



FEUILLE DE ROUTE VERS LES OBJECTIFS DE DEVELOPPEMENT DURABLE



Nom de l'organisation : Kaleo ASBL

Nom du coach : Isaline Desclee (Winch Projects)

Date d'adoption : 18/12/23

Par : Le Conseil d'administration de Kaleo ASBL



1. CONTEXTE – Un cadre international décliné au niveau wallon

En septembre 2015, les États membres des Nations Unies ont adopté un programme mondial ambitieux qui vise à promouvoir un meilleur avenir pour tous, en ouvrant la voie à l'éradication de l'extrême pauvreté, à la lutte contre les injustices et inégalités ainsi qu'à la protection de notre planète. Cet Agenda s'articule autour des 17 Objectifs de développement durable (ODD), déclinés en 169 cibles, qui définissent et traduisent les priorités pour assurer une transition juste vers un développement durable à l'horizon 2030.

Pour concrétiser ces Objectifs au niveau local, la Wallonie a lancé un appel en vue d'accompagner diverses organisations publiques et privées dans leur démarche de transition vers un développement durable.

2. METHODE – Notre façon de procéder

Cinq demi-journées d'accompagnement avec un coach ont été mises à notre disposition afin de faire un état des lieux de nos impacts (diagnostic) et d'identifier, avec l'aide de nos parties prenantes, les actions les plus pertinentes à mener pour contribuer aux 17 ODD (plan d'action).

Séance 1 :

- Tour de table : chaque participant se présente, explique son rôle dans l'organisation ainsi que ses attentes et craintes éventuelles par rapport à l'accompagnement
- Présentation du coach et de Winch
- Présentation du cadre de l'accompagnement et du planning

Séance 2 :

- Retour sur l'évaluation ODD
- Explications théoriques de la matérialité
- Atelier

Séance 3 :

- FEEDBACK ET IMPRESSIONS SUR L'ACCOMPAGNEMENT (A PEU PRÈS À MI-PARCOURS)
- RAPPELS SUR L'EXERCICE DE MATÉRIALITÉ
- METHODE DE CONSULTATION DES PARTIES PRENANTES
- ATELIER

Séance 4 :

- RETOUR SUR LE DÉROULÉ GLOBAL ET LES RÉSULTATS DE LA CONSULTATION DES PARTIES PRENANTES
- ATELIER

Séance 5 :

- RETOUR SUR LE DÉROULÉ GLOBAL ET LES RÉSULTATS OBETNUS AU FIL DES SEANCES
- EXPOSÉ DES BONNES PRATIQUES EN MATIERE DE COMMUNICATION SUR LA DURABILITÉ
- ATELIER POUR AMORCER UN PLAN DE COMMUNICATION

ÉLÉMENTS PRINCIPAUX DE LA MÉTHODE P:

1. Engagement des parties prenantes

IDENTIFICATION ET CLASSIFICATION DES PARTIES PRENANTES

L'équipe ODD a commencé par dresser la liste des parties prenantes de Kaleo pour savoir qui il était intéressant de consulter. Grâce à des outils de brainstorming collaboratifs, le groupe a pu identifier au total 12 types de parties prenantes différentes. Celles-ci ont ensuite été classifiées selon leur relation à l'ASBL (partie prenante INTERNE / partie prenante EXTERNE).

INTERNE :	EXTERNE :
CA et CA des associations	Artisans/fournisseurs
	Association de défense de l'environnement
	Hébergé/client
	Partenaire en animation
	Personnel
	Volontaires de gestion
	Communes
	CGT
	Agriculteurs locaux
	Riverains

CONSULTATION DES PARTIES PRENANTES

EN LIGNE :

Les parties prenantes internes et externes ont été interrogées via un questionnaire en ligne concernant l'importance qu'ils accordent à une liste de 15 enjeux précédemment réalisée par l'équipe ODD. Le questionnaire a récolté au total 88 réponses. Cependant, la non-réponse au questionnaire de certaines parties prenantes externes identifiées comme importantes, notamment les volontaires de gestion, les communes, la CGT, les agriculteurs locaux, et les riverains, souligne une limitation importante dans la collecte d'avis. Ces groupes pourraient avoir des intérêts spécifiques liés aux activités ou aux projets de l'organisation, ce qui pourrait potentiellement biaiser les résultats et ne pas refléter pleinement la diversité des perspectives.

EN PRÉSENTIEL :

Il est également à noter qu'une consultation physique, initialement planifiée sous la forme d'un drink, aurait pu offrir une plateforme plus interactive permettant des échanges plus nuancés et approfondis. Cependant, en raison de l'absence de personnes représentant des parties prenantes identifiées lors de cet événement, cette consultation physique a dû être annulée à plusieurs reprises, limitant également les résultats de la consultation.

2. Pilotage, y compris pour la mise en œuvre de la feuille de route

Le groupe de pilotage, composé de 10 personnes aux fonctions variées chez Kaleo, a été formé sur une base volontaire dans le cadre du suivi de l'accompagnement ODD. La diversité des fonctions et des compétences au sein de ce groupe reflète une représentation complète des différentes facettes de l'organisation et permet une approche holistique et intégrée pour aborder les enjeux liés aux ODD.

Le tableau ci-dessous indique la fonction des participants ainsi que leur lieu de travail (gîtes/secrétariat) :

LIEU DE TRAVAIL	FONCTION
Gîte-auberge (Han-sur-Lesse)	Technique/cuisine
Gîte-auberge (Han-sur-Lesse)	Technique/cuisine
Gîte-auberge (Wanne)	Chargé.e d'accueil
Gîte-auberge (Ovifat)	Gérant
Secrétariat (Bruxelles)	Secrétaire général
Secrétariat (Bruxelles)	Chargé.e de projets transition écologique
Secrétariat (Bruxelles)	Chargé.e de commercialisation
Secrétariat (Namur)	Chargé.e infrastructures
Secrétariat (Namur)	Responsable pédagogique
Secrétariat (Namur)	Chargé.e des séjours scolaires

Ce groupe a été présent lors des 5 sessions dédiées à l'accompagnement ODD. Les devoirs à réaliser entre chaque session étaient coordonnés par la chargée de projets transition écologique, qui faisait le lien entre l'équipe ODD et la coach, Isaline, de Winch Projects.

Pour concrétiser la mise en œuvre, un plan d'action interne a été élaboré, spécifiant pour chaque action un responsable chargé de l'exécuter et un responsable chargé de vérifier que l'action est correctement réalisée. Des échéances ont été fixées pour chaque action afin de garantir que celles-ci soient mises en œuvre dans les délais impartis. Cette approche structurée vise à assurer la concrétisation des actions définies dans la feuille de route ODD.

3. DIAGNOSTIC – Notre impact sur les 17 Objectifs de développement durable

Pour renseigner l'impact, conserver uniquement en couleur les cases qui correspondent aux impacts positifs/négatifs de vos actions. Pour mettre les autres cases en blanc > sélectionnez les cases concernées > choisir une trame de fond blanche (« pot de peinture » dans le menu paragraphe ou dans le menu contextuel de mise en forme, apparaissant lorsque l'on sélectionne une case). (Instructions à effacer)

+++++																	
++++																	
+++																	
++																	
+																	
pas d'impact	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
-																	
--																	

CONCLUSION DE L'ANALYSE :

1. Impact actuel au regard des 17 Objectifs de Développement durable

Depuis plusieurs années, Kaleo cherche à agir sur son impact environnemental et à s'améliorer dans le domaine du développement durable. Cela s'est traduit notamment par le recrutement d'une chargée de projets dédiée à la transition écologique et la réponse à cet appel à accompagnement ODD lancé par le SPW, avec pour objectif de structurer la démarche.

Avant de mettre en œuvre des actions concrètes, une étape préalable de diagnostic a été entreprise pour évaluer la contribution actuelle de Kaleo aux 17 Objectifs de Développement Durable (ODD) et identifier les zones d'amélioration possibles. À travers un exercice collaboratif, l'équipe ODD a évalué, sur la base d'exemples concrets, l'impact de l'organisation sur chaque ODD. Par la suite, notre coach Isaline a revisité cette évaluation avec du recul et une perspective plus globale de la contribution des organisations au développement durable global.

Les résultats de ce diagnostic mettent en lumière que Kaleo génère déjà des impacts positifs significatifs sur plusieurs ODD. En particulier, l'ODD 4 "Éducation de qualité" bénéficie largement de l'activité centrale de l'organisation, axée sur la formation des jeunes citoyens à travers des stages et des séjours scolaires. De même, l'ODD 10 "Inégalités réduites" (en raison de l'engagement dans le tourisme social), l'ODD 8 "Travail décent et croissance économique" (du fait de la création d'emplois nombreux) et l'ODD 11 "Villes et communautés durables" affichent des impacts positifs notables.

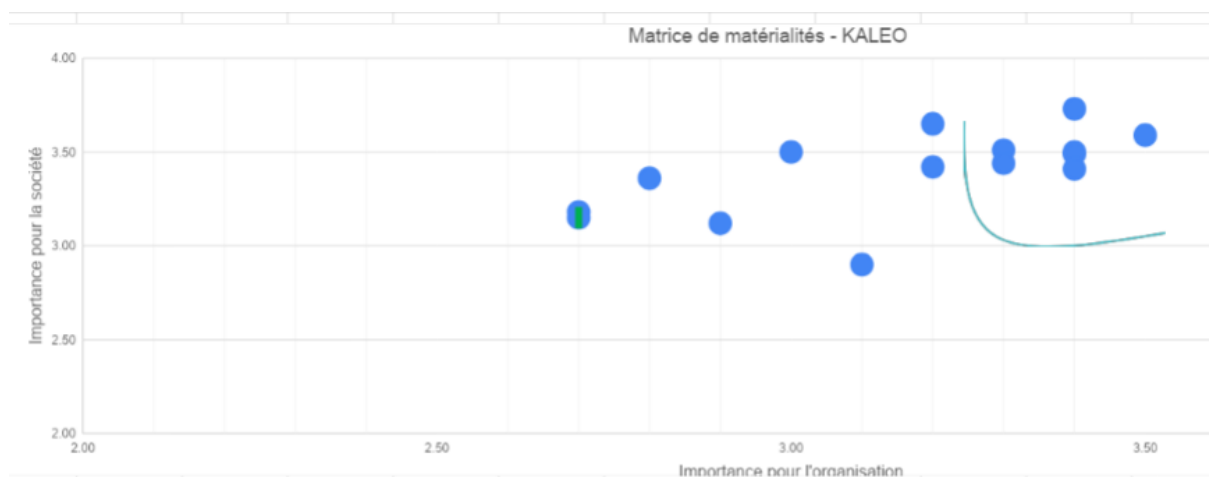
Cependant, il est évident que Kaleo génère des impacts négatifs substantiels sur d'autres ODD, notamment le 12 "Consommation responsable" et le 13 "Mesures relatives à la lutte contre les changements négatifs". Ces résultats mettent en évidence la nécessité d'orienter les efforts vers des stratégies visant à atténuer ces impacts négatifs tout en renforçant les actions positives déjà engagées.

2. Enjeux stratégiques et pertinents sur lesquels agir prioritairement

La consultation des parties prenantes a conduit à l'établissement d'une matrice de matérialité ODD, comparant l'importance des Objectifs de Développement Durable (ODD) du point de vue interne et externe.

Suite à ces résultats, l'équipe ODD a pris la décision de concentrer la priorité des actions de Kaleo sur les 6 premiers ODD/enjeux qui sont apparus comme matériels. C'est donc sur ces 6 ODD que s'est concentré le travail de détermination des objectifs et des actions lors de l'élaboration de la feuille de route ODD.

De nombreux objectifs et cibles prioritaires identifiés ont un lien direct avec des actions déjà envisagées par Kaleo. Mais structurer et préciser ces actions en leur assignant une date limite de mise en œuvre et un responsable permet une gestion proactive et mesurable de leur impact sur les Objectifs de Développement Durable. Parallèlement, certaines actions sont nouvelles et ont émergé comme une évidence grâce à l'accompagnement.



4. PLAN D'ACTION - Nos actions prioritaires pour renforcer notre contribution aux Objectifs de Développement durable



objectif opérationnel				
Élargir de 20% d'ici à 2027 la part des 12-26 ans qui séjournent chez Kaleo				
Actions à mettre en place	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
Mesurer le taux d'évolution des 12-26 ans qui séjournent chaque année chez Kaleo	Tous les gîtes auberges	4.7	Nombre annuel de séjours effectués par des jeunes de 12 à 26 ans chez Kaleo	Chaque année
Repérer et établir un partenariat "ambassadeur Kaleo" avec trois jeunes influenceurs âgés entre 12 et 26 ans pour accroître notre impact et attirer davantage de jeunes séjournant dans les gîtes	Tous les gîtes auberges	4.7	Nombre de jeunes influenceurs âgés entre 12 et 26 ans ayant établi un partenariat "ambassadeur Kaleo" sur le nombre de propositions envoyées	1/12/2024

objectif opérationnel				
Diversifier l'offre de formation en proposant des sessions de sensibilisation à l'environnement				
Actions à mettre en place	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
Accueillir une fresque du climat par an par gîte	Tous les gîtes auberges	4.7	Nombre de fresques du climat organisées par chaque gîte chaque année	Chaque année



objectif opérationnel

Atteindre l'isolation complète des toitures, murs et châssis pour 77% des gîtes-auberges (+40%) et pour 40% des gîtes de groupe (+28%) d'ici à 2030

Actions à mettre en place	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
Engager un nouveau membre au sein de l'équipe infra afin d'améliorer la capacité opérationnelle dédiée à la mise en œuvre des travaux d'isolation	Tous les gîtes	7.3	Pourcentage d'augmentation du personnel dans l'équipe infra par rapport à la période précédente	31/12/2025
Planifier de manière détaillée les travaux d'isolation, en identifiant les étapes, les ressources nécessaires, et les échéances	Tous les gîtes	7.3	Pourcentage de bâtiments pour lesquels un plan de travaux d'isolation a été élaboré par rapport au pourcentage total de bâtiments à isoler (40% GA - 28% GG)	31/12/2024
Remporter des appels à projets pour soutenir financièrement les projets d'isolation	Tous les gîtes	7.3	Pourcentage de succès dans l'obtention de financements par rapport au nombre total d'appels à projets soumis	Chaque année

objectif opérationnel				
Réduire l'utilisation de l'énergie dans les gîtes de 10% d'ici à 2025 puis de façon incrémentale de 6% chaque année.				
Actions à mettre en place	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
Mettre en place une évaluation annuelle de la consommation d'énergie dans les gîtes afin de suivre les tendances et d'identifier les opportunités d'amélioration	Tous les gîtes	7.3	Pourcentage de réduction de la consommation d'énergie par rapport à l'année précédente	Chaque année
En collaboration avec le groupe de travail Kaleo Touch, élaborer et promouvoir des directives communes pour l'utilisation responsable de l'énergie dans l'ensemble des gîtes Kaleo	Tous les gîtes	7.3	Pourcentage de gîtes Kaleo ayant adopté et placé en évidence la nouvelle charte graphique "utilisation de l'énergie" définie par Kaleo Touch	31/12/2025
Concevoir un "nudge" visant à encourager les comportements des gîteurs favorables à l'économie d'énergie pendant leur séjour	Tous les gîtes	7.3	Variation dans la consommation d'énergie avant et après sa mise en place pour un mois en hiver avec taux d'occupation similaire	31/12/2025
Lancer un concours stimulant la réduction de la consommation d'énergie dans les gîtes	Tous les gîtes auberges	7.3	Mesurer le taux de participation des gîtes au concours, le nombre d'initiatives proposées et retenues	01/09/2024



objectif opérationnel				
Obtenir un taux de turn-over du personnel inférieur à 10% par an d'ici à 2030 et le maintenir				
Actions à mettre en place	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
Mesurer le turnover	Secrétariat & tous les gîtes auberges	8.5	Pourcentage de turnover annuel	Chaque année
Mettre en place un programme "d'onboarding" pour les nouveaux employés afin de favoriser un sentiment d'appartenance dès le début	Secrétariat & tous les gîtes auberges	8.5	Taux de rétention des nouveaux employés après six mois	31/12/2024
Offrir 3 opportunités de formation par an par employé pour le développement professionnel	Secrétariat & tous les gîtes auberges	8.5	Nombre de formations suivies par an par employé	31/12/2025
Mettre en place un système d'enquêtes régulières sur la satisfaction des employés pour identifier les sources de mécontentement et mettre en œuvre des actions correctives	Secrétariat & tous les gîtes auberges	8.8	Score de satisfaction global basé sur les résultats des enquêtes	31/12/2024
Prendre le temps de présenter le RA aux employés en présentant les objectifs à venir pour favoriser le sentiment d'appartenance	Secrétariat & tous les gîtes auberges	8.5	Nombre de personnes présentes par rapport au nombre d'employés à la réunion de présentation du RA et des objectifs à venir	A chaque nouveau RA
Organiser une mise au vert par an avec toute l'équipe	Secrétariat & tous les gîtes auberges	8.5	Taux de participation à la mise au vert	Chaque année

Élaborer et mettre en place une politique interne permettant à tous les employés de récupérer les heures investies lors des activités de teambuilding, favorisant ainsi la reconnaissance du temps dédié à renforcer la cohésion d'équipe	Secrétariat & tous les gîtes auberges	8.8	Taux de participation des employés aux activités de teambuilding	31/12/2024
---	---------------------------------------	-----	--	------------

objectif opérationnel				
Optimiser la ponctualité dans la réalisation des tâches des travailleurs et améliorer la gestion des urgences constantes afin de favoriser la réalisation de travaux plus approfondis et stratégiques				
Actions à mettre en place	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
Offrir à tous les employés une formation en gestion du temps	Secrétariat & tous les gîtes auberges	8.5	Nombre d'employés ayant participé à la formation en gestion du temps	01/02/2025

objectif opérationnel



objectif opérationnel

Maintenir la politique tarifaire en veillant à ce que la moyenne de l'augmentation des prix ne dépasse pas le taux d'inflation d'ici à 2030

Actions à mettre en place	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
Mettre en place un suivi annuel des prix pour évaluer toute variation et garantir qu'ils restent en ligne avec la politique tarifaire établie	Tous les gîtes	10.2 10.4	Comparatif taux d'augmentation des prix / taux d'inflation	Chaque année
Remporter des appels à projets pour compenser l'augmentation des coûts avec des aides financières et conserver l'augmentation des tarifs sous le taux de l'inflation	Tous les gîtes	10.2	Taux d'appels à projets remportés par rapport au nombre rentrés et les montants remportés	Chaque année

Optimiser l'accessibilité financière des services touristiques pour les populations en situation de précarité

Actions à mettre en place	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
Mettre en place une action solidaire par an dans chaque gîte visant à réduire le coût des séjours pour des publics précarisés	Tous les gîtes auberges	10.2 10.3 10.4	Nombre de personnes par an dans chaque gîte ayant bénéficié d'un tarif réduit suite à une action solidaire	Chaque année
Organiser un évènement solidaire par an tels que des bourses aux jouets, vide-dressings, ou d'autres initiatives similaires dans chaque gîte pour élargir la visibilité auprès du public précarisé et favoriser l'inclusion	Tous les gîtes auberges	10.2	Nombre d'inscrits à cet évènement Taux de fidélisation : mesurer le nombre d'inscrits à l'évènement qui ont par la suite réservé un séjour chez Kaleo	Chaque année



objectif opérationnel

Atteindre la conformité aux normes ASI (Accessibilité et Sécurité Incendie) pour 80% des bâtiments d'ici à 2030

Actions à mettre en place	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
Planifier (élaboration d'un plan détaillé) les travaux de mise aux normes	Tous les gîtes	11.1 11.3	Pourcentage de bâtiments pour lesquels un plan détaillé de mise aux normes ASI a été élaboré par rapport au pourcentage total de bâtiments à mettre aux normes (80%)	31/12/2024
Monitorer le nombre de bâtiments aux normes ASI	Tous les gîtes	11.1 11.3	Pourcentage de bâtiments conformes aux normes ASI par rapport à l'objectif de 80%	31/12/2030



Accroître la satisfaction des occupants de gîtes en matière de confort de 20% d'ici à 2030

Actions à mettre en place	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
Appliquer les initiatives de Kaleo Touch relatives au confort, telles que le classement coquette, franquette, etc. au questionnaire d'évaluation	Tous les gîtes auberges	11.1	Taux d'adoption des initiatives de Kaleo Touch liées au confort par les gîtes (classification)	31/12/2024
Monitorer annuellement le confort des gîteurs via le formulaire d'évaluation	Tous les gîtes auberges	11.1	Taux de satisfaction global relatif au confort	Chaque année
Analyser les recommandations et points d'insatisfaction des gîteurs à travers les formulaires d'évaluation et élaborer des propositions d'amélioration	Tous les gîtes auberges	11.4	Pourcentage des propositions d'amélioration effectivement mises en œuvre	Chaque année



objectif opérationnel				
Durabiliser les repas servis dans les gîtes-auberges				
Actions à mettre en place	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
Créer un guide de recettes zéro-déchet avec des produits de saison et non-transformés	Wanne (14 recettes - collaboratif - printemps)	12.2 12.8	Nombre de recettes intégrées dans le guide Taux de satisfaction	1/03/2024
	Tous les gîtes-auberges (50+ recettes - participatif - 4 saisons)		Nombre de recettes intégrées dans le guide Taux de satisfaction Nombre de contributeurs	31/12/2025

objectif opérationnel				
Améliorer la gestion des déchets plastiques				
Actions à mettre en place	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
Remplacer 100% des emballages à usage unique pour les portions individuelles par des solutions durables	Wanne	12.4 12.5	Nombre total de types de produits différents actuellement emballés dans des portions individuelles Nombre total de types de produits différents emballés dans des portions individuelles au moment de l'échéance	31/12/2024
	Tous les gîtes auberges			31/12/2025
Remplacer 100% du cellophane de reconditionnement par des solutions durables	Wanne	12.4 12.5	Somme dépensée mensuellement actuellement lors des commandes pour le cellophane Somme dépensée mensuellement au moment de l'échéance lors des commandes pour le cellophane	31/12/2024
	Tous les gîtes auberges			31/12/2025
Optimiser le processus de tri sélectif pour les utilisateurs en unifiant la charte graphique du système de tri des déchets grâce à Kaleo Touch	Tous les gîtes	12.2 12.8	Pourcentage de gîtes Kaleo ayant adopté et placé en évidence la nouvelle charte graphique "tri des déchets" définie par Kaleo Touch	31/12/2024

objectif opérationnel				
Améliorer la gestion des surplus alimentaires				
Actions à mettre en place	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
Réduire de 15% les surplus alimentaires générés dans chaque gîte d'ici 2025.	Wanne	12.3 12.5	Calcul de la quantité totale (kg) d'aliments excédentaires donnés/jetés par mois. Comparé avec les chiffres mensuels en fin d'année.	31/12/2024
	Tous les gîtes			31/12/2025
Créer un guide des quantités	Tous les gîtes	12.8	Quantité de restes dans les assiettes après utilisation du guide par rapport à la même quantité avant son utilisation	31/12/2024
Mettre en place un système de compost dans 70% des gîtes auberges	Tous les gîtes auberges	12.2 12.5	Nombre total de gîtes-auberges où le système de compost a été installé, exprimé en pourcentage par rapport à l'objectif de 70%	31/12/2025