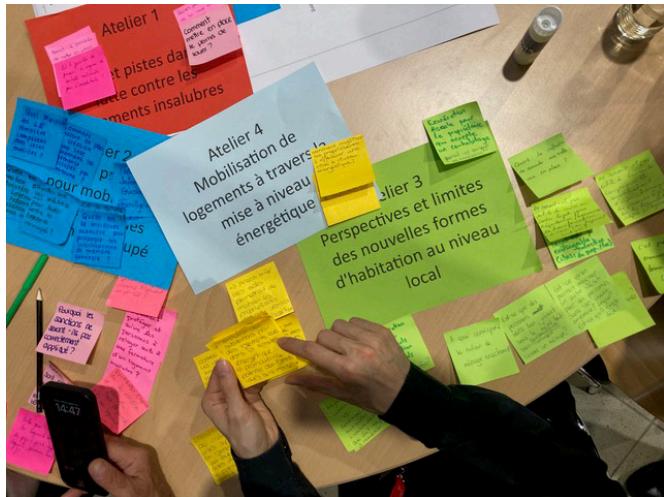
Le programme Touch Base de Social Business Incubator (SBI) et du ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Économie sociale et solidaire offre aux futurs entrepreneurs sociaux la possibilité de développer leurs idées commerciales en bénéficiant de l'expertise de coachs. En 2024, Art Square Lab a eu l'honneur de collaborer avec ces deux partenaires à la deuxième édition du programme et d'apporter son expertise en matière d'expérience client, d'approche centrée sur l'utilisateur et de conception de services.

Au total, huit entrepreneurs ont été sélectionnés pour explorer le problème social ou environnemental qu'ils souhaitent résoudre grâce à leur idée d'entreprise sociale et analyser les segments de clientèle potentiels à l'aide des méthodes du design thinking. Leurs idées développées dans le cadre du programme contribuent aux secteurs de la santé, de l'éducation, du développement communautaire, de l'interculturalité et de l'environnement. Nous sommes heureux de suivre l'avenir de leurs entreprises et l'impact qu'elles auront sur la société au Luxembourg et au-delà.

Le Social Business Incubator héberge un certain nombre d'entreprises sociales développées au Luxembourg et contribuant à l'amélioration de la société et à un changement environnemental positif. En tant qu'ancien incubé de SBI, Art Square Lab maintient le lien avec les acteurs de l'économie sociale, les institutions qui la soutiennent et les entrepreneurs sociaux.

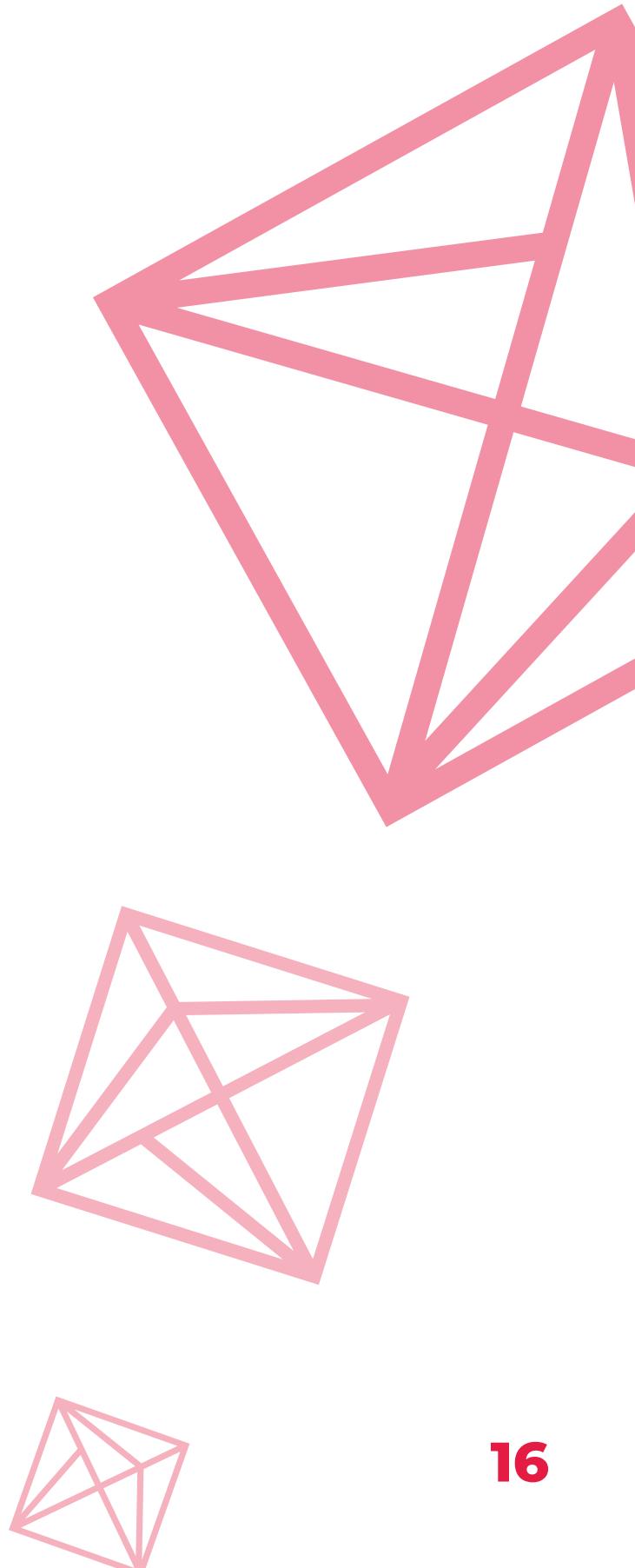


b. Journée de réflexion « Le logement du point de vue des autorités locales et des services sociaux » (organisée par l'Entente des Offices Sociaux et SYVICOL)



C'est déjà la troisième fois qu'Art Square Lab animait une réflexion pour les acteurs du secteur social. Cette journée, organisée par le ministère de la Famille, de la Solidarité, du Vivre ensemble et de l'Accueil, SYVICOL et l'Entente des Offices Sociaux (EOS), avec le soutien du ministère du Logement et de l'Aménagement du territoire, avait pour objectif d'encourager les échanges entre tous les acteurs concernés, en particulier les élus et les agents des collectivités locales, ainsi que les responsables et les professionnels des Offices Sociaux, sur les thèmes suivants :

- le rôle d'un logement sain et permanent dans le bien-être des personnes ;
- la précarité énergétique, les comportements des occupants et les améliorations possibles ;
- la lutte contre l'insalubrité, le relogement et les cafés certifiés ;
- la gestion sociale des logements locatifs, les logements vacants et la démarche auprès des propriétaires, la discrimination ;
- les nouvelles formes d'habitat et les autorisations municipales ;
- les solutions pour la rénovation énergétique et les subventions liées aux conditions de gestion de la location sociale.



2.4. Nos services pour le secteur public

En 2024, nous avons eu l'occasion de poursuivre notre collaboration avec des partenaires de confiance du secteur public : divers ministères et administrations offrant des services au public. En tant que praticiens du Service Design Thinking, nous offrons notre soutien dans les domaines de la co-création, du co-design et de la collaboration avec diverses parties prenantes. En 2024, nous avons développé de nouvelles collaborations avec le ministère de la Santé, le Luxembourg Institute of Health, l'Institut national du cancer, le LISER et le ministère de l'Éducation.

Par ailleurs, nos projets avec d'autres ministères se sont poursuivis.

a. « Amélioration du diagnostic du cancer » - Plan national contre le cancer, axe 3 (Institut luxembourgeois de la santé - LIH, Institut national du cancer - INC et ministère de la Santé et de la Sécurité sociale)



Ce projet, qui aborde la question cruciale de l'amélioration du diagnostic du cancer, est le fruit d'un partenariat entre le Luxembourg Institute of Health (LIH) et l'Institut national du cancer (INC) au Luxembourg. Il s'inscrit dans le cadre de l'axe 3 du Plan national contre le cancer 2 élaboré par le ministère de la Santé et de la Sécurité sociale. Il part du constat que tant les patients que les professionnels de santé soulignent l'importance

d'améliorer cette étape, qui combine à la fois le facteur humain et la nécessité de communiquer des informations précises sur les soins médicaux.

L'innovation de ce projet réside dans son approche centrée sur le patient, basée sur une dynamique participative et collaborative. Ces valeurs sont également au cœur de la mission d'Art Square Lab, reconnu comme un acteur clé dans le domaine du Design Thinking, qui permet l'émergence de solutions à la fois innovantes et orientées vers les personnes. C'est dans ce contexte que le LIH et l'INC ont fait appel à l'expertise de notre agence pour les aider à identifier les besoins, co-créer des solutions, définir des prototypes et mener la phase d'expérimentation, qui permettra la mise en œuvre d'outils et d'une méthodologie aussi proches que possible des besoins sur le terrain. Les bénéficiaires du projet sont les patients, leurs familles et tous les professionnels de santé impliqués dans le parcours de soins (médecins, infirmiers, psychologues, etc.) afin d'améliorer ce moment clé et délicat que représente l'annonce d'un diagnostic de cancer.

Ce projet, lancé en 2024, se poursuivra jusqu'en 2026 et les différentes phases suivront la méthodologie du Design Thinking en 5 étapes. En termes de calendrier, le projet a été lancé lors d'un après-midi de discussions en mars 2024 avec plus de 40 participants, suivi d'une phase d'entretiens avec les patients et leurs familles entre mai et juin 2024, puis avec les professionnels de santé en juillet 2024.

Cette première étape a permis de mieux comprendre les besoins des personnes concernées et a aidé à définir les problèmes à résoudre et les défis à prendre en compte. L'équipe Art Square Lab a été chargée de mener des entretiens individuels sur la base d'un protocole défini avec les partenaires.

Au total, nous avons mené 42 entretiens, dont 21 avec des patients, 4 avec des proches et 17 avec des professionnels de santé de différentes disciplines (médecins généralistes, oncologues, urologues, sénologues, radiologues, case managers et psychologues, entre autres). Cette recherche qualitative, qui a permis de recueillir différents points de vue sur l'expérience du diagnostic, s'est avérée très instructive. Les conclusions ont permis d'identifier des thèmes transversaux tels que la communication, le parcours du patient, l'organisation et les améliorations suggérées. L'ensemble de cette phase d'enquête et d'analyse fera l'objet d'un rapport complet qui sera disponible en janvier 2025.

Après cette première étape du processus de Design Thinking, la phase de co-création avec les différents groupes cibles a été organisée en octobre 2024 avec 25 participants. Cette approche participative et collaborative de la recherche de solutions est au cœur de la méthodologie proposée par Art Square Lab. Il s'agit toujours d'un moment fort d'échange et de discussion entre différents acteurs autour d'une même table afin de trouver des solutions collectives aux défis rencontrés. Le succès de cette rencontre a été également largement dû à l'implication et à la motivation des participants à changer les pratiques afin d'améliorer la manière dont les diagnostics de cancer sont annoncés.

Sur la base des conclusions des entretiens et des résultats des groupes de co-création, des prototypes seront développés en 2025, puis discutés dans des groupes de discussion (patients/proches puis professionnels) afin de valider l'approche. Enfin, les prototypes sélectionnés seront développés et testés en 2025 et 2026 et feront l'objet d'une phase de réajustement si nécessaire avant leur mise en œuvre au Luxembourg.

Ce projet est porteur d'espoir et vise à changer les attitudes et les pratiques afin d'améliorer la prise en charge des patients pendant cette phase critique de leur parcours de soins. Art Square Lab apporte son expertise à une initiative qui s'inscrit pleinement dans sa mission et qui correspond parfaitement à ses valeurs et à son approche centrée sur l'humain.

b. Séminaire participatif pour les partenaires du ministère de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse (Service de Médiation Scolaire)

Dans un monde où la communication s'accélère et où les possibilités se multiplient, nous constatons que la communication entre les individus, mais aussi entre les personnes et les institutions, voire au sein d'une même institution et entre plusieurs institutions, n'est pas toujours efficace, ce qui nuit à un climat de confiance et à une bonne coopération.

Le milieu scolaire ne fait pas exception à cette observation, et le Service de Médiation Scolaire (SMS) a constaté une augmentation significative des demandes d'intervention ces dernières années. Pour répondre à ces enjeux, le SMS a organisé en 2024 une conférence qui se voulait innovante en développant une approche participative. Près de 80 participants ont pu travailler en petits groupes, en appliquant la méthodologie du Design Thinking centrée sur l'humain, afin de co-construire de nouvelles solutions aux défis de la communication entre l'école et la famille et entre les professionnels.

Les différentes perspectives des parents, des jeunes, des professionnels et des partenaires du système éducatif national ont donné lieu à des discussions riches qui ont débouché sur des solutions concrètes. En stimulant un esprit participatif et créatif grâce au Design Thinking, les bénéficiaires et les différents acteurs de terrain ont pu imaginer de nouvelles pistes de réflexion, parfois en travaillant sur leurs propres représentations et en se mettant à la place de l'autre pour changer leur perspective sur une question.

Art Square Lab a apporté son expertise au Service de médiation scolaire dans le cadre de ce projet en concevant des interventions de facilitation sur mesure, adaptées à la fois au format de l'événement et aux spécificités des publics cibles.

Un projet comme celui-ci s'inscrit pleinement dans la mission d'Art Square Lab, qui est de créer un changement social et économique. Nous recherchons activement un avenir meilleur en donnant aux organisations publiques et privées, aux entreprises et aux citoyens les compétences, la passion et la motivation nécessaires pour apporter une contribution positive au monde qui nous entoure.

c. Projet Wëllkomm – concevoir une nouvelle expérience pour les nouveaux arrivants (Ministère de la Famille, de la Solidarité, du Vivre ensemble et de l'Accueil)



Le projet Wëllkomm avait pour objectif de repenser les événements d'accueil des nouveaux habitants au niveau des autorités locales et d'encourager le vivre ensemble. Il a été mené en collaboration avec cinq communes pilotes (Echternach, Esch, Kehlen, Mertzig et Wiltz) dans le but de pérenniser le projet et de l'étendre une fois la phase expérimentale terminée.

Le projet a été mené selon la méthodologie du Design Thinking entre mars 2022 et janvier 2024. Les différents objectifs consistaient à identifier les besoins (des habitants et des communes), à co-créer 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 conformes aux objectifs fixés. Ceux-ci comprenaient 24 entretiens dans 5 communes, 3 groupes de discussion et 2 entretiens avec des maires et des conseillers municipaux pendant la phase de recherche, suivis de 2 ateliers de co-création avec 23 participants et 3 événements pilotes avec 270 participants. Les engagements en matière de qualité ont été respectés grâce à l'implication de toutes les parties prenantes dès le début du projet, 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 la qualité reposait également sur le processus d'expérimentation et d'amélioration continue des outils développés, proposés en open source sur le site web projet-wellkomm.lu, le résultat final constituant 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 élaborée dans le cadre d'un projet PAN soutenu par le ministère de la Famille, de la Solidarité, du Vivre ensemble et de l'Accueil.

À la fin du projet (novembre 2023 et janvier 2024), nous avons proposé deux sessions de test et de formation à des animateurs potentiels issus de diverses associations, communes et du Pakt vum Zesummeliewen. Cette équipe de personnes-ressources pourra ensuite travailler avec les communes pour animer de futurs événements d'accueil. La formation a été un véritable succès, appréciée par les participants et répondant à un réel besoin d'accompagnement et de professionnalisation. Elle a également été une excellente occasion pour les animateurs potentiels, qui ne se connaissent pas ou peu, de se rencontrer et d'échanger des idées.

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

d. Stratégie nationale pour l'économie sociale et l'innovation sociale au Luxembourg (Ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Économie sociale et solidaire)



L'économie sociale et solidaire joue un rôle crucial au Luxembourg et son développement est une priorité pour le ministère du Travail. Selon les chiffres de 2020, plus de 2 135 entités sont actives dans l'économie sociale, représentant 2,2 % du PIB national et 4 % de l'emploi. Ces entreprises ne cherchent pas uniquement à maximiser leurs profits, mais s'engagent à apporter des solutions aux besoins de la société.

Cette dynamique est également observable dans d'autres pays européens. Sous l'impulsion des institutions européennes, les États membres sont invités à élaborer ou à actualiser leurs stratégies en matière d'économie sociale afin d'atteindre les objectifs du socle européen des droits sociaux et les objectifs prioritaires de l'UE pour 2030 en matière d'emploi, de formation et de réduction de la pauvreté.

Au Luxembourg, l'élaboration de cette stratégie nationale pour l'économie sociale et l'innovation sociale repose sur un processus de consultation impliquant tous les acteurs de l'écosystème afin de définir une vision commune et une feuille de route concrète pour les années à venir. Elle comprendra des mesures concrètes visant à promouvoir le financement des entreprises sociales, la formation continue en entrepreneuriat social et la sensibilisation du grand public.

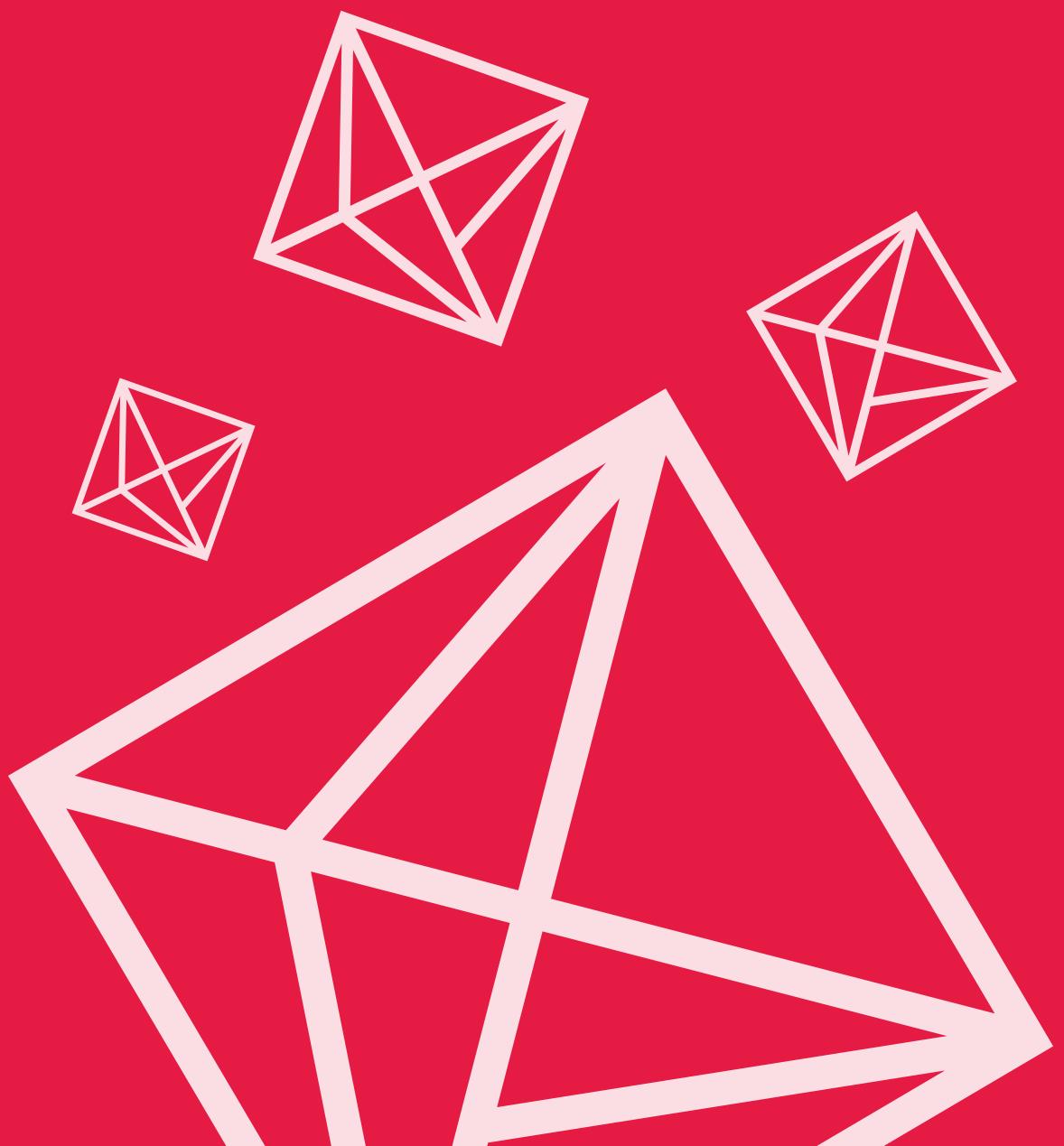
Art Square Lab accompagne le ministère du Travail dans la mise en œuvre de ce processus participatif, qui se déroule en plusieurs étapes basées sur la méthodologie du Design Thinking. En tant qu'agence de Design Thinking et Société d'Impact Sociétal (SIS), ce projet revêt une importance particulière pour nous, car nous souhaitons mettre notre expertise au service de l'effort collectif visant à définir une stratégie nationale ambitieuse qui réponde aux défis économiques et sociaux actuels et aux besoins des parties prenantes pour un avenir juste, inclusif et durable.

En 2024, nous avons organisé deux groupes de discussion avec des représentants des ministères concernés, des SIS, des fédérations, des fondations et diverses institutions représentant les entreprises, et l'université, entre autres. L'objectif de la première réunion était de réaliser une analyse SWOT (forces, faiblesses, opportunités et menaces) de l'économie sociale au Luxembourg, sur la base des 10 piliers de l'OCDE. Les participants ont pu travailler en petits groupes avec l'aide de facilitateurs sur chaque thème.

L'approche participative du Design Thinking permettra aux parties prenantes de co-créer de nouvelles actions et de définir des indicateurs spécifiques pour mesurer leur impact et apporter les ajustements nécessaires. La stratégie nationale pour 2035 sera évaluée périodiquement afin de permettre un suivi qualitatif et quantitatif de sa mise en œuvre.

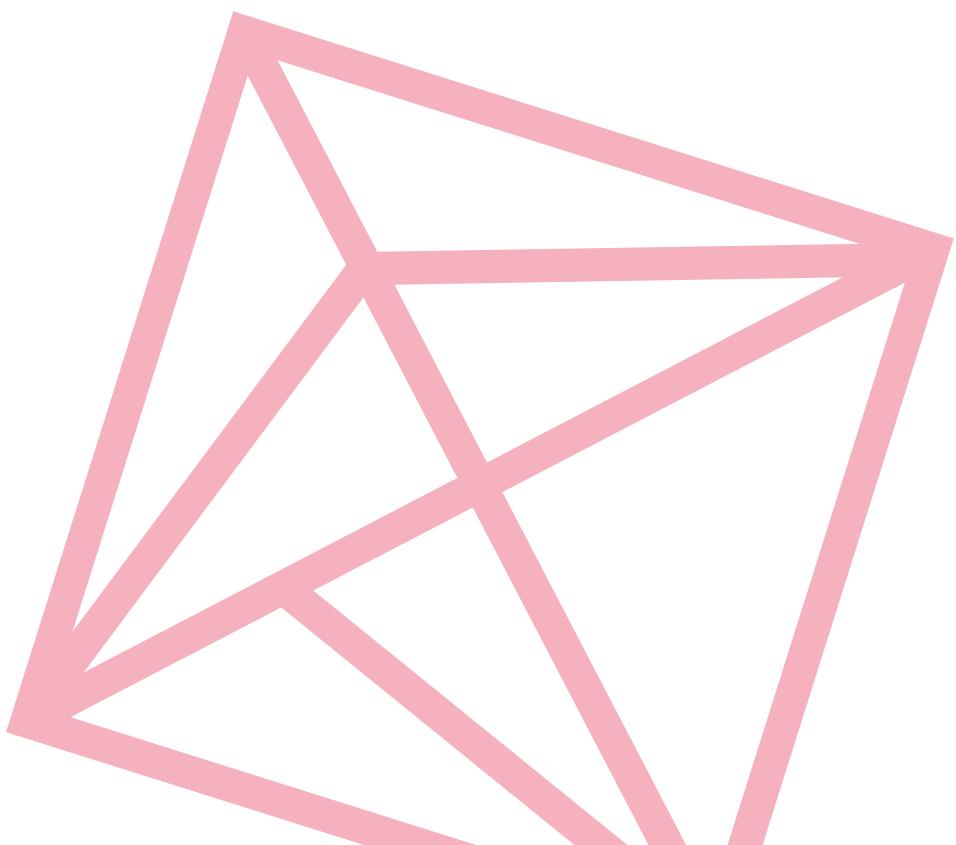
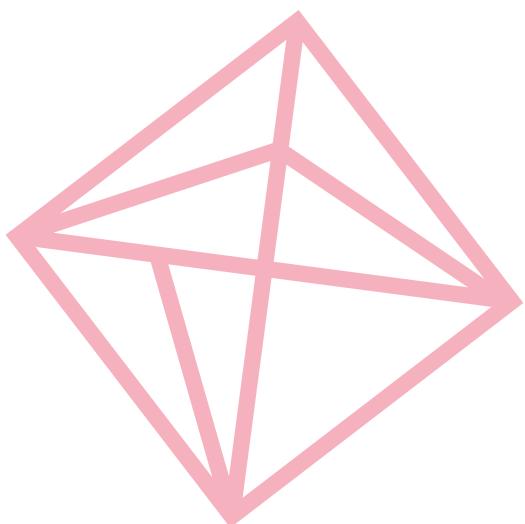
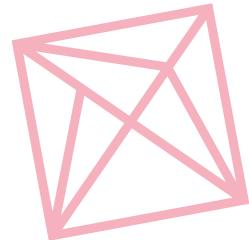
À l'issue du processus de consultation, une feuille de route opérationnelle sera définie avec des objectifs, des actions et des indicateurs clairement identifiés, ainsi que des étapes à court, moyen et long terme.

Ch.3



3. Impact social chez Art Square Lab

L'impact social de toutes les activités et projets mis en œuvre en 2024 était l'un des objectifs les plus importants de l'équipe d'Art Square Lab. Nous avons mis en œuvre nos meilleures compétences dans le domaine de la formation à la méthodologie de Design Thinking et de la proposition de service design consulting. Afin de mesurer notre impact et de l'élargir, les indicateurs d'impact social suivants ont été définis pour 2024 :



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

916 ↘ **17**
personnes formées entreprises

Indicateur 2 : Proportion de clients ayant bénéficié des services de l'entreprise à un tarif réduit par catégorie :

5 clients sur 17 = 29%

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

1 formation pour 200 élèves de l'ECG

1 formation pour 100 élèves de Jonk Entrepreneurs

150 participants à EOS

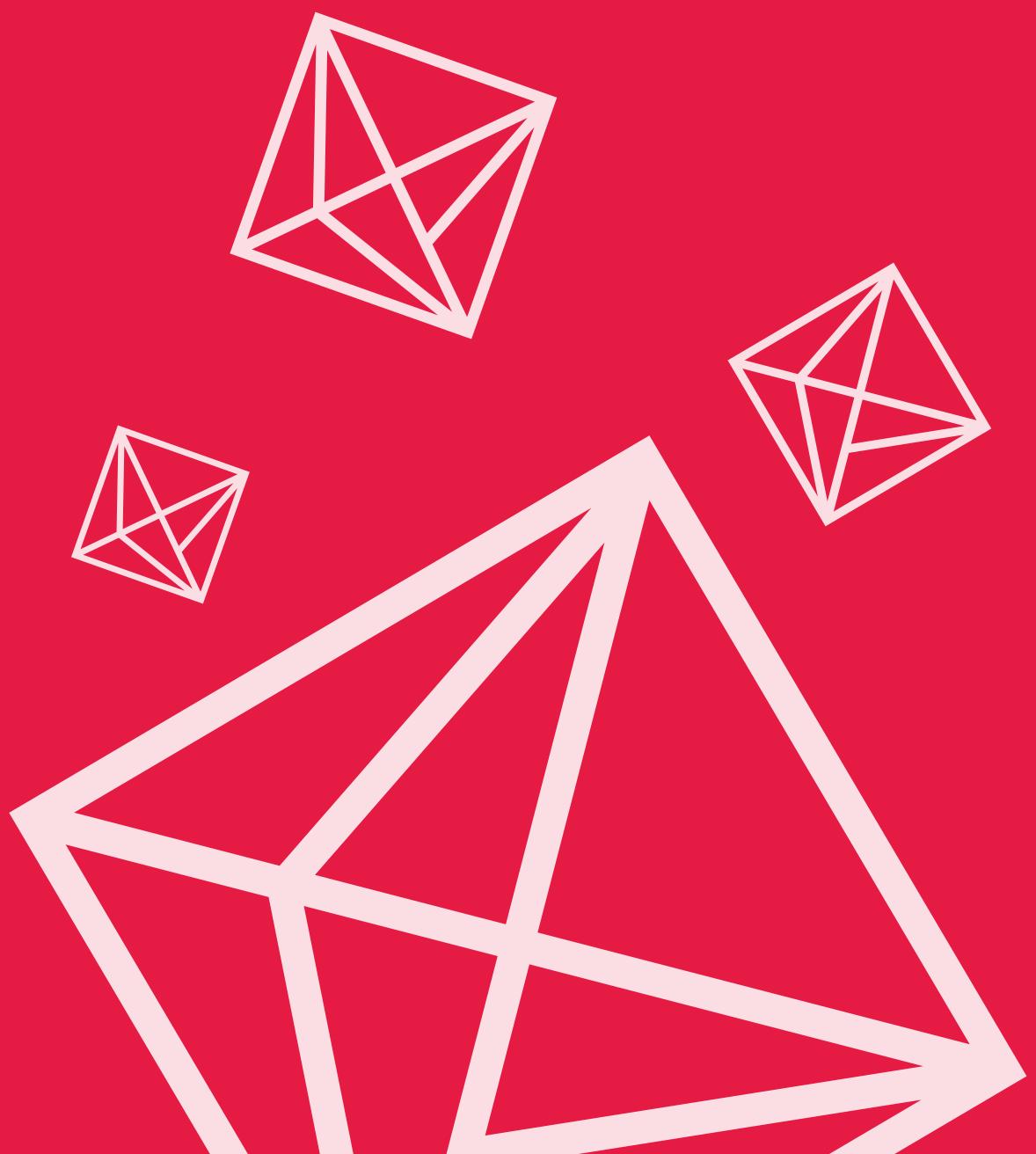
150 participants à SMS

9 participants au programme DLH

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

569 personnes sur 916 = 62 %

Ch.4



4. Notre engagement envers les objectifs de développement durable

4 QUALITY EDUCATION



8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH



12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION



Passons de la parole aux actes ! Chez Art Square Lab, nous redoublons d'efforts pour avoir un impact social et nous nous appuyons sur les 17 ODD pour définir nos objectifs.

En 2024, nous continuons à viser 3 des 17 objectifs :

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

Un aspect important de notre impact social est notre contribution continue à l'amélioration des outils et des méthodes pédagogiques dans l'enseignement formel et non formel au Luxembourg. Chez Art Square Lab, nous pensons disposer de l'expertise et de l'expérience pratique nécessaires dans les compétences d'avenir, telles que l'empathie, la résolution de problèmes, la créativité, la pensée hors des sentiers battus, la co-conception et la co-création, et il est de notre devoir de les partager avec l'écosystème éducatif. Notre collaboration avec les écoles, les enseignants et les éducateurs locaux est un élément important de ce processus.

ODD 8 - Promouvoir une croissance économique soutenue, inclusive et durable, le plein emploi productif et des conditions de travail décentes pour tous

La diversité, l'équité et l'inclusion sont des facteurs importants dans notre travail. Pour joindre le geste à la parole, nous encourageons la diversité au sein de notre équipe et adoptons des politiques d'emploi inclusives. Outre le soutien que nous apportons à nos employés, nous aidons également les jeunes à la recherche d'un stage. En 2024, nous avons offert cette opportunité à deux jeunes ! Nous pensons qu'il est important d'offrir une « circularité des compétences », c'est-à-dire la possibilité de tester, de développer ou de rafraîchir ses compétences dans l'environnement sûr (mais exigeant) d'Art Square Lab.

ODD 12 - établir des modes de consommation et de production durables

Comme les années précédentes, nous avons accordé une attention particulière à nos fournisseurs, avec lesquels nous avons collaboré dans le cadre de divers événements. Nous nous sommes efforcés de collaborer avec des fournisseurs écologiques et des organisations actives dans le secteur social, telles que d'autres organisations SIS comme Yolande COOP et l'Atelier un inclusion professionnelle. Nous avons encouragé nos partenaires à prendre en compte divers éléments, tels que la réduction des déchets (par exemple, en proposant des produits locaux et en réduisant les déchets plastiques), le commerce équitable et l'impact environnemental de l'événement. Soutenir les petits fournisseurs locaux est également l'un de nos objectifs. Même s'il est parfois plus facile de choisir un fournisseur qui propose des prix plus bas, nous faisons un effort supplémentaire pour collaborer avec ceux qui contribuent à l'amélioration de la société.



ARTSQUARE L A B



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



contact@artsquarelab.net



www.artsquarelab.net



+352 691 307 400