



ARTSQUARE
LAB

2022

RAPPORT ANNUEL





Rapport d'activité 2022

Nous avons le plaisir de partager avec vous notre rapport d'impact social 2022 dans lequel nous présentons nos projets d'impact mis en œuvre en 2022. Comme les années précédentes, nous avons fait de notre mieux pour utiliser nos ressources et notre expertise de la manière la plus respectueuse de l'homme et de la planète. En 2022, nous sommes également fiers de célébrer les 5 ans d'Art Square Lab : un voyage étonnant plein d'idées intéressantes transformées en action et en impact ! Au sein d'Art Square Lab, nous gérons nos activités à but lucratif et non lucratif de manière durable : nous essayons de réduire les déchets, d'utiliser des ressources locales, d'utiliser des chaînes d'approvisionnement à faible empreinte carbone, de gérer les ressources humaines de manière circulaire et d'offrir des opportunités d'emploi à ceux qui ont besoin de retourner sur le marché du travail. Notre objectif de cocréer une société dans laquelle les citoyens et les organisations peuvent utiliser leur potentiel créatif signifie : accroître l'accès à des méthodes éducatives innovantes (telles que Design Thinking, Futures Thinking), partager les meilleures pratiques en mettant en œuvre une conception centrée sur l'humain afin de créer des services respectueux des personnes et de la planète et, enfin et surtout, améliorer les compétences et le recyclage des personnes pour qu'elles acquièrent un ensemble de compétences plus axées sur la résolution de problèmes.

Nous considérons ce dernier point comme un facteur très important du changement social et environnemental nécessaire pour faire face aux défis mondiaux actuels.

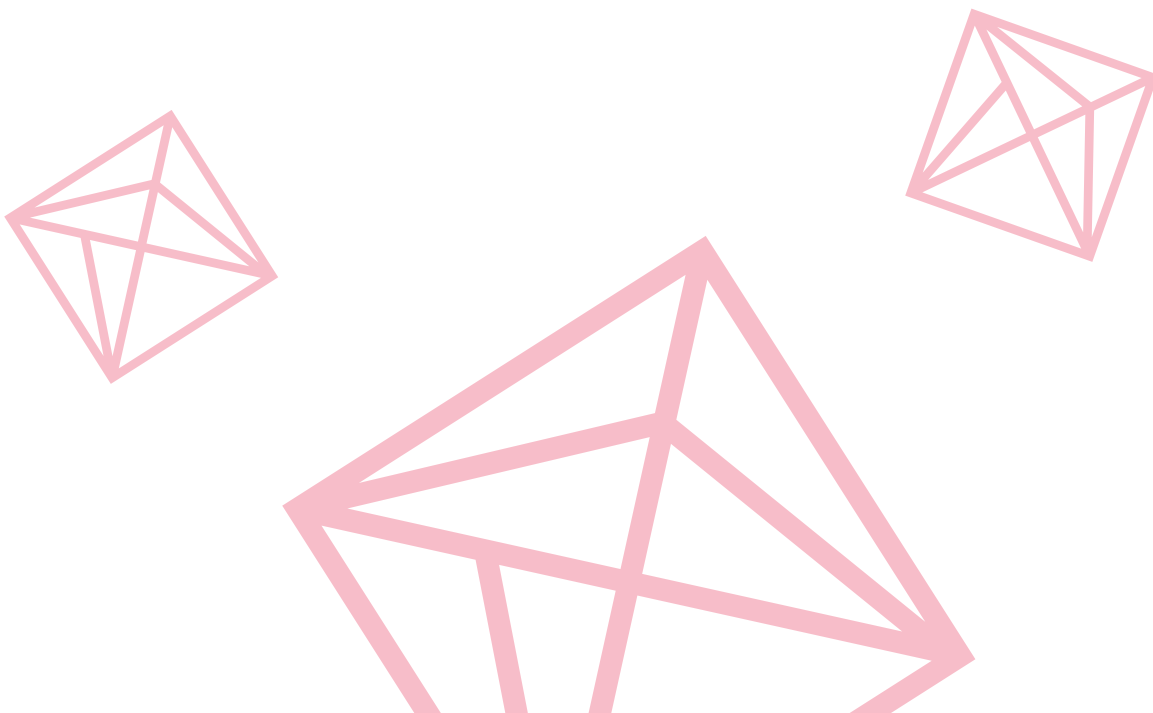
Dans un monde plein de défis, nous reconnaissons notre rôle de promoteur de la créativité et de l'imagination et de fournisseur d'outils et de formats adaptés aux besoins des différents acteurs sociaux. Nous sommes prêts à faire un pas de plus pour accroître notre impact là où il est le plus nécessaire : dans l'éducation des jeunes et de ceux qui les guident dans les écoles, les maisons de jeunes et les ateliers d'insertion professionnelle.

Dans le même temps, nous restons attentifs aux nouvelles opportunités et aux domaines dans lesquels notre expertise pourrait être encore plus utilisée. En 2022, nous avons développé de nouvelles collaborations avec la communauté des entrepreneurs sociaux en France et dans la Grande Région afin de mettre en œuvre des approches plus stratégiques. Plus important encore, nous nous rapprochons de la communauté des entrepreneurs locaux en devenant membre du Social Business Incubator (SBI) dans la ville de Luxembourg - un foyer pour l'innovation sociale ! Nous sommes impatients de changer les choses ensemble !

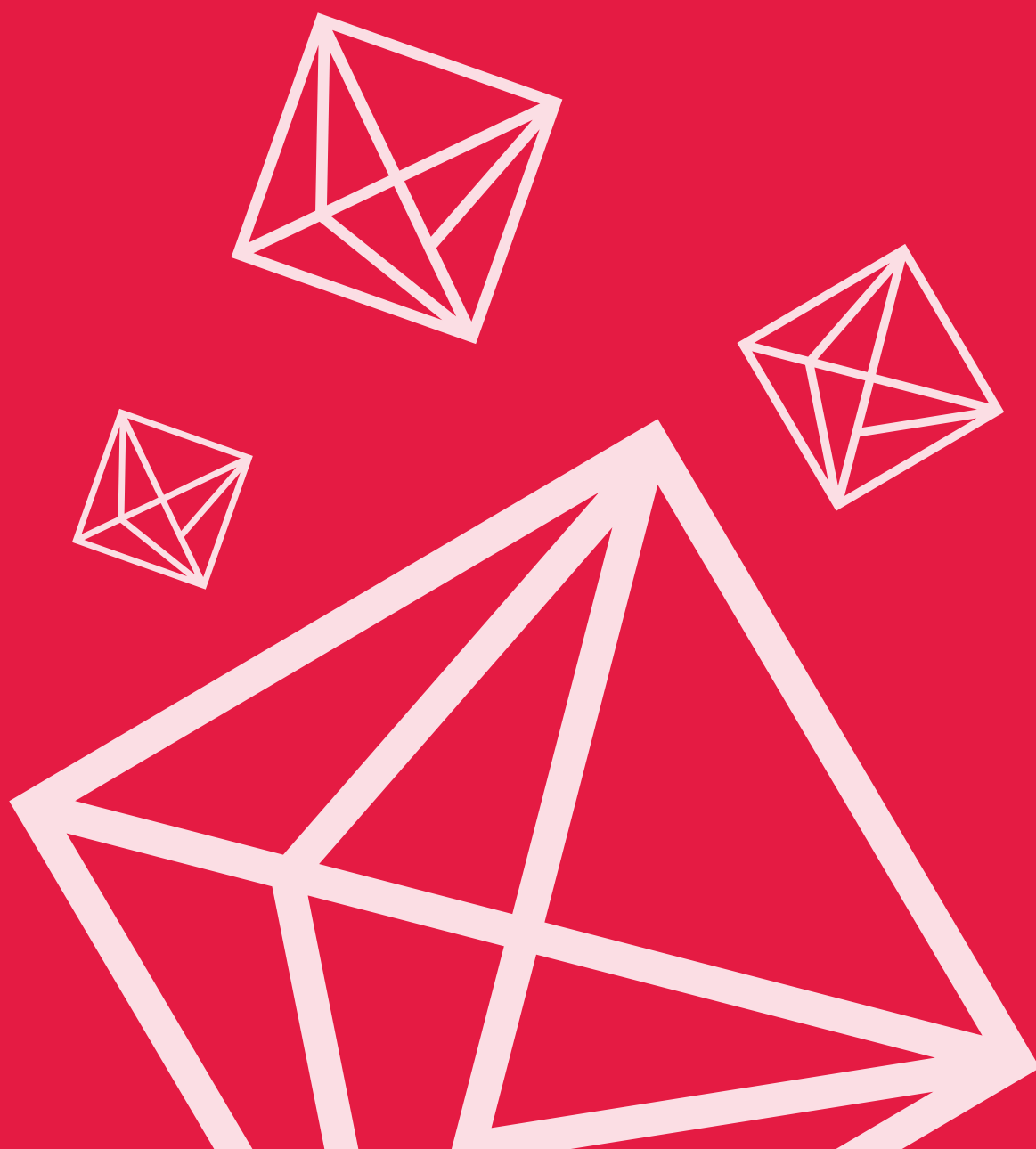
Nous espérons que vous nous rejoindrez dans notre voyage !
Magdalena Jakubowska, PDG

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





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

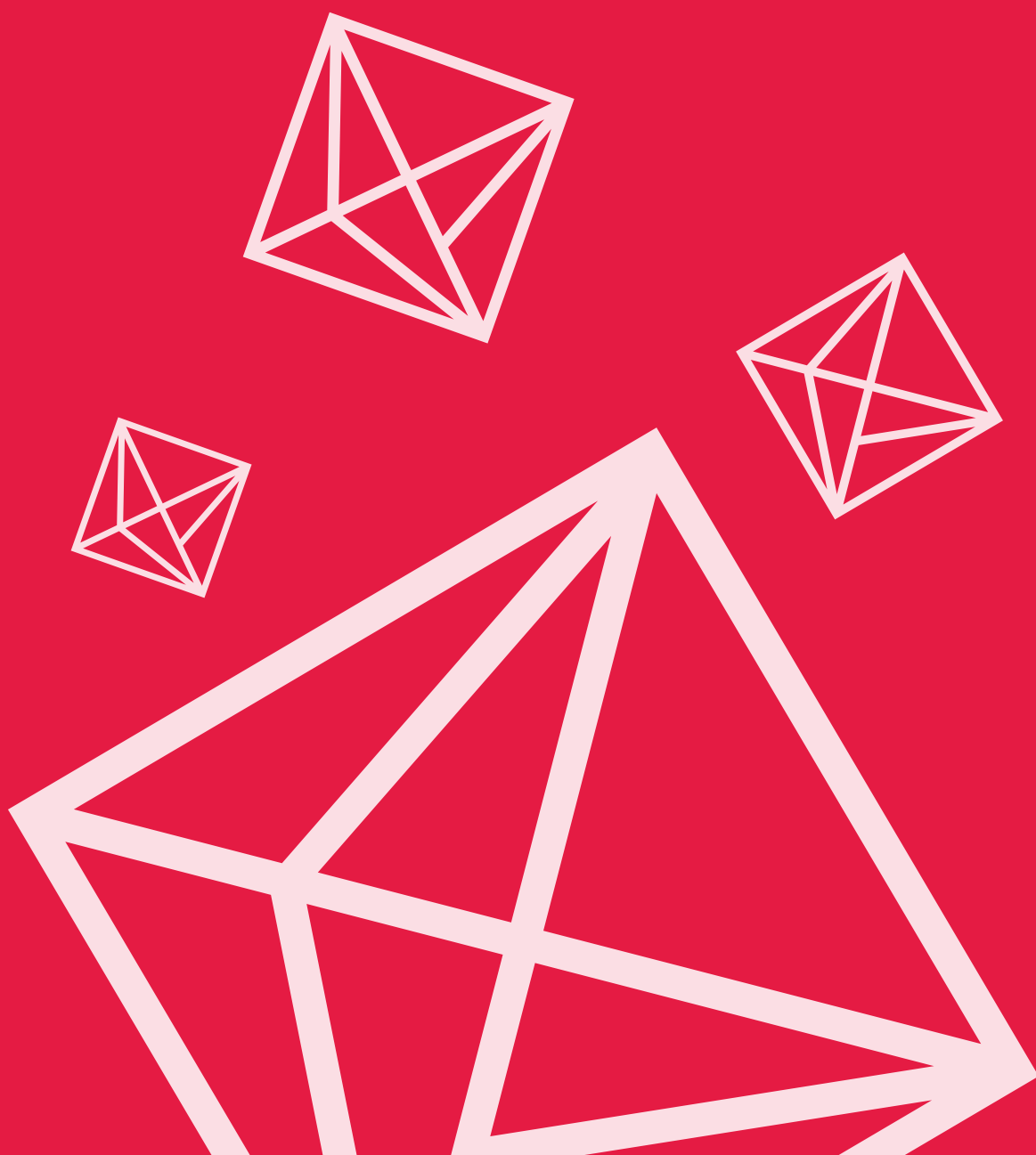
Art Square Lab croit en une société respectueuse, juste et inclusive où les gens ont le courage de co-crée leur avenir.

Notre mission

Art Square Lab s'engage à créer un changement social et économique. Nous sommes centrés sur la PLANÈTE et l'humain. 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 2022, en travaillant main dans la main avec diverses parties prenantes, nous avons créé des solutions durables qui profitent aux communautés dans leur ensemble. Les exemples concrets sont les suivants :

Luxembourg Gov Jam avec le ministère de la digitalisation, la journée de dialogue avec les consommateurs pour le ministère de la protection des consommateurs ou la conception d'événements de bienvenue pour les nouveaux arrivants (projet PAN pour le 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 pour les instituts de formation tels que l'UFEP, la DLH ou la Chambre des Salariés.

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 les partenaires éducatifs a été 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. En 2022, nous avons poursuivi notre mission en mettant en œuvre des projets européens et locaux.

a. Projets européens

La participation à des projets européens nous donne l'occasion de développer de nouveaux outils éducatifs qui peuvent être testés dans plusieurs pays en parallèle. Design Sprint for education (Thinkathon), Platform with tools for Futures Thinking ou Open Badges sont des exemples des résultats que nous avons obtenus dans le cadre de consortiums internationaux.

“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) encouragent la créativité en utilisant les méthodologies “Design Thinking” et “Futures Thinking” qui permettront une recherche proactive menée par les jeunes pour développer des solutions pour demain.

Il s'agit notamment de

- Introduire la créativité dans le système d'éducation non formelle à l'aide des méthodologies de Design Thinking, 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-tool-box.eu



Projet “Volontariat dans le développement local - VOLEM” financé par Programme Erasmus Plus de l’UE en partenariat avec Cap Solidaire (FR) et la Commune de Cinisello di Balsamo (IT) – (Décembre 2019- Décembre 2022)

Ce projet vise à renforcer la reconnaissance des compétences clés acquises par les jeunes lors d’activités de volontariat dans le domaine du développement local et à promouvoir ces compétences comme utiles pour leur entrée sur le marché du travail. Le projet découle des conclusions générales selon lesquelles la reconnaissance de ces compétences n’est pas correctement abordée après le volontariat. Avec ce consortium innovant, nous avons essayé de combiner les trois perspectives : mieux comprendre les compétences développées par les jeunes, voir dans quelle mesure elles facilitent l’employabilité et proposer des outils pour favoriser la validation des compétences.

Les objectifs du projet sont les suivants

- Sensibiliser les volontaires et les animateurs de jeunesse et améliorer leurs compétences en matière d’expériences innovantes de volontariat des jeunes (dans le domaine du développement local), et
- Concevoir un cadre de compétences utilisant des badges numériques pour valider les compétences acquises par l’action volontaire.

Pour plus d’informations, voir :

www.volem-project.eu

“Discover EU” - Meet up au Luxembourg (11-13.08.2022, Esch-sur-Alzette), financé par le programme Erasmus Plus de l’UE

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 l’occasion de rencontrer leurs pairs européens lors de “Meetups”. Le Meetup luxembourgeois a été organisé par Anefore, en collaboration avec notre organisation : du 11 au 13 août, nous avons accueilli un groupe de 12 jeunes Européens à Esch-sur-Alzette.

La visite DiscoverEU au Luxembourg s’est déroulée sur trois jours avec des événements sociaux informels et un atelier mixte de 8 heures (4 heures de cours et 4 heures de construction) sur le thème “Greening our Cities” (verdir nos villes). Dans la première partie de l’atelier, les participants ont appris à utiliser la méthodologie Design Thinking pour identifier les différents éléments qui : inhibent ou augmentent la biodiversité dans nos villes, créent des espaces qui comblent le fossé entre l’espace bâti et la nature, encouragent la communauté à soutenir les espaces verts dans les villes et encouragent les gens à entrer en contact les uns avec les autres dans les espaces publics et à profiter ensemble des parties vertes. La deuxième partie de l’atelier consistait à mettre en œuvre leurs idées, à l’échelle, dans l’espace “La Piazza de la Transition” au Bâtiment 4 à Esch-sur-Alzette. Avec DiscoverEU, les jeunes participent à une expérience qui leur permet d’explorer la diversité de l’Europe et de découvrir son patrimoine culturel et son histoire. Avec les chaleurs extraordinaires, les incendies et les inondations qui ont frappé une grande partie de l’Europe cette année, l’âge est-il vraiment un obstacle à l’action ? Comment ces voyages et ces nouvelles expériences peuvent-ils permettre et encourager l’action dans leurs villes et pays d’origine ? Au fur et à mesure qu’ils visitent des lieux différents, la capacité à remarquer une variété d’interventions qui promeuvent ces objectifs devient plus évidente.



Au cours de la formation au Design Thinking, les participants ont été assistés par un coach expérimenté dans l'éducation non formelle et le Design Thinking, par deux experts dans le domaine du réseau de transition et de la construction, ainsi que par plusieurs autres assistants experts.

Ensemble, ils ont exploré des initiatives et des solutions potentielles pour rendre les villes plus vertes, accessibles aux citoyens et aux visiteurs de tous âges. L'élément de conception/construction de l'atelier, ainsi que l'expérience de la rencontre de nouvelles personnes dans des lieux différents et avec des cultures différentes, ont fourni une base unique aux participants, en commençant par une attente d'exploration.

Les principaux objectifs de cet atelier étaient les suivants :

- Offrir une expérience d'apprentissage amusante qui encourage les participants à (ré)imaginer comment ils peuvent participer à l'écologisation des villes.
- Co-crée des solutions potentielles qui peuvent être multipliées aux niveaux local et européen.
- Apprendre le processus de Design Thinking en l'appliquant à la résolution d'un défi concret.
- S'amuser et acquérir de nouvelles compétences en construisant des projets qui contribuent à la biodiversité dans un espace local.
- Collaborer avec les pairs de l'UE.

b. Projets locaux

“Plan B - Résilience dans le secteur de la jeunesse”, financé par l’Oeuvre Nationale de Secours Grande-Duchesse Charlotte (octobre 2021-décembre 2022).

Ce projet est axé sur les acteurs de l’éducation non formelle, en particulier les animateurs de jeunesse et les éducateurs, afin de les soutenir dans la pratique de la résilience dans une réalité post-pandémique.

Comment gérer au mieux le changement ? Comment développer la résilience ? Comment adopter une approche agile de la résolution des problèmes, en étant flexible plutôt que rigide ? Autant de défis posés par la pandémie qui peuvent également être l’occasion de renouveler les méthodes du secteur de la jeunesse.

Comme Art Square Lab dispose d’une expertise en matière d’organisations à l’épreuve du temps dans le monde des affaires, nous avons décidé de transférer ce savoir-faire à l’éducation, en utilisant les étapes suivantes de la méthodologie Design Thinking :

- Recherche sur les utilisateurs : entretiens avec 20 professionnels de la jeunesse sur le terrain
- Identification des meilleures pratiques et des défis : atelier de co-crédation pour trouver les meilleures solutions à l’aide des questions “Comment pourrions-nous” avec 30 participants
- Formation de l’Académie de la résilience pour tester les solutions résilientes développées avec des professionnels de la jeunesse
- Conception de la boîte à outils avec les meilleures pratiques pour les éducateurs

<https://planb-resilience.lu/>

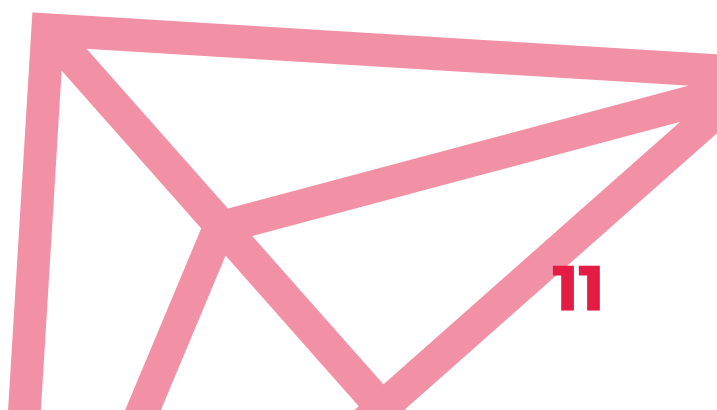
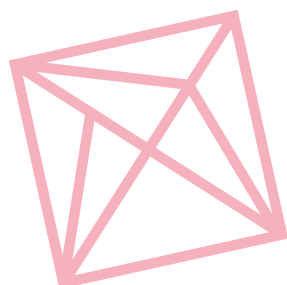
Les résultats de la recherche ont permis d’identifier trois facteurs de résilience qui ont aidé les professionnels de la jeunesse à survivre aux difficultés et qui pourraient être importants à intégrer dans les pratiques quotidiennes de travail avec les jeunes :

- la collaboration et la communication avec d’autres professionnels (à l’intérieur et à l’extérieur du secteur de l’éducation)
- créativité et futures thinking
- la santé et le bien-être émotionnel

Par conséquent, les activités développées dans la boîte à outils sont liées à ces trois domaines et décrites de manière conviviale. La boîte à outils servira de matériel de référence aux professionnels de la jeunesse qui souhaitent se préparer aux situations inattendues à l’avenir et mettre en œuvre les meilleures pratiques dans leur travail avec les jeunes.

“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 est 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.



La crise Covid a montré que le travail numérique est un “must” pour accomplir les tâches quotidiennes. Ce projet aide les jeunes à 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 l'ensemble de la sphère numérique moins abstraite, le projet a commencé par une auto-évaluation des compétences actuelles des participants - ce qu'ils savent déjà, comment ils utilisent les outils numériques jusqu'à présent et comment ils seront 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 sont des objectifs importants du projet : cela les aidera plus tard à planifier leur propre apprentissage et leur permettra de développer des compétences numériques utiles dans leur vie personnelle et leur garantira une meilleure employabilité au Luxembourg ou à l'étranger.

Les groupes cibles du projet sont 40 jeunes adultes, hommes et femmes, âgés de 18 à 25 ans (21 en 2022 et 19 en 2023) qui ont abandonné l'école ainsi que des migrants issus des classes d'intégration de l'ENAD (UE/pays tiers/IPR/ressortissants luxembourgeois/travailleurs frontaliers).

Imaginarium “ Science and Youth for Sustainable Futures “ (juin 2021- avril 2022) financé par le Fonds National de la Recherche (FNR) et la Fondation André Losch.

La crise climatique est-elle aussi une crise de l'imagination ? Cette question nous a amenés à développer le projet “Imaginarium - Youth for Sustainable Futures”.

Bon nombre des défis sociaux auxquels nous sommes confrontés, tels que le changement climatique, l'inégalité ou la pauvreté, ont été accélérés de manière exponentielle par la pandémie de COVID-19. Elle a accéléré le changement des relations entre les personnes, le monde qui nous entoure, nos biens, notre santé, nos données et la relation avec le gouvernement. D'une part, nos cercles intérieurs sont devenus plus intimes, d'autre part, la distanciation sociale nous a contraints à la présence numérique, avec des inconvénients tels que la fatigue de l'écran et le travail d'équipe, les classes d'école et les groupes sportifs à distance. De nombreuses histoires négatives surgissent, avec des crises environnementales, sociales et économiques en tête de liste.



Dans cette situation, les citoyens, les entrepreneurs, les enseignants et surtout les jeunes ont besoin d'être aidés à penser différemment, où la créativité et la résolution créative de problèmes jouent un rôle central. Lorsque les jeunes sont submergés par des pensées négatives, nous devons raviver leur imagination dans le but d'inventer des scénarios positifs pour l'avenir, soutenir leur courage créatif et leur permettre d'être les protagonistes de l'avenir positif qu'ils imaginent. Comment s'y prendre ?

Le projet « Imaginarium » apporte une partie de la réponse : Rassemblons les jeunes et les chercheurs pour imaginer et développer des scénarios positifs pour l'avenir. L'élément central du projet est une contribution fondée sur des données probantes, élaborée par des chercheurs passionnés du LIST désireux d'ancrer leurs conclusions dans les réalités des jeunes citoyens. Cette contribution a été une "graine" : elle a stimulé la curiosité et surpris le public avec les données qui en ont résulté et qui ont été présentées de manière interactive.

Les ateliers suivants ont été organisés :

- Action pour le climat - Imaginons un monde où notre mode de vie n'a pas d'incidence sur le changement climatique" - Dr. Ellori Igos
- Imaginez un monde où nous n'aurions pas à nous soucier des inondations et des sécheresses. A quoi cela ressemblerait-il et comment y parvenir ? Dr. Stan Schymanski
- Villes et communautés durables - Et si nous pouvions tous vivre dans des communautés sûres, saines et durables" - Dr. Andras Kozma

Suite au projet « Imaginarium » réalisé en 2021, en 2022 les groupes de 4 jeunes qui ont gagné le concours ont décidé de construire leur prototype et de le tester.

Ils ont ouvert un magasin de seconde main pendant une semaine à Pop-Up à Esch-sur-Alzette. Grâce au coaching et au soutien d'experts en Design Thinking, ils ont eu l'opportunité de tester leurs idées dans le pop-up shop d'Esch-sur-Alzette.

c. Atelier pour les étudiants

Formation en innovation sociale/entrepreneuriat social

L'un des résultats durables du projet « Imaginarium » 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 notre collaboration continue avec l'École de Commerce et de Gestion (ECG), nous avons organisé un Thinkathon pour ses étudiants en mai 2022. Au cours de cet événement d'une journée, 98 jeunes se sont familiarisés avec l'économie sociale, le design thinking et les objectifs de développement durable.

Sur la base des informations et du matériel préparés par nos experts, ils ont développé 10 idées de nouvelles entreprises sociales, qu'ils ont ensuite améliorées dans le cadre de leurs cours réguliers ! D'après les réactions de l'ECG, 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.



d. Atelier pour les enseignants et les éducateurs

Formation en innovation sociale/entrepreneuriat social

Dans le cadre de notre collaboration avec l'Ecole de Commerce et de Gestion, nous avons continué à offrir notre soutien au développement du cours d'entrepreneuriat dans l'école. Notre principale contribution s'est concentrée sur la formation des enseignants à l'entrepreneuriat social, aux objectifs de développement durable et à l'innovation sociale. Magdalena Jakubowska a proposé le cours régulier aux enseignants et aux étudiants dans ce domaine.

En même temps, nous avons aidé l'ECG à entrer en contact avec des entrepreneurs sociaux au Luxembourg, SIS et des entreprises à impact social - Yolande COOP, Know Thy Brand, On-perfect, Filip Westerlund. De cette manière, nous essayons de construire des liens plus forts entre l'école et les entrepreneurs et de montrer le contexte de l'innovation sociale réelle aux étudiants et aux enseignants.

Cours sur le design thinking et les objectifs de développement durable pour l'IFEN

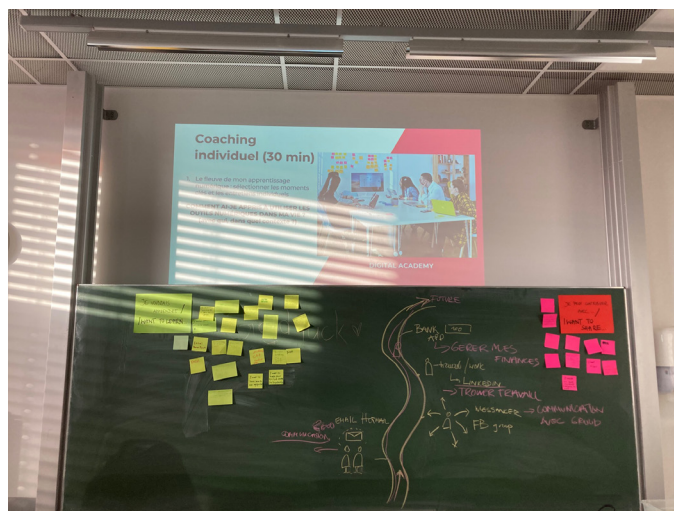
L'offre de cours pour les enseignants sur la plateforme de l'IFEN, qui a débuté avec le Covid-19, s'est poursuivie au début de l'année 2022. Les cours proposés aux enseignants en ligne étaient les suivants : "Design Thinking Fundamentals" et "SDG in school practice". Nous sommes restés convaincus qu'il est important de sensibiliser les enseignants aux sujets importants pour notre planète et de développer l'imagination, qui est un outil de changement !

e. Atelier pour les chercheurs

Formation au Design Thinking pour les chercheurs du LISER (Luxembourg Institute for Socio-Economic Research)

En 2022, nous avons dispensé une formation sur le Design Thinking aux chercheurs travaillant à l'Institut LISER. L'échange de savoir-faire et la réflexion commune sur les aspects innovants des méthodologies centrées sur l'humain sont l'une de nos priorités.

12 chercheurs de différents départements se sont familiarisés avec la conception centrée sur l'être humain. Grâce à cet atelier, ils ont appris à développer une recherche axée sur les besoins des citoyens et à développer ce que l'on appelle la "science citoyenne". L'atelier a été l'occasion d'un grand échange d'idées sur la manière d'ouvrir le monde de la science au public et sur le type d'outils de design thinking qui pourraient être utiles aux chercheurs dans ces tentatives.



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

En 2022, l'un des objectifs stratégiques d'Art Square Lab était de promouvoir l'entrepreneuriat social et l'innovation sociale. Une façon d'atteindre cet objectif était d'être plus actif dans les réseaux d'acteurs de l'économie sociale et d'investir du temps dans la collaboration avec des réseaux tels que l'ULESS ou le Cluster ESS de la Grande Région.

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 procéder à la transformation nécessaire.

Conseil pour le programme Fit4Service de Luxinnovation

Depuis 2020, Art Square Lab est consultant accrédité pour le programme Fit4Service de Luxinnovation. Fit4Service 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 les feront se démarquer de leurs concurrents aux yeux des clients.

En 2021, nous avons mis en œuvre notre premier projet avec Yolande COOP (SIS), qui a permis d'identifier les profils de leurs clients, leurs parcours respectifs et de formuler des recommandations pour développer davantage leur potentiel de service.

En 2022, nous étions prêts à offrir notre expérience et nos connaissances à d'autres entreprises à impact social qui ont l'intention d'optimiser leur expérience client et de repenser leurs services d'une manière centrée sur l'humain. Nous estimons qu'il est essentiel de collaborer avec d'autres entreprises à impact social (SIS) pour les aider à comprendre comment leur impact social peut être mieux lié à leurs clients.

1. Programme Fit4Service avec l'Atelier Kräizbiereg

Au cours du second semestre de l'année, nous avons eu la chance de travailler avec une équipe de l'Atelier Kräizbiereg afin d'identifier les domaines potentiels de

développement de leurs produits et services offerts aux clients de Dudelange. Les discussions perspicaces et les découvertes ont donné à l'équipe de l'Atelier de nombreuses idées d'amélioration et ont ouvert de nouvelles possibilités. En outre, le projet a été l'occasion d'engager plusieurs équipes dans une réflexion sur l'expérience client, l'offre et l'avenir de leur organisation.

2. Collaboration avec l'UFEP

Dans le cadre de notre coopération avec l'UFEP, nous avons organisé une formation au Design Thinking pour des acteurs locaux actifs dans le domaine des soins et du secteur social. Pendant 3 mois, au cours de la formation de 16 heures, les représentants de 7 organisations ont eu l'opportunité d'améliorer leurs offres existantes (produits ou services) en utilisant la méthodologie du Design Thinking. Certaines des idées, comme "Invite Room" - une réunion de consolidation d'équipe pour les entreprises, démontrant la valeur de la diversité, organisée par l'Atelier Kräizbiereg - ont été mises en œuvre après le cours. De cette manière, nous avons réussi à renforcer les capacités des organisations locales (y compris certaines SIS), à partager notre expertise avec elles et à établir des collaborations plus solides pour l'avenir.

3. Collaboration avec l'ULESS (Union Luxembourgeoise de l'Économie Sociale et Solidaire asbl)

Cela fait déjà deux ans (depuis 2020) que nous avons établi notre collaboration avec l'ULESS pour soutenir le développement des événements communautaires proposés aux acteurs de l'économie sociale au Luxembourg. En 2022, nous avons facilité deux événements communautaires (Assises de SIS et l'événement ChristmESS). Notre rôle est de construire un concept d'événement où les participants peuvent apprendre les uns des autres, travailler en réseau et discuter des questions importantes pour le développement de l'ESS au Luxembourg.

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 2022 avec plusieurs ministères au Luxembourg.

a. Projet Wëllkomm - concevoir une nouvelle expérience pour les nouveaux arrivants/ Ministère de la famille (MIFA)

Avec le soutien du Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région, notre société développe un projet visant à repenser les événements d'accueil locaux ou régionaux. L'idée derrière le projet Wëllkomm (phase pilote) est de soutenir cinq communes luxembourgeoises de différentes parties du pays et de les aider à initier un engagement significatif des nouveaux arrivants. À l'issue de cette phase, les résultats du projet seront proposés à toutes les communes du Luxembourg et pourraient donc bénéficier à un grand nombre de citoyens se déplaçant d'une commune à l'autre.

Comme d'habitude dans le cas d'Art Square Lab, tout cela se fait en utilisant la méthodologie Design Thinking et avec une approche centrée sur l'humain : les idées ne sont pas créées dans une pièce fermée mais proviennent de la recherche qualitative menée dans les communes pilotes de Wiltz, Mertzig, Echternach, Esch-sur-Alzette et Kehlen.

Le résultat final du projet (mis en œuvre en 2023) sera un manuel en ligne pour les communes, leur offrant des méthodes et des outils pour construire des événements de bienvenue au niveau local.

Plus d'informations : <https://artsquarelab.net/wellkomm-project-pan-2022-en/>

b. Luxembourg GOV Jam/ Ministère de la digitalisation

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 qui a apporté son soutien au Ministère de la Digitalisation.

Mais pourquoi "jam" ? Pour comprendre et répondre aux besoins des citoyens et des fonctionnaires et organes gouvernementaux qui sont à leur service au Luxembourg. Le rythme de travail rapide en petits groupes, l'accent mis sur les besoins des utilisateurs, l'inspiration provenant de diverses industries, la possibilité de transformer les idées en prototypes et de les tester avec de vrais citoyens... Un mélange de tous ces éléments fait de Gov Jam une expérience inoubliable.

C'était déjà le troisième GovJam organisé au Luxembourg par Art Square Lab.

En 2022, plus de 50 participants et 10 animateurs ont participé à ce grand événement !



c. Journée de dialogue avec les consommateurs/ Ministère de la protection des consommateurs (MPC)

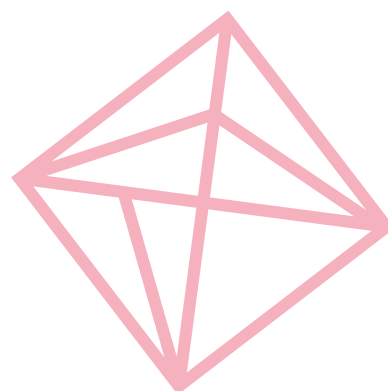
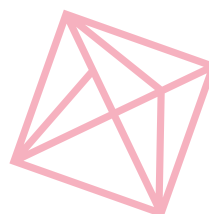
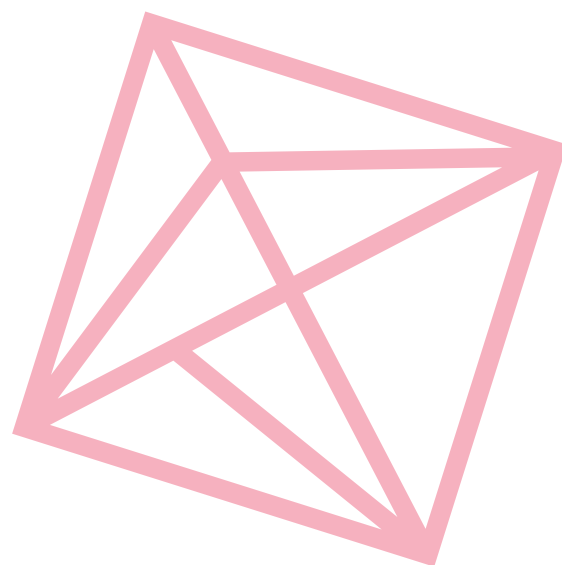
L'évolution rapide des modes de consommation, la numérisation des procédures et la pandémie de Covid-19 ont accéléré le besoin de changements réglementaires. Avec le Nouvel agenda du consommateur, la Commission européenne a présenté en 2020 ses priorités et actions pour les cinq prochaines années, incluant notamment la transformation numérique et la transition verte de l'Union européenne. Comme les années précédentes, la Commission organise un "dialogue avec les consommateurs" dans chaque État membre pour soutenir la mise en œuvre du nouvel agenda - à Luxembourg, cet échange a eu lieu le 27.04.2022.

Au cours de cette journée, la parole a été donnée aux consommateurs et aux autres parties intéressées. Afin de leur offrir un maximum d'opportunités de s'impliquer et d'exprimer leurs idées, un atelier de design-thinking a été organisé, une manière de penser et d'innover basée principalement sur le retour d'expérience des utilisateurs. La méthode se prête très bien à la rencontre de personnes travaillant dans des professions complètement différentes, issues de milieux et de cultures différents, et qui n'ont pas la même expertise. La présentation des résultats a eu lieu en fin de journée en présence du ministre de la protection des consommateurs, de représentants de la Commission ainsi que d'experts nationaux et européens.

Entre la mi-février et la mi-mars 2022, le MPC a lancé une enquête pour mieux comprendre les préoccupations des consommateurs. Plus de 2 500 personnes ont saisi l'opportunité de partager leurs réflexions. Ces réflexions ont été approfondies dans plusieurs groupes de discussion qui ont eu lieu au cours du mois de mars et qui ont été animés par Art Square Lab.

En savoir plus sur le projet

<https://mpc.gouvernement.lu/en/le-ministere/protjur/cd-2022.html>



Ch.3



3. L'impact social chez Art Square Lab



Les activités mentionnées ci-dessus démontrent notre grand engagement pour l'amélioration de la société. L'équipe d'Art Square Lab déploie ses meilleures compétences dans le domaine de la formation à la méthodologie du Design Thinking et du conseil en design de services. Nous sommes en train de devenir un partenaire important des 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 parvenons 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 mis en place pour 2022 :

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

259

personnes
formées



21

entreprises

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

40%

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

1 formation pour
98 étudiants en ECG



1 formation pour
21 étudiants de l'ENAD

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

45%

des personnes formées

Ch.4



4. Notre engagement en faveur des objectifs de développement durable (ODD)

4 QUALITY EDUCATION



8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH



12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION



Passons à l'action ! Chez 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 2022, nous avons atteint 3 des 17 objectifs :

ODD 4 - Assurer l'accès de tous à une éducation de qualité, sur un pied d'égalité, et promouvoir les possibilités d'apprentissage tout au long de la vie

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. Chez 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), 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, partagée et durable, le plein 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 promouvons 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 (1 personne en 2022 et préparation pour accueillir 3 personnes en 2023). 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 - Établir des modes de consommation et de production durables

Enfin, en 2022, nous avons également complètement modifié notre politique de conformité à l'égard des fournisseurs. Pour tous les événements (formations et conférences) que nous avons organisés au bureau, nous avons bénéficié des services de fournisseurs durables (autres SIS, par exemple Yolande COOP, Atelier d'inclusion professionnelle Op der Schack, Tricentenaire) ou 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 les chaînes d'approvisionnement. Cela nécessite une connaissance approfondie des partenaires locaux et de leurs offres. C'est pourquoi nous nous efforçons continuellement de travailler en réseau avec les membres de l'ULESS et de comprendre leurs missions et leurs objectifs commerciaux, ainsi que d'autres acteurs de l'économie à impact social dans la Grande Région et la région française de Nouvelle Aquitaine.

Nous continuons à améliorer nos propres efforts en ce qui concerne les ressources que nous utilisons pendant nos formations (achat de matériel dans les magasins locaux, réutilisation du matériel, impression limitée).



ARTSQUARE

LAB



"Social Business Incubator"
562 rue de Neudorf
L-2220 Luxembourg



contact@artsquarelab.net



+352 691 307 400

